

Chatbot « Viva » de DHL Freight

Conditions d'utilisation

OBJET, CHAMP D'APPLICATION

DHL Freight GmbH, ci-après désignée « DHL », propose ce service de chatbot (ci-après désigné le « Chatbot ») dénommé Viva aux utilisateurs (ci-après désignés par les termes « Vous », « Votre », « Vos » ou le « Client ») des pages DHL Freight sur www.dhl.com et ses sous-domaines afin de communiquer des informations facilement accessibles et d'offrir la possibilité de poser des questions, de demander des données sur les événements de suivi et d'autres informations relatives aux services de transport de DHL ou de ses sociétés affiliées par le biais de requêtes en langage naturel.

Le Chatbot est destiné à Vous fournir des informations d'ordre général et une assistance concernant les services de transport de DHL. Il ne remplace pas les conseils d'un professionnel et ne permet pas non plus d'obtenir une offre ou un contrat juridiquement contraignant au titre de services de transport. Le Chatbot est fondé sur l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique pour analyser le contenu que Vous envoyez ou que d'autres utilisateurs envoient au Chatbot, et pour générer des réponses ou des suggestions reposant sur cette analyse. Il n'est pas destiné à remplacer l'interaction humaine, mais plutôt à la compléter en vous apportant des réponses plus rapides et plus pratiques. DHL met tout en œuvre pour garantir l'exactitude, la justesse et l'exhaustivité des informations générées par le Chatbot (ci-après également désignées les « Données de sortie »), mais DHL n'assume aucune responsabilité à l'égard des Données de sortie à ce titre. Il Vous incombe de vérifier toute Donnée de sortie du Chatbot avant de vous y fier ou d'agir en conséquence.

Le Chatbot peut ne pas être en mesure de répondre à toutes Vos questions ou à tous Vos besoins. Dans ce cas, il peut Vous diriger vers d'autres sources d'information ou d'assistance (y compris le contenu de tiers), telles que le site Internet de DHL, le service à la clientèle ou l'aide en ligne. Il Vous incombe de suivre les instructions ou les conseils fourni(e)s par le Chatbot ou lesdites sources. DHL n'assume aucune responsabilité quant au contenu de tiers.

L'accès au Chatbot et l'utilisation de celui-ci sont régis par les présentes Conditions d'utilisation que Vous acceptez – avant d'utiliser le Chatbot – en Votre nom ou au nom d'une entreprise, et Vous déclarez et garantissez que Vous avez le pouvoir de lier l'entreprise aux présentes Conditions d'utilisation.

DONNÉES D'ENTRÉE, UTILISATION DU CHATBOT

Lorsque Vous fournissez des données au Chatbot, Vous devez vous assurer que l'ensemble des informations, données et contenus fournis (également appelés « Données d'entrée ») sont conformes aux lois, réglementations et normes éthiques applicables. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter :

- s'assurer que toutes les données à caractère personnel fournies au Chatbot sont collectées, traitées et conservées conformément aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données ;
- ne pas fournir de Données d'entrée qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle de DHL ou de tiers, y compris les droits d'auteur, les marques ou les brevets ;
- ne pas divulguer d'informations confidentielles ou exclusives par l'intermédiaire du Chatbot, sauf autorisation explicite et si cela s'avère nécessaire à la finalité visée.

En outre, Vous ne devez pas tenter et/ou permettre à des tiers d'utiliser le Chatbot :

- pour fournir des Données d'entrée illégales, offensantes, abusives, harcelantes, diffamatoires, frauduleuses, trompeuses, discriminatoires, obscènes, vulgaires, haineuses, violentes, menaçantes, portant atteinte à la vie privée ou aux droits de publicité, ou répréhensibles à tout autre titre ;
- pour envoyer un contenu contenant des virus, des logiciels malveillants, des logiciels espions ou d'autres codes ou fichiers nuisibles ou malveillants ;
- pour fournir des Données d'entrée fausses, inexactes, trompeuses ou incomplètes ;
- pour Vous faire passer pour quelqu'un d'autre ou pour représenter faussement notre identité, notre affiliation ou notre relation avec DHL ou tout autre tiers ;
- à toute fin qui n'est pas expressément autorisée par les présentes Conditions d'utilisation ou par DHL.

DHL se réserve le droit de surveiller, d'examiner, de modifier, de supprimer ou de bloquer tout contenu que Vous envoyez ou que d'autres utilisateurs envoient au Chatbot, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis et sans engager sa responsabilité.

DHL se réserve également le droit de suspendre, de limiter ou de mettre fin à Votre accès au Chatbot ou à Votre utilisation de celui-ci, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis et sans engager sa responsabilité. DHL peut également signaler toute utilisation illégale ou inappropriée du Chatbot aux autorités compétentes et coopérer avec elles dans le cadre de toute enquête ou poursuite.

