ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES

Data Processing Agreement (DPA)

Version 1.1 | 01 janvier 2026

1. Parties

Le présent Accord de Traitement des Données (ci-après "DPA") est conclu entre :

Le Sous-traitant :

- AI SmartTalk SAS, société par actions simplifiée immatriculée en France
- SIREN : 931 402 820 | SIRET : 931 402 820 00019
- N° TVA intracommunautaire : FR88 931 402 820
- Siège social : 12 Cité de l'Étang, 79140 COMBRAND, France
- Capital social : 8 000 €
- Ci-après désignée "AI SmartTalk"

Le Responsable de traitement :

- Toute entité ou personne physique ayant souscrit aux services AI SmartTalk
- Ci-après désignée "le Marchand" ou "le Responsable de traitement"

2. Contexte et objet

Dans le cadre de l'utilisation des services AI SmartTalk (agents conversationnels IA déployés sur les plateformes du Marchand), AI SmartTalk est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Marchand, en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) - Règlement (UE) 2016/679.

Le présent DPA définit les conditions dans lesquelles AI SmartTalk traite ces données, les obligations de chaque partie et les garanties mises en place pour assurer la conformité au RGPD.

3. Nature, finalité et durée du traitement

3.1 Nature du traitement

AI SmartTalk traite les données personnelles des utilisateurs finaux du Marchand dans le cadre de l'exécution du service de chatbot conversationnel. Ce traitement inclut la collecte, la transmission sécurisée, le stockage temporaire et la suppression des données.

3.2 Finalités

- Personnalisation de l'expérience conversationnelle (identification de l'utilisateur connecté)
- Fourniture des réponses adaptées au contexte utilisateur (historique de commandes, suivi de colis, etc.)
- Amélioration de la pertinence des réponses de l'agent IA
- Sécurité et intégrité du service

3.3 Durée de conservation

Les données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la fourniture du service, conformément aux durées légales applicables en France et dans l'Union européenne. Les transcriptions de conversations sont conservées pendant une durée maximale de 13 mois à compter de la dernière interaction, sauf demande de suppression antérieure du Marchand ou de l'utilisateur final.

4. Catégories de données traitées

AI SmartTalk traite exclusivement les données suivantes, dans le strict cadre des finalités définies à l'article 3 :

Catégorie de donnée	Finalité	Base légale RGPD
Nom et prénom	Personnalisation des interactions (« Bonjour Jean »)	Intérêt légitime (Art. 6.1.f)
Adresse email	Identification de l'utilisateur connecté	Exécution du contrat (Art. 6.1.b)
Contenu des conversations (messages échangés)	Fourniture du service de réponse IA, accessibilité par l'administrateur du Back Office et le DPO AI SmartTalk uniquement	Exécution du contrat (Art. 6.1.b)
Données de commandes (si demandé par l'utilisateur)	Récupérées en temps réel depuis la plateforme du Marchand, non stockées par AI SmartTalk	Exécution du contrat (Art. 6.1.b)
Identifiant interne plateforme	Liaison technique entre session et compte utilisateur	Intérêt légitime (Art. 6.1.f)

Important : AI SmartTalk ne partage, ne revend, ni ne cède ces données à des tiers. Les données ne sont pas utilisées pour l'entraînement de modèles IA. L'accès aux données stockées (nom, email, conversations) est strictement limité à l'administrateur du Back Office de l'assistant concerné et au DPO d'AI SmartTalk.

