CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION – SOFY (OPTIMA FRANCE)

Version 7.2 – Date d'entrée en vigueur : 19 novembre 2026 pour les nouveaux contrats ; 20 décembre 2026 pour les contrats en cours

SOMMAIRE

1. Objet et Champ d'Application
2. Documents Contractuels
3. Description des Produits et Services
4. Points de Vente (POI)
5. Accès, Onboarding et Support
6. Développement Continu
7. Retards de Paiement et Suspension
8. Durée et Résiliation
9. Conditions Financières et TVA
10. Règlement et Escompte
11. Suspension des Services
12. Responsabilité Éditoriale du Client
13. Conformité Réglementaire (AF2M)
14. Cadre Horaire des Envois
15. Sécurité API et Fraude (AIT)
16. Propriété Intellectuelle
17. Sécurité et Données (ISO 27001)
18. Confidentialité
19. Non-sollicitation de Personnel
20. Assurances
21. Limitation de Responsabilité et Exclusion du Groupe
22. Réserve de Propriété
23. Force Majeure
24. Sous-traitance et Cession
25. Divisibilité |
26. Loi Applicable et Juridiction
27. Modification des CGVU
28. Engagements de Niveau de Service (SLA) |
29. Lutte contre la Corruption (Sapin II)
30. Réversibilité et fin de contrat

ANNEXE : DPA

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « CGVU ») définissent les termes et conditions dans lesquels la société OPTIMA FRANCE, SAS au capital de 150000 €, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 919 288 548 (ci-après « SOFY ») fournit au Client ses solutions logicielles et ses services de communications. Elles régissent l'intégralité de la relation commerciale, à l'exclusion de toutes conditions générales d'achat du Client, sauf accord écrit dérogatoire signé par les deux Parties. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes et les accepter sans réserve dès la signature du Bon de Commande ou l'accès aux Services. SOFY se réserve le droit de modifier les présentes CGVU avec un préavis de 30 jours pour les adapter aux évolutions du marché ou de la réglementation.

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat liant les Parties est constitué des documents suivants, par ordre de priorité décroissante : (1) Le Bon de Commande (ou Devis signé) détaillant les services spécifiques et les tarifs ; (2) L'Annexe Traitement des Données Personnelles (DPA) relative à la gestion des contacts et du RGPD ; (3) Les présentes CGVU. En cas de contradiction entre les termes de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra pour l'obligation en cause. Aucun autre document (plaquettes commerciales, échanges d'emails, propositions orales) ne pourra être opposé à SOFY s'il n'a pas fait l'objet d'un accord écrit et signé.

3. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRODUITS ET SERVICES

SOFY fournit des solutions de marketing local et de messagerie mobile déclinées comme suit :

3.1. SoView : Solution SaaS de gestion de la visibilité locale ("Presence Management") permettant la multidiffusion des informations des points de vente sur un réseau de plateformes partenaires. Elle intègre la récolte et la gestion des avis clients (Google Business Profile). SOFY agit comme intermédiaire technique et n'est pas responsable du volume ou de la qualité des avis publiés par des tiers.

3.2. SoConnect : Solution de Business Messaging conversationnelle centralisant les interactions via WhatsApp Business API et RCS. Elle permet la gestion automatisée et l'intégration de nouveaux canaux futurs.

3.3. SoReach : Solution SaaS d'engagement marketing pour diffuser des campagnes omnicanales (SMS, RCS, Email) avec outils de segmentation et d'analyse.

3.4. Services de Messagerie : Routage technique de flux SMS (Marketing/Alerte), RCS et WhatsApp.

4. NOMBRE DE POINTS DE VENTE (POI) ET ÉTABLISSEMENTS

Le droit d'utilisation des Applications SaaS est concédé exclusivement pour le nombre spécifique de Points de Vente (POI) ou établissements stipulé au Bon de Commande. Le Client s'engage à informer SOFY de toute ouverture d'établissement supplémentaire nécessitant l'usage des Services, laquelle fera l'objet d'une facturation complémentaire au tarif en vigueur. À l'inverse, si le Client réduit le nombre de points de vente actifs en cours de Période Initiale ferme, aucun remboursement ni diminution du prix forfaitaire engagé ne pourra être exigé par le Client avant le terme de ladite période, le contrat ayant été calibré sur un volume global négocié.

