

Accord sur le traitement des données

Le présent Accord sur le traitement des données (le « **DPA** ») précise les obligations et les droits des Parties en matière de protection des données dans le cadre du traitement des données à caractère personnel traitées par Choco en tant que sous-traitant pour le compte du Fournisseur lors de la fourniture des Services conformément au Contrat signé entre les Parties.

Aux fins du présent DPA, on entend par « **Lois sur la Protection des Données** » toutes les lois et réglementations applicables dans toute juridiction pertinente relatives à l'utilisation ou au traitement des données à caractère personnel, y compris : (i) le Règlement 2016/679 de l'UE (« **RGPD** ») ; (ii) toute loi ou réglementation qui ratifie, met en œuvre, adopte, complète ou remplace le RGPD ; (iii) toute loi et réglementation mettant en œuvre ou prise en vertu de la Directive 2002/58/CE de l'UE (telle que modifiée par la Directive 2009/136/CE) ; dans chaque cas, telle que mise à jour, modifiée ou remplacée de temps à autre ; et les termes « personne concernée », « traitement », « sous-traitant », « sous-traitants ultérieurs » et « responsable du traitement » auront les significations établies dans le RGPD. Les « **Données à Caractère Personnel** » ont le sens défini dans les Lois sur la Protection des Données, mais se limitent aux données à caractère personnel traitées par Choco agissant en tant que sous-traitant dans le cadre du présent DPA, comme décrit plus en détail à l'Annexe 1.

1. Objet et portée de la mission

1.1 Choco traitera les Données à Caractère Personnel que le Fournisseur a fournies pour la prestation des services exclusivement pour le compte du Fournisseur et conformément aux instructions de ce dernier, à moins que le droit applicable ne l'exige autrement. Dans ce cas, Choco notifiera au Fournisseur de telles exigences légales avant le traitement, à moins que la loi applicable n'interdise une telle notification en raison d'un intérêt public important.

1.2 Le traitement des Données à Caractère Personnel par Choco pour le compte du Fournisseur sera effectué exclusivement de la manière, dans la mesure et aux fins spécifiées à l'Annexe 1 du présent DPA.

1.3 La durée du traitement correspond à la durée du Contrat.

1.4 Le Fournisseur garantit et déclare qu'il a obtenu tous les consentements nécessaires et s'est conformé à toutes les obligations requises par les Lois sur la Protection des Données pour mettre à la disposition de Choco des Données à Caractère Personnel et permettre la collecte de Données à Caractère Personnel par Choco au nom du Fournisseur dans le cadre du Contrat.

1.5 Le Fournisseur peut donner d'autres instructions concernant l'étendue du traitement des Données à Caractère Personnel. Si Choco est d'avis qu'une instruction du Fournisseur enfreint le présent DPA, le RGPD ou d'autres Lois sur la Protection des Données, il en informera le Fournisseur par écrit dans les plus brefs délais. Choco est en droit de suspendre l'exécution de cette instruction jusqu'à ce que le Fournisseur la confirme par écrit. Si le Fournisseur insiste sur l'exécution d'une instruction en dépit des préoccupations soulevées par Choco, le Fournisseur doit indemniser Choco de tous les dommages et coûts encourus en raison de l'exécution de l'instruction du Fournisseur. Choco informera le Fournisseur de tous les dommages et intérêts qui lui sont réclamés et de tous les frais qu'elle a encourus et ne reconnaîtra aucune réclamation de tiers sans le consentement du Fournisseur et, à la discrétion de Choco, dirigera la défense en consultation avec le Fournisseur ou la déléguera au Fournisseur.

2. Exigences relatives au personnel

2.1 Choco veille à ce que les personnes qui sont autorisées à avoir accès aux Données à Caractère Personnel soient soumises à une obligation contractuelle de confidentialité ou à une obligation légale de confidentialité lors du traitement des Données à Caractère Personnel.

