



Notice vie privée clients

Les termes « nous », « nos », « notre » ou « CMA CGM » utilisés tout au long de cette notice vie privée désignent CMA CGM S.A. (« CMA CGM ») et les filiales directes ou indirectes de CMA CGM dans le monde entier.

Veillez cliquer [ici](#) pour une liste des filiales et marques du Groupe CMA CGM.

Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Finalité	Type de données	Base légale	Destinataires
Transport de marchandises : Pour exécuter les instructions d'expédition pour le transport des marchandises d'un point à l'autre.	a) Identité & données de contact. b) Données d'expédition. c) Données comptables.	Notre obligation légale de nous conformer aux instructions d'expédition. Le contrat que nous avons avec vous.	Le destinataire et les parties notifiées. Nos départements, succursales et filiales impliquées dans le transport de marchandises. Nos partenaires et tout tiers impliqués dans le transport de marchandises.
Services à valeur ajoutée : Pour vous fournir des services à valeur ajoutée, tels que la couverture d'assurance.	a) Identité & données de contact. b) Données d'expédition. c) Données comptables.	Le contrat que nous avons avec vous.	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans les services à valeur ajoutés. Nos partenaires et tout tiers qui collaborent avec nous pour vous fournir les services à valeur ajoutée.
Suivi des relations commerciales : Pour maintenir un flux administratif de routine et une relation contractuelle de routine avec nos clients et leurs « contacts d'affaires ».	a) Identité & données de contact. b) Informations professionnelles. c) Données commerciales. d) Historique du service de la clientèle.	Notre intérêt légitime à développer des relations d'affaires.	L'organisation pour laquelle vous travaillez. Nos départements, succursales et filiales impliquées dans le suivi de la relation commerciale. Nos partenaires et tout tiers impliqués dans le transport de marchandises.

Finalité	Type de données	Base légale	Destinataires
<p>Vérification de la conformité : Pour effectuer la vérification de conformité, le contrôle de sécurité, la vérification des antécédents (ex : lutte contre la corruption, la lutte contre la fraude, le contrôle des personnes politiquement exposées, les sanctions économiques, devoir de diligence, les conflits d'intérêts). Pour contribuer à la lutte contre la fraude et les trafics illicites.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Identité & données de contact. b) Données d'expédition. c) Données publiques d) Conflits d'intérêts e) Données de sécurité informatique 	Notre obligation légale de nous conformer aux lois et notre intérêt légitime à prévenir l'arrêt de nos opérations.	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans la vérification de conformité. Les employés qui ont besoin de connaître l'information. Les organismes gouvernementaux, les autorités locales si requis.
<p>Gestion de la relation client (CRM): Pour améliorer les opérations de service, résoudre les problèmes des clients et stimuler la croissance des ventes. Pour améliorer la qualité de service et former les employés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Identité & données de contact. b) Informations professionnelles. c) Données de service. d) Données de service à la clientèle. e) Données fournies par vous. 	Nécessaire pour notre intérêt légitime de développer notre entreprise. Le contrat que nous avons avec vous. Votre consentement à l'enregistrement des conversations téléphoniques	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans la Gestion de la Relation Client.
<p>Faciliter l'expédition : Pour faciliter la prestation de nos services ou faciliter l'échange d'informations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Données d'expédition. 	Nécessaire pour notre intérêt légitime de développer notre entreprise.	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans la facilitation de l'expédition (Systèmes communautaires portuaires, INTTRA, GT nexus, Clear Metal, Buy co etc.).
<p>Gestion des litiges : Pour préparer, suivre, exercer ou répondre à une réclamation ou une procédure administrative légale ou judiciaire. Pour exécuter un jugement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Identité & données de contact. b) Informations professionnelles. c) Données de service. d) Données de service à la clientèle. e) Données d'expédition. f) Données commerciales. g) Données comptables. 	Nécessaire aux fins ou dans le cadre du traitement, de la réclamation et des procédures judiciaires. Établir/exercer ou défendre des réclamations légales. Nécessaire à l'exercice d'un droit ou au respect d'une obligation découlant d'un contrat d'assurance.	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans la gestion de la réclamation. Nos conseillers professionnels et les tiers qui collaborent avec nous pour gérer la réclamation. Les organismes gouvernementaux, les organismes de réglementation, tribunaux, les autorités locales si requis.