5. Obligations d'AI SmartTalk (sous-traitant)

AI SmartTalk s'engage à :

- Traiter les données personnelles uniquement sur instruction documentée du Marchand, conformément aux finalités définies au présent accord
- Ne pas utiliser les données personnelles à des fins d'entraînement de modèles d'intelligence artificielle
- Garantir la confidentialité des données : l'accès est restreint à l'administrateur du Back Office de l'assistant concerné et au DPO d'AI SmartTalk
- Mettre en oeuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté au risque (chiffrement, contrôle d'accès, journalisation)
- Héberger les données exclusivement en France (serveurs situés en France), au sein de l'Union européenne
- Ne pas transférer les données en dehors de l'EEE sans garanties adéquates

- Notifier le Marchand dans les meilleurs délais (et au plus tard sous 72h) en cas de violation de données
- Aider le Marchand à répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées
- Supprimer ou restituer toutes les données personnelles à l'issue du contrat, selon l'option choisie par le Marchand
- Mettre à la disposition du Marchand toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations du présent article

6. Obligations du Marchand (responsable de traitement)

Le Marchand est seul responsable de :

- Informer ses utilisateurs finaux du recours à AI SmartTalk en qualité de prestataire tiers dans sa Politique de Confidentialité
- S'assurer de la légalité des traitements réalisés via le service AI SmartTalk au regard du RGPD
- Transmettre à AI SmartTalk uniquement les instructions licites et conformes au RGPD
- Gérer les demandes d'exercice de droits (accès, rectification, suppression) de ses utilisateurs finaux

AI SmartTalk met à disposition du Marchand un modèle de clause à intégrer dans sa Politique de Confidentialité (voir Annexe A).

7. Sécurité des données

AI SmartTalk met en oeuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Chiffrement des données en transit (TLS 1.2+) et au repos
- Infrastructure hébergée en France avec haute disponibilité
- Authentification sécurisée via tokens JWT à durée de vie limitée (aucun identifiant tiers n'est stocké ni transmis)
- Accès aux données restreint au personnel strictement habilité
- Journalisation des accès et des traitements
- Tests de sécurité réguliers

8. Droits des personnes concernées

Les utilisateurs finaux du Marchand disposent des droits suivants sur leurs données traitées via AI SmartTalk :

- Droit d'accès à leurs données
- Droit de rectification
- Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la portabilité
- Droit d'opposition

Ces demandes sont à adresser au Marchand, qui les transmettra à AI SmartTalk si nécessaire. AI SmartTalk s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrables.

9. Contact et DPO

Pour toute question relative au traitement des données personnelles ou pour exercer vos droits, vous pouvez contacter AI SmartTalk à l'adresse suivante :

contact+privacy@aismarttalk.tech

10. Dispositions finales

Le présent DPA est régi par le droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront compétents. Il complète les Conditions Générales de Service d'AI SmartTalk sans s'y substituer. En cas de contradiction, les dispositions du présent DPA prévalent sur les CGS pour tout ce qui concerne la protection des données personnelles.

Le présent accord entre en vigueur à la date de souscription aux services AI SmartTalk et demeure en vigueur pendant toute la durée de la relation contractuelle.

ANNEXE A | Clause type pour Politique de Confidentialité

Le Marchand peut intégrer la clause suivante dans sa Politique de Confidentialité, en l'adaptant à son contexte :

Chatbot IA : Notre site utilise AI SmartTalk, un service de chatbot conversationnel développé par AI SmartTalk SAS (12 Cité de l'Étang, 79140 COMBRAND, France - SIREN 931 402 820). Lorsque vous interagissez avec notre assistant virtuel, certaines données vous concernant (nom, adresse email, contenu des échanges) sont traitées par AI SmartTalk SAS en qualité de sous-traitant, exclusivement pour la fourniture du service de chatbot. Si vous sollicitez un suivi de commande, les données correspondantes sont récupérées en temps réel depuis notre boutique mais ne sont pas stockées par AI SmartTalk. Ces données sont hébergées en France, ne sont pas utilisées pour l'entraînement de modèles IA, et ne sont pas partagées avec des tiers. Pour plus d'informations : contact+privacy@aismarttalk.tech

Pour le Marchand (Responsable de traitement)	**Pour AI SmartTalk SAS (Sous-traitant)**
Nom : _____	Nom : _____
Fonction : _____	Fonction : _____
Date : _____	Date : _____
Signature :	Signature :
_____	_____