3. Sécurité du traitement

3.1 Choco met en œuvre et maintient pendant toute la durée du Contrat les mesures techniques et organisationnelles appropriées (les « MTO ») spécifiées à l'Annexe 2, pour assurer un niveau de protection des Données à Caractère Personnel proportionnel au risque, en tenant compte de l'état de l'art, du coût de la mise en œuvre et, dans la mesure où Choco en a connaissance, de la nature, de la portée, des circonstances et des finalités du traitement des Données à Caractère Personnel, et de la probabilité et de la gravité variables du risque pour les droits et les libertés des personnes concernées. Choco évalue régulièrement l'efficacité des MTO et, si nécessaire, met en œuvre des mesures alternatives adéquates pour garantir un niveau de sécurité approprié.

3.2 Il incombe au Fournisseur d'examiner les MTO prises par Choco, notamment pour vérifier si ces mesures sont également suffisantes au regard des circonstances du traitement des données qui ne sont pas connues de Choco.

4. Emploi de sous-traitants ultérieurs et les transferts de données

4.1 De manière générale, le fournisseur autorise Choco à recourir aux services de ses sociétés affiliées et de ses sous-traitants lors du traitement des Données à Caractère Personnel.

4.2 Les sous-traitants actuels engagés par Choco sont énumérés à l'annexe 3 du présent DPA. Choco imposera à ses sous-traitants des obligations de protection des données substantiellement similaires, lesquelles ne seront pas moins protectrices que celles énoncées dans le présent DPA, et restera responsable à l'égard du Fournisseur de la performance de ses sous-traitants dans le cadre du présent DPA.

4.3 Choco mettra à jour la liste des sous-traitants à l'annexe 3 du présent DPA au moins 30 jours avant d'autoriser un nouveau sous-traitant à traiter des Données à Caractère Personnel pour le compte du Fournisseur. Si le Fournisseur souhaite recevoir une notification individuelle de la mise à jour de la liste des sous-traitants, il doit s'inscrire au mécanisme de notification disponible à l'annexe 3 du présent DPA. Si le fournisseur ne s'y oppose pas dans les 14 jours suivant la notification de Choco en envoyant un courrier électronique à legal@choco.com, l'engagement est réputé approuvé. Si le Fournisseur s'y oppose, Choco pourra, discrétionnairement, fournir les Services sans utiliser le sous-traitant ultérieur rejeté ou résilier l'Accord.

4.4 Le Fournisseur autorise Choco, ses sociétés affiliées et ses sous-traitants à transférer, accéder ou traiter les Données Personnelles en dehors du Royaume-Uni ou de l'Espace Economique Européen ("EEE"), à condition que soient respectées les exigences relatives à un tel transfert, accès ou traitement en vertu des Lois sur la Protection des Données.

5. Droits des personnes concernées

5.1 Compte tenu de la nature du traitement des Données à Caractère Personnel, Choco aidera le Fournisseur à prendre les MTO appropriées, dans la mesure du possible, pour que le Fournisseur puisse s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes des personnes concernées pour qu'elles puissent exercer leurs droits conformément aux Lois sur la Protection des Données.

5.2 Choco doit en particulier :

- a. informer le Fournisseur dans un délai raisonnable si une personne concernée contacte directement Choco pour lui demander d'exercer ses droits ;
- b. fournir au Fournisseur, à la demande de celui-ci, toutes les informations disponibles chez Choco concernant le traitement des Données à Caractère Personnel dont le Fournisseur a besoin pour répondre à la demande d'une personne concernée et dont le Fournisseur ne dispose pas lui-même ;
- c. corriger, supprimer ou restreindre le traitement des Données à Caractère Personnel dans un délai raisonnable sur instruction du Fournisseur, à moins que le Fournisseur ne soit en mesure de le faire lui-même et qu'il soit techniquement possible pour Choco de le faire ;
- d. aider le Fournisseur dans la mesure où cela est nécessaire à recevoir les Données à Caractère Personnel

traitées sous la responsabilité de Choco - dans la mesure où cela est techniquement possible pour Choco - dans un format structuré, commun et lisible par machine, dès lors qu'une personne concernée fait valoir son droit à la portabilité des données.