5. ACCÈS, ONBOARDING ET SUPPORT

- 5.1. Onboarding : SOFY assure une prestation de mise en service obligatoire ou optionnelle ("Onboarding") comprenant l'audit des besoins, le paramétrage technique des comptes, l'importation sécurisée des bases de données de contacts et la formation initiale des administrateurs. Ces frais de mise en œuvre sont exigibles en totalité dès la signature du Bon de Commande.
- 5.2. Conditions Minimales : Le bon fonctionnement des Services dépend de la conformité de l'environnement technique du Client (connexion internet haut débit stable, navigateurs récents supportant TLS 1.2+). SOFY ne pourra être tenue responsable des interruptions liées à l'obsolescence du matériel du Client.
- 5.3. Support : L'assistance technique est disponible pendant les Heures Ouvrées d'Activité Commerciale : du lundi au vendredi, de 09h00 à 18h00, hors jours fériés français.

6. DÉVELOPPEMENT CONTINU ET ÉVOLUTION

SOFY s'engage dans une démarche d'amélioration constante de ses outils. Le Client reconnaît et accepte que SOFY se réserve le droit de développer, modifier ou supprimer certaines fonctionnalités des Applications afin d'offrir des innovations et des mises à jour de performance. SOFY s'engage cependant à maintenir un niveau de service et de fonctionnalités globalement équivalent à la version précédente, de sorte que l'usage principal souscrit par le Client ne soit pas altéré. Ces mises à jour sont intégrées de plein droit dans l'abonnement du Client sans surcoût, sauf s'il s'agit de modules optionnels nouveaux faisant l'objet d'une

tarification spécifique.

7. RETARDS DE PAIEMENT ET SANCTIONS FINANCIÈRES

7.1. Pénalités : Tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités égales à 3 fois le taux d'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire de 40 €.
7.2. Procédure de suspension et clause pénale
Défaut de paiement :
En cas de défaut de paiement à l'échéance, SOFY adressera au Client une mise en demeure par email avec accusé de réception. À défaut de régularisation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant cette mise en demeure, SOFY pourra suspendre l'accès aux Services.
La suspension des Services consécutive à un défaut de paiement imputable exclusivement au Client ne constitue pas une inexécution contractuelle de la part de SOFY. En conséquence, les redevances d'abonnement continuent de courir pendant toute la durée de la suspension, à titre de clause pénale au sens de l'article 1231-5 du Code civil, destinée à réparer forfaitairement le préjudice subi par SOFY du fait de l'immobilisation de la capacité technique réservée au Client. Le Client reconnaît expressément que ce montant forfaitaire est proportionné au regard de l'investissement infrastructure engagé par SOFY.
Cette clause pénale s'applique sans préjudice des pénalités de retard prévues à l'article 7.1 et du droit de SOFY à résilier le contrat conformément à l'article 8.
Urgence / Fraude :
En cas de détection d'une activité frauduleuse (phishing, spam, SMS Pumping) ou d'une menace pour l'intégrité de la plateforme, SOFY procède à une suspension immédiate et sans préavis. Cette suspension d'urgence ne donne lieu à aucune indemnité au profit du Client et n'ouvre aucun droit à avoir ou remboursement des redevances en cours.

8. DURÉE ET RÉSILIATION

8.1. Engagement : Le contrat est ferme pour la durée prévue au Bon de Commande (12, 24 ou 36 mois).

8.2. Dénonciation : Préavis de **quarante-cinq (45) jours** avant la date anniversaire par LRAR ou email à resiliation@sofy.fr.

8.3. Évolutivité des POI : Le Client peut augmenter son nombre de Points de Vente à tout moment. Pour toute réduction de POI, celle-ci ne prendra effet qu'à la fin de la période contractuelle en cours, sauf accord commercial spécifique mentionné au Bon de Commande.

9. CONDITIONS FINANCIÈRES ET CALCUL DE LA TVA

9.1. Prix et Devises : Les prix des Services sont indiqués sur le Bon de Commande en Euros Hors Taxes (HT). Ils sont établis sur la base des tarifs en vigueur au moment de la signature. En cas de prestations s'étalant sur plusieurs années, SOFY applique une révision annuelle basée sur l'indice SYNTEC, à chaque date anniversaire du Contrat.
9.2. Application de la TVA : La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) est appliquée en sus du montant HT selon les dispositions fiscales en vigueur au jour de la facturation.

