



***ANNEXE RGPD
AUX CONDITIONS DE SERVICES
SAAS ET AUX CONDITIONS
DE SUPPORT***



Version du document signée électroniquement et horodatée au 01/07/2026
– cette version est réputée inchangée depuis cet horodatage.

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions applicables à Divalto pour les opérations de traitement réalisées par Divalto dans le cadre de l'exécution des prestations souscrites par le Client au titre du Contrat.

1. Définitions

« Données à Caractère Personnel » ou « DCP »

Désignent toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale, communiquée à Divalto ou qui lui est accessible pour les finalités liées à l'exécution du Contrat.

« Données du Client » ou « Données »

Désignent les informations, publications et, de manière générale, tout élément de la base de Données du Client et pouvant comprendre des Données à Caractère Personnel.

« Législation pour les Données à Caractère Personnel » ou « Législation DCP »

Désigne la législation relative à la protection des Données à Caractère Personnel européenne en vigueur, notamment le règlement général relatif à la protection des données 2016/679 (RGPD), et nationale applicable, notamment la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi informatique et libertés.

« Responsable du traitement »

Il s'agit, dans le cadre du Contrat, du Client dans la mesure où il détermine les finalités et les moyens du traitement.

« Sous-traitant »

Il s'agit, dans le cadre du Contrat de Divalto dans la mesure où il traite des Données à Caractère Personnel pour le compte du Responsable du traitement.

« Sous-traitant ultérieur »

Il s'agit, dans le cadre du Contrat, de l'entité recrutée par le Sous-traitant pour mener des activités de traitement des DCP spécifiques pour le compte du Responsable de traitement.

2. Obligations du Client

Le Client est seul responsable et garantit la qualité, la licéité et la pertinence des Données qu'il transmet aux fins d'Utilisation des Progiciels et au bénéfice des Services associés.

Le Client demeure le seul propriétaire des Données du Client transitant par les Services.

Il garantit, en outre, être titulaire des droits lui permettant de traiter et de faire traiter par Divalto ses Données. Le Client garantit Divalto à première demande contre tout préjudice qui résulterait de la mise en cause de Divalto par un tiers pour une violation de cette garantie.

Le Client garantit à Divalto que le traitement en cause satisfait aux exigences posées par la Législation DCP reposant sur le responsable de traitement, notamment que les principes de base d'un traitement, y compris les conditions applicables au consentement ou encore les droits des personnes sont respectés, que l'information requise aux personnes concernées par le traitement a bien été fournie au moment de la collecte des DCP.

A ce titre, le Client garantit Divalto contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les DCP seraient traitées par Divalto pour le compte du Client et, en conséquence, à indemniser Divalto de toute condamnation de ce chef. Dans ce cadre également, le Client s'engage à ne pas réclamer à Divalto une quelconque réparation dans le cas où il aurait été amené à réparer l'intégralité du dommage causé.

Le Client s'engage à documenter, par écrit, toute instruction concernant le traitement de DCP par Divalto. Il donne à ce titre instruction à Divalto d'effectuer les traitements décrits ci-après pour le ou les service(s) qu'il a souscrit(s). Le Client s'engage également à mettre à la disposition de Divalto toute information nécessaire pour la bonne exécution de la sous-traitance.

Le Client veille, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par la Législation DCP de la part de Divalto, notamment au travers de la réalisation d'audits conformément à l'Article « Audit » de la présente Annexe.

3. Description du traitement

DIVALTO est autorisée à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les services souscrits au titre du Contrat

Les services souscrits par le CLIENT sont définis au bon de commande ou dans l'Offre Commerciale de Divalto.

La nature des opérations de traitement réalisées par Divalto sur les données à caractère personnel du Client sont :

La collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement, la limitation, l'effacement ou la destruction et toute autre opération sur les Données rendue nécessaire en vue de la réalisation de la prestation contractuelle.

Les finalités du traitement principal sont :

Il s'agit de l'ensemble des traitements de Données effectués par le Client dans le cadre de l'utilisation des produits et services proposés par Divalto à savoir, selon les fonctionnalités utilisées, principalement :

- La gestion de la relation avec les contacts de l'entreprise cliente ;
- La gestion commerciale ;
- La gestion logistique ;
- La gestion de la production et des services ;
- La gestion administrative et financière ;
- La gestion des ressources humaines.

