



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ AGENT IA DIGICEL - JUIN 2026

Introduction

Chez Digicel, votre vie privée compte. Nous nous engageons à protéger vos données personnelles et à être transparents sur leur utilisation, afin que vous puissiez interagir avec nous en toute confiance.

Dans le cadre de nos efforts continus pour améliorer votre expérience client, nous utilisons une gamme d'outils et de technologies, y compris des solutions compatibles avec l'IA. L'un d'eux est notre agent Digicel IA (également connu sous le nom de Ruby), qui aide à répondre plus rapidement aux questions et à soutenir les interactions avec le service client, sur nos canaux de communications.

La présente politique de confidentialité explique comment nous pouvons collecter, utiliser et protéger vos données personnelles lorsque vous interagissez avec Ruby. Nous prenons des mesures pour protéger vos informations en mettant en place des mesures, ainsi que des procédures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux lois et réglementations applicables.

1. Responsable des données

Digicel Caribbean Limited et Digicel Antilles Françaises Guyane sont co-responsables (désignés comme « Digicel », « nous », « nous » ou « notre » dans cette politique de confidentialité) des données collectées lors de votre interaction avec Ruby. Digicel Caribbean Limited est une société enregistrée en vertu des lois de la Barbade, dont le siège social est situé à One Welches, St. Thomas, BB22025, et Digicel Antilles Françaises Guyane est une société enregistrée en vertu des lois françaises, dont le siège est situé à Oasis Bois Rouge, 97224 Ducos, Martinique.

Notre équipe traite toutes les demandes relatives aux pratiques de confidentialité de Digicel. Si vous avez des questions concernant cette politique de confidentialité, nos pratiques de confidentialité ou vos droits, vous pouvez contacter notre équipe en utilisant les coordonnées disponibles section 13 ci-dessous.

2. Portée de cette politique de confidentialité

Objectif de cette politique de confidentialité et son application

Cette politique de confidentialité vise à vous fournir des informations sur :

- i) comment vos informations sont collectées et traitées à travers votre interaction avec Ruby via les canaux de communications de Digicel, via la voix (appel téléphonique), le site web de Digicel, WhatsApp et les applications mobiles et web MyDigicel (« canaux de support ») ; et
- ii) vos droits à la vie privée et la façon dont la loi vous protège.

Il est important que vous lisiez cette politique de confidentialité ainsi que tout autre politique de confidentialité, client ou réglementation que nous pourrions fournir pour des produits et services spécifiques, et lors de cas précis où nous collectons ou traitons des données personnelles à votre sujet, afin que vous sachiez parfaitement comment et pourquoi nous utilisons vos données.

Par exemple, vos interactions avec le chatbot agent IA sur l'application MyDigicel relèvent également de l'utilisation de l'application MyDigicel, et sont donc également régies par la politique de confidentialité de l'application MyDigicel. Cette politique de confidentialité complète d'autres politiques de confidentialité publiées par Digicel et n'a pas pour but de les contourner.

Utilisation de l'agent IA sur les canaux vocaux

Certains appels aux centres de contact clients Digicel peuvent être pris en charge ou soutenus par Ruby. Dans ce cas, l'intelligence artificielle est utilisée pour améliorer les temps de réponse et l'efficacité du service. Il peut analyser en temps réel les entrées vocales, les métadonnées d'appels et le contenu des conversations.

Les appels gérés par IA (comme tous les autres services et solutions intégrés par IA au sein de Digicel) sont soumis aux garanties de confidentialité de Digicel et sont traités conformément aux lois applicables sur la protection des données et politique de confidentialité. Vous pouvez choisir de consulter un représentant du service client à tout moment pendant l'appel. Ces appels et interactions peuvent être enregistrés et utilisés pour améliorer la précision, la fiabilité et l'efficacité des systèmes d'IA, ainsi que pour améliorer votre expérience client. Pour cette raison, nous vous demandons de ne pas divulguer d'informations personnelles sensibles lors de vos interactions avec des agents IA et de ne partager que les informations nécessaires pour faciliter votre demande ou gérer votre compte.

