

Ce que vous devez dire à vos appelants

ORAKINA

Document de travail, version 0.1. Ce texte est un projet interne, non validé par un conseil juridique et non contractuel.

Modèles mis à la disposition du Client, à adapter à son contexte. **Leur emploi ne dispense pas le Client de vérifier leur adéquation à son propre traitement.**

E.1 Annonce d'entrée d'appel, sans enregistrement

« Bonjour, vous êtes en relation avec l'assistant vocal automatisé de [nom du Client]. Il s'agit d'une intelligence artificielle, et non d'une personne. Vous pouvez à tout moment demander à parler à un interlocuteur humain. »

E.2 Annonce d'entrée d'appel, avec enregistrement

« Bonjour, vous êtes en relation avec l'assistant vocal automatisé de [nom du Client]. Il s'agit d'une intelligence artificielle, et non d'une personne. Cette conversation est enregistrée pour [finalité]. Vous pouvez à tout moment demander à parler à un interlocuteur humain ou vous opposer à l'enregistrement. »

E.3 Mention pour la politique de confidentialité du Client

« Les appels adressés à [nom du Client] peuvent être pris en charge par un assistant vocal fondé sur l'intelligence artificielle. À cette occasion, sont traités votre numéro de téléphone, les informations que vous communiquez pendant l'échange, ainsi que les données techniques de l'appel, aux fins de [finalités]. La base légale de ce traitement est [base légale]. Ces données sont conservées [durée] et sont traitées par notre prestataire, établi dans l'Union européenne, qui agit en qualité de sous-traitant et n'utilise pas ces données pour entraîner ses modèles. Vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, que vous pouvez exercer auprès de [contact]. Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Cette ligne ne permet pas de joindre les services d'urgence : composez le 15, le 17, le 18 ou le 112. »

E.4 Mention pour une campagne d'appels sortants

« Bonjour, cet appel est émis pour le compte de [nom du Client] par un assistant vocal automatisé. Vous avez donné votre accord pour être contacté le [date]. Vous pouvez demander à tout moment à ne plus être appelé, en le disant maintenant ou en écrivant à [contact]. »