De manière générale, les Données à caractère personnel sont traitées par Divalto aux fins de fournir, protéger, soutenir, activer, améliorer et maintenir les services fournis par Divalto dans le cadre du Contrat. Cela comprend notamment l'hébergement, la maintenance et le support des produits et services proposés par Divalto, ainsi que des données associées.

Les Données à caractère personnel traitées dans ce cadre sont :

- Données d'identification, vie professionnelle, informations financières, suivi de la relation commerciale ;
- Eventuellement en complément, pour les salariés du Client : login/mot de passe, IP, navigation web, géolocalisation, suivi en temps réel de l'activité ;
- Le cas échéant, toutes Données susceptibles de faire l'objet d'un accès dans le cadre d'une prise en main à distance réalisée par Divalto, notamment dans l'hypothèse d'opérations de maintenance liées au support.

Les catégories de personnes concernées sont :

- les sociétés individuelles/personnes physiques qui ont la qualité de clients, prospects et fournisseurs du Client ;
- les collaborateurs du Client ;
- pour la gestion de la Paie et des Ressources Humaines : employés, stagiaires et intérimaires du Client ;
- le cas échéant, toutes personnes dont les Données personnelles sont susceptibles de faire l'objet d'un accès dans le cadre d'une prise en main à distance réalisée par Divalto, notamment dans l'hypothèse d'opérations de maintenance et de support.

Les Progiciels ne sont pas destinés à traiter des données soumises à une réglementation gouvernementale ou nécessitant des mesures de sécurité renforcée, notamment Données personnelles sensibles ou données de santé, et le Client est entièrement responsable de telles Données.

Le Client est également responsable de tous les frais que Divalto pourrait encourir en rapport avec les Données fournies par le Client dans le cadre du Contrat, y compris ceux découlant de toute réclamation de tiers.

Le Client s'engage à réaliser des sauvegardes régulières de ses Données qu'il a communiquées à DIVALTO, afin de réduire au maximum l'impact éventuel résultant d'un incident engendrant une perte de disponibilité ou d'intégrité des Données.

Cas de l'usage des outils d'IA Générative tiers au sein des Services Divalto :

La plateforme SaaS Divalto one intègre des fonctionnalités d'Intelligence Artificielle Générative tiers pour ses solutions ERP et CRM (« Divalto IA »).

L'utilisation de fonctionnalités d'Intelligence Artificielle Générative tiers par le Client est régie par les conditions de licence, de services et/ou de confidentialité applicables aux outils d'IA Générative tiers, référencées sur la page dédiée à l'IA au sein des solutions Divalto du Portail d'Information Divalto <https://doc.divalto.com>. Le Client s'engage à en prendre connaissance avant toute utilisation desdites fonctionnalités et ce, de manière régulière ; les conditions applicables aux outils tiers étant évolutives. Toute utilisation des fonctionnalités d'Intelligence Artificielle Générative tiers par le Client vaut acceptation par le Client desdites conditions applicables aux outils tiers.

Le Client en qualité de Responsable de traitement est pleinement responsable des Données qu'il injecte dans les outils d'IA tiers mis à sa libre disposition dans le cadre des Services de Divalto.

La politique de confidentialités et l'accord de sous-traitance des Données à caractère personnel des outils tiers est applicable et le Client est invité à s'y conformer lorsqu'il utilise lesdits outils qui sont mis à disposition par Divalto sur le Portail d'Information Divalto <https://doc.divalto.com>.

4. Obligations de Divalto

Dans la limite des dispositions de l'Article 10 « Responsabilité » des Conditions de Services SaaS, Divalto fera ses meilleurs efforts pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données du Client au regard des obligations légales qui lui incombent.

Divalto, en tant que Sous-traitant au sens de la Législation DCP, mettra en œuvre, pour celles qui le concernent, les mesures techniques et organisationnelles de sécurité appropriées, de manière à ce que les traitements réalisés pour le compte du Client répondent aux exigences de la Législation DCP.

Il est expressément convenu que Divalto :

