

# Conditions générales d'utilisation - Service AVA (ChatBot)

Le présent document a pour objet de vous présenter :

- **Les CGU** : Les conditions générales d'utilisation auxquelles l'utilisateur est soumis lorsqu'il utilise l'outil Chatbot ;
- **La Politique de confidentialité** : Les conditions dans lesquelles sont traitées vos données à caractère personnel spécifiquement lorsque vous utilisez le Chatbot.

Vous devez accepter ces conditions pour pouvoir accéder à la fonctionnalité Chatbot. Si vous n'acceptez pas les présentes dispositions, merci de ne pas utiliser l'outil Chatbot.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

*Mise à jour au 02/09/2021 - SM*

Les présentes conditions générales d'utilisation (dites « CGU ») ont pour objet l'encadrement juridique des modalités de mise à disposition de la fonctionnalité « Chatbot » (le « Chatbot ») sur le site Metice de l'académie de la Réunion et de définir les conditions d'utilisation du Chatbot par « l'Utilisateur ».

Le Chatbot est un outil de discussion guidée instantanée qui a pour objectif d'aider l'utilisateur à trouver les informations pertinentes.

Les présentes CGU sont accessibles lorsque vous cliquez sur la fonctionnalité « Chatbot », vous devez les accepter pour utiliser la fonctionnalité.

Toute utilisation du Chatbot implique l'acceptation sans aucune réserve ni restriction des présentes CGU par l'Utilisateur.

En cas de non-acceptation des présentes CGU, l'Utilisateur se doit de renoncer à l'utilisation du Chatbot.

## RESPONSABILITÉ

L'académie de la Réunion s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer aux utilisateurs une accessibilité au Chatbot à tout moment. Toutefois, l'académie de la Réunion ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité de l'outil Chatbot, pour quelque cause que ce soit.

L'Utilisateur du Chatbot reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et s'engage à la respecter.

L'Utilisateur reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder à l'outil Chatbot et l'utiliser, et reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

L'académie de la Réunion ne peut garantir l'exactitude et la complétude des informations proposées par le Chatbot, qui est en perpétuelle amélioration ni la permanence de son bon fonctionnement ou sa totale sécurité informatique.

L'académie de la Réunion met tout en œuvre pour offrir aux Utilisateurs des informations et des outils disponibles et vérifiés, mais ne saurait être tenu responsable des erreurs, d'une absence de disponibilité des informations et/ou de la présence de virus.

L'Utilisateur reconnaît utiliser les informations fournies par le Chatbot sous sa responsabilité exclusive.

L'Utilisateur est responsable des informations qu'il fournit au Chatbot et du contenu qu'il peut transmettre via cet outil. Aussi **l'Utilisateur s'interdit de transmettre toute donnée considérée comme « sensible » et notamment : toute donnée qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle.**

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'académie de la Réunion collecte et traite des données à caractère personnel concernant les Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation du Chatbot et notamment les données fournies par l'utilisateur dans l'outil de conversation afin de pouvoir leur répondre.

Les données collectées sont indispensables au traitement de vos demandes.

Vos données ne sont pas transmises hors de l'Union européenne.

Dans les limites posées par la réglementation sur la protection des données, les Utilisateurs disposent notamment d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données les concernant qui s'exercent auprès du DPO par courrier électronique à l'adresse suivante : [dpo@ac-reunion.fr](mailto:dpo@ac-reunion.fr).

Si nous avons un doute sur votre identité, il pourra vous être demandé la copie d'un titre d'identité.

Pour plus d'information sur vos droits et le traitement de vos données, consultez la Politique de confidentialité disponible ci-après.

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Chatbot pris dans sa globalité, ainsi que chacun des éléments qui le composent pris indépendamment, notamment les programmes et développements spécifiques et les contenus incluant des données, textes, images fixes ou animées, logotypes, sons, graphiques, fichiers, sont la propriété exclusive de l'académie de la Réunion ou de tiers qui lui ont concédé une licence. Toute représentation totale ou partielle de l'outil Chatbot ou d'un des éléments qui la composent, sans l'autorisation de l'académie de la Réunion, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

## LIENS

Le cas échéant les liens proposés vers des sites tiers ne sauraient engager la responsabilité de l'académie de la Réunion quant à leurs conditions d'accès et à leur contenu.

Les Utilisateurs du Chatbot ne peuvent établir de lien profond en direction du Chatbot sans l'autorisation préalable et écrite de l'académie de la Réunion.

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le fait que l'académie de la Réunion n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes CGU, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

Les présentes CGU ne confèrent aucune garantie ni exclusivité quant à la fourniture de prestations par l'académie de la Réunion.

Malgré le soin apporté au fonctionnement et à l'amélioration du Chatbot, des erreurs ou omissions peuvent s'y glisser, les présentes CGU ne confèrent donc aucune garantie quant aux informations fournies par le Chatbot, que nous vous invitons à vérifier. En cas de doute, n'hésitez pas à nous contacter à [contact-ava@ac-reunion.fr](mailto:contact-ava@ac-reunion.fr).

