CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

SOFY (OPTIMA FRANCE) — Version 7.4 du [24/11/2026]

Entrée en vigueur pour les contrats en cours le 4 janvier 2027

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
8. Durée, renouvellement et résiliation
9. Conditions financières et TVA
10. Modalités de règlement et escompte
11. Suspension des services
12. Responsabilité éditoriale du Client
13. Conformité réglementaire
14. Cadre horaire des envois
15. Sécurité des accès, API et fraude
16. Propriété intellectuelle
17. Sécurité et données
18. Confidentialité
19. Non-sollicitation de personnel
20. Assurances
21. Limitation de responsabilité et exclusion du Groupe
22. Conservation des droits jusqu'au paiement
23. Force majeure
24. Sous-traitance et cession
25. Divisibilité et non-renonciation
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 : Accord sur le traitement des données personnelles (DPA)

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « CGVU ») définissent les conditions dans lesquelles la société OPTIMA FRANCE, SAS au capital de 100000 €, dont le siège est situé 60 rue François Ier, 75008 Paris, 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'ensemble 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 avant la signature du Bon de Commande et les accepter sans réserve dès cette signature ou dès le premier accès aux Services. Les CGVU peuvent être modifiées dans les conditions de l'article 27.

1.2. Qualité du Client. Les Services sont réservés aux professionnels. Le Client déclare contracter pour les besoins de son activité professionnelle et reconnaît que l'usage des Services, notamment la communication avec sa clientèle et ses prospects, entre dans le champ de son activité principale.

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat liant les Parties est constitué des documents suivants, par ordre de priorité décroissante : (1) les conditions particulières, à savoir tout contrat-cadre ou accord spécifique signé par les Parties, ainsi

que leurs avenants et annexes ; (2) le Bon de Commande ou devis signé, détaillant les services et les tarifs ; (3) l'Annexe Traitement des Données Personnelles (DPA), qui prévaut toutefois sur tout autre document en matière de protection des données personnelles ; (4) les présentes CGVU.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut pour l'obligation en cause, les autres stipulations restant applicables. Aucun autre document (plaquettes commerciales, échanges d'emails, propositions orales) n'est opposable à SOFY s'il n'a pas fait l'objet d'un accord écrit et signé.

3. DESCRIPTION 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 diffusion 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 messagerie conversationnelle professionnelle centralisant les interactions via WhatsApp Business API et RCS, permettant la gestion automatisée des échanges et l'intégration de nouveaux canaux.

3.3. SoReach : solution SaaS d'engagement marketing permettant de diffuser des campagnes multicanales (SMS, RCS et, à compter de sa mise à disposition, Email), avec outils de segmentation et d'analyse.

3.4. Services de messagerie : acheminement technique de flux SMS (marketing et alerte), RCS et WhatsApp.

3.5. Disponibilité géographique du RCS : le RCS est disponible pour les numéros de destinataires de France métropolitaine. Les envois vers la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane française, La Réunion et Mayotte sont acheminés par SMS et facturés comme tels. SOFY peut étendre le RCS à d'autres zones dès qu'il y est disponible, par simple notification.

4. POINTS DE VENTE (POI) ET ÉTABLISSEMENTS

Le droit d'utilisation des Applications SaaS est concédé pour le nombre de Points de Vente (POI) ou établissements stipulé au Bon de Commande. Le Client informe SOFY de toute ouverture d'établissement supplémentaire nécessitant l'usage des Services, laquelle fait l'objet d'une facturation complémentaire au tarif en vigueur. Toute réduction du nombre de POI ne prend effet qu'à la fin de la période contractuelle en cours, sauf accord commercial spécifique mentionné au Bon de Commande ; aucun remboursement ni diminution du prix engagé n'est dû avant ce terme, le contrat ayant été calibré sur un volume global négocié.