- traite les DCP uniquement pour la/les finalité(s) qui font l'objet de la sous-traitance ;
- ne traitera les DCP que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts vers les pays tiers ou à une organisation internationale conformément aux dispositions de l'article « Transferts ». Il donne à ce titre instruction à Divalto d'effectuer les traitements décrits dans le présent article ;
- en outre, si Divalto est tenue de procéder à un transfert de DCP vers un pays tiers ou à une organisation internationale en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat-Membre auquel Divalto est soumise, elle informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la législation concernée interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- informe immédiatement le Client si Divalto considère, selon elle, qu'une instruction donnée par le Client constitue une violation de la Législation DCP. Les Parties précisent que, dans le cadre de l'objet du Contrat, Divalto ne saurait être tenue de veiller à la mise en conformité effective ou de conseiller le CLIENT au regard de la Législation DCP concernant les traitements mis en œuvre par le Client ;
- veille à ce que les personnes autorisées à traiter les DCP s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée ;
- pourra sous-traiter, au titre d'une autorisation générale, tout ou partie des activités de traitement réalisées pour le compte du Client. A ce titre, le Client est informé que Divalto a recours aux Sous-traitants ultérieurs listés sur le site internet www.divalto.com. En cas de changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants intervenant dans les activités de traitement pour le compte du Client, Divalto en informera également le Client par une notification de mise à jour de la liste, lui donnant ainsi la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Le Client doit émettre ses objections dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de l'information de mise à jour de la liste, en indiquant les motifs raisonnables et documentés tenant au non- respect par ce ou ces sous-traitant(s) de la Législation DCP. En cas d'objection justifiée et pertinente, les Parties conviendront de se rapprocher afin de trouver une solution amiable alternative au recours à ce sous-traitant. En cas d'échec de cette démarche dans un délai d'un (1) mois à compter du démarrage de cette démarche amiable, le Client pourra décider de

renoncer au bénéfice de la prestation ou du service impliquant le recours audit sous-traitant et, si cela a pour conséquence de rendre impossible la poursuite de l'ensemble des autres prestations confiées à Divalto, de résilier le Contrat. Le Client devra notifier sa décision par courrier moyennant un préavis raisonnable, qui ne pourra être inférieur à trente (30) jours calendaires, étant entendu que ces deux possibilités ne donneront droit à aucune indemnité au profit du Client, qui ne percevra aucun remboursement pour les prestations et redevances logicielles déjà réglées et devra s'acquitter des sommes dues ;

- impose les mêmes obligations en matière de protection des DCP que celles prévues aux présentes à ses sous-traitants ;
- notifie au Client toute violation de DCP au sens de la Législation DCP, dans les meilleurs délais à compter du moment où elle en a eu connaissance, auprès du contact Client, étant précisé qu'il appartient au Client de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées, le cas échéant. Néanmoins, une assistance pourra être assurée par Divalto dans le cadre de ces notifications, sur demande du Client et selon des modalités discutées entre les Parties ;
- selon le choix du Client, supprime toutes les DCP ou les renvoie au Client au terme des prestations de services relatifs au traitement de DCP, et détruit les copies existantes sauf disposition légale contraire ;
- met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations dans le cadre des prestations de sous-traitance de Données à Caractère Personnel qu'elle effectue pour le compte du Client et pour permettre la réalisation d'audits.

Assistance dans le cadre du traitement de Données à Caractère Personnel

Dans le cadre de son obligation d'assistance vis-à-vis du Client, Responsable de traitement, Divalto s'engage, le cas échéant dans des conditions financières à définir entre les Parties, à :

- aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des personnes concernées relatives à leurs droits. A ce titre, en cas de réception directement par Divalto d'une telle demande, il est convenu que celle-ci transmet la demande au Client, à qui revient la charge d'y apporter une réponse dans les délais prévus par la Législation DCP ;
- aider le Client à garantir le respect des obligations de sécurité. Il est entendu entre les Parties que les engagements de Divalto ne portent que sur les moyens qu'elle est à même de mettre en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des DCP ;
- aider le Client dans le cadre des notifications des violations de DCP au sens de la Législation DCP et lorsque celui-ci décide de mener une analyse d'impact relative à la protection des DCP ainsi que, le cas échéant, pour la réalisation de la consultation préalable à l'autorité de contrôle, en fournissant toute documentation utile à sa disposition que le Client ne détient pas.

Les Parties s'accordent sur le principe que l'assistance fournie au Client par Divalto au titre de la présente clause est effectuée compte tenu de la nature du traitement et du niveau d'information dont Divalto bénéficie de la part du Client et dans les limites des obligations qui lui incombent. Les demandes d'assistance supplémentaires non couvertes par le Contrat donneront lieu à un accord spécifique entre les Parties.

Transferts

En cas d'instruction donnée par le Client impliquant un transfert de DCP vers un pays tiers, le Client garantit DIVALTO que ces éventuels transferts seront réalisés dans le respect des conditions posées par la Législation DCP.