Pour les Clients établis en France : La TVA française au taux normal est appliquée de plein droit.

Pour les Clients établis dans l'Union Européenne (hors France) : Si le Client fournit un numéro de TVA intracommunautaire valide, la facture est émise hors taxes en application

du mécanisme de l'autoliquidation (Reverse Charge), conformément à l'article 196 de la Directive 2006/112/CE. À défaut de communication d'un numéro valide, la TVA française sera appliquée.

Pour les Clients établis hors Union Européenne : La prestation est facturée hors taxes, le Client étant responsable de l'acquittement des taxes locales dans son pays de résidence.

9.3. Taxes et Redevances Tierces :Ces montants seront refacturés au Client à l'euro-l'euro, sans marge additionnelle de SOFY. Le Client s'engage à les régler sans délai, sauf en cas d'erreur manifeste de calcul ou de facturation dûment prouvée par le Client.

10. MODALITÉS ET MOYENS DE RÈGLEMENT

10.1. Moyens : SOFY accepte exclusivement le prélèvement SEPA et le virement bancaire. Le Client doit garantir la provision de son compte.
10.2. Délais et Escompte : Le règlement est fixé à trente (30) jours nets. SOFY accorde un escompte de 1% sur le montant HT pour tout paiement effectué sous huit (8) jours calendaires suivant l'émission de la facture. Passé ce délai, le montant nominal est exigible.

11. SUSPENSION DES SERVICES

SOFY se réserve la faculté de suspendre l'accès aux Applications et aux Services de Messagerie dans les conditions suivantes :
(i) Défaut de paiement : La suspension intervient uniquement après respect de la procédure de mise en demeure prévue à l'article 7.2. Pendant toute la durée de la suspension imputable au Client, les redevances d'abonnement demeurent exigibles à titre de clause pénale forfaitaire, conformément à l'article
7.2, en réparation du préjudice lié au maintien de la capacité technique dédiée au Client. La facturation reprend son cours normal dès la levée de la suspension.
Par exception, si la suspension est due à une faute exclusive et dûment établie de SOFY, aucune redevance ne sera facturée pour la période d'indisponibilité, et le Client pourra solliciter un avoir compensatoire selon les modalités de l'article 28 (SLA).
(ii) Urgence sécuritaire ou Fraude : L'accès est suspendu sans préavis en cas de risque avéré pour l'intégrité de l'infrastructure de SOFY ou de détection d'activités illicites. Cette suspension ne génère aucune indemnité au bénéfice du Client. La facturation des abonnements est maintenue à titre de clause pénale, dans les conditions visées au (i) ci-dessus.

12. RESPONSABILITÉ ÉDITORIALE DU CLIENT

Le Client agit en qualité d'Éditeur exclusif des contenus diffusés via les Services au sens de la Loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986. À ce titre, il assume l'entière responsabilité de la licéité des données et messages transmis. Le Client garantit détenir tous les droits de propriété intellectuelle sur les contenus (textes, logos, images). Sont strictement interdits les contenus pornographiques, violents, haineux, racistes ou incitant à la discrimination. SOFY n'exerce aucun contrôle éditorial préalable mais coopérera avec toute autorité judiciaire pour identifier le Client en cas de litige. Le Client garantit SOFY contre toute réclamation de tiers liée aux contenus diffusés et s'engage à prendre à sa charge l'intégralité des frais de défense et condamnations éventuelles.

13. CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE (AF2M)

Le Client s'engage à respecter les cadres légaux et les chartes déontologiques de

l'AF2M et des régulateurs télécoms. Le non-respect de ces règles peut entraîner des sanctions pécuniaires et la suspension définitive des Services. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des guides de bonnes pratiques suivants :

- SMS+ : https://af2m.org/chartes-smsplus/
- Internet+ Mobile : https://af2m.org/chartes-internetplus/
  Toute amende infligée à SOFY du fait d'un manquement du Client sera intégralement refacturée à ce dernier, majorée de 15% pour frais de gestion administrative.