6. Obligations d'assistance

6.1 Choco notifie au Fournisseur, dans les meilleurs délais, toute violation de Données à Caractère Personnel dont il a connaissance. La notification doit inclure une description, si possible, de la nature de la violation, des catégories et du nombre approximatif de personnes concernées par la violation, des conséquences probables de la violation, des mesures prises ou proposées par Choco pour remédier à la violation de la protection des Données à Caractère Personnel et, le cas échéant, des mesures pour en atténuer les éventuels effets négatifs.

6.2 Choco examine la cause de la violation et, le cas échéant, prend des mesures nécessaires et raisonnables pour en atténuer les éventuels effets négatifs.

6.3 Si le Fournisseur est tenu d'informer les autorités de régulation et/ou les personnes concernées de la violation de Données à Caractère Personnel, Choco est tenue d'aider le Fournisseur à se conformer à cette obligation, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose Choco. Tous les coûts supplémentaires encourus par Choco dans ce contexte, qui dépassent les obligations statutaires du sous-traitant en vertu de la loi applicable, seront supportés par le Fournisseur.

6.4 Choco notifiera au Fournisseur toute citation à comparaître ou autre ordonnance judiciaire ou administrative, processus ou procédure visant à accéder aux Données à Caractère Personnel ou à les divulguer, dans la mesure où une telle notification n'est pas interdite par la loi. Si le Fournisseur est tenu de fournir des informations à une autorité de régulation concernant le traitement des Données à Caractère Personnel ou de coopérer d'une autre manière avec ces autorités, Choco aidera le Fournisseur à fournir ces informations dans la mesure où le Fournisseur ne les possède pas lui-même et coopérera raisonnablement avec le Fournisseur et les autorités de contrôle, y compris en accordant à l'autorité de contrôle compétente les droits d'accès, d'information et d'inspection nécessaires.

6.5 Choco fournira une assistance raisonnable au Fournisseur en ce qui concerne le respect par ce dernier de ses obligations relatives à la sécurité du traitement, aux analyses d'impact sur la protection des données et aux consultations préalables avec les autorités de contrôle, en tenant compte, dans chaque cas, de la nature du traitement et des informations dont dispose Choco. Tous les coûts supplémentaires encourus par Choco dans ce contexte, qui dépassent les obligations statutaires du sous-traitant en vertu de la loi applicable, seront supportés par le Fournisseur.

7. Suppression et restitution des données

7.1 En cas de résiliation du Contrat et d'une demande écrite du Fournisseur, Choco supprimera ou renverra les données personnelles, à moins que Choco ne soit obligée de continuer à stocker les Données à Caractère Personnel en vertu de la loi applicable.

7.2 Certaines Données à Caractère Personnel peuvent être archivées dans les systèmes de sauvegarde de Choco et ces Données à Caractère Personnel archivées seront supprimées conformément à la politique de conservation de Choco. Toutes les Données à Caractère Personnel archivées dans les systèmes de sauvegarde seront isolées et protégées contre tout traitement ultérieur. Pour la période pendant laquelle les données sont stockées après la résiliation du Contrat, les droits et obligations des parties en vertu du présent DPA continuent de s'appliquer.

8. Vérifications et audits

8.1 Choco tient des registres de ses activités de traitement effectuées pour le compte du Fournisseur et met à la disposition de ce dernier, sur demande, ces registres ou toute autre information nécessaire pour démontrer le respect des obligations statutaires du sous-traitant énoncées dans les Lois sur la Protection des Données.

