Politique de confidentialité

Cette page explique quelles données personnelles nous traitons lorsque vous utilisez CordedSoul, pourquoi, pendant combien de temps et quels sont vos droits. Elle est conforme à la loi sur la protection des données à caractère personnel de Bosnie-Herzégovine (Journal officiel de BiH 12/25) et au Règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD).

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

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

1 Qui est responsable

Pour les données du compte, le responsable du traitement est SoulGrid Solutions, Sarajevo, Bosnie-Herzégovine. Contact pour la protection des données : support@cordedsoul.com.

Pour les données que le Client saisit dans CordedSoul (ses clients, contacts, catalogue, factures, équipe), le responsable du traitement est le Client, et nous sommes sous-traitant au titre de l'Accord de traitement des données. Adressez vos questions sur ces données au Client qui les a saisies.

2 Quelles données nous traitons

TYPE	DONNÉES	SOURCE
Compte utilisateur	nom, e-mail, mot de passe (uniquement sous forme de hash), langue, thème, rôle	vous ou le propriétaire qui vous a invité
Données du Client	dénomination, forme juridique, adresse, numéros d'identification et de TVA, téléphone, établissements	inscription et paramètres
Licence et paiements	formule, nombre d'établissements et d'utilisateurs, statut, montants et dates des paiements	l'application et Polar
Sécurité	adresse IP, navigateur et système d'exploitation, heure de connexion et dernière activité, journal d'activité (qui a modifié quoi et quand), données de connexion en deux étapes (secret TOTP chiffré, codes de secours uniquement sous forme de hash), appareils mémorisés	automatique
Consentements	versions des documents acceptées, date, consentement aux actualités	votre choix

TYPE	DONNÉES	SOURCE
Assistance	contenu des messages que vous nous envoyez	vous

3 Pourquoi, sur quelle base et pendant combien de temps

FINALITÉ	BASE JURIDIQUE	DURÉE DE CONSERVATION
Ouverture et gestion du compte, fourniture du service	exécution d'un contrat (art. 8, par. 1, b) de la loi BiH · art. 6, par. 1, b) RGPD)	tant que le compte existe ; suppression 30 jours après une demande de clôture
Facturation de la licence et comptabilité	obligation légale (c)	selon les règles comptables et fiscales (jusqu'à 10 ans)
Sécurité et prévention des abus, journal d'activité	intérêt légitime (f)	tant que le compte du Client existe
Connexion en deux étapes (application d'authentification, codes de secours) et e-mails de sécurité (connexion en deux étapes activée ou réinitialisée, code de secours utilisé, droits d'administrateur de la plateforme modifiés)	exécution d'un contrat (b), intérêt légitime (f) — sécurité du service	tant que le compte utilisateur existe
Mémorisation d'un appareil de confiance (cookie cs_td ; nous ne conservons qu'un hash du jeton, le libellé du navigateur et l'adresse IP)	intérêt légitime (f) — sécurité du service	30 jours
Liste des connexions actives (adresse IP, navigateur et système d'exploitation, dernière activité), pour que vous puissiez voir et fermer les sessions	intérêt légitime (f) — sécurité du service	jusqu'à 60 jours après la dernière activité ; sessions fermées 7 jours
Sauvegardes chiffrées (AES-256) de la base de données et des fichiers, pour restaurer le service	intérêt légitime (f), exécution d'un contrat (b)	7 sauvegardes quotidiennes et 4 hebdomadaires ; les données supprimées disparaissent des sauvegardes au plus tard après 5 semaines
Preuve de l'acceptation des conditions et des accords	intérêt légitime (f)	3 ans après la fin du compte
Réponses aux demandes et assistance	exécution d'un contrat (b), intérêt légitime (f)	24 mois à compter du dernier contact

FINALITÉ	BASE JURIDIQUE	DURÉE DE CONSERVATION
Actualités par e-mail	consentement (a), que vous pouvez retirer à tout moment	jusqu'au retrait de votre consentement
Statistiques de visite du site web public sans cookies (totaux uniquement, sans adresse IP)	intérêt légitime (f)	empreinte quotidienne anonyme 2 jours, totaux conservés
Google Analytics et Meta Pixel sur le site web public, s'ils sont activés	consentement (a), que vous pouvez retirer à tout moment	jusqu'à 2 ans

Les messages de service (invitations, création du mot de passe, alertes de sécurité, modification des conditions) font partie du service et ne constituent pas de la publicité.