UTILISATION DES DONNÉES DE SORTIE

Veillez respecter les instructions suivantes lors de l'utilisation du Chatbot :

- Toujours vérifier l'exactitude, la justesse et l'exhaustivité des Données de sortie avant de Vous y fier ou de prendre des décisions à la lumière de celles-ci ;
- Confirmer les Données de sortie fournies par le Chatbot en les recoupant avec des sources fiables ou d'autres ressources externes ; et
- Éviter de partager des informations potentiellement inexactes ou trompeuses.

Lorsque les Données de sortie contiennent des données de suivi, telles que le pays et/ou la ville (code) de l'expéditeur et/ou du destinataire, l'état du transport et/ou le délai de livraison estimé, les dispositions suivantes s'appliquent : Les données de suivi Vous sont fournies à Vous et/ou à l'entité que Vous êtes autorisé(e) à représenter à la condition préalable que Vous n'utilisiez les données de suivi qu'à Vos propres fins légitimes de suivi ou à celles de Vos clients.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

DHL et ses concédants de licence possèdent et conservent tous les droits de propriété intellectuelle sur le Chatbot, le Site Internet et tout autre système ou réseau qui leur est connecté, y compris, mais sans s'y limiter, tout(e) logiciel, dessin ou modèle, configuration, graphique, logo, marque de commerce, marque de service, nom commercial, nom de domaine, ou tout autre contenu ou support qui en fait partie ou qui y est affiché.

Vous bénéficiez d'une licence limitée, non exclusive, incessible et irrévocable Vous permettant d'accéder au Chatbot et aux Données de sortie et de les utiliser à des fins personnelles et non commerciales, sous réserve des présentes Conditions et de toute autre condition applicable. Vous ne pouvez pas copier, reproduire, distribuer, modifier, créer des œuvres dérivées, afficher publiquement, exécuter publiquement ou exploiter de quelque manière que ce soit toute partie du Chatbot, du Site Internet ou de tout autre système ou réseau qui y est connecté, sans l'accord écrit préalable de DHL ou de ses concédants de licence.

Vous conservez tous les droits de propriété intellectuelle dont Vous pouvez disposer sur le contenu que Vous envoyez au Chatbot, sous réserve de la licence que Vous accordez à DHL à l'article intitulé « LICENCE PORTANT SUR LE CONTENU » ci-dessous.

LICENCE PORTANT SUR LE CONTENU

En envoyant tout contenu au Chatbot, Vous accordez à DHL et à ses sociétés affiliées une licence perpétuelle, irrévocable, mondiale, libre de redevances, non exclusive et pouvant faire l'objet d'une sous-licence lui permettant d'utiliser, de stocker, de copier, de modifier, d'adapter, de traduire, de distribuer, de publier, d'afficher, d'exécuter ou d'exploiter de toute autre manière ledit contenu à toutes fins, y compris, mais sans s'y limiter, pour améliorer le Chatbot, le Site Internet ou tout autre système ou réseau qui leur est connecté, pour Vous fournir des services de transport ou pour effectuer des recherches ou des analyses. Vous déclarez et garantisiez que Vous avez le droit et le pouvoir d'accorder une telle licence à DHL et à ses sociétés affiliées, et que le contenu que Vous envoyez au Chatbot ne viole aucune des restrictions ou obligations énoncées à l'article intitulé « UTILISATION DU CHATBOT » ci-dessus.

CONTRÔLE

Afin d'atténuer les failles de sécurité et de garantir l'intégrité du Chatbot, DHL peut mettre en œuvre des mécanismes de contrôle pour observer le comportement de l'utilisateur et le comportement de réponse du Chatbot. Cela comprend la collecte et l'analyse de données relatives aux interactions des utilisateurs, à l'utilisation du système et à toute activité suspecte susceptible de présenter un risque pour la sécurité du Chatbot et la qualité de ses réponses.

En ayant recours au Chatbot, vous reconnaissez et consentez à la surveillance de votre comportement au sein du Chatbot. L'objectif de ce contrôle consiste à identifier et à corriger les failles de sécurité, à détecter et à empêcher les accès non autorisés et à maintenir la sécurité et la stabilité globales de notre Chatbot.

VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

Le Chatbot peut collecter et traiter des données à caractère personnel Vous concernant afin de Vous fournir le service. Veuillez consulter l'[Avis de confidentialité](#) pour plus de détails sur la manière dont DHL traite Vos données à caractère personnel.

LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ

En aucun cas, DHL ne sera responsable envers le client d'une quelconque réclamation déposée au titre de dommages.