8.2 Choco autorise et contribue aux audits, y compris les inspections sur place, par le Fournisseur ou un auditeur mandaté par le Fournisseur en ce qui concerne le traitement des Données à Caractère Personnel. Dans la mesure du

possible, les audits et les inspections sur place ne doivent pas gêner Choco dans ses activités commerciales normales et ne doivent pas constituer une charge excessive pour Choco. En particulier, les inspections chez Choco sans raison particulière ne doivent pas avoir lieu plus d'une fois par année civile et uniquement pendant les heures d'ouverture normales de Choco. Le Fournisseur doit informer Choco des inspections par écrit ou par courriel au moins 30 (trente) jours à l'avance, en fournissant à Choco des informations sur l'étendue, la durée et le plan d'inspection. Le Fournisseur et Choco coopèrent de bonne foi et conviennent mutuellement de la portée, de la durée et de la date de début de l'inspection. Tous les frais encourus par Choco pour les inspections sur place qui ne sont pas manifestement disproportionnés ou excessifs sont à la charge du Fournisseur. L'auditeur mandaté par le Fournisseur doit être un contractant indépendant, qui n'est pas un concurrent de Choco et qui doit conclure un accord de non-divulgence avec Choco.

9. Divers

9.1 La responsabilité de chaque partie et de leurs sociétés affiliées, prise dans leur ensemble, découlant du présent DPA ou liée à celui-ci, qu'elle soit contractuelle, délictuelle ou issue de tout autre régime de responsabilité, est soumise aux dispositions du Contrat relatives à la limitation de responsabilité.

9.2 Le présent DPA, y compris ses annexes, fait partie intégrante du Contrat conclu entre Choco et le Fournisseur. En cas de contradiction entre le présent DPA et les dispositions du Contrat, les dispositions du présent DPA prévalent.

9.3 Toute modification et/ou tout accord parallèle à l'une ou l'autre partie du présent DPA doit se faire par écrit. Cette règle s'applique également à l'exigence de la forme écrite elle-même. Le droit applicable et la juridiction compétente en vertu du Contrat s'appliquent en conséquence à toutes les parties de ce DPA.

Annexe 1 - Description du traitement des Données à Caractère Personnel

Finalité du traitement des données	Fourniture de services d'aide et d'assistance, de serveurs accessibles sur Internet (service Cloud) et de services d'intégration
Nature et portée du traitement des données	Collecte, traitement, stockage et transfert des Données à Caractère Personnel nécessaires à la fourniture, à la maintenance et à l'amélioration des Services suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Services d'intégration, tels que la présentation du Service Cloud aux Utilisateurs autorisés et aux Clients du Fournisseur, la création de comptes et l'exécution de promotions pour présenter le Service Cloud à ses Clients. • Services d'assistance, tels que la réponse aux questions des Utilisateurs autorisés ou des Clients. • Service Cloud, tel que la transmission de commandes et de messages, la fourniture de rapports analytiques sur les communications envoyées via le Service Cloud, la fourniture de Choco-AI et d'autres fonctionnalités convenues entre les parties. • La construction d'une intégration entre le Service Cloud et l'ERP du Fournisseur.
Type de données	<ul style="list-style-type: none"> • Noms

	<ul style="list-style-type: none"> • Adresses électroniques • Numéros de telephone • Données de connexion • titre de l'employé et nom de l'entreprise • Statistiques sur les messages d'aide et assistance • Statistiques sur les messages de la campagne In-App • Toute autre donnée personnelle pouvant être fournie directement ou indirectement par le Fournisseur ou ses utilisateurs autorisés.
Catégories de personnes concernées	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisateurs Autorisés du Fournisseur • Employés des Clients du Fournisseur
Durée du traitement	Pendant la durée du Contrat, comme indiqué à la section 7 du DPA

Annexe 2 - Mesures techniques et organisationnelles (MTO)

Compte tenu de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, des circonstances et des finalités du traitement, ainsi que de la probabilité et de la gravité variables du risque pour les droits et libertés des personnes physiques, Choco, en sa qualité de sous-traitant des données, met en œuvre les MTO appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris, mais sans s'y limiter, les mesures suivantes :

1. Confidentialité

1.1 Contrôle d'accès physique

Choco prend les mesures appropriées pour réduire le risque que des personnes non autorisées accèdent aux systèmes de traitement des données avec lesquels les Données à Caractère Personnel du Fournisseur sont traitées et utilisées.