5. ACCÈS, ONBOARDING ET SUPPORT

5.1. Onboarding : lorsqu'elle est prévue au Bon de Commande, SOFY assure une prestation de mise en service (« Onboarding ») comprenant l'audit des besoins, le paramétrage technique des comptes, l'importation sécurisée des bases de contacts et la formation initiale des administrateurs. Les frais correspondants 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 ou supérieur). SOFY n'est pas responsable des interruptions liées à l'obsolescence du matériel ou des logiciels du Client.

5.3. Support : l'assistance technique est disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (heure de Paris), hors jours fériés en France métropolitaine.

6. DÉVELOPPEMENT CONTINU ET ÉVOLUTION

SOFY améliore en permanence ses outils et peut développer, modifier ou supprimer certaines fonctionnalités des Applications. SOFY maintient un niveau de service et de fonctionnalités globalement équivalent, de sorte que l'usage principal souscrit par le Client ne soit pas altéré. Ces mises à jour sont intégrées à l'abonnement sans surcoût, sauf s'il s'agit de modules optionnels nouveaux faisant l'objet d'une tarification spécifique.

7. RETARDS DE PAIEMENT

7.1. Pénalités : tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

7.2. Mise en demeure : en cas de défaut de paiement à l'échéance, SOFY adresse au Client une mise en demeure par tout moyen permettant d'en prouver la réception. À défaut de régularisation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, SOFY peut suspendre les Services dans les conditions de l'article 11 et/ou résilier le Contrat conformément à l'article 8.

8. DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

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

8.2. Renouvellement : à l'issue de cette durée, il se renouvelle tacitement par périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties au moins quarante-cinq (45) jours avant l'échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email à resiliation@sofy.fr.

8.3. Résiliation pour manquement : sous réserve de l'article 8.4, en cas de manquement grave non réparé trente (30) jours après mise en demeure, la Partie non défaillante peut résilier le Contrat de plein droit. En cas de résiliation aux torts du Client ou de résiliation anticipée à son initiative, les sommes restant dues jusqu'au terme de la période ferme en cours deviennent immédiatement exigibles.

8.4. Annulation avant mise en service : le Bon de Commande signé engage fermement le Client. Toute annulation, tout désistement ou tout refus d'exécution notifié par le Client avant la mise en service des Services (activation des accès ou premier envoi) rend exigible de plein droit, à titre de clause pénale au sens de l'article 1231-5 du Code civil, une indemnité forfaitaire égale à vingt pour cent (20 %) du montant total HT du Bon de Commande calculé sur la durée ferme d'engagement. S'y ajoutent les frais d'onboarding prévus à l'article 5.1 et, sur justificatifs, les frais engagés par SOFY auprès de tiers pour le compte du Client (notamment l'enregistrement d'agents RCS ou WhatsApp et les frais de plateformes). L'indemnité est exigible huit (8) jours après une mise en demeure restée sans effet, ou immédiatement en cas de refus exprès du Client. Après la mise en service, l'article 8.3 s'applique.

8.5. Évolution des POI : le Client peut augmenter son nombre de POI à tout moment ; les réductions suivent l'article 4.

9. CONDITIONS FINANCIÈRES ET TVA

9.1. Prix : les prix sont indiqués au Bon de Commande en euros hors taxes (HT), sur la base des tarifs en vigueur à la signature. Pour les abonnements SaaS, SOFY applique à chaque date anniversaire une révision annuelle selon l'indice SYNTEC.

9.2. Coûts de messagerie : SOFY peut répercuter sur les prix des Services de messagerie toute hausse des tarifs, frais ou taxes que lui facturent les opérateurs, plateformes (notamment Meta et Google) ou agrégateurs, ainsi que toute nouvelle contribution réglementaire. La hausse est notifiée au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet, avec justificatif, et s'applique aux envois postérieurs.

