

Accord de traitement des données (DPA)

Annexe au contrat de service — Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), article 28

MODÈLE À FAIRE VALIDER PAR UN CONSEIL JURIDIQUE AVANT MISE EN PRODUCTION. Les champs entre crochets [] doivent être complétés par les parties.

Le présent Accord de traitement des données (« DPA ») complète et fait partie intégrante des conditions générales conclues entre :

- [Raison sociale du Client], [forme juridique], immatriculée sous le n° [SIREN], dont le siège social est situé [Adresse] (le « Responsable de traitement » ou « Client ») ;
- Agenteo — [Raison sociale], [forme juridique], [SIREN], [Adresse] (le « Sous-traitant » ou « Agenteo »).

Ci-après désignés ensemble les « Parties ». Le présent DPA encadre le traitement de données à caractère personnel effectué par Agenteo pour le compte du Client dans le cadre de la fourniture du service de réceptionniste téléphonique par intelligence artificielle (le « Service »).

1. OBJET ET DURÉE

Le présent DPA a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Sous-traitant traite, pour le compte et sur instruction documentée du Responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du Service. Il s'applique pendant toute la durée du contrat de service et jusqu'à la suppression complète des données conformément à l'article 8.

2. NATURE ET FINALITÉS DU TRAITEMENT

Le traitement consiste à réceptionner et gérer les appels téléphoniques entrants du Client au moyen d'un agent vocal IA : réponse aux appelants, prise, modification et annulation de réservations ou de rendez-vous, prise de messages, transcription et enregistrement des conversations, et restitution de ces informations au Client via son tableau de bord et ses notifications.

3. CATÉGORIES DE DONNÉES ET DE PERSONNES CONCERNÉES

Personnes concernées

- Les appelants et clients finals du Responsable de traitement ;
- Les utilisateurs et collaborateurs du Responsable de traitement.

Catégories de données

- Données d'identification et de contact (nom, numéro de téléphone) ;
- Contenu des appels : enregistrements audio et transcriptions ;
- Données de réservation (date, heure, prestation, effectif, notes) ;
- Données techniques et de connexion (métadonnées d'appel, horodatage).

Les Parties s'engagent à ne pas utiliser le Service pour traiter des catégories particulières de données (art. 9 RGPD) sans avoir mis en place les garanties supplémentaires requises.

4. OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT

- Traiter les données uniquement sur instruction documentée du Responsable de traitement, y compris pour les transferts hors UE, sauf obligation légale contraire ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées (article 6) ;
- Ne pas recourir à un sous-traitant ultérieur sans respecter les conditions de l'article 5 ;
- Aider le Responsable de traitement à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes

concernées ;

- Notifier au Responsable de traitement toute violation de données dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance ;
- Mettre à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations de l'article 28 RGPD.

5. SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

Le Responsable de traitement autorise le Sous-traitant à faire appel aux sous-traitants ultérieurs suivants, chacun encadré par des garanties contractuelles conformes au RGPD :

- ElevenLabs — synthèse et intelligence vocale (traitement audio et transcription) ;
- Twilio — téléphonie et acheminement des appels ;
- Stripe — traitement des paiements et de la facturation ;
- [Hébergeur / Neon] — hébergement de la base de données et de l'infrastructure.

Le Sous-traitant informe le Responsable de traitement de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur, laissant ainsi au Responsable la possibilité d'émettre des objections dans un délai raisonnable.

6. SÉCURITÉ DES DONNÉES

- Chiffrement des données en transit et au repos ;
- Contrôle des accès fondé sur le principe du moindre privilège ;
- Journalisation et surveillance des accès aux données ;
- Sauvegardes régulières et procédures de continuité d'activité ;
- Pseudonymisation et minimisation des données lorsque cela est possible.

7. ASSISTANCE ET COOPÉRATION

Le Sous-traitant apporte au Responsable de traitement, compte tenu de la nature du traitement, une assistance raisonnable pour la réalisation des analyses d'impact (AIPD), la consultation préalable de l'autorité de contrôle (CNIL), la gestion des demandes d'exercice des droits et la notification des violations de données.

8. SORT DES DONNÉES EN FIN DE CONTRAT

Au terme de la prestation, et selon le choix du Responsable de traitement, le Sous-traitant supprime ou renvoie l'ensemble des données à caractère personnel et détruit les copies existantes, sauf obligation légale de conservation. Les enregistrements et transcriptions sont par ailleurs soumis à la politique de rétention configurable du Service (30, 60 ou 90 jours) au-delà de laquelle ils sont automatiquement et définitivement supprimés.

9. AUDITS

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à l'article 28 du RGPD et permet la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Responsable de traitement ou un auditeur qu'il a mandaté, sous réserve d'un préavis raisonnable et du respect de la confidentialité.

SIGNATURES

Fait à [Lieu], le [Date], en deux exemplaires originaux.

Pour le Client (Responsable de traitement) : [Nom, qualité, signature] Pour Agenteo (Sous-traitant) : [Nom, qualité, signature]