COURTIGO / PROTECTION DES DONNÉES

Protection des données

Annexe de sous-traitance au sens de l'article 28 du RGPD — Version du 13 novembre 2026.

1. Rôles et objet

Pour les données que le Client place dans Courtigo ou confie à Indev Solutions pour une prestation, le Client détermine les finalités et moyens essentiels et agit comme responsable du traitement. La Société intervient comme sous-traitant pour exécuter ses instructions documentées. Cette annexe fait partie du contrat dès qu'un tel traitement intervient.

La Société est séparément responsable de ses traitements nécessaires à la relation commerciale, la facturation, la gestion de ses contacts, la défense de ses droits et la sécurité de ses propres services. Cette qualification ne l'autorise pas à réutiliser librement le portefeuille, les documents ou appels du Client pour ses propres finalités.

2. Description des traitements confiés

Élément	Périmètre
Objet	Fourniture de Courtigo et des services ou prestations commandés
Durée	Durée du service, restitution et suppression selon le contrat et les instructions
Opérations	Hébergement, organisation, consultation, modification, import, export, communication autorisée, sauvegarde, suppression ; analyses et indexation uniquement selon les fonctions activées
Personnes	Utilisateurs et collaborateurs du Client, clients et prospects, assurés, bénéficiaires, contacts, interlocuteurs et autres personnes figurant licitement dans les dossiers
Données	Identité, coordonnées, informations professionnelles, données de dossiers et contrats, pièces, échanges, activités, commissions, identifiants et traces ; voix, transcriptions et analyses si le service est activé
Données particulières	Données sensibles ou pénales seulement si le Client dispose d'une base légale et si le service et les mesures convenus sont adaptés

Le devis ou les instructions du Client précisent les catégories supplémentaires, contraintes et volumes propres à une prestation. Le Client limite les données au nécessaire, informe les personnes et s'assure de la licéité des instructions, des accès et des durées. Les fonctions de conformité ou d'IA ne dispensent pas de cette appréciation.

3. Instructions, confidentialité et sécurité

La Société traite les données uniquement sur instruction documentée du Client, comprenant le contrat, les paramètres autorisés et les demandes de prestation. Si une obligation légale lui impose un autre traitement, elle en informe le Client avant celui-ci sauf interdiction légale. Elle informe immédiatement le Client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation sur les données, afin que les parties la clarifient.

Les personnes habilitées sont soumises à une obligation de confidentialité et n'accèdent qu'aux données nécessaires à leur mission. La Société met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles proportionnées aux risques : habilitations et séparation des périmètres clients, contrôle des accès, protection des échanges, gestion des secrets, journalisation utile, mises à jour de sécurité, sauvegardes et procédures de traitement des incidents et de restauration.

Les mesures applicables et leur évolution peuvent être documentées pour le Client sans divulguer les éléments susceptibles de compromettre la sécurité ou les données d'autres clients. Aucune clause ne constitue une déclaration de certification non expressément fournie. Le Client configure ses habilitations, protège ses équipements et participe à la sécurité des échanges.

4. Sous-traitants ultérieurs et transferts

Le Client autorise le recours aux sous-traitants ultérieurs nécessaires aux services qu'il commande, dans le cadre de l'autorisation générale prévue à l'article 28 du RGPD. Avant le traitement concerné, la Société lui fournit l'identité, la fonction et la localisation pertinentes de ces sous-traitants, ainsi que les informations relatives aux transferts éventuels ; ces informations peuvent être demandées au support.

La Société informe le Client des ajouts ou remplacements envisagés en lui laissant un délai raisonnable pour formuler une objection motivée liée à la protection des données avant le traitement. Les parties recherchent une solution : garanties complémentaires, service alternatif ou arrêt du service affecté selon leurs droits. Cette autorisation générale ne couvre pas une réutilisation étrangère aux finalités du Client.

