



Avis sur la protection des renseignements personnels des clients – Marketing et ventes

Le présent Avis sur la protection des renseignements personnels des clients (l'« Avis ») s'applique à [The Dow Chemical Company, ses filiales mondiales directes et indirectes, ainsi qu'à ses sociétés affiliées contrôlées](#) (dans lesquelles Dow possède plus de 50 pour cent des droits de vote ou a le droit de contrôler l'entité) (collectivement, les « Sociétés Dow »; individuellement une « Société Dow »).

La Société Dow qui vous fournit des services ou qui communique avec vous (ci-après dénommée « Dow », « nous » ou « notre ») est responsable du traitement de vos données personnelles et contrôle la manière dont elles sont utilisées, conformément au présent Avis. En vertu des lois applicables en matière de protection des données, cette Société Dow est la principale responsable du traitement de vos données; d'autres sociétés Dow peuvent également recevoir et traiter vos données personnelles, en qualité de responsable du traitement, et le présent Avis s'applique également à celles-ci.

Le présent Avis explique les raisons pour lesquelles nous recueillons des données personnelles vous concernant et la manière dont nous les traitons, ainsi que les droits dont vous bénéficiez concernant vos données personnelles.

Renseignements recueillis par Dow

Nous pouvons recueillir les catégories de données personnelles suivantes :

- *les coordonnées professionnelles que vous nous communiquez, telles que* : un nom, un titre du poste, le nom et l'adresse postale d'une entreprise, une adresse courriel, des numéros de téléphone et un secteur ou un segment d'activité;
- *des renseignements supplémentaires que vous nous fournissez dans le cadre de nos relations commerciales, tels que* : des manifestations d'intérêt envers les produits Dow; des préférences en matière de marketing; des renseignements d'inscription fournis lors d'événements, de webinaires, de foires; des données relatives aux contrats ou aux commandes; des factures, des paiements, l'historique de partenaires commerciaux; des données relatives à l'exécution de nos obligations contractuelles et des mesures précontractuelles, y compris les activités de marketing; des données relatives à la correspondance, y compris les activités de marketing, les données concernant les correspondances, transcriptions et enregistrements des appels/réunions, des offres, des soumissions, des données relatives aux assurances, les dossiers relatifs aux demandes d'information, aux questions, aux plaintes ou aux commandes; un numéro d'employé, un numéro de passeport, une date de naissance, des renseignements relatifs à des visas de voyage; l'évaluation ou les commentaires d'entretiens; les données de suivi ou d'analyse; les dossiers de formation; le sexe; l'identifiant d'un



client ou d'un consommateur; les données relatives à l'utilisation de produits; des préférences;

- *des données d'identification électroniques et des renseignements recueillis par des systèmes de communication, des applications informatiques et un navigateur Web, tels que* : une adresse IP, la source de votre visite sur un site, des pages Web consultées et le temps passé sur le site Web ou une page particulière, des liens consultés, des commentaires communiqués, des courriels ouverts, le type de navigateur, la date et l'heure de la visite, les témoins, les pseudonymes ou les signatures numériques, les données d'ouverture de session.

Les types de données personnelles suivantes ne sont recueillis et traités, le cas échéant, que conformément aux lois locales applicables dans votre pays de résidence :

- *les données relatives aux condamnations et infractions pénales, telles que* : les renseignements sur les antécédents criminels et les listes de sanctions dans la mesure où elles sont nécessaires aux fins de la vérification des antécédents criminels et des obligations relatives au besoin de bien connaître son client (« BCC ») et à la lutte contre le blanchiment d'argent (« LBA »);
- *dans la mesure où cela est nécessaire pour remplir nos obligations, les données obtenues de sources accessibles au public ou qui sont légitimement transmises par d'autres tiers (p. ex., une agence d'évaluation du crédit)* : les données du registre commercial, les données de registre des associations, des données relatives à la solvabilité.

Fins pour lesquelles nous utilisons vos renseignements

Nous pouvons utiliser vos données personnelles de la manière décrite ci-dessus aux fins suivantes :

- traiter, évaluer et répondre aux demandes et aux plaintes;
- recueillir les données personnelles de clients potentiels pour des communications à venir;
- mener des activités de marketing et de vente (p. ex., en générant des pistes de vente, en poursuivant des perspectives de marketing, en effectuant des études de marché, en déterminant et en gérant l'efficacité de nos campagnes publicitaires et marketing, en gérant notre marque et en communiquant au sujet de nouveaux projets commerciaux);
- envoyer des communications marketing par la poste, par téléphone, par message texte, par courriel ou par d'autres méthodes numériques au sujet des produits et des services (telles que des alertes, du matériel promotionnel, des bulletins d'information, etc.);
- fournir des offres et des renseignements de marketing pertinents;
- traiter et exécuter des commandes;



