



Avis de confidentialité MyCustomer Assistant

Dans cette mesure, les termes « nous », « notre », « nos » ou « CMA CGM » utilisés tout au long du présent Avis de confidentialité désignent CMA CGM AGENCES FRANCE. (« CMA CGM ») et les filiales directes ou indirectes de CMA CGM dans le monde entier.

Cliquez [ici](#) pour obtenir la liste des filiales et marques du Groupe CMA CGM.

Comment utilisons-nous vos données personnelles?

| Objectif | Type de données | Base juridique | Destinataires |
|--|---|---|--|
| Chatbot : Fournir un outil d'intelligence artificielle aux clients, leur permettant de trouver des réponses à leurs questions concernant MyCS. | a) Identité & coordonnées b) Données fournies par vous | Notre intérêt légitime d'améliorer le service client. | a) Utilisateur du chatbot. b) Equipe projet IT. |
| Amélioration de l'outil : Pour améliorer la solution afin de s'assurer que les réponses apportées soient toujours pertinentes à vos questions | a) Données fournies par vous | Notre intérêt légitime d'améliorer l'outil proposé. | a) Equipe projet IT |

| Objectif | Type de données | Base juridique | Destinataires |
|--|--|---|---|
| <p>Gestion de la relation client (CRM):</p> <p>Pour améliorer les opérations de service, résoudre les problèmes des clients et stimuler la croissance des ventes.</p> <p>Pour améliorer la qualité de service et former les employés.</p> | <p>a) Identité & données de contact.</p> <p>b) Informations professionnelles.</p> <p>c) Données de service.</p> <p>d) Données fournies par vous.</p> | <p>Nécessaire pour notre intérêt légitime de développer notre entreprise.</p> <p>Le contrat que nous avons avec vous.</p> | <p>a) Nos départements, succursales et filiales impliquées dans la Gestion de la Relation Client.</p> |

Quelles données personnelles collectons-nous à votre sujet ?

| Types de données | Sources | Durée de conservation |
|--|--|---|
| <p>Identité & coordonnées : ex. prénom, nom de famille, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance, références de passeport, numéro client.</p> | <p>Directement des bases de données CMA CGM.</p> | <p>Directement auprès de vous lorsque vous remplissez un formulaire dans notre site Web ou si vous entretenez une relation commerciale avec nous.</p> |
| <p>Données fournies par vous: toutes les données ou informations que vous fournissez à l'outil.</p> | <p>Directement lorsque vous utilisez le Chatbot.</p> | <p>Un mois après la création du contenu dans le Chatbot.</p> |
| <p>Informations professionnelles : ex. nom de l'organisation, qualité ou fonction.</p> | <p>Directement auprès de vous lorsque vous remplissez un formulaire dans notre site Web ou si vous entretenez une relation commerciale avec nous.</p> <p>Indirectement depuis nos sociétés affiliées et filiales impliqués (ex : après une fusion ou une acquisition).</p> | <p>10 ans en conformité avec le droit commercial Français, ou une autre période qui peut être ajustée pour se conformer à toute réglementation locale pertinente.</p> |
| <p>Données de service : ex. détails des services et des produits que vous avez demandés ou que nous avons fournis à votre entreprise.</p> | <p>Directement auprès de vous lorsque vous remplissez un formulaire dans notre site Web ou si vous entretenez une relation commerciale avec nous.</p> <p>Indirectement depuis nos sociétés affiliées et filiales impliqués (ex : après une fusion ou une acquisition).</p> | <p>10 ans en conformité avec le droit commercial Français, ou une autre période qui peut être ajustée pour se conformer à toute réglementation locale pertinente.</p> |

Transferts internationaux

CMA CGM est une entreprise mondiale qui exerce son activité dans plus de 160 pays à travers le monde. Par conséquent, dans certains cas, vos données personnelles peuvent être transférées en dehors de l'Espace économique européen. Ces transferts internationaux ne sont autorisés que s'ils sont réglementés par des mécanismes qui assurent un niveau de protection adéquat.

Les transferts intragroupes sont effectués conformément aux règles d'entreprise contraignantes qui régissent les transferts internationaux et le traitement des données personnelles au sein de la société dans le monde entier. Pour plus de détails, [accéder à nos règles d'entreprise contraignantes](#).

Les transferts internationaux de données personnelles entre nous et une société qui y est située sont régis par des garanties approuvées par la Commission européenne telles que [Clauses contractuelles types](#).

Quels sont vos droits?

En tout temps, vous pouvez :

- demander à voir vos données personnelles ;
- demander la correction ou la suppression de vos données personnelles ;
- vous opposer à notre traitement de vos données personnelles ;
- demander une copie électronique de vos données personnelles ;
- déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle;
- révoquer ou retirer le consentement à tout moment, sans affecter la licéité du traitement basé sur le consentement avant son retrait.

Non-Discrimination

Nous ne ferons aucune discrimination à votre encontre pour avoir exercé l'un de vos droits. Sauf si la loi l'autorise, ou à moins que l'exercice de vos droits n'interfère avec les exigences contractuelles, nous ne :

- vous refuser des biens ou des services;
- vous facturer des prix ou des tarifs différents pour des biens ou des services, y compris en accordant des rabais ou d'autres avantages, ou en imposant des pénalités;
- vous fournir un niveau ou une qualité de biens ou de services différent;
- suggérer que vous pourriez recevoir un prix ou un taux différent pour des biens ou des services ou un niveau ou une qualité de biens ou de services différent.

Comment nous contacter ?

Contactez le délégué à la protection des données de LA CMA CGM par courrier à ho.dpo@cma-cgm.com ou par courrier à l'attention du délégué à la protection des données, 4 quai d'Arenc, 13002 Marseille, France.

Votre demande doit :

- Fournir suffisamment d'informations pour nous permettre de vérifier que vous êtes la personne concernée ou un représentant autorisé.
- Fournir suffisamment de détails pour nous permettre de bien comprendre, évaluer et répondre à cela.

Une fois vérifiée, nous évaluerons votre demande et y répondrons dans un délai d'un mois.