Finalité	Type de données	Base légale	Destinataires
	h) Données sur les litiges		
Paiement : Pour s'assurer que nous recevons le paiement.	a) Identité & données de contact. b) Données comptables.	Nécessaire pour notre intérêt légitime de mener nos affaires. Le contrat que nous avons avec vous.	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans le paiement. Nos partenaires et tout tiers impliqué dans le paiement ou le recouvrement de la dette.
Services d'intermédiation réseau (NIS) : Nous utilisons vos renseignements personnels pour recommander des relations d'affaires et des services qui pourraient vous intéresser, identifier vos préférences et personnaliser votre expérience sur notre marketplace.	a) Identité & données de contact. b) Informations professionnelles. c) Données de service. d) Données de service à la clientèle. e) Données d'expédition. f) Données commerciales. g) Données comptables.	Votre consentement. Nécessaire pour notre intérêt légitime de mener nos affaires.	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans NIS. Des clients qui peuvent vous intéresser.
Sondage auprès des clients : Pour évaluer l'expérience client, évaluer la satisfaction du client, comprendre les besoins du client et le niveau de service attendu.	a) Identité & données de contact. b) Informations professionnelles. c) Données de service. d) Intérêt et engagements spécifiques. e) Données de service à la clientèle.	Votre consentement. Nécessaire pour notre intérêt légitime de mener nos affaires.	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans l'enquête client.
Marketing et communication: Pour vous informer sur les services, les offres, les questions opérationnelles (ex : avis d'arrivé) et les offres/changements de tarifs qui peuvent vous intéresser.	a) Identité & données de contact. b) Informations professionnelles. c) Données de service. d) Données marketing. e) Intérêt et engagements spécifiques.	Votre consentement. Nécessaire pour notre intérêt légitime de mener nos affaires.	Nos départements, succursales et filiales impliquées dans le marketing.

Finalité	Type de données	Base légale	Destinataires
<p>Nouvelles d'entreprise : Pour vous tenir au courant de nos dernières nouvelles et pour organiser des événements (ex. Newsletter).</p>	<p>a) Identité & données de contact. b) Informations professionnelles. c) Intérêt et engagements spécifiques.</p>	<p>Votre consentement.</p>	<p>Le département communication.</p>
<p>Dispositif d'alerte professionnelle : Ce service est un service web et téléphonique pour signaler les violations présumées des lois ou règlements, de notre Code de conduite ou des politiques de l'entreprise.</p>	<p>a) Identité & données de contact. b) Informations professionnelles.</p>	<p>Notre obligation légale de nous conformer aux lois contre la corruption.</p>	<p>L'équipe éthique et conformité et l'équipe d'enquête. L'équipe fraude, le département RH, le département financier, l'équipe juridique et l'équipe d'audit sur une base de besoin (uniquement pour les cas qui leur sont assignés).</p>
<p>Gestion de la cybersécurité : Assurer la sécurité, la disponibilité des services de l'entreprise et le fonctionnement sécurisé des applications et des réseaux. Pour garantir l'intégrité des données métiers.</p>	<p>a) Identité & données de contact. b) Données de cybersécurité.</p>	<p>Notre intérêt légitime à gérer et sécuriser notre système d'information.</p>	<p>Nos départements, sociétés affiliées et filiales impliqués dans la gestion et la sécurité de nos systèmes d'information. Nos partenaires et tout tiers impliqué dans la gestion de la cybersécurité.</p>
<p>Chatbot : Vous fournir un outil d'intelligence artificielle, vous permettant de trouver des réponses à vos questions concernant nos services.</p>	<p>a) Identité & coordonnées b) Données fournies par vous.</p>	<p>Notre intérêt légitime d'améliorer le service client.</p>	<p>a) Utilisateur du chatbot. b) Equipe projet IT.</p>
<p>Amélioration des outils : Pour améliorer la solution afin de s'assurer que les réponses apportées soient toujours pertinentes à vos questions.</p>	<p>a) Données fournies par vous.</p>	<p>Notre intérêt légitime d'améliorer l'outil proposé à nos clients</p>	<p>a) Equipe projet IT</p>

Quelles sont les données personnelles que nous recueillons à votre sujet ?

Types de données	Sources
<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 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>Indirectement depuis des courtiers en données comme PitchBook.</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>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>Données de service à la clientèle : ex. détails du centre d'appels, billets, sondage auprès des clients, conversations, enregistrement téléphoniques.</p>	<p>Directement auprès de vous lorsque vous enregistrez la demande dans notre portail de relation client.</p> <p>Indirectement depuis nos sociétés affiliées et filiales impliqués (ex : après une fusion ou une acquisition).</p>
<p>Données d'expédition : ex. adresse postale, lieu de livraison, lieu de chargement, emplacement du conducteur.</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 commerciales : ex. relation commerciale entre nous (données de contact, commande, achat, historique d'utilisation, service et produits, communications).</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>Données comptables : ex. factures, données de paiement.</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 publiques : ex. communiqué de presse, certificat d'incorporation, jugement du tribunal, liste Specially Designated National (SDN).</p>	<p>Indirectement depuis des sources publiques comme la chambre du commerce, le bureau national d'enregistrement, le ministère de la Justice, la presse, les tiers qui recueillent ces informations pour nous.</p>
<p>Données marketing : ex. préférences de canaux de communication (email, sms), de type de communications ou fréquence de communication.</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</p>