La Société impose à chaque sous-traitant ultérieur des obligations de protection au moins équivalentes pour les opérations confiées et demeure responsable de leur respect envers le Client dans les conditions du RGPD. Elle ne réalise un transfert hors de l'Espace économique européen que sur instruction applicable et avec un mécanisme valide au titre du chapitre V du RGPD, notamment une décision d'adéquation ou des garanties appropriées complétées des mesures nécessaires.

L'hébergement principal et les sauvegardes Courtigo en France ne préjugent pas des flux d'une intégration choisie par le Client. Les destinataires et lieux pertinents des fournisseurs IA, télécom, signature ou messagerie concernés doivent être pris en compte avant leur activation. Une connexion directement contractée par le Client avec un tiers est distinguée d'un sous-traitant engagé par la Société.

5. Assistance et droits des personnes

La Société aide le Client, dans la mesure raisonnablement possible compte tenu de la nature du traitement, à répondre aux demandes d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité. Une demande reçue directement concernant les données du Client lui est transmise ; la Société ne décide pas seule d'une réponse métier à sa place, sauf obligation légale.

Elle l'assiste pour les mesures de sécurité, analyses d'impact, consultations préalables et notifications réglementaires, en tenant compte des informations dont elle dispose. Une assistance exceptionnelle dépassant les services convenus peut faire l'objet d'un devis, sans faire obstacle à l'exécution des obligations légales de la Société ni facturer comme option une mesure déjà due.

6. Violations de données

La Société notifie au Client une violation de données personnelles le concernant dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Elle transmet les éléments disponibles : nature de l'incident, catégories et nombre approximatif de personnes ou d'enregistrements concernés si connus, conséquences probables, mesures prises ou proposées et point de contact. Les informations peuvent être complétées progressivement sans retard injustifié.

Elle prend les mesures de maîtrise et de correction relevant de son périmètre, conserve les éléments utiles et coopère avec le Client. Le Client détermine ses notifications à l'autorité et aux personnes dans les délais légaux. La notification d'un incident ne vaut pas à elle seule reconnaissance de responsabilité et ne peut être retardée dans l'attente d'une analyse définitive.

7. Informations, contrôles et audit

La Société met à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations de sous-traitant et permet les audits du Client ou d'un auditeur mandaté, dans les conditions de l'article 28. Les parties organisent ces contrôles de façon proportionnée, en privilégiant la documentation pertinente et en protégeant les secrets, la continuité et les données des autres clients.

Les modalités pratiques ne peuvent empêcher un contrôle justifié par un incident, une autorité ou une obligation légale. L'auditeur est tenu à confidentialité et limité au périmètre pertinent. Les mesures correctrices nécessaires sont examinées à la lumière des constats ; les frais d'un audit exceptionnel peuvent être convenus sans vider le droit de contrôle de sa substance.

8. Restitution et suppression

Au terme de la prestation, la Société restitue ou supprime les données selon le choix documenté du Client, sauf obligation légale de conservation. Les fonctions d'export, la réversibilité et les délais de récupération suivent les conditions générales et les droits impératifs applicables. La suppression des données actives intervient normalement quarante-cinq jours après la fin du service, sous réserve d'un délai de transition ou récupération encore applicable et des instructions licites du Client.

Les sauvegardes résiduelles restent protégées, inaccessibles aux usages courants et sont supprimées par leur cycle documenté. Si une restauration devient nécessaire, les instructions de suppression pertinentes sont réappliquées. Les données conservées légalement le sont pour cette seule finalité, avec accès limité et pendant la durée requise. La Société peut fournir une confirmation de l'exécution des opérations convenues.

9. Contact et articulation

Les instructions et questions relatives aux données sont transmises par le support Courtigo ou par courrier à Indev Solutions, 670 Carraire des Arlens, 83910 Pourrières, en précisant le cabinet et le service concernés. Le Client désigne un contact habilité pour les demandes et incidents.

Cette annexe prévaut sur une stipulation générale incompatible avec ses exigences de protection des données. Elle ne limite pas les droits des personnes concernées, les pouvoirs des autorités ni les responsabilités impératives prévues par le RGPD. Les autres dispositions du contrat demeurent applicables dans la mesure de leur compatibilité.