14. CADRE HORAIRE DES ENVOIS (MARKETING VS ALERTE)

Les Parties conviennent de règles strictes pour préserver la tranquillité des destinataires :

- 14.1. SMS Marketing : Les campagnes promotionnelles sont autorisées tous les jours (y compris dimanches et jours fériés), mais demeurent strictement interdites entre 20h00 et 08h00. La mention "STOP SMS" est obligatoire sous peine de suspension immédiate.
- 14.2. Messages d'Alerte : Les notifications transactionnelles, codes de validation OTP et alertes de sécurité sont autorisés 24h/24 et 7j/7. Le Client s'interdit d'utiliser le canal "Alerte" pour diffuser du contenu marketing.
- 14.3. Défaillance Tiers : SOFY décline toute responsabilité en cas de défaillance des réseaux Meta (WhatsApp), Google (RCS) ou des opérateurs de transit.

15. SÉCURITÉ API ET FRAUDE (AIT)

Le Client est responsable de la sécurité de ses identifiants API. Tout trafic généré via ses accès est facturé. Par exception, sa responsabilité n'est pas engagée s'il est démontré par audit que le détournement provient exclusivement d'une faille de sécurité critique de la plateforme SOFY. SOFY alerte le Client sous 24h ouvrées en cas de fraude suspectée (SMS Pumping).

16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SOFY conserve la propriété exclusive de tous les logiciels, codes sources, API et savoir-faire relatifs à SoView, SoConnect et SoReach. Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation personnelle et non-transférable. Sont interdits : l'ingénierie inverse, la décompilation, la création d'œuvres dérivées et l'extraction automatisée de données ("scraping"). Toute violation constitue une contrefaçon passible de poursuites et de résiliation immédiate.

17. SÉCURITÉ ET DONNÉES (ISO 27001)

SOFY s'engage à maintenir un niveau de sécurité fondé sur les exigences de la norme ISO 27001. Le stockage des Carnets d'Adresses et Contacts est effectué sur des infrastructures sécurisées situées exclusivement en Union Européenne (Amazon Web Services, région Irlande). SOFY garantit l'étanchéité logique des données entre ses Clients, le chiffrement des flux (TLS 1.2+) et le chiffrement des données au repos (AES-256). SOFY n'utilisera jamais les contacts du Client pour son propre compte. Le Client demeure seul Responsable de Traitement et garantit avoir obtenu le consentement (Opt-in) des personnes concernées conformément au RGPD.

18. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, données, spécifications techniques, stratégies commerciales et

documents de toute nature communiqués par l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client reconnaît expressément que les tarifs préférentiels négociés, les méthodes d'Onboarding et les spécifications techniques des API SOFY constituent des secrets commerciaux stratégiques protégés. Les Parties s'obligent à : (i) ne pas divulguer ces informations à des tiers autres que leurs préposés ou conseils soumis au secret professionnel ; (ii) prendre toutes les mesures de sécurité logiques et physiques pour prévenir toute fuite de données ; (iii) ne pas exploiter ces informations confidentielles pour leur propre compte ou pour celui de tiers en dehors de l'exécution du Contrat. Cette obligation de confidentialité entre en vigueur dès la signature du Contrat et survivra pendant une période ferme de cinq (5) années consécutives à compter de son expiration ou de sa résiliation, quelle qu'en soit la cause. Toute violation du secret des affaires par le Client engagera sa responsabilité civile et pourra donner lieu à une demande de provision pour dommages et intérêts au titre du préjudice financier subi par SOFY

19. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Pendant toute la durée de la relation contractuelle et durant les douze (12) mois suivant la fin de celle-ci, quelle qu'en soit la cause (résiliation, expiration du terme ou rupture amiable), le Client s'interdit formellement de solliciter en vue d'une embauche, d'engager ou de faire travailler sous quelque forme que ce soit (salariat, sous-traitance, conseil), directement ou par personne interposée, tout collaborateur, salarié ou consultant de SOFY ayant participé activement à l'exécution, au déploiement ou au support des Services souscrits. Cet engagement de non-débauchage est essentiel pour préserver le savoir-faire et l'investissement humain de SOFY. En cas de manquement à cette obligation, le Client s'engage à verser à SOFY, à titre de clause pénale irréductible, une indemnité forfaitaire égale à six (6) mois de la rémunération brute annuelle (primes et avantages inclus) que percevait le collaborateur concerné au moment de son départ. Cette indemnité sera due immédiatement dès le constat de la collaboration illicite. Le versement de cette somme ne prive pas SOFY du droit de demander la cessation immédiate du trouble manifestement illicite devant les juridictions compétentes.