Données personnelles des mineurs

Nous ne collectons pas sciemment de données sur ou sur des personnes en dessous de l'âge minimum légal sans la permission de leur parent ou tuteur. Lorsque nous collectons ces données, nous pouvons le faire involontairement, s'ils interagissent avec l'un de nos canaux de support. Si vous pensez que votre enfant ou pupille nous a fourni des informations personnelles sans consentement approprié, vous pouvez nous contacter à digicel-privacy@edos.fr.

3. Les données que nous collectons sur vous

Les données personnelles, ou informations personnelles, désignent toute information concernant une personne à partir de laquelle cette personne peut être identifiée. Les données personnelles n'incluent pas les données si des informations identifiables ont été supprimées (données anonymes) ou lorsqu'une personne ne peut pas être identifiée par l'ensemble de données.

Les données personnelles sont collectées auprès de toutes les personnes qui interagissent avec nos canaux d'assistance. Nous pouvons traiter (collecter, utiliser, stocker et transférer) différents types de données personnelles à votre sujet, que nous avons regroupées ci-dessous. Les informations que nous traitons à votre sujet et la manière dont nous les traitons peuvent varier selon le canal de support avec lequel vous interagissez et la manière dont vous avez interagi avec lui, le service ou le produit dont vous faites la recherche, ou ce que nous avons obtenu d'un tiers avec l'autorisation de les partager avec nous.

- **Les données d'identité** incluent le nom complet ; le nom d'utilisateur ou identifiant similaire ; le titre.
- **Les données de contact** incluent l'adresse de facturation ; l'adresse e-mail ; les numéros de téléphone.

- **Les données de profil** incluent votre identifiant Digicel et/ou numéro de compte client ; la date de création du compte ; les plans et/ou abonnements actifs ; l'activité du compte et l'historique des achats ; les préférences ; les retours et réponses aux sondages.
- **Les données de transaction** incluent des détails sur les paiements versés et venant de vous ainsi que d'autres détails sur les services et produits (y compris les forfaits et/ou abonnements) que vous avez utilisés ou achetés chez nous.
- **Les données techniques** incluent l'adresse protocole Internet (IP) ; vos données de connexion ; réseau numérique des services intégrés de stations mobiles (MSISDN) ; identifiants d'appareils uniques tels que l'Identité Internationale d'Équipement Mobile (IMEI)
- **Les données de communication** comprennent toute préférence de communication explicite.
- **Les données d'utilisation** incluent la date/heure de la communication, la chaîne d'agent utilisateur, les transcriptions de conversations, les transcriptions de la voix vers le texte.
- **Toute autre information volontaire** que vous partagez lors de vos interactions avec nos canaux d'assistance, que vous comprenez et reconnaissez comme étant des informations mises à disposition par vous.
- **Autres données** jugées nécessaires pour l'une des finalités mentionnées à la Section 4, qui peuvent être collectées auprès de nos Tiers Internes et Externes, tels que définis dans le Glossaire.

Selon le canal de support que vous utilisez, nous pouvons collecter **des catégories spéciales de données personnelles (ou données personnelles sensibles)** à votre sujet. Cette catégorie de données s'appliquerait directement aux données biométriques (enregistrements vocaux) des personnes qui interagissent avec nos canaux de support, y compris via la fonction vocale du chatbot Ruby. Nous vous tiendrons informés si l'une de nos activités de traitement nécessite une collecte supplémentaire de catégories spéciales de données personnelles et vous demanderons votre autorisation pour le faire.

Nous pouvons également collecter, utiliser et partager **des données agrégées** telles que des données statistiques ou démographiques pour n'importe quelle finalité. Les données agrégées peuvent provenir de vos données personnelles mais ne sont pas considérées comme des données personnelles en droit car ces données **ne révéleront** pas directement ou indirectement votre identité. Par exemple, nous pouvons agréger vos données de transaction pour calculer le pourcentage d'utilisateurs utilisant nos canaux de support ou s'informant sur un service, produit, forfait ou abonnement particulier. Cependant, si nous combinons ou connectons les données agrégées à vos données personnelles afin qu'elles puissent vous identifier directement ou indirectement, nous considérons ces données combinées comme des données personnelles qui seront utilisées conformément à cette politique de confidentialité.