4 Qui reçoit les données

DESTINATAIRE	RÔLE	LOCALISATION
Verpex — hébergement du serveur, de la base de données et de l'e-mail	sous-traitant	Allemagne (UE)
Stockage compatible S3 (par exemple Backblaze B2) — copie externe des sauvegardes, uniquement si elle est activée ; ne reçoit que des données chiffrées	sous-traitant	région UE lorsque disponible
Polar (polar.sh) — paiements par carte	vendeur (Merchant of Record), responsable du traitement indépendant pour les données de paiement	États-Unis / UE, selon les conditions de Polar
Google Ireland (Google Analytics) — statistiques du site web public, uniquement avec votre consentement	sous-traitant	UE / États-Unis (EU-US Data Privacy Framework)
Meta Platforms Ireland (Meta Pixel) — mesure publicitaire, uniquement avec votre consentement	responsable conjoint du traitement pour la collecte des données	UE / États-Unis (EU-US Data Privacy Framework)
Autorités compétentes	uniquement lorsque la loi l'exige	BiH ou pays du Client

Nous ne vendons pas de données. L'application ne contient ni publicité, ni outils d'analyse de tiers, ni pistage. Sur le site web public, Google Analytics et Meta Pixel ne fonctionnent que s'ils sont activés et seulement après que vous les avez acceptés dans le bandeau cookies.

5 Transferts hors de BiH et de l'UE

Les serveurs se trouvent en Allemagne (UE). Notre équipe y accède depuis la Bosnie-Herzégovine. Pour les Clients de l'UE/EEE, le transfert vers la BiH est encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne (décision d'exécution (UE) 2021/914), qui font partie de l'Accord de traitement des données.

Polar peut traiter les données de paiement aux États-Unis, avec les garanties décrites dans ses conditions.

Google et Meta (uniquement avec votre consentement aux cookies sur le site web public) peuvent transférer des données vers les États-Unis dans le cadre de l'EU-US Data Privacy Framework.

Si la copie externe des sauvegardes est activée, le fournisseur de stockage ne reçoit que des sauvegardes chiffrées qu'il ne peut pas lire ; nous choisissons un centre de données dans l'UE chaque fois que possible.

6 Vos droits

- accès à vos données et obtention d'une copie ;
- rectification des données inexactes ;
- effacement ;
- limitation du traitement ;
- portabilité — export JSON de vos données personnelles dans Paramètres → Juridique et confidentialité ; le propriétaire ou un administrateur peut aussi exporter, dans les Paramètres, toutes les données de l'organisation (ZIP avec tables CSV et tous les fichiers) ;
- opposition au traitement fondé sur l'intérêt légitime ;
- retrait du consentement à tout moment, sans incidence sur le traitement antérieur.

Envoyez votre demande à support@cordedsoul.com. Nous répondons gratuitement dans un délai de 30 jours ; pour les demandes complexes, ce délai peut être prolongé de 60 jours au maximum, avec notification. Nous pouvons vérifier votre identité avant de répondre.

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'Agence pour la protection des données personnelles de Bosnie-Herzégovine (azlp.ba) ou auprès de l'autorité de contrôle de votre pays.

7 Sécurité

- connexion chiffrée (HTTPS) ;
- mots de passe conservés uniquement sous forme de hash, jamais lisibles ;
- données de chaque Client séparées et contrôlées à chaque requête ;
- rôles et autorisations ;
- nombre limité de tentatives de connexion ;
- connexion en deux étapes obligatoire (application d'authentification) pour tous les utilisateurs ;
- liste des connexions actives, avec possibilité de fermer chaque session ;
- journal d'activité ;
- sauvegardes quotidiennes chiffrées (AES-256) ;
- serveurs dans l'UE.

Nous notifions à l’Agence toute violation de données présentant un risque dans un délai de 72 heures, et informons sans tarder les personnes concernées lorsque le risque est élevé.

8 Enfants

CordedSoul n’est pas destiné aux personnes de moins de 16 ans.

9 Décisions automatisées

Nous ne prenons aucune décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé qui produirait des effets juridiques à votre égard, et nous ne procédons à aucun profilage.

10 Cookies

Nous utilisons uniquement des cookies strictement nécessaires. Les détails figurent sur la page Cookies.

11 Modifications

La date d’entrée en vigueur figure en haut de la page. Nous vous informons des modifications substantielles par e-mail et dans l’application.