20. ASSURANCES

SOFY est titulaire d'une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle (incluant les risques Cyber) auprès d'une compagnie notoirement solvable, couvrant les dommages causés dans le cadre de ses prestations SaaS et Télécom. Le Client s'engage à maintenir sa propre assurance pour ses activités et renonce à tout recours contre SOFY au-delà des plafonds de garantie prévus à l'article 21.

21. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

21.1. Plafond : L'indemnisation totale cumulée est plafonnée au montant HT payé par le Client au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur.
21.2. Exceptions : Ce plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde, dommages corporels ou violation grave du RGPD par SOFY.
21.3. Exclusion : SOFY ne répond pas des dommages indirects (perte de profit, d'image). Le Client renonce à tout recours contre les autres entités, actionnaires ou dirigeants du Groupe Optima Group.

22. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

SOFY se réserve expressément la propriété pleine et entière des produits, livrables,

développements spécifiques et droits d'usage des Applications jusqu'au paiement intégral et définitif du prix convenu en principal, frais et accessoires. Le paiement ne sera considéré comme effectué qu'au moment de l'encaissement effectif des fonds par SOFY. En cas de défaut de paiement, SOFY pourra, après mise en œuvre de la procédure de mise en demeure prévue à l'article 7.2, procéder à la désactivation des accès logiciels et revendiquer la restitution de tout matériel fourni aux frais et risques du Client. Le Client s'interdit de donner en gage ou de transférer la propriété des éléments sous réserve de propriété avant leur complet règlement. En cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client s'engage à informer immédiatement SOFY afin que cette dernière puisse exercer son droit de revendication conformément aux dispositions légales en vigueur. Les risques de perte ou de détérioration sont toutefois transférés au Client dès la mise en service des Applications.

23. FORCE MAJEURE

Sont considérés comme cas de force majeure : les grèves totales ou partielles des opérateurs télécoms, les pannes d'énergie nationales, les cyber-attaques étatiques et tout événement imprévisible et irrésistible rendant impossible l'exécution des Services tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

24. SOUS-TRAITANCE ET CESSION

SOFY peut sous-traiter tout ou partie de ses prestations à des tiers (hébergeurs, agrégateurs). SOFY se réserve le droit de céder le contrat à toute société de son Groupe ou tiers de son choix. Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit préalable de SOFY.

25. DIVISIBILITÉ ET NON-RENONCIATION

Si une clause est jugée nulle par un tribunal, les autres clauses restent en vigueur. Le fait pour SOFY de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client ne vaut pas renonciation pour l'avenir.

26. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Le contrat est régi par le droit français. **COMPÉTENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS**, y compris en cas de référé ou d'appel en garantie.

27. MODIFICATION DES CGVU

SOFY peut modifier les CGVU. Toute modification substantielle est notifiée avec un préavis de 30 jours. En cas de refus motivé, le Client peut résilier le Contrat sans frais, sous réserve du paiement des services consommés

28. ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

SOFY s'engage à assurer une disponibilité mensuelle de ses Applications SaaS (SoView, SoConnect, SoReach) à hauteur de 99,5 % et un taux de réussite de routage des flux de messagerie vers les passerelles opérateurs de 99,9 % . Ces taux sont calculés hors périodes de maintenance programmée
et hors défaillances imputables aux réseaux tiers (opérateurs de télécommunications, plateformes Meta ou Google) dont SOFY n'a pas la maîtrise. En cas de non-respect de ces seuils de disponibilité dû exclusivement à une faute de SOFY, le Client pourra solliciter des avoirs compensatoires:
< 99,5% : 5% d'avoir sur la redevance mensuelle.
< 98% : 15% d'avoir.
< 95% : 30% d'avoir.

Maintenance programmée : SOFY s'efforce de réaliser les opérations de maintenance durant les heures non ouvrées (20h00 - 08h00 CET). SOFY informera le Client par email au moins quarante-huit (48) heures à l'avance pour toute

intervention susceptible d'impacter la disponibilité des Services
Les demandes d'avoirs doivent être transmises sous 15 jours après le mois de l'incident, accompagnées des preuves techniques du dysfonctionnement.
Un SLA renforcé peut être proposé dans le cadre d'un contrat spécifique.

29. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION (SAPIN II)

Les Parties s'engagent à respecter les lois anti-corruption (Loi Sapin II). Tout manquement grave du Client à l'éthique commerciale autorisera SOFY à résilier le contrat sans préavis ni indemnité.