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de chose jugée, elle sera réputée non écrite, mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une nouvelle disposition pourra remplacer celle déclarée nulle et sans objet, étant entendu que la nouvelle disposition devra respecter autant que possible l'esprit et l'impact économique de la disposition remplacée.

## MODIFICATION

L'académie de la Réunion se réserve le droit de modifier le contenu des présentes CGU à tout moment et sans préavis. L'Utilisateur est donc invité à les consulter régulièrement.

La version des CGU qui s'applique est celle que vous acceptez lorsque vous utilisez l'outil de Chatbot.

## LOI APPLICABLE

Les présentes CGU sont régies par les lois françaises.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Conscient de l'importance d'assurer la confidentialité des données, l'académie de la Réunion prend des engagements forts vis-à-vis de la protection des données à caractère personnel.

Ainsi, cette Politique a pour objet de vous présenter l'ensemble des informations nécessaires à comprendre comment l'académie de la Réunion collecte, traite et protège vos données personnelles dans le cadre de l'utilisation de l'outil AVA (le « Chatbot »).

La présente politique de confidentialité pourra évoluer en fonction du contexte légal et réglementaire et de la doctrine de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (« CNIL »).

# DONNÉES COLLECTÉES

Les données à caractère personnel sont toutes les informations qui permettent de vous identifier en tant que personne physique ou de vous reconnaître, directement ou indirectement. Il s'agit, par exemple : *d'un nom, prénom, date de naissance, sexe, adresse postale, adresse email, adresse IP d'un ordinateur, historique de navigation, numéro de téléphone, photo, vidéos, commentaire indiquant vos coordonnées, identifiant et mot de passe personnels et confidentiels... etc.*

Lors de l'utilisation du Chatbot, certaines données à caractère personnel concernant l'Utilisateur (les « Données ») pourront être collectées et notamment :

- Les métadonnées : temps de connexion, heure de connexion, adresse IP...
- Les données de conversation que l'Utilisateur fournit au Chatbot pour l'utiliser.

L'académie de la Réunion veille à ne collecter et ne traiter que des Données strictement nécessaires eu égard à l'objectif qui est poursuivi.

# FINALITÉS DE LA COLLECTE

Les traitements de Données mis en œuvre par l'académie de la Réunion pour la mise à disposition du Chatbot répondent à des finalités explicites, légitimes et déterminées.

Les Données sont traitées principalement pour les finalités suivantes :

- Analyser la question de l'Utilisateur pour lui fournir l'information demandée ;
- Réaliser des statistiques d'utilisation du Chatbot ;
- Améliorer l'outil de Chatbot.

Les traitements sont fondés sur l'exécution des CGU entre l'Utilisateur et L'académie de la Réunion et sur l'intérêt légitime de l'académie de la Réunion à améliorer l'outil et à réaliser des statistiques.

# DESTINATAIRES DES DONNES COLLECTÉES

Les données ne sont rendues accessibles qu'à des destinataires habilités et déterminés. Ces destinataires sont notamment les suivants :

- les services internes de l'académie de la Réunion en charge de ces traitements ;
- les prestataires techniques de l'académie de la Réunion.

# CONSERVATION DES DONNÉES

L'académie de la Réunion ne conserve vos données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la législation en vigueur.

Ainsi :

- vos données de conversation sont conservées 3 mois après que vous ayez cessé d'utiliser le Chatbot ;

- vos métadonnées et vos données de conversation sont conservées 3 mois jours après que vous avez cessé d'utiliser le Chatbot ;
- vos données anonymisées sous forme de statistiques et sont conservées pour une durée indéterminée. Elles ne permettent pas de vous identifier.

## VOS DROITS SUR VOS DONNÉES

Vous avez des droits sur vos données. Ainsi, vous avez, à tout moment, le droit de demander à l'académie de la Réunion l'accès à vos données, la rectification ou l'effacement de celles-ci, le droit à la limitation de leur traitement, le droit de s'opposer à ce traitement ainsi que le droit de demander la portabilité des données. Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre mort.

Si vous souhaitez exercer ces droits, veuillez vous adresser à [dpo@ac-reunion.fr](mailto:dpo@ac-reunion.fr) . En cas de doute sur votre identité, nous pourrions vous demander un justificatif d'identité.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL accompagnée d'une copie d'un titre d'identité.

## CONTACT

Pour plus d'informations sur les traitements de vos données vous pouvez contacter le délégué à la protection des données désigné par l'académie de la Réunion à l'adresse électronique suivante : [dpo@ac-reunion.fr](mailto:dpo@ac-reunion.fr)

---

Révision #1

Créé 6 octobre 2021 15:30:15 par Mercier Sylvie-Michele

Mis à jour 8 novembre 2021 15:22:18 par Mercier Sylvie-Michele