Si vous ne fournissez pas de données personnelles

Lorsque nous devons collecter des données personnelles par la loi, ou selon les termes d'un contrat, et que vous ne fournissez pas ces données lors de la demande, il se peut que nous ne puissions pas effectuer la tâche ou le service que vous avez demandé, ni vous fournir l'accès à notre application, site web, produits et services. Dans ce cas, nous pourrions devoir annuler, résilier ou restreindre l'accès au compte que vous avez chez nous, mais nous vous en informerons à ce moment-là.

4. Comment vos données personnelles sont-elles collectées ?

Nous utilisons différentes méthodes pour collecter des données de vous et à votre sujet, notamment à travers :

- **Interactions directes**, où les informations sont collectées directement auprès de vous, de vos appareils ou de vos activités, avec votre consentement, lorsque vous interagissez avec nos canaux de support.
- **Technologies ou interactions automatisées**. Lorsque vous interagissez avec certains de nos canaux d'assistance, nous pouvons automatiquement collecter des données techniques sur votre équipement, votre activité et les schémas intégrés et web. Nous collectons ces données personnelles en utilisant les permissions d'application lorsque cela est applicable, les cookies et d'autres technologies similaires.
- **Tiers ou sources publiques**. Pour nous aider à vous offrir la meilleure expérience possible, nous pouvons recevoir et/ou partager toute donnée personnelle à votre sujet jugée nécessaire pour l'une des finalités indiquées à la Section 5. En général, nous recevons ou partageons vos données personnelles de diverses sources publiques et/ou avec elles, ainsi qu'avec nos Tiers Internes, Externes et Spécifiques, tels que définis dans le Erreur ! Source du renvoi introuvable., une fois que nous aurons votre consentement.

5. Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous n'utiliserons vos données personnelles que lorsque la loi nous le permet. Le plus souvent, nous utiliserons vos données là où :

- Nous devons exécuter le **contrat** que nous allons conclure ou que nous avons conclu avec vous.
- C'est nécessaire pour nos **intérêts légitimes** (ou ceux d'un tiers) et vos intérêts et droits fondamentaux ne l'emportent pas sur ces intérêts.
- Nous devons respecter une **obligation légale** telle que les divulgations des forces de l'ordre, ou le respect d'obligations réglementaires soumises à des politiques et procédures internes strictes (comme les périodes de conservation).
- Vous consentez à l'utilisation de vos informations. Le consentement peut être retiré à tout moment en nous en informant ou en résiliant votre compte chez nous.

Objectifs pour lesquels nous utiliserons vos données personnelles

Nous avons présenté dans le tableau ci-dessous une description de toutes les façons dont nous prévoyons d'utiliser vos données personnelles, des bases juridiques sur lesquelles nous nous appuyons pour cela, et, le cas échéant, quels sont nos intérêts légitimes.

Notez que nous pouvons traiter vos données personnelles pour plusieurs motifs juridiques selon l'objectif spécifique pour lequel nous utilisons vos données. Veuillez nous contacter si vous avez besoin de détails sur les fondements juridiques spécifiques sur lesquels nous nous appuyons pour traiter vos données personnelles lorsque plusieurs motifs ont été exposés dans le tableau.