- fournir et administrer nos produits et nos services;
- gérer les relations avec les clients;
- fournir du soutien aux clients relatif aux produits;
- s'assurer de l'exactitude des coordonnées des clients;
- améliorer l'expérience client avec Dow et fournir un meilleur contenu plus personnalisé (p. ex., en effectuant des analyses de données, des études de marché, des analyses de tendances, des analyses financières, de la segmentation de la clientèle et du profilage de clients);
- mener et effectuer des sondages sur la satisfaction de la clientèle, des campagnes de marketing, des analyses de marché, des tirages au sort, des concours ou d'autres activités promotionnelles ou l'inscription à des événements;
- communiquer avec des partenaires commerciaux au sujet des produits, des services et des projets de Dow ou de ses partenaires commerciaux (p. ex., en répondant aux demandes de renseignements ou aux questions);
- réorganiser, acquérir et vendre des activités, des unités commerciales et des entreprises;
- gérer la qualité et l'assurance des processus;
- effectuer des vérifications, des examens des risques et de la conformité et des contrôles réglementaires pour respecter les obligations juridiques applicables;
- maintenir et protéger la sécurité des produits, des installations, des services, des systèmes, des réseaux, des ordinateurs et des renseignements;
- prévenir et détecter les menaces à la sécurité, la fraude ou d'autres activités criminelles ou malveillantes;
- Gérer les ressources informatiques, y compris la gestion de l'infrastructure, notamment la sauvegarde des données, le soutien des systèmes d'information et les opérations d'entretien pour la gestion des applications, le soutien aux utilisateurs finaux, les essais, la maintenance, la sécurité (intervention en cas d'incident informatique, risque, vulnérabilité, intervention en cas d'intrusion), la gestion des comptes d'utilisateurs, l'attribution des licences de logiciels, les tests de sécurité et de performance et la continuité des activités.



Dans la poursuite de ces objectifs (en particulier afin de confirmer l'exactitude de vos coordonnées, de vous fournir des communications de marketing et des publicités bien adaptées et de vous envoyer des messages personnalisés), nous utiliserons des méthodes automatisées pour établir un profil basé sur les données que nous avons obtenues comme il est indiqué dans le présent avis, telles que le nombre de pages Web de Dow, les courriels ouverts, vos d'inscriptions à des webinaires et les interactions et les activités récentes avec Dow. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces activités de profilage ou pour vous y opposer, vous pouvez soumettre une demande [ici](#).

Nous ne recueillons que les données personnelles dont nous avons besoin aux fins décrites ci-dessus. À des fins statistiques, d'amélioration de nos services et de test de nos systèmes informatiques, nous utilisons autant que possible des données anonymisées. Cela signifie que votre identité ne peut plus être révélée et que vous ne pouvez pas être isolé de manière directe ou indirecte, par le biais de ces données.

Fondements juridiques sur lesquels nous nous appuyons

Nous utilisons vos données personnelles aux fins décrites dans le présent avis en nous appuyant sur l'un des fondements juridiques suivants, selon le cas :

- nous pouvons traiter vos données personnelles pour l'exécution des obligations contractuelles résultant de contrats conclus avec vous ou votre entreprise, ou dans le cadre de mesures précontractuelles qu'il nous a été demandé de prendre;
- nous pouvons traiter vos données personnelles dans le cadre d'exigences juridiques, par exemple, dans le cadre d'obligations fiscales ou de déclaration, d'obligations de coopération avec les autorités ou de périodes de conservation prévues par la loi;
- nous vous demanderons votre consentement pour les activités décrites dans le présent avis sur la protection des renseignements personnels lorsque les lois applicables l'exigent, par exemple lorsque nous traitons vos données à des fins de marketing, y compris pour vous faire parvenir des communications de marketing bien adaptées, pour vous envoyer des messages personnalisés et pour nous assurer de l'exactitude de vos coordonnées lorsque nous n'avons pas de relation commerciale existante avec vous ou votre entreprise; ou
- nous nous appuyerons sur nos intérêts légitimes pour traiter vos données personnelles dans le cadre de notre relation commerciale avec vous ou votre entreprise, dans la mesure où vos propres intérêts en matière de protection de la vie privée ne l'emportent pas sur ceux-ci. Ces intérêts peuvent inclure :
 - la collecte et l'utilisation des données personnelles aux fins de gestion et de poursuite de nos activités.
 - la conduite, la gestion, le développement et la poursuite de nos activités dans le sens le plus



large possible, y compris la fourniture de produits et de services; l'exécution d'accords et la gestion des commandes avec les clients; le traitement et l'exécution des achats; la gestion de la qualité des processus et l'amélioration des produits ou services; l'analyse et la connaissance du marché; la réduction des risques de défaillance dans nos processus de vente; l'exécution de créances juridiques, y compris le recouvrement de créances par le biais de procédures extrajudiciaires; et la réorganisation, l'acquisition et la vente d'activités, de divisions commerciales et d'entreprises;