Mesures techniques

- Systèmes de contrôle d'accès automatique, le contrôle d'accès par des services de portier et des systèmes d'alarme
- Armoires de serveurs verrouillables
- Contrôle de clé, directives de service stipulant que les locaux de service doivent être fermés à clé en cas d'absence des employés

1.2 Contrôle d'accès au système

Choco prend les mesures appropriées pour éviter que les systèmes de traitement des données (ordinateurs) ne soient utilisés par des personnes non autorisées. À cette fin, Choco doit prendre les précautions suivantes :

Mesures techniques :

- Connexion avec nom d'utilisateur + le mot de passe
- Cryptage des smartphones
- Cryptage des ordinateurs portables de l'entreprise
- Gestion à distance des ordinateurs portables
- Déploiement de logiciels antivirus pour les ordinateurs portables et les systèmes

Mesures organisationnelles :

- Gérer les autorisations des utilisateurs
- Créer des profils d'utilisateurs
- Politiques relatives à l'utilisation du matériel de l'entreprise
- Politique générale en matière de protection et/ou de sécurité des données

1.3. Contrôle d'accès aux données

Choco prend les mesures appropriées pour que les personnes autorisées à utiliser les systèmes de traitement des données ne puissent accéder qu'aux données personnelles soumises à leur autorisation d'accès et que les Données à Caractère Personnel du Fournisseur ne puissent être lues, copiées, modifiées ou supprimées sans autorisation pendant le traitement, l'utilisation et après le stockage. À cette fin, Choco prend les précautions suivantes :

Mesures techniques :

- Effacement des supports de données sur les ordinateurs portables avant leur réutilisation.
- Journalisation de l'accès aux documents importants, notamment lors de la saisie, de la modification et de la suppression de données.
- Destruction de fichiers (niveau 3 minimum, coupe transversale)

Mesures organisationnelles :

- Création d'un concept d'autorisation
- Gestion des droits par l'administrateur système
- Réduction du nombre d'administrateurs
- Zone fermée pour les documents sensibles

1.4 Contrôle de la séparation

Choco prend les mesures appropriées pour garantir que les Données à Caractère Personnel du Fournisseur collectées à des fins différentes puissent être traitées séparément. À cette fin, Choco prend les précautions suivantes :

Mesures techniques :

- Stockage séparé sur différents logiciels
- Division des clients par un logiciel

Mesures organisationnelles :

- Création d'un concept d'autorisation
- Détermination des droits sur les bases de données

2. Intégrité

2.1 Contrôle de la transmission

Choco prend des mesures raisonnables pour réduire le risque que les Données à Caractère Personnel du Fournisseur puissent être lues, copiées, modifiées ou supprimées sans autorisation pendant la transmission électronique ou pendant leur transport ou leur stockage sur des supports de données. À cette fin, Choco prend les précautions suivantes :

Mesures techniques :

- Cryptage des courriers électroniques
- Consignation des accès et récupération de documents et données importants
- Mise à disposition *via des* connexions cryptées telles que sftp, https

2.2 Contrôle de l'entrée des données

Choco prend les mesures appropriées pour qu'il soit possible de vérifier et de déterminer rétrospectivement si et par qui des Données à Caractère Personnel du client ont été introduites dans les systèmes de traitement des données, modifiées ou supprimées. À cette fin, Choco prend les précautions suivantes :

Mesures techniques :

- Possibilité de journalisation technique de la saisie, de la modification et de la suppression des données personnelles.