Tableau 1: Finalités de l'utilisation de vos données personnelles

Objectif/Activité	Type de données	Base légale du traitement
Offrir un service client amélioré et des interactions personnalisées afin de respecter notre contrat avec vous, notamment pour vous aider avec les forfaits/abonnements, les demandes spécifiques et générales	(a) Identité (b) Contact (c) Transaction (d) Catégories spéciales de données personnelles (e) Communications	Exécution d'un contrat avec vous
Pour gérer notre relation avec vous, ce qui inclura la notification de votre demande via nos canaux d'assistance	(a) Identité (b) Contact (c) Profil (d) Catégories spéciales de données personnelles (e) Utilisation (f) Communications	Exécution d'un contrat avec vous
Gérer et protéger notre activité telle que nos services, produits, sites web et applications, y compris nos canaux de support (c'est-à-dire le dépannage, l'analyse des données, l'assurance qualité, les tests, la maintenance système, le support, le reporting et l'hébergement des données)	(a) Identité (b) Contact (c) Technique (d) Utilisation (e) Catégories spéciales de données personnelles	Nécessaire pour nos intérêts légitimes (pour gérer notre activité, fournir des services administratifs et informatiques, assurer la sécurité des réseaux, prévenir la fraude et dans le cadre d'une réorganisation d'entreprise ou d'un exercice de restructuration de groupe)
Utiliser l'analyse de données pour améliorer nos canaux de support ainsi que nos relations et expériences clients globales	(a) Technique (b) Utilisation (c) Agrégé	Nécessaire pour nos intérêts légitimes (définir les types de clients pour nos produits et services, maintenir nos canaux de support à jour et pertinents, développer notre activité et améliorer ou améliorer notre stratégie de communication de l'expérience client)

Marketing et marketing tiers

Sauf si nous vous demandons explicitement et que vous donniez votre consentement, nous n'utiliserons aucune information que vous fournirez via nos canaux de support compatibles avec l'IA pour les

communications marketing et publicitaires, y compris les offres promotionnelles sur nos produits et services.

Changement d'objectif

Nous n'utiliserons vos données personnelles que pour les besoins pour lesquels nous les avons collectées, sauf si nous considérons raisonnablement que nous devons les utiliser pour une autre raison et que cette raison est compatible avec l'objectif initial. Si vous souhaitez obtenir une explication sur la compatibilité du traitement pour le nouvel usage avec l'objectif initial, veuillez nous contacter.

Si nous devons utiliser vos données personnelles à des fins non liées, nous vous en informerons et nous vous expliquerons la base légale qui nous permet de le faire.

Veuillez noter que nous pouvons traiter vos données personnelles sans votre connaissance ou votre consentement, conformément aux règles ci-dessus, lorsque cela est requis ou autorisé par la loi.

6. Divulgations de vos données personnelles

Nous pouvons partager vos données personnelles avec les parties mentionnées ci-dessous pour les fins énoncées dans le Nous avons présenté dans le tableau ci-dessous une description de toutes les façons dont nous prévoyons d'utiliser vos données personnelles, des bases juridiques sur lesquelles nous nous appuyons pour cela, et, le cas échéant, quels sont nos intérêts légitimes.

Notez que nous pouvons traiter vos données personnelles pour plusieurs motifs juridiques selon l'objectif spécifique pour lequel nous utilisons vos données. Veuillez nous contacter si vous avez besoin de détails sur les fondements juridiques spécifiques sur lesquels nous nous appuyons pour traiter vos données personnelles lorsque plusieurs motifs ont été exposés dans le tableau.

Tableau 1: Finalités de l'utilisation de vos données personnelles ci-dessus.

- Tiers internes tels qu'énoncés dans le Glossaire
- Tiers externes tels qu'énoncés dans le Glossaire
- Tiers spécifiques tels que définis dans le Glossaire
- Tiers à qui nous pouvons choisir de vendre, transférer ou fusionner des parties de notre entreprise ou de nos actifs. Sinon, nous pourrions chercher à acquérir d'autres entreprises ou fusionner avec elles. Si un changement concerne notre entreprise, les nouveaux propriétaires pourront utiliser vos données personnelles de la même manière qu'indiqué dans cette politique de confidentialité.

Nous exigeons que tous les tiers respectent la sécurité de vos données personnelles et les traitent conformément à la loi. Nous n'autorisons pas nos prestataires tiers à utiliser vos données personnelles à leurs propres fins et ne leur permettons de traiter vos données personnelles que pour des usages spécifiés et conformément à nos instructions.

7. Transferts internationaux

Nous partageons vos données personnelles au sein des entités Digicel mentionnées en section 1, ainsi qu'avec Digicel Jamaica Ltd située 14 Ocean Boulevard, Kingston Jamaica and Unigestion Holdings SA située 151 Angle avenue, Jean Paul II et Impasse Duverger, Turgeau, Port au Prince, Haïti.