9.3. TVA : la TVA est appliquée en sus selon les dispositions fiscales en vigueur au jour de la facturation. Pour les Clients établis en France, la TVA française au taux normal s'applique. Pour les Clients établis dans un autre État de l'Union européenne disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire valide, la facture est émise hors taxes selon le mécanisme d'autoliquidation (article 196 de la Directive 2006/112/CE) ; à défaut de numéro valide, la TVA française s'applique. Pour les Clients établis hors de l'Union européenne, la prestation est facturée hors taxes, le Client acquittant les taxes locales éventuelles.

9.4. Taxes et redevances tierces : les taxes, contributions et redevances dues à des tiers au titre des Services sont refacturées au Client à l'euro l'euro, sans marge de SOFY. Le Client les règle sans délai, sauf erreur manifeste de calcul ou de facturation dûment prouvée.

10. MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET ESCOMPTE

10.1. Moyens : SOFY accepte le prélèvement SEPA et le virement bancaire. Le Client garantit la provision de son compte.

10.2. Délais : sauf stipulation contraire des conditions particulières ou du Bon de Commande, le règlement est dû à trente (30) jours nets à compter de la date d'émission de la facture. Un escompte de

1 % du montant HT est accordé pour tout paiement reçu dans les huit (8) jours calendaires suivant l'émission de la facture ; passé ce délai, aucun escompte n'est accordé.

11. SUSPENSION DES SERVICES

11.1. Défaut de paiement : la suspension intervient après la mise en demeure prévue à l'article 7.2. Le Contrat étant conclu pour une durée ferme, les redevances d'abonnement restent dues pendant toute la durée d'une suspension imputable au Client, au titre du prix convenu et non à titre de pénalité. La suspension ne constitue pas une inexécution de SOFY. Les Services sont rétablis dès la régularisation complète.

11.2. Fraude, usage illicite ou risque grave : SOFY peut suspendre immédiatement et sans préavis tout ou partie des Services en cas d'activité frauduleuse ou illicite (phishing, spam, SMS pumping), de compromission des accès du Client ou de risque pour l'intégrité de la plateforme ou des réseaux. SOFY en informe le Client dans les meilleurs délais. Lorsque la cause est imputable au Client, la suspension ne donne lieu à aucune indemnité ni avoir et les redevances restent dues dans les conditions de l'article 11.1. Lorsqu'elle n'est pas imputable au Client, la suspension est limitée à la durée strictement nécessaire.

11.3. Faute de SOFY : si l'indisponibilité résulte d'une faute exclusive et dûment établie de SOFY, aucune redevance n'est facturée pour la période concernée et le Client peut solliciter un avoir selon l'article 28.

12. RESPONSABILITÉ ÉDITORIALE DU CLIENT

Le Client est l'éditeur exclusif des contenus diffusés via les Services. Il assume l'entière responsabilité de la licéité des données et messages transmis et garantit détenir tous les droits nécessaires sur les contenus (textes, logos, images, éléments de marque des agents RCS et WhatsApp). Sont strictement interdits les contenus pornographiques, violents, haineux, racistes, discriminatoires, trompeurs ou frauduleux. SOFY n'exerce aucun contrôle éditorial préalable mais peut bloquer tout contenu manifestement illicite et coopère avec toute autorité compétente. Le Client garantit SOFY contre toute réclamation de tiers liée aux contenus diffusés et prend en charge l'intégralité des frais de défense et condamnations éventuelles.

13. CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Le Client respecte les règles applicables à la prospection électronique (notamment l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques et le RGPD), les recommandations de la CNIL, les recommandations et codes de déontologie de l'AF2M applicables au SMS et au RCS, ainsi que les politiques d'usage des opérateurs, de Meta et de Google. Il recueille et conserve les preuves de consentement, met en œuvre les mécanismes d'opposition requis et exclut les numéros opposés. Le non-respect de ces règles peut entraîner la suspension, voire la résiliation des Services. Toute amende, sanction ou pénalité infligée à SOFY du fait d'un manquement du Client lui est intégralement refacturée, majorée de 15 % au titre des frais de gestion administrative.

