Accord de traitement des données (DPA)

Le présent accord fait partie intégrante des Conditions d'utilisation de CordedSoul. Il est conclu par voie électronique : le propriétaire l'accepte au nom du Client lors de l'inscription ou lors de la première connexion après une modification. Il est conforme à la loi BiH sur la protection des données à caractère personnel (art. 30) et au RGPD (art. 28).

En vigueur depuis le 26.10.2026 · Version 2026-10-26

Traduction. En cas de divergence, la version bosnienne prévaut.

1 Parties

RÔLE	QUI
Responsable du traitement	le Client — l'organisation inscrite dans CordedSoul, avec les données fournies lors de l'inscription
Sous-traitant	SoulGrid Solutions, Sarajevo, Bosnie-Herzégovine · support@cordedsoul.com

2 Objet et durée du traitement

ÉLÉMENT	DESCRIPTION
Service	CordedSoul — logiciel de gestion d'activité
Finalité	conservation et traitement des données du Client pour la fourniture du service : clients, contacts, catalogue, factures, paiements, équipe, documents
Types de données	nom et prénom, coordonnées, adresse, rôle, données figurant sur les factures et les paiements, notes, adresse IP et journal d'activité des utilisateurs, autres données saisies par le Client
Personnes concernées	les clients du Client et leurs contacts, les salariés et utilisateurs du Client, les fournisseurs et partenaires
Catégories particulières	non prévues ; le Client ne les saisit que si cela est nécessaire et qu'il dispose d'une base juridique
Durée	jusqu'à la clôture du compte + le délai prévu à la section « Fin du traitement »
Lieu du traitement	serveurs en Allemagne (UE) ; accès de l'équipe depuis la Bosnie-Herzégovine

3 Instructions du Client

Nous traitons les données uniquement sur instructions documentées du Client. Ces instructions sont : le présent accord, les Conditions d'utilisation et les actions que le Client et ses utilisateurs effectuent dans l'application (saisie, modification, export, suppression).

Si nous estimons qu'une instruction enfreint la réglementation, nous en informons immédiatement le Client. Si la loi nous impose un traitement, nous en informons le Client, sauf si cela est interdit.

4 Confidentialité

Toutes les personnes ayant accès aux données sont tenues à la confidentialité. Nous n'accédons aux données du Client que lorsque cela est nécessaire : assistance à la demande du Client, correction d'une erreur ou incident de sécurité. Lorsque l'assistance ouvre un compte Client, l'accès se fait en lecture seule, sans aucune modification, pendant 30 minutes au maximum ; chaque accès est journalisé et le propriétaire reçoit immédiatement un e-mail indiquant le motif.

L'administrateur de la plateforme ne voit pas les données métier du Client.

5 Mesures techniques et organisationnelles

- connexion chiffrée (HTTPS/TLS) ;
- mots de passe conservés uniquement sous forme de hash ;
- séparation logique des données par Client, contrôlée à chaque requête ;
- rôles et autorisations selon le principe du moindre privilège ;
- nombre limité de tentatives de connexion, protection contre CSRF et XSS, en-têtes de sécurité ;
- connexion en deux étapes (TOTP) obligatoire pour tous les utilisateurs ; secret conservé chiffré, codes de secours uniquement sous forme de hash ;
- vue d'ensemble des sessions actives avec déconnexion, appareils de confiance pendant 30 jours au maximum, e-mails de sécurité lors des changements importants ;
- fichiers stockés en dehors du dossier accessible au public ;
- journal d'activité ;
- sauvegardes quotidiennes chiffrées (AES-256), 7 quotidiennes et 4 hebdomadaires, et tests de restauration ;
- mises à jour régulières des logiciels ;
- appareils de l'équipe verrouillés par mot de passe, disques chiffrés.