Cependant, chaque fois que nous transférons vos données personnelles hors du pays d'origine, nous veillons à ce que cela leur soit accordé un degré de protection similaire en veillant à la mise en place d'au moins l'une des garanties suivantes :

- Nous ne transférerons vos données personnelles qu'aux pays jugés comme offrant un niveau adéquat de protection pour ces informations.
- Lorsque nous utilisons certains prestataires de services, nous pouvons utiliser des contrats spéciaux garantissant un niveau de protection adéquat grâce à l'utilisation de mesures techniques et organisationnelles.

Veuillez nous contacter si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le mécanisme spécifique utilisé pour le transfert de vos données personnelles à l'international.

8. Sécurité des données

Nous avons mis en place des mesures de sécurité appropriées pour éviter que vos données personnelles ne soient perdues, utilisées ou accédées de manière non autorisée, modifiées ou divulguées. De plus, nous limitons l'accès à vos données personnelles aux employés, agents, sous-traitants et autres tiers ayant un besoin professionnel de le savoir. Ils ne traiteront vos données personnelles que sur nos instructions, et ils sont soumis à un devoir de confidentialité.

Veuillez noter que, bien que nous nous efforçons d'assurer une sécurité raisonnable pour les informations que nous traitons et maintenons, aucun système de sécurité ne peut prévenir toutes les violations potentielles de sécurité. Quoi qu'il en soit, nous vous informerons, ainsi que tout régulateur compétent, d'une violation si nous y sommes légalement tenus.

9. Conservation des données

Combien de temps les données personnelles sont-elles utilisées ?

Nous ne conserverons vos données personnelles qu'aussi longtemps que raisonnablement nécessaire pour remplir les objectifs pour lesquels nous les avons collectés, y compris pour satisfaire à toute exigence légale, réglementaire, fiscale, comptable ou de déclaration.

Pour déterminer la période de conservation appropriée des données personnelles, nous prenons en compte la quantité, la nature et la sensibilité des données personnelles, le risque potentiel de préjudice lié à une utilisation ou divulgation non autorisée de vos données personnelles, les finalités pour lesquelles nous traitons vos données personnelles et la possibilité d'atteindre ces objectifs par d'autres moyens, ainsi que les lois applicables, exigences réglementaires, fiscales, comptables ou autres.

Si vous avez décidé de retirer le consentement que vous avez donné, nous supprimerons vos données personnelles dans un délai de trente (30) jours, sauf si nous sommes tenus de les conserver pour les raisons expliquées dans la présente section. Nous pourrions avoir besoin de conserver une partie de vos

coordonnées, par exemple une adresse e-mail, dans nos dossiers, afin de savoir que vous avez retiré votre consentement et de nous assurer que nous respectons votre choix.

Les détails des périodes de conservation pour différents aspects de vos données personnelles sont disponibles dans notre calendrier de conservation, que vous pouvez nous demander en nous contactant à digicel-privacy@edos.fr.

10. Vos droits légaux

Vous avez des droits concernant vos données personnelles :

Demandez l'accès à vos données personnelles (communément appelé « demande d'accès à la personne concernée »). Cela vous permet de recevoir une copie des données personnelles que nous détenons à votre sujet et de vérifier que nous les traitons légalement.

Demandez la correction des données personnelles que nous détenons à votre sujet. Cela vous permet de faire corriger toute donnée incomplète ou inexacte que nous détenons à votre sujet, bien que nous puissions avoir besoin de vérifier l'exactitude des nouvelles données que vous nous fournirez.

Demandez l'effacement de vos données personnelles. Cela vous permet de nous demander de supprimer ou de supprimer des données personnelles lorsqu'il n'y a aucune raison valable pour que nous continuions à les traiter. Notez cependant que nous ne pourrions pas toujours nous conformer à votre demande d'effacement pour des raisons juridiques spécifiques, qui vous seront communiquées, le cas échéant, au moment de votre demande.

Objectez au traitement de vos données personnelles lorsque nous nous appuyons sur un intérêt légitime (ou celui d'un tiers) et il y a quelque chose dans votre situation particulière qui vous pousse à vous opposer au traitement sur ce fondement, car vous estimez que cela affecte vos droits et libertés fondamentaux. Vous avez également le droit de vous opposer, lorsque nous traitons vos données personnelles à des fins de marketing direct.