30. RÉVERSIBILITÉ ET FIN DE CONTRAT

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, SOFY s'engage à restituer au Client, à sa première demande, l'intégralité de ses Données (contacts, historiques) dans un format structuré standard (type CSV ou JSON). Cette prestation de réversibilité simple est incluse dans le contrat. Toute assistance technique supplémentaire ou demande de format spécifique fera l'objet d'un devis complémentaire.

ANNEXE : ACCORD SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES (DPA)

1. Objet et portée de l'accord

La présente Annexe relative au Traitement des Données Personnelles (ci-après « DPA ») a pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société OPTIMA FRANCE (SOFY) agit en qualité de Sous-traitant pour le compte du Client, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), dans le cadre de la fourniture de ses services SaaS et de messagerie.

Elle encadre l'ensemble des opérations de traitement réalisées par SOFY pour le compte du Client, incluant notamment la collecte indirecte, l'hébergement, la structuration, la diffusion de campagnes, le routage des messages, l'analyse des performances et la sécurisation des flux.

La présente DPA s'applique à toute donnée personnelle traitée dans le cadre de l'exécution du Contrat, quelle que soit sa nature, son origine ou son support.

Elle vise à garantir un niveau élevé de protection des données, conforme aux exigences du RGPD, ainsi qu'aux bonnes pratiques de sécurité de l'information et aux standards attendus par les entreprises de grande taille.

Elle précise les responsabilités respectives des Parties, les mesures de sécurité mises en œuvre, les modalités de recours à des sous-traitants, ainsi que les conditions de transfert et de restitution des données.

Elle constitue un élément contractuel essentiel et fait partie intégrante du Contrat principal liant les Parties.

En cas de contradiction entre la présente DPA et les CGVU, les stipulations de la DPA prévalent en matière de protection des données.

2. Qualification des Parties et instructions de traitement

Dans le cadre du présent Contrat, le Client agit en qualité de Responsable de traitement, au sens du RGPD, dès lors qu'il détermine seul les finalités et les moyens essentiels du traitement.

SOFY agit en qualité de Sous-traitant, exécutant les traitements pour le compte du Client sur la base d'instructions documentées.

Le Client est seul responsable de la licéité des traitements, de la définition des finalités poursuivies, ainsi que de la conformité des données collectées.

SOFY s'engage à ne traiter les données personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts vers un pays tiers.

Si SOFY estime qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition applicable en matière de protection des données, elle en informe immédiatement le Client.

SOFY s'interdit d'utiliser les données personnelles pour son propre compte, à des fins commerciales, analytiques ou d'amélioration produit non autorisées.

Les traitements effectués sont strictement limités à ceux nécessaires à l'exécution des Services, tels que définis contractuellement.

Toute évolution substantielle des traitements devra faire l'objet d'une validation préalable du Client.

3. Description détaillée des traitements

SOFY est amenée à traiter des données personnelles dans le cadre des opérations suivantes :

- gestion des bases de contacts et segmentation marketing
- diffusion de campagnes multicanales (SMS, RCS, WhatsApp, Email)
- gestion des interactions conversationnelles
- collecte et analyse des performances des campagnes
- journalisation des actions et des accès
- sécurisation des systèmes et prévention des fraudes

Les traitements incluent des opérations automatisées et non automatisées, réalisées via des infrastructures sécurisées.

Les données sont traitées dans le cadre d'une plateforme SaaS accessible en ligne, avec des accès sécurisés.

Les traitements peuvent impliquer des interactions avec des prestataires tiers (opérateurs télécoms, plateformes de messagerie).

SOFY n'intervient pas dans la définition des campagnes ni dans la qualification des destinataires.

Le traitement est réalisé de manière transparente, traçable et sécurisée.

4. Catégories de données et personnes concernées

Les données personnelles susceptibles d'être traitées incluent :
•données d'identification (nom, prénom)
•coordonnées (numéro de téléphone, adresse email)
•données de segmentation marketing
•données comportementales (interactions, clics, réponses)
•historiques d'échanges
•logs techniques et métadonnées
Les personnes concernées sont notamment :
•clients finaux du Client
•prospects
•utilisateurs des services du Client
•collaborateurs du Client
SOFY ne traite pas intentionnellement de données sensibles au sens du RGPD.
Le Client s'engage à ne pas transmettre de données sensibles sauf accord spécifique.
Toute donnée excessive ou non pertinente doit être exclue par le Client.