L'exclusion ci-dessus ne s'applique pas :

- aux dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ; ou
- aux dommages résultant de la violation d'obligations contractuelles essentielles (les obligations contractuelles essentielles sont celles dont le respect s'avère nécessaire pour atteindre l'objectif du Chatbot et sur le respect desquelles le Client peut régulièrement compter (également appelées « Kardinalpflichten » ou « obligations aux défauts ou aux erreurs dissimulé(e)s de manière frauduleuse » ; ou
- aux situations où DHL a expressément assumé une garantie en ce qui concerne le Chatbot ; ou
- aux autres dommages fondés sur une violation intentionnelle ou une violation grave des obligations de DHL ; ou fondés sur une violation intentionnelle ou une violation grave des obligations d'un représentant légal ou d'un agent d'exécution de DHL ; ou
- à la responsabilité prévue par la loi allemande sur la responsabilité du fait des produits.

En cas de violation des obligations cardinales par négligence légère, la responsabilité de DHL est limitée aux dommages prévisibles résultant habituellement de l'utilisation du Chatbot (« vertragstypische, vorhersehbare Schäden »).

Le présent article intitulé « Limitation de la responsabilité » s'applique également aux représentants légaux et/ou aux auxiliaires d'exécution de DHL, si des réclamations sont formulées directement à leur rencontre.

INDEMNISATION

Vous acceptez de défendre, d'indemniser et de dégager de toute responsabilité DHL et ses sociétés affiliées, administrateurs, cadres, employés, mandataires, contractants ou concédants de licence à l'égard de tout(e) réclamation, dommage, perte, responsabilité, coût ou dépense (y compris les honoraires raisonnables d'avocat) découlant de votre accès au Chatbot ou de votre utilisation de celui-ci, de Votre violation des présentes Conditions d'utilisation, ou de Votre atteinte aux droits d'un tiers, ou s'y rapportant. DHL se réserve le droit, à ses propres frais, d'assumer la défense et le contrôle exclusifs de toute question faisant l'objet d'une indemnisation de Votre part, sans limiter les obligations d'indemnisation qui Vous incombent au titre du présent article.

SUSPENSION ET RÉSILIATION

DHL peut mettre fin à Votre accès au Chatbot et à Votre utilisation de celui-ci à tout moment, pour quelque raison que ce soit ou sans raison, avec ou sans préavis, à son entière discrétion. Vous pouvez également cesser d'utiliser le Chatbot à tout moment en le désinstallant de Votre appareil ou en cessant d'interagir avec lui. En cas de résiliation des présentes Conditions d'utilisation, Votre droit d'utiliser le Chatbot et toute information ou tout contenu obtenu(e) par l'intermédiaire du Chatbot cessera immédiatement, et Vous devrez supprimer ou détruire toutes les copies du Chatbot et de tout support connexe en Votre possession ou sous Votre contrôle. Les articles intitulés « Limitation de la responsabilité », « Indemnisation » et « Suspension et résiliation » resteront en vigueur après toute résiliation ou expiration des présentes Conditions d'utilisation.

DISPOSITIONS DIVERSES

Le Chatbot Viva a recours à Microsoft Azure Open AI Service, les conditions et règlements de Microsoft s'appliquent donc :

- [Conditions particulières d'utilisation de Microsoft pour Azure Open AI Service](#), notamment le respect des limites d'utilisation décrites.
- [Politique d'utilisation acceptable de Microsoft](#).
- [Code de conduite pour Azure Open AI Service de Microsoft](#), notamment le respect de ses exigences en matière de contenu. Ces exigences s'appliquent aux messages que Vous envoyez au Service, ainsi qu'à l'utilisation des Données de sortie.
- [Conditions d'utilisation complémentaires de Microsoft pour les préversions de Microsoft Azure](#) au titre des Services cognitifs et des Services d'IA appliquée, ou encore de la préversion de l'Azure Open AI Service (accès limité).

Les présentes Conditions d'utilisation et toutes les conditions qui y sont mentionnées constituent l'intégralité de l'accord entre Vous et DHL concernant l'utilisation du Chatbot et remplacent l'ensemble des accords, communications ou ententes antérieur(e)s ou contemporain(e)s, qu'ils/qu'elles soient écrit(e)s ou oraux/orales, portant sur l'objet des présentes. Si une disposition des présentes Conditions d'utilisation est jugée invalide ou inapplicable par un tribunal compétent, ladite disposition sera modifiée dans la mesure

nécessaire pour la rendre applicable et les autres dispositions resteront pleinement en vigueur. Aucune renonciation à faire valoir une disposition ou condition des présentes Conditions d'utilisation ne sera considérée comme une renonciation ultérieure ou permanente à faire valoir ladite disposition ou condition ou toute autre disposition ou condition.

Les présentes Conditions d'utilisation et tout litige découlant de celles-ci ou s'y rapportant sont régis par les lois allemandes et interprétés conformément à celui-ci, sans tenir compte de ses principes de conflit de lois. Vous acceptez de Vous soumettre à la compétence exclusive des tribunaux de Bonn, en Allemagne, pour toute action en justice découlant des présentes Conditions d'utilisation ou de Votre utilisation du Chatbot, ou s'y rapportant.