Demandez une restriction au traitement de vos données personnelles. Cela vous permet de nous demander de suspendre le traitement de vos données personnelles dans les scénarios suivants :

- Si vous voulez que nous établissions l'exactitude des données.
- Où vous avez besoin que nous conservions les données même si nous n'en avons plus besoin, car vous en avez besoin pour établir, exercer ou défendre des réclamations juridiques. Pour exercer une telle réclamation juridique, nous pouvons nécessiter une ordonnance judiciaire ou administrative, une assignation à comparaître ou toute autre proclamation légale ou réglementaire de ce type.
- Vous vous êtes opposé à notre utilisation de vos données mais nous devons vérifier si nous avons des motifs légitimes pour les utiliser.

Demandez le transfert de vos données personnelles à vous ou à un tiers. Nous vous fournirons, ou à un tiers que vous avez choisi, vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Notez que ce droit ne s'applique qu'aux informations automatisées auxquelles vous avez initialement donné votre consentement ou lorsque nous avons utilisé ces informations pour exécuter un contrat avec vous.

Retirez votre consentement à tout moment où nous comptons uniquement sur le consentement pour traiter vos données personnelles. Cependant, cela n'affectera pas la légalité de tout traitement effectué avant que vous ne retiriez votre consentement. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne puissions pas honorer efficacement notre relation avec vous. Nous vous informerons si c'est le cas au moment où vous retirerez votre consentement.

Si vous souhaitez vous renseigner ou exercer l'un des droits énoncés ci-dessus, contactez l'équipe confidentialité à digicel-privacy@edos.fr.

Ce dont nous pourrions avoir besoin

Nous pourrions avoir besoin de vous demander des informations spécifiques pour nous aider à confirmer votre identité et à garantir votre droit d'accès à vos données personnelles (ou d'exercer l'un de vos autres droits). C'est une mesure de sécurité visant à garantir que les données personnelles ne soient pas divulguées à toute personne qui n'a pas le droit de les recevoir. Nous pourrions également vous contacter pour vous demander plus d'informations concernant votre demande d'accélérer notre réponse.

Limite de temps pour répondre

Nous essayons de traiter toutes les demandes légitimes dans un délai de trente (30) jours. Parfois, cela peut nous prendre plus de trente (30) jours si votre demande est particulièrement complexe ou si vous avez fait plusieurs requêtes. Dans ce cas, nous vous informerons et vous tiendrons informé.

1. Glossaire

i. FONDEMENT JURIDIQUE

L'intérêt légitime signifie l'intérêt de notre entreprise à mener et gérer notre activité afin de nous permettre de vous offrir la meilleure et la plus sécurisée expérience. Nous veillons à prendre en compte et à équilibrer tout impact potentiel sur vous (positif ou négatif) ainsi que sur vos droits avant de traiter vos données personnelles pour nos intérêts légitimes. Nous n'utilisons pas vos données personnelles pour des activités dont nos intérêts sont pris au détriment par l'impact sur vous (sauf si nous avons votre consentement ou que la loi nous exige ou autorise autrement). Vous pouvez obtenir plus d'informations sur la manière dont nous évaluons nos intérêts légitimes face à tout impact potentiel sur vous concernant des activités spécifiques en nous contactant.

L'exécution du contrat signifie traiter vos données lorsque cela est nécessaire pour l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou pour prendre des mesures à votre demande avant de conclure un tel contrat.

Se conformer à une obligation légale signifie traiter vos données personnelles lorsque cela est nécessaire pour respecter une obligation légale à laquelle nous sommes soumis.