14. CADRE HORAIRE DES ENVOIS

14.1. Messages marketing : les campagnes promotionnelles (SMS et RCS) sont interdites entre 20h00 et 08h00 ainsi que les dimanches et jours fériés, sauf dérogation conforme aux recommandations de l'AF2M en vigueur. Elles comportent obligatoirement un mécanisme d'opposition gratuit (mention « STOP » suivie du numéro court applicable), 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 des tiers : SOFY n'est pas responsable des défaillances des réseaux et plateformes tiers, notamment Meta (WhatsApp), Google (RCS) et les opérateurs de télécommunications.

15. SÉCURITÉ DES ACCÈS, API ET FRAUDE

Le Client est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants, mots de passe, clés API et habilitations, ainsi que de la sécurité de ses propres systèmes. Il active l'authentification forte dès que SOFY la met à disposition. Tout envoi effectué depuis le compte ou les clés API du Client est réputé

effectué par lui et lui est facturé, y compris en cas d'utilisation non autorisée par un tiers, sauf s'il est démontré que cette utilisation résulte d'une défaillance de sécurité imputable à SOFY.

Le Client notifie sans délai toute compromission avérée ou suspectée, par email et par téléphone au support ; SOFY suspend alors les accès concernés, et les envois intervenus plus de deux (2) heures après la réception de cette notification ne sont pas facturés. SOFY peut fixer des plafonds d'envoi et suspendre préventivement tout trafic anormal (notamment SMS pumping ou trafic artificiellement gonflé). SOFY informe le Client dans les meilleurs délais, et au plus tard sous vingt-quatre (24) heures ouvrées, de toute fraude suspectée qu'elle détecte.

16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SOFY conserve la propriété exclusive des logiciels, codes sources, API et savoir-faire relatifs à SoView, SoConnect et SoReach. Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation personnelle, non exclusive et non transférable, pour la durée du Contrat. Sont interdits l'ingénierie inverse, la décompilation, la création d'œuvres dérivées et l'extraction automatisée de données (« scraping »). Toute violation peut constituer une contrefaçon et justifie une résiliation immédiate.

17. SÉCURITÉ ET DONNÉES

SOFY maintient un niveau de sécurité s'appuyant sur les exigences de la norme ISO 27001, sans que cette référence vaille certification, sauf mention expresse au Bon de Commande. Les carnets d'adresses et contacts sont hébergés sur des infrastructures sécurisées situées exclusivement dans l'Union européenne (Amazon Web Services, région Irlande). SOFY assure le cloisonnement logique des données entre ses Clients, le chiffrement des flux (TLS 1.2 ou supérieur) et le chiffrement des données au repos (AES-256). SOFY n'utilise jamais les contacts du Client pour son propre compte. Le Client demeure seul responsable de traitement ; les modalités de traitement sont précisées au DPA.

18. CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie considère comme strictement confidentielles les informations, données, spécifications techniques, stratégies commerciales et documents communiqués par l'autre Partie pour l'exécution du Contrat. Le Client reconnaît que les tarifs négociés, les méthodes d'onboarding et les spécifications techniques des API de SOFY constituent des secrets d'affaires. Les Parties s'obligent à : (i) ne pas divulguer ces informations à des tiers autres que leurs préposés ou conseils soumis au secret ; (ii) prendre les mesures de sécurité appropriées pour en prévenir toute fuite ; (iii) ne pas les exploiter en dehors de l'exécution du Contrat. Cette obligation s'applique dès la signature et pendant cinq (5) ans après la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Toute violation engage la responsabilité de la Partie fautive.

19. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Pendant la durée du Contrat et les douze (12) mois suivant sa fin, quelle qu'en soit la cause, le Client s'interdit de solliciter en vue d'une embauche, d'engager ou de faire travailler, sous quelque forme que ce soit, directement ou par personne interposée, tout salarié ou consultant de SOFY ayant participé à l'exécution, au déploiement ou au support des Services. En cas de manquement, le Client verse à SOFY, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire égale à six (6) mois de la rémunération brute (primes et avantages inclus) que percevait le collaborateur concerné au moment de son départ, sans préjudice du droit de SOFY de faire cesser le trouble 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. Le Client maintient sa propre assurance pour ses activités. L'existence de ces assurances ne modifie pas les limitations de responsabilité prévues à l'article 21.

21. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET EXCLUSION DU GROUPE

21.1. Dommages réparables : chaque Partie ne répond que des dommages directs et prouvés. Sont exclus les dommages indirects, notamment la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle, de chance ou de données, et l'atteinte à l'image ou à la réputation.

21.2. Plafond général : la responsabilité cumulée de SOFY, toutes causes confondues, est plafonnée au montant HT payé ou dû par le Client au titre du Contrat au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.

21.3. Données personnelles : pour les violations de données personnelles ou de confidentialité imputables à SOFY, sa responsabilité cumulée est plafonnée à deux (2) fois le plafond général, sur toute la durée du Contrat.

21.4. Exceptions : ces plafonds ne s'appliquent ni aux obligations de paiement du Client, ni à la fraude, à la faute lourde ou dolosive, ni aux dommages corporels.

21.5. Groupe : le Client renonce à tout recours contre les autres sociétés, actionnaires ou dirigeants du groupe Optima Group, SOFY étant seule cocontractante.

22. CONSERVATION DES DROITS JUSQU'AU PAIEMENT

Les droits d'usage des Applications et la propriété des livrables et développements spécifiques ne sont acquis au Client qu'après paiement intégral du prix en principal, frais et accessoires, constaté par l'encaissement effectif des fonds. À défaut de paiement, SOFY peut, après la mise en demeure prévue à l'article 7.2, désactiver les accès et exiger la restitution de tout matériel fourni, aux frais et risques du Client.

23. FORCE MAJEURE

Constitue un cas de force majeure tout événement répondant aux conditions de l'article 1218 du Code civil, notamment les grèves des opérateurs de télécommunications, les pannes d'énergie de grande ampleur et les cyberattaques d'origine étatique. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge au-delà de soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier le Contrat sans indemnité, les sommes dues pour les Services déjà fournis restant exigibles.

24. SOUS-TRAITANCE ET CESSION

SOFY peut sous-traiter tout ou partie de ses prestations (hébergeurs, opérateurs, agrégateurs), dans le respect du DPA. SOFY peut céder ou transférer le Contrat, sur simple notification, à toute société qui la contrôle, qu'elle contrôle ou placée sous le même contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce, ou en cas de cession de son fonds de commerce ou de la branche d'activité concernée. Le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de SOFY.

25. DIVISIBILITÉ ET NON-RENONCIATION

La nullité d'une clause n'affecte pas les autres stipulations. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

26. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Le Contrat est régi par le droit français. Les Parties recherchent une solution amiable pendant trente (30) jours avant toute action, sauf urgence. Entre Parties ayant la qualité de commerçant, compétence exclusive est attribuée au Tribunal des activités économiques de Paris, y compris en référé ou en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. À défaut, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

27. MODIFICATION DES CGVU

SOFY peut modifier les CGVU pour les adapter aux évolutions de ses Services, du marché ou de la réglementation. Toute modification substantielle est notifiée au Client au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. En cas de refus motivé notifié avant cette date, le Client peut résilier le Contrat sans frais à la date d'entrée en vigueur de la modification, sous réserve du paiement des Services consommés. Les modifications imposées par la loi, un régulateur ou un opérateur s'appliquent à la date requise.

28. ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

SOFY s'engage à assurer une disponibilité mensuelle de ses Applications SaaS (SoView, SoConnect, SoReach) de 99,5 %, hors maintenance programmée et hors défaillances des réseaux et plateformes tiers (opérateurs, Meta, Google). Pour l'acheminement des messages, SOFY est tenue d'une obligation

de moyens et met en œuvre ses meilleurs efforts pour transmettre les flux aux opérateurs ; aucun délai ni taux de remise n'est garanti, sauf SLA spécifique prévu aux conditions particulières.

En cas de non-respect du seuil de disponibilité dû exclusivement à SOFY, le Client peut solliciter un avoir sur la redevance mensuelle SaaS concernée : 5 % en dessous de 99,5 %, 15 % en dessous de 98 % et 30 % en dessous de 95 %. Ces avoirs constituent la seule compensation due au titre de l'indisponibilité. Les demandes sont transmises dans les quinze (15) jours suivant la fin du mois concerné, avec les éléments techniques justificatifs.

SOFY s'efforce de réaliser les opérations de maintenance entre 20h00 et 08h00 (heure de Paris) et informe le Client par email au moins quarante-huit (48) heures à l'avance de toute intervention susceptible d'affecter la disponibilité, sauf maintenance urgente de sécurité.

29. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION (SAPIN II)

Les Parties respectent les lois anti-corruption applicables, notamment la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 (Sapin II). Tout manquement grave du Client autorise SOFY à résilier le Contrat sans préavis ni indemnité.

30. RÉVERSIBILITÉ ET FIN DE CONTRAT

À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, SOFY restitue au Client, à sa demande formulée dans les trente (30) jours, l'intégralité de ses données (contacts, historiques) dans un format structuré standard (CSV ou JSON). Cette réversibilité simple est incluse. Toute assistance complémentaire ou demande de format spécifique fait l'objet d'un devis. Les données sont ensuite supprimées conformément au DPA.

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

1. Objet et portée

La présente Annexe (le « DPA ») définit les conditions dans lesquelles OPTIMA FRANCE (SOFY) agit en qualité de sous-traitant pour le compte du Client, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), pour la fourniture de ses services SaaS et de messagerie. Elle s'applique à toute donnée personnelle traitée dans le cadre du Contrat, quelle qu'en soit la nature, l'origine ou le support, et précise les responsabilités des Parties, les mesures de sécurité, le recours aux sous-traitants ultérieurs, les transferts et la restitution des données. Elle fait partie intégrante du Contrat et prévaut sur tout autre document en matière de protection des données.

2. Qualification des Parties et instructions

Le Client agit en qualité de responsable de traitement : il détermine les finalités et les moyens essentiels du traitement et répond de sa licéité et de la conformité des données collectées. SOFY agit en qualité de sous-traitant et ne traite les données que sur instruction documentée du Client, y compris pour les transferts hors de l'Union européenne. Si SOFY estime qu'une instruction viole la réglementation, elle en informe immédiatement le Client. SOFY s'interdit d'utiliser les données pour son propre compte. Les traitements sont limités à ceux nécessaires à l'exécution des Services ; toute évolution substantielle est soumise à validation préalable du Client.

3. Description des traitements

SOFY traite des données personnelles pour les opérations suivantes :

- gestion des bases de contacts et segmentation ;
- diffusion de campagnes multicanales (SMS, RCS, WhatsApp et, à compter de sa mise à disposition, Email) ;
- gestion des interactions conversationnelles ;
- mesure et analyse des performances des campagnes ;
- journalisation des actions et des accès ;
- sécurisation des systèmes et prévention des fraudes.

Ces traitements, automatisés ou non, sont réalisés sur une plateforme SaaS sécurisée et peuvent impliquer des prestataires tiers (opérateurs de télécommunications, plateformes de messagerie). SOFY n'intervient ni dans la définition des campagnes ni dans la sélection des destinataires.