5. Obligations du Client

Le Client s'engage à :
•disposer d'une base légale valide pour chaque traitement
•informer les personnes concernées conformément au RGPD
•recueillir le consentement lorsque nécessaire
•respecter les règles ePrivacy et anti-spam
•garantir l'exactitude des données
Le Client est responsable de la gestion des droits des personnes concernées.
Il s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins illicites ou contraires aux réglementations applicables.
Le Client assume l'entière responsabilité des contenus diffusés et des campagnes réalisées.
Il garantit SOFY contre toute réclamation liée à un manquement à ces obligations.

6. Obligations de SOFY

SOFY s'engage à :
•traiter les données uniquement sur instruction du Client
•garantir la confidentialité et l'intégrité des données
•limiter l'accès aux seules personnes autorisées
•former ses équipes à la protection des données
•mettre en place des contrôles internes réguliers
SOFY veille à ce que toute personne ayant accès aux données soit soumise à une obligation de confidentialité.
Elle met en œuvre des procédures de gestion des incidents et des violations.
Elle tient un registre des traitements réalisés pour le compte du Client.
Elle coopère avec le Client pour garantir la conformité globale.

7. Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

SOFY met en œuvre des mesures de sécurité conformes aux standards ISO 27001, incluant notamment :
•chiffrement des données en transit (TLS 1.2 ou supérieur)
•chiffrement des données au repos (AES-256 ou équivalent)
•gestion stricte des accès (IAM, authentification forte)
•journalisation et traçabilité des actions
•segmentation des environnements (production, test)

•sauvegardes régulières et sécurisées
Des audits internes et externes peuvent être réalisés régulièrement.
SOFY met en place des politiques de sécurité documentées.
Les accès sont revus périodiquement.
Des tests de sécurité (pentests) peuvent être réalisés.

8. Sous-traitance ultérieure

SOFY est autorisée à recourir à des sous-traitants pour l'exécution des Services.

Ces sous-traitants incluent notamment :
•hébergeur cloud : Amazon Web Services EMEA SARL (région UE – Irlande)
•opérateurs télécoms : Orange, SFR, Bouygues Telecom, Free Mobile (France)
•fournisseurs de messagerie (Meta, Google)
SOFY s'assure que chaque sous-traitant :
•présente des garanties suffisantes
•respecte le RGPD
•est lié par un contrat conforme
SOFY informe le Client par écrit de tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur au moins trente (30) jours à l'avance ; le Client peut s'y opposer pour un motif légitime pendant ce délai.
Une liste à jour des sous-traitants est disponible sur demande.

9. Transferts internationaux de données

Les données sont hébergées dans l'Union européenne. Des transferts hors UE peuvent intervenir pour certains canaux, notamment WhatsApp (Meta).
SOFY s'engage à encadrer ces transferts par :
•des Clauses Contractuelles Types
•la certification EU-US Data Privacy Framework
des destinataires concernés, le cas échéant
Le Client est informé des risques potentiels liés à ces transferts.
SOFY veille à minimiser les flux hors UE.

10. Notification des violations de données

SOFY notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et au plus tard 48 heures après en avoir pris connaissance.
La notification inclut :
•nature de l'incident
•données concernées
•impact potentiel
•mesures correctives

SOFY coopère avec le Client pour les obligations CNIL.

11. Assistance au Client

SOFY assiste le Client pour :
•les demandes d'exercice de droits
•les analyses d'impact (PIA)
•les audits
Cette assistance est fournie dans la mesure du raisonnable.

12. Conservation des données

Les données sont conservées :
•pendant la durée du contrat
•puis restitution et suppression dans les conditions de l'article 13 ; journaux techniques conservés 3 mois
SOFY applique des politiques de rétention strictes.

13. Restitution et suppression

À la fin du contrat :
•restitution des données sur demande
•suppression sous 30 jours
Les logs peuvent être conservés si requis.

14. Audit et contrôle

Le Client peut auditer SOFY :
•une fois par an
•sous préavis
•à ses frais
Les audits doivent respecter la confidentialité.

15. Dispositions finales

La présente DPA est intégrée au Contrat.
Elle prévaut en matière de données personnelles.
Toute modification doit être formalisée par écrit.