Types de données	Sources
	impliqués (ex : après une fusion ou une acquisition).
Intérêt et engagements spécifiques : ex. intérêts professionnels et personnels, interactions et engagement avec nous, participation à des événements.	Directement auprès de vous lorsque vous remplissez un formulaire dans notre site Web ou si vous entretenez une relation commerciale avec nous ou lorsque vous vous inscrivez à des événements.
Données sur les litiges : ex. données d'identification pour les suspects, les victimes, les témoins et les travailleurs des tribunaux, les faits contestés ; les renseignements, les documents et éléments de preuve recueillis en vue d'établir les faits susceptibles d'être reprochés ; les caractéristiques du litige.	Directement auprès de vous. Indirectement depuis nos sociétés affiliées et filiales.
Données de cybersécurité : ex. annuaires permettant de définir les autorisations d'accès aux applications et aux réseaux, données de connexion, journaux des systèmes et des dispositifs de réseau, journaux des applications, utilisation des services (durée, date et heure de début et de fin, volume et nature des données échangées à l'exclusion de leur contenu).	Directement auprès de vous lorsque vous utilisez les systèmes ou lorsque vous demandez un accès à un système.
Données fournies par vous : toutes les données ou informations que vous fournissez au chatbot.	Directement auprès de vous lorsque vous utilisez le Chatbot

Combien de temps gardons-nous vos données ?

Type de données	Combien de temps nous le gardons
Identité & coordonnées, informations professionnelles, données de service, Données de service à la clientèle, données d'expédition, données commerciales, données comptables.	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.
Conflits d'intérêts, données publiques, données sur les litiges.	Nous gardons les données aussi longtemps que nécessaire pour se conformer à toute réglementation locale pertinente, pour répondre aux demandes des autorités ou des organismes gouvernementaux ou pour se défendre.
Données marketing, intérêt et engagements spécifiques.	Tant que votre société est en relation d'affaires avec nous et jusqu'à 3 ans à partir de la fin de la relation commerciale.
Données de cybersécurité.	Les journaux des connexions et des applications sont généralement conservés pendant 6 mois. Cette durée peut occasionnellement être étendue à la durée de vie du système.

Type de données	Combien de temps nous le gardons
Données fournies par vous.	Un mois après la création du contenu dans le Chatbot.

Transferts internationaux

CMA CGM est une société 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'il existe des mécanismes qui garantissent un niveau de protection adéquat.

Les transferts intra-groupes se font conformément aux règles contraignantes de l'entreprise qui régissent les transferts internationaux et le traitement des données personnelles au sein de la Société dans le monde entier. Pour plus de détails, l'accès à nos [règles d'entreprise contraignantes](#).

Les transferts internationaux de données personnelles entre nous et une société située dans un pays tiers sont régis par des garanties approuvées par la Commission européenne telles que les clauses contractuelles standards.

Quels sont vos droits ?

À tout moment, vous pouvez :

- demander à voir vos données personnelles que nous avons ;
- demander à corriger ou supprimer vos données personnelles ;
- vous opposer au traitement de vos données personnelles ;
- demander une copie électronique de vos données personnelles ;
- déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance ;
- révoquer ou retirer le consentement à tout moment, sans affecter la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

Non-discrimination

Nous n'exercerons aucune discrimination à votre encontre pour l'exercice de vos droits. Sauf si la loi l'autorise ou si l'exercice de vos droits interfère avec des exigences contractuelles, nous ne :

- vous refuserons pas des biens ou des services ;
- vous facturerons pas des prix ou des tarifs différents pour des biens ou des services, notamment en vous accordant des rabais ou d'autres avantages, ou en vous imposant des pénalités ;
- vous fournirons pas un niveau ou une qualité différente de biens ou de services ;
- vous suggérerons pas que vous puissiez recevoir un prix ou un tarif différent pour des biens ou des services ou un niveau ou une qualité différente de biens ou de services.

Comment nous contacter ?

Contactez-le Data Protection Officer de la CMA CGM par mail à ho.dpo@cma-cgm.com, par courrier à l'attention du Data Protection Officer, 4 quai d'Arenc, 13002 Marseille, France ou sur [notre portail dédié](#).

Votre demande doit :

- Fournir suffisamment de renseignements pour nous permettre de vérifier que vous êtes la personne concernée ou un représentant autorisé.
- Fournir suffisamment de détails pour nous permettre de la comprendre, d'évaluer la requête et d'y répondre correctement.

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