Le consentement signifie votre accord éclairé et explicite au traitement de vos données personnelles, donné par une action positive claire et non retiré.

ii. TIERS PARTIS

Tiers internes

D'autres entreprises du groupe Digicel peuvent agir en tant que contrôleurs conjoints ou traiteurs, et peuvent fournir des services informatiques et d'administration système, et/ou traiter des données personnelles via des rapports de direction. La liste comprend :

Tableau 2: Liste des responsables de traitement / affiliés Digicel

Responsables de traitement / Affiliés Digicel	Territoire
Digicel Caribbean Limited	Barbade
Unigestion Holding S.A	Haïti
Digicel (Jamaica) Limited	Jamaïque
Digicel Antilles Françaises Guyane	Martinique

Tiers externes

- Les prestataires de services agissant en tant que processeurs fournissant des services informatiques et d'administration système.
- Des conseillers professionnels agissant en tant que responsable de traitement ou co-responsable de traitement, y compris des avocats, banquiers, auditeurs et assureurs fournissant des services de conseil, de banque, juridique, d'assurance et de comptabilité.
- Les régulateurs compétents et autres autorités requises par la loi (qui peuvent agir en tant que responsable de traitement ou co-responsable de traitement), peuvent exiger des rapports sur les activités de traitement dans certaines circonstances.

Tiers spécifiques

Tableau 3: Tiers spécifiques et leurs services

Service tiers	Objectif / Services proposés	Emplacement
ADA Support Inc.	Chatbot d'IA générative	États-Unis, Canada, Europe
Amazon AWS	Animation	États-Unis, Canada, Europe
Anthropique	Modèles d'intelligence artificielle	USA
Apify Technologies	Extraire des données de pages web sélectionnées	États-Unis, Canada, Europe
Caméléon	Visites intégrées au produit et intégration	USA
ClickHouse	Analytique	USA
CloudAMQP	Hébergement par courtier web	États-Unis, Canada, Europe

Service tiers	Objectif / Services proposés	Emplacement
Confluent	Pipelines de données et analyses	USA
Datadog	Logging	USA
Deepgram	Reconnaissance vocale automatisée (ASR)	USA
Elastic NV	Prédiction de réponse, hébergement de base de données	États-Unis, Canada, Europe
ElevenLabs	Synthèse vocale générée (TTS)	États-Unis, Europe
Google Cloud	Traduction de messages, synthèse vocale (TTS), reconnaissance vocale automatisée (ASR)	États-Unis, Europe
LangChain	Logging	États-Unis, Europe
Looker (Google Cloud)	Business Intelligence et Analytics	USA
MongoDB Atlas	Hébergement de bases de données	États-Unis, Canada, Europe
Microsoft Azure	hébergement de bases de données ; Synthèse vocale pour la voix	USA
Microsoft Azure's OpenAI (Microsoft Corporation)	Modèles d'intelligence artificielle	USA
Omni	Business Intelligence et Analytics	USA
OpenAI	Modèles d'intelligence artificielle	USA
PostHog	Analytique	USA
Pousseur	Traitement en temps réel	États-Unis, Canada, Europe
Pylône	Support technique	USA
Sendgrid	Fournisseur de services de messagerie	USA
Sentinelles	Rapport d'erreurs	USA
Sunshine Conversations par Zendesk (anciennement Smooch Technologies)	Consolidation des messages externes	États-Unis, Canada
Svix	Fonctionnalités et infrastructure des webhooks	États-Unis, Canada, Europe
Transcend, Inc.	Conformité à la protection de la vie privée des données	USA

Service tiers	Objectif / Services proposés	Emplacement
Twilio	Authentification à deux facteurs, appels téléphoniques, enregistrement d'appels et traitement des SMS	USA

2. Modifications de la politique de confidentialité et votre devoir de nous informer des changements

Nous nous efforçons de maintenir notre politique de confidentialité à jour. Cette version a été mise à jour pour la dernière fois le 17 June 2026.

Il est important que les données personnelles que nous détenons à votre sujet soient exactes et à jour. Merci de nous tenir informés si vos données personnelles évoluent au cours de votre relation avec nous.

3. Comment nous contacter en lien avec nos pratiques de confidentialité

Pour tous les commentaires, préoccupations et plaintes concernant cette politique de confidentialité, nos pratiques de confidentialité ou pour exercer vos droits à la vie privée, vous pouvez contacter l'équipe de confidentialité par les moyens suivants :

- **E-mail** : digicel-privacy@edos.fr