4. Catégories de données et personnes concernées

Données : données d'identification (nom, prénom), coordonnées (numéro de téléphone, adresse email), données de segmentation, données d'interaction (clics, réponses), historiques d'échanges, journaux techniques et métadonnées. Personnes concernées : clients finaux, prospects et utilisateurs des services du Client, ainsi que les collaborateurs du Client utilisant la plateforme. SOFY ne traite pas intentionnellement de données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD ; le Client s'engage à ne pas en transmettre sauf accord spécifique écrit, et à exclure toute donnée excessive ou non pertinente.

5. Obligations du Client

Le Client s'engage à disposer d'une base légale valide pour chaque traitement, à informer les personnes concernées, à recueillir et conserver les consentements requis, à respecter les règles relatives à la prospection électronique, à garantir l'exactitude des données et à gérer les demandes d'exercice des droits. Il assume l'entière responsabilité des contenus diffusés et des campagnes réalisées et 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, à en garantir la confidentialité et l'intégrité, à limiter l'accès aux seules personnes autorisées et soumises à une obligation de confidentialité, à former ses équipes, à mettre en œuvre des procédures de gestion des incidents, à tenir un registre des traitements réalisés pour le compte du Client et à coopérer avec lui pour assurer la conformité globale.

7. Mesures de sécurité

SOFY met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'appuyant sur les exigences de la norme ISO 27001, notamment :

- chiffrement des données en transit (TLS 1.2 ou supérieur) et au repos (AES-256 ou équivalent) ;
- gestion des accès (IAM) et authentification forte des accès d'administration ;
- journalisation et traçabilité des actions ;
- séparation des environnements de production et de test ;
- sauvegardes régulières et sécurisées ;
- revue périodique des accès, politiques de sécurité documentées et tests de sécurité.

8. Sous-traitance ultérieure

Le Client autorise SOFY à recourir aux sous-traitants ultérieurs suivants : Amazon Web Services EMEA SARL (hébergement, région UE – Irlande) ; opérateurs de télécommunications (Orange, SFR, Bouygues Telecom, Free Mobile et opérateurs ultramarins) ; fournisseurs de messagerie (Meta, Google). SOFY s'assure que chaque sous-traitant présente des garanties suffisantes et est lié par un contrat conforme à l'article 28 du RGPD. SOFY informe le Client par écrit de tout ajout ou remplacement 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 est disponible sur demande.

9. Transferts hors de l'Union européenne

Les données sont hébergées dans l'Union européenne. Des transferts hors de l'Union peuvent intervenir pour certains canaux, notamment WhatsApp (Meta). SOFY les encadre par des clauses contractuelles types de la Commission européenne ou par la certification EU-US Data Privacy Framework des destinataires, et veille à les limiter au strict nécessaire.

10. Violations de données

SOFY notifie au Client toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, en précisant la nature de l'incident, les données et personnes concernées, les conséquences probables et les mesures prises ou envisagées. SOFY coopère avec le Client pour ses obligations envers la CNIL et les personnes concernées.

11. Assistance

SOFY assiste le Client, dans une mesure raisonnable, pour répondre aux demandes d'exercice des droits, réaliser les analyses d'impact (AIPD) et conduire les audits.

12. Conservation, restitution et suppression

Les données sont conservées pendant la durée du Contrat. À son terme, elles sont restituées sur demande dans les conditions de l'article 30 des CGVU, puis supprimées dans un délai de trente (30) jours, sauf obligation légale de conservation. Les journaux techniques sont conservés trois (3) mois, sauf obligation légale contraire.

13. Audit

Le Client peut faire réaliser un audit de conformité au plus une fois par an, à ses frais, sous réserve d'un préavis de vingt (20) jours ouvrés, sauf violation de données significative ou demande d'une autorité. L'audit est conduit par le Client ou un auditeur indépendant non concurrent de SOFY, soumis à confidentialité, sans perturber l'exploitation.

14. Dispositions finales

Le présent DPA fait partie intégrante du Contrat. Toute modification est formalisée par écrit.