- à des fins de marketing direct pour des clients existants, y compris pour vous faire parvenir des communications marketing bien adaptées, vous envoyer des messages personnalisés et pour nous assurer de l'exactitude de vos coordonnées;
 - surveiller, enquêter et assurer le respect des exigences et des politiques juridiques, réglementaires, normatives et internes de Dow;
 - prévenir la fraude et les activités criminelles, y compris les enquêtes sur ces activités, l'utilisation abusive des actifs, des produits et des services de Dow, et dans la mesure où cela est strictement nécessaire et approprié pour assurer la sécurité du réseau et de l'information;
 - transmettre des données personnelles au sein des sociétés Dow à des fins administratives internes, au besoin, par exemple pour fournir des services centralisés.
- Dans certains cas, nous traitons vos données personnelles sur la base d'obligations juridiques et d'exigences statutaires, par exemple, sur la base d'obligations ou de déclaration fiscales, d'obligations de coopérer avec les autorités, de périodes de conservation statutaires ou de divulgation de données personnelles dans le cadre de la portée de mesures officielles ou judiciaires pouvant être requises à des fins d'obtention de preuves, de poursuites ou d'exécution de réclamations en droit civil.

En ce qui concerne les données personnelles concernant les condamnations et les infractions criminelles, nous ne traiterons ces données que lorsque ce traitement est autorisé par les lois (locales) applicables.

Tiers auxquels nous communiquons vos données personnelles (à l'intérieur et à l'extérieur du pays où se trouve la Société Dow qui traite vos données)

Nous communiquons vos données personnelles à d'autres sociétés Dow ou à des tiers, dans la mesure où cela est nécessaire aux fins décrites dans le tableau ci-dessous :

Destinataire	Objet
<u>Sociétés affiliées et filiales</u> de DOW	Les fins décrites dans le présent avis sur la protection des renseignements personnels



Partenaires commerciaux, distributeurs et mandataires de DOW	Les fins décrites dans le présent avis sur la protection des renseignements personnels
Les prestataires de services travaillant pour le compte de Dow, p. ex., fournissant des services tels que des outils et des infrastructures informatiques, du marketing, le traitement des paiements, des services professionnels et de conseil (y compris les comptables, les auditeurs, les avocats, les assureurs, les banquiers, les recruteurs, les agents de voyage et autres conseillers ou prestataires de services)	Les fins décrites dans le présent avis sur la protection des renseignements personnels
Les administrateurs d'insolvabilité ou les créanciers	Pour la gestion des cas de défaut et l'insolvabilité
Les acquéreurs potentiels ou réels d'entreprises ou d'actifs de DOW	Pour l'évaluation de l'entreprise ou des actifs en question ou aux fins décrites dans le présent avis sur la protection des renseignements personnels
Les destinataires comme l'exigent les lois ou les voies judiciaires applicables, aux forces de l'ordre ou autorités gouvernementales, etc.	Lorsque les lois applicables ou une demande légitime des autorités gouvernementales, ou une exigence juridique valable l'exigent

Lorsque nous communiquons vos données personnelles à une Société Dow ou un tiers, afin qu'elles soient transférées ou qu'elles deviennent accessibles en dehors de l'Union européenne (UE) et de l'Espace économique européen (EEE) ou en dehors du pays dans lequel la société Dow qui traite vos données est située, nous mettons en place des mesures de protection adéquates afin de protéger vos données personnelles. À titre d'exemple de ces mesures de protection, on peut citer une décision d'adéquation de la Commission européenne ([cliquez ici pour en savoir plus](#)), des clauses types de contrat ([cliquez ici pour en savoir plus](#)), et les règles d'entreprise contraignantes que certains de nos fournisseurs ont adoptées ([cliquez ici pour en savoir plus](#)). Nous avons pris des mesures supplémentaires pour le transfert de données de l'intérieur vers l'extérieur de l'UE, de l'EEE et à l'extérieur du pays dans lequel la Société Dow qui traite vos données est située afin de protéger vos données personnelles.

Si vous souhaitez obtenir un aperçu des mesures de protection en place, vous pouvez soumettre une demande en cliquant [ici](#) ou envoyer une demande par courriel [à fglpriv@dow.com](mailto:fglpriv@dow.com).