De son côté, Divalto s'engage, sauf dans les cas où elle en a l'obligation légale comme indiqué ci-dessus, à n'effectuer un transfert de DCP en dehors de l'Union Européenne, qu'avec l'autorisation préalable du Client, et à condition que ce transfert soit fondé, (i) sur une décision de la Commission européenne constatant que le pays tiers, un territoire ou un ou plusieurs secteurs déterminés dans ce pays tiers, ou l'organisation internationale en question assure un niveau de protection adéquat, ou (ii) sur des Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne, le Client mandant Divalto pour signer avec ses sous-traitants situés hors Union Européenne lesdites Clauses Contractuelles Types au nom et pour le compte du Client, ou (iii) sur les garanties appropriées décrites à l'article 46 du RGPD ou (iv) sur l'une des conditions posées par l'article 49 du RGPD.

Si le traitement hors de l'Union Européenne est effectué par un Sous-traitant ultérieur, Divalto s'engage également à signer avec ce dernier un contrat de transfert de données qui inclut lesdites Clauses Contractuelles Types, le Client autorisant un tel transfert et mandant Divalto pour signer avec le Sous-traitant ultérieur situé hors Union Européenne lesdites Clauses Contractuelles Types au nom et pour le compte du Client.

Audit

Le Client, au cours de l'exécution du Contrat, dans la limite d'une (1) fois par année contractuelle, a la possibilité de procéder, à ses frais et sous sa responsabilité, à un audit ayant pour objet de vérifier la conformité des prestations de sous-traitance de Données à Caractère Personnel effectuées par Divalto pour le compte du Client.

Cet audit est notifié par le Client à Divalto par lettre recommandée avec accusé de réception détaillant les documents demandés et, le cas échéant, le protocole qui sera déroulé, les méthodes utilisées et les données auditées, trente (30) jours ouvrés avant la date projetée de sa mise en œuvre.

Il est expressément convenu entre les Parties qu'est privilégiée, dans la mesure du possible, la réalisation d'un audit sur pièces et qu'un audit sur place sera programmé si les éléments mis à la disposition par Divalto ne s'avéraient pas suffisants pour démontrer le respect de ses obligations au titre de la présente clause.

Dans ce second cas de figure, le Client assume les frais supplémentaires résultants notamment de la nécessité d'un renforcement des effectifs pour permettre la réalisation de l'audit et la continuité de l'activité de Divalto.

L'audit est effectué par le Client ou par un tiers désigné par lui, à la triple condition que ce tiers ne soit pas un concurrent direct ou indirect de Divalto, qu'il soit soumis au secret professionnel et qu'il ait conclu un accord de confidentialité dont copie sera remise à Divalto pour approbation.

Il est par ailleurs entendu que cette démarche d'audit exclut toute communication de documents de nature financière, comptable ou tenant aux relations de Divalto avec d'autres clients.

L'audit sera mené durant les heures de travail de Divalto.

Le Client reste seul responsable des éventuelles conséquences de cet audit sur la fourniture des prestations et des services objet du Contrat.

Les résultats d'audit feront l'objet d'un débat contradictoire et d'une validation par les Parties.

Le Client ne pourra communiquer tout ou partie de cet audit sans l'autorisation écrite de Divalto.

Les frais d'audit demeureront à la charge du Client, ainsi que les éventuels frais engagés et temps passé par Divalto.

Sécurité des données

Sous réserve de l'Article « Responsabilité » du Contrat, Divalto mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que les traitements de DCP sous-traités dans le cadre du Contrat, répondent aux exigences de la Législation DCP en matière de sécurité.

Divalto détaille dans le « Descriptif des prestations - Dispositions techniques relatives aux Services Cloud » et sur son site web <https://www.divalto.com/cybersecurite> les mesures et dispositifs de sécurité, environnement technique et moyens mis en œuvre. Si le Service porte sur une solution SaaS, il est entendu que Divalto n'est responsable que de la sécurité du Service pour les aspects relevant de son contrôle. Ainsi, le Client demeure seul responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses systèmes d'information, des règles d'accès, des usages et des choix de configuration du Service dans le respect de la législation en vigueur.

Divalto veille à ce que son personnel autorisé à traiter des DCP s'engage à en respecter la confidentialité et soit régulièrement sensibilisé à la sécurité des DCP.

Liste des Sous-traitants ultérieurs

Le Client peut accéder à la liste à jour des sous-traitants ultérieurs via la page <https://www.divalto.com/politique-de-protection-des-donnees-divalto/>

Informations complémentaires utiles

Adresse de contact Divalto : rgpd@divalto.com.