6 Sous-traitants ultérieurs

Le Client donne une autorisation générale pour le recours aux sous-traitants ultérieurs suivants :

SOUS-TRAITANT ULTÉRIEUR	FINALITÉ	LOCALISATION
Verpex	hébergement du serveur, de la base de données et de l'e-mail	Allemagne (UE)

SOUS-TRAITANT ULTÉRIEUR	FINALITÉ	LOCALISATION
Stockage compatible S3 (par exemple Backblaze B2) — uniquement si nous l'activons	copie externe des sauvegardes ; ne reçoit que des données chiffrées	région UE lorsque disponible

Nous informons le propriétaire par e-mail au moins 15 jours avant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur. Le Client peut formuler une objection motivée ; à défaut d'accord, il peut résilier sans frais. Nous imposons aux sous-traitants ultérieurs les mêmes obligations en matière de protection des données.

Polar traite uniquement les données de paiement de la licence, en tant que responsable du traitement indépendant, et n'est pas un sous-traitant ultérieur pour les données du Client.

7 Assistance au Client

- pour les demandes des personnes concernées : l'application permet la consultation, la rectification, l'export et la suppression ; nous fournissons une aide complémentaire dans un délai de 5 jours ouvrables ;
- pour les analyses d'impact relatives à la protection des données et la consultation de l'autorité de contrôle ;
- en fournissant les informations nécessaires pour démontrer la conformité ;
- pour les audits annoncés au moins 10 jours ouvrables à l'avance, au maximum une fois par an (sauf après une violation), aux frais du Client, sauf si un manquement de notre part est constaté.

8 Violation de données

Nous notifions au propriétaire toute violation des données du Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 24 heures après en avoir pris connaissance : description, catégories et nombre approximatif de personnes et d'enregistrements, conséquences probables, mesures prises et point de contact.

La notification à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées incombe au Client en sa qualité de responsable du traitement ; nous l'y aidons.

9 Fin du traitement

La fin de l'abonnement, le défaut de paiement, la restriction de l'accès ou la suspension n'entraînent jamais de suppression : les données du Client restent disponibles en consultation et à l'export (Excel, CSV, PDF et export complet en ZIP avec tables CSV et fichiers). Nous ne supprimons les données qu'après une demande de clôture du compte formulée par le propriétaire ou, sur demande écrite du Client, par l'administrateur de la plateforme : 30 jours après la demande, nous supprimons toutes les données et tous les fichiers du Client ; d'ici là, le propriétaire peut annuler la clôture. Les copies figurant dans les sauvegardes disparaissent lorsque ces sauvegardes sortent de la rotation, au plus tard 5 semaines plus tard. Sur demande, nous confirmons la suppression par écrit. Font exception les données que la loi nous oblige à conserver.

10 Transferts et clauses contractuelles types

Il n'existe pas de décision d'adéquation de l'UE pour la Bosnie-Herzégovine. Si le Client est établi dans l'UE/EEE, les parties concluent par le présent accord les clauses contractuelles types de la Commission européenne, module 2 (responsable du traitement → sous-traitant), décision d'exécution (UE) 2021/914 : le Client est l'exportateur de données et nous sommes

l’importateur de données.

- les annexes des clauses sont constituées des sections Parties, Objet, Mesures et Sous-traitants ultérieurs du présent accord ;
- clause 9 : autorisation générale, préavis de 15 jours ;
- clause 13 : l’autorité de contrôle de l’État membre dans lequel le Client est établi ;
- clauses 17 et 18 : le droit et les juridictions de l’État membre dans lequel le Client est établi.

Pour les Clients établis au Royaume-Uni, l’avenant britannique relatif aux transferts internationaux de données (ICO) s’applique conjointement aux clauses ; pour la Suisse, les clauses s’appliquent avec les adaptations prévues par le préposé fédéral suisse (FDPIC). En cas de contradiction, les clauses contractuelles types prévalent.

11 Dispositions finales

Les limitations de responsabilité prévues par les Conditions d’utilisation s’appliquent également au présent accord, sauf lorsque la réglementation sur la protection des données ne les autorise pas. Pour les questions de protection des données, le présent accord prévaut sur les Conditions.

Le droit de la Bosnie-Herzégovine s’applique et le tribunal de Sarajevo est compétent, sauf pour les clauses contractuelles types.