Durée pendant laquelle nous conservons vos données personnelles

Dow conservera vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels ils ont été recueillis, y compris dans le but de satisfaire à toute exigence juridique, comptable ou d'établissement de rapports.

Vos droits à la confidentialité des données



Selon le territoire de compétence dans lequel vous êtes situé et dans lequel vos données personnelles sont traitées, il se peut que vous ayez les droits suivants :

Droits à la confidentialité des données	Ce que cela signifie
Le droit d'accéder à vos données	Vous avez le droit de demander à Dow un aperçu ou d'obtenir une copie des données personnelles qu'elle détient à votre sujet.
Le droit de faire corriger vos données	Vous pouvez demander la correction immédiate des données personnelles inexactes ou incomplètes que nous détenons à votre sujet.
Le droit de faire effacer vos données	Vous pouvez demander que des données personnelles soient effacées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, lorsque les lois applicables nous obligent à les supprimer ou que leur traitement est contraire à la loi.
Le droit de limiter le traitement de données	Vous avez le droit de limiter le traitement de vos données personnelles dans des circonstances particulières.
Le droit à la transférabilité des données	Vous avez le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré et assimilable par machine pour vos propres fins ou de nous demander de les communiquer à un tiers.
Le droit de vous opposer au traitement des données	Vous avez le droit de vous opposer à ce que nous traitions vos données personnelles lorsque nous nous appuyons sur nos intérêts légitimes pour le faire, lorsque vos droits de protection des données l'emportent sur notre raisonnement en matière d'intérêts légitimes.
Le droit de retirer votre consentement	Lorsque Dow vous a demandé votre consentement pour le traitement de vos données personnelles, vous pouvez le retirer à tout moment. Le retrait du consentement n'affectera pas la licéité du traitement fondé sur le consentement obtenu avant son retrait.

Veillez noter que les droits décrits ci-dessus ne sont pas absolus et que votre demande ne peut pas toujours être entièrement satisfaite. Par exemple, il arrive que nous ne puissions pas supprimer ou limiter le traitement de vos données personnelles, car nous pouvons avoir des obligations juridiques ou contractuelles nous obligeant à conserver certaines de ces données personnelles.

Vous pouvez demander à faire respecter vos droits en matière de confidentialité des données en envoyant une demande par courriel à l'adresse fglpriv@dow.com ou en soumettant une demande en cliquant [ici](#). Aucuns frais ni paiement ne sont requis pour exercer vos droits reconnus par la loi, bien que Dow puisse facturer des frais pour les demandes dupliquées ou excessives. Dow peut vous demander des renseignements pour nous permettre de confirmer votre identité et vos droits sur les données, par mesure de sécurité.

Que se passe-t-il si vous nous demandez d'arrêter le traitement de vos renseignements (ou si vous ne



les fournissez pas)?

Il se peut que Dow ne soit pas en mesure d'établir, de mener ou de mettre fin de manière adéquate à une relation commerciale avec vous ou votre entreprise (ou encore de mener à bien les fins décrites ci-dessus) sans certaines données personnelles. Si nous ne pouvons pas vous obliger à nous communiquer vos données personnelles, veuillez toutefois noter que cela pourrait entraver le bon fonctionnement de notre relation commerciale, tel que le fait de ne pas pouvoir prendre les mesures précontractuelles nécessaires pour conclure un contrat avec vous ou pour établir et poursuivre la relation commerciale que vous avez sollicitée.

Communiquer avec nous et obtenir de plus amples renseignements

Si vous souhaitez accéder à vos données personnelles, faire usage de l'un de vos autres droits mentionnés ci-dessus ou si vous avez des questions ou des préoccupations sur la manière dont Dow traite vos données personnelles, veuillez contacter l'équipe de confidentialité des données de Dow à l'adresse fglpriv@dow.com ou soumettre une demande en cliquant [ici](#). Les questions, les demandes et les plaintes concernant le présent avis et les renseignements qu'il contient peuvent également être adressées à votre représentant local de Dow.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les pratiques de Dow en matière de confidentialité des données, y compris sur certains droits des personnes concernées qui peuvent vous être accordés en vertu des lois applicables, veuillez consulter l'[énoncé sur la protection des renseignements personnels](#) de Dow.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse ou si vous pensez que nous traitons vos données personnelles d'une manière qui contrevient à la loi, il se peut que vous ayez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données ou de confidentialité des données dans votre pays de résidence ou de travail, ou d'intenter des poursuites devant les tribunaux si vous croyez qu'une violation des lois sur la confidentialité des données a eu lieu.