

Conditions générales d'utilisation du chatbot hey!

1. Objet du service

Le chatbot disponible sur le site de hey! est un outil automatisé reposant sur des technologies d'intelligence artificielle générative. Il vise à fournir des informations générales, à orienter les utilisateurs et à faciliter l'accès aux services de hey!. Ce service ne constitue ni un canal contractuel, ni un moyen officiel de communication avec hey!.

2. Nature automatisée des réponses

Les réponses générées par le chatbot sont produites automatiquement et peuvent être approximatives, incomplètes ou incorrectes. Elles ne constituent pas un avis professionnel, juridique, technique ou commercial et ne prévalent jamais sur les informations fournies par un agent de hey! ou sur les documents contractuels. hey! recommande à l'utilisateur de vérifier toute information importante auprès d'un agent humain.

3. Absence de garantie et exactitude des informations

hey! ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des réponses générées, ni la disponibilité continue du chatbot, ni l'absence d'erreurs, d'omissions ou d'interprétations erronées. Les réponses du chatbot ne peuvent en aucun cas être considérées comme opposables à hey!.

4. Confirmation obligatoire par un agent hey!

Toute information relative à un contrat, à une facture, à une offre commerciale, à une procédure réglementaire telle qu'Easy Switch, la portabilité ou la résiliation, à un droit légal ou contractuel, ou à une situation personnelle du client doit être confirmée par un agent hey! avant d'être considérée comme fiable ou applicable.

5. Limitation de responsabilité

Dans les limites autorisées par le droit belge, hey! ne pourra être tenue responsable des erreurs, omissions ou imprécisions contenues dans les réponses générées par le chatbot, des décisions prises par l'utilisateur sur la base de ces réponses, ni des dommages directs, indirects, matériels, immatériels ou consécutifs liés à l'utilisation du chatbot. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou intentionnelle de hey!.

6. Utilisation appropriée du service

L'utilisateur peut poser des questions générales ou personnelles liées à ses services hey!. Toutefois, le chatbot n'est pas conçu pour traiter des situations complexes, sensibles ou nécessitant une analyse approfondie par un agent humain. L'utilisateur s'engage à ne pas communiquer d'informations sensibles au sens du RGPD, à ne pas utiliser le chatbot pour des démarches nécessitant une validation formelle ou un traitement administratif par un conseiller, et à utiliser le service de manière raisonnable et conforme à sa finalité. hey! se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès au chatbot en cas d'utilisation abusive.

7. Traitement des données personnelles

Le responsable du traitement des données collectées via le chatbot est Orange Belgium SA. Les données que l'utilisateur saisit dans le chatbot, ainsi que certaines données techniques liées à l'utilisation du service, peuvent être traitées afin de permettre le fonctionnement du chatbot, d'améliorer la qualité du service, d'assurer la sécurité et de prévenir les abus. hey! ne souhaite pas recevoir de données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD.

Le traitement repose sur l'intérêt légitime de hey! de fournir un outil d'assistance automatisée et d'améliorer ses services, ainsi que, le cas échéant, sur l'exécution du contrat lorsque les demandes concernent un service souscrit. Les données peuvent être communiquées à des prestataires techniques agissant pour le compte de hey! ou aux autorités compétentes en cas d'obligation légale. Si des transferts hors de l'Espace économique européen sont nécessaires, ils sont encadrés par les garanties prévues par le RGPD.

Les données sont conservées pendant une durée limitée, strictement nécessaire aux finalités poursuivies, puis supprimées ou anonymisées. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité qu'il peut exercer en contactant privacy.officer@orange.be. hey! met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données.

8. Évolution du service

hey! peut décider de modifier, suspendre ou interrompre le chatbot à tout moment, notamment pour des raisons techniques, de maintenance ou d'amélioration du service.