Mesures organisationnelles :

- Traçabilité de l'entrée, de la modification et de la suppression des données personnelles par grâce aux noms d'utilisateurs individuels.

- Conservation des formulaires à partir desquels les données personnelles ont été transférées vers des traitements automatisés.
- Attribution des droits de saisie, de modification et de suppression des données personnelles sur la base d'un concept d'autorisation.

3. Disponibilité et résilience

3.1 Contrôle de la disponibilité

Choco prend des mesures raisonnables pour s'assurer que les Données à Caractère Personnel du Fournisseur sont protégées contre la destruction ou la perte accidentelle. À cette fin, Choco prend les précautions suivantes :

Mesures techniques :

- Systèmes de détection d'incendie et de fumée
- Sélection attentive du fournisseur de services d'hébergement

Mesures organisationnelles :

- Contrôle régulier du fournisseur de services d'hébergement

4. Procédures d'examen, d'évaluation et de contrôle réguliers.

Choco met en œuvre des procédures d'examen, d'évaluation et de contrôle réguliers de l'efficacité des MTO visant à garantir la sécurité du traitement.

4.1 Gestion de la protection des données

Mesures organisationnelles :

- Documentation centrale de toutes les procédures, réglementations et directives sur la protection des données, avec accès pour les employés selon les besoins/autorisations.
- Un examen de l'efficacité des mesures techniques de protection est effectué régulièrement.
- Des employés formés à la confidentialité
- Sensibilisation des employés par le biais de la formation.

4.2. Gestion de la réponse aux incidents

Mesures organisationnelles :

- Documentation des incidents de sécurité et des violations de données
- Réglementation des responsabilités en matière de suivi des incidents de sécurité et des violations de données
- Assistance en cas de violation de la sécurité.
- Un processus formel de traitement des demandes d'information des personnes concernées est en

place.

Annexe 3 - Liste des sous-traitants ultérieurs

Nom	Localisation de l'entité	Objectif
Amazon Web Services, Inc.	États-Unis Lieu de traitement : UE Ouest 1 (Irlande, UE)	Cloud Infrastructure et services d'IA générative
Google Cloud EMEA Limited	Irlande Lieu de traitement : UE Ouest 1 (Irlande, UE)	Stockage Cloud et services d'IA générative
salesforce.com Germany GmbH	Allemagne Lieu de traitement : EU43 (Frankfurt, Paris)	CRM
Segment.io, Inc.	États-Unis Lieu de traitement : S3 AWS (Irlande, UE)	Analyse du produit
Twilio Ireland Limited	Irlande	Outil de communication
Intercom, Inc.	Irlande	Assistance à la clientèle et communication avec les clients dans le cadre du Service Cloud
Invisible Technologies Inc	États-Unis	Services de back-office
Iterable, Inc	États-Unis	CRM
Mindbridge Private Limited	Pakistan	Services de back-office
The Mail Track Company, S.L.	Espagne	Outil de sensibilisation des clients
Aircall SAS	France	Outil de sensibilisation des clients
OpenAI, L.L.C.	États-Unis	Services d'IA générative
Lobster DATA GmbH	Allemagne	Outil d'intégration
N8N GmbH	Allemagne	Outil d'intégration
Salesloft Inc	Allemagne	Outil de communication
Choco Communications DACH GmbH	Allemagne	Services intragroupes

Choco Communications Espagna SL	Espagne	Services intragroupes
Choco Communications UK Ltd.	Royaume-Uni	Services intragroupes
Atlantic Food Waste Partners LLC	États-Unis	Services intragroupes

Il se peut que nous devions ajouter de nouveaux sous-traitants à la liste ci-dessus. Si vous souhaitez recevoir une notification de ces nouveaux sous-traitants, vous pouvez vous inscrire sur cette page en utilisant votre adresse électronique professionnelle:

<https://choco.com/fr/sous-traitants>.