

Accord de Traitement des Données

PRAIX S.à r.l. (« PraixAgent ») — Version 1.0 — 29 septembre 2026

Le présent Accord de Traitement des Données fait partie des Conditions Générales d'Utilisation conclues entre PRAIX S.à r.l., 2 Rue Jean Engling, 1466 Dommeldange, Luxembourg (RCS B311282) (« PraixAgent », « nous ») et le client professionnel (le « Client », « vous ») qui utilise la plateforme PraixAgent. Il s'applique lorsque nous traitons des données personnelles pour votre compte et vise à satisfaire l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Il est accepté avec les Conditions Générales d'Utilisation lors de la création d'un compte.

Questions sur le présent DPA et toute demande relative aux données personnelles :
legal@praixagent.com.

1. Rôles

Pour les données personnelles que vous ou vos appelants fournissez via le Service — notamment les enregistrements d'appels, transcriptions, numéros de téléphone et métadonnées d'appel — vous êtes le responsable du traitement et PraixAgent est le sous-traitant. Pour les données de votre propre compte, de facturation et d'utilisation du site, PraixAgent est responsable du traitement à titre indépendant, comme décrit dans notre Politique de Confidentialité.

2. Instructions

Nous traitons les données personnelles uniquement sur vos instructions documentées, à savoir les Conditions, le présent DPA, ainsi que votre utilisation et votre configuration du Service. Si nous estimons qu'une instruction enfreint le droit de la protection des données, nous vous en informons. Nous n'utilisons pas le contenu des appels pour entraîner des modèles et nous ne le vendons pas.

3. Confidentialité

Toute personne chez PraixAgent autorisée à traiter des données personnelles est tenue à une obligation de confidentialité.

4. Sécurité

Nous appliquons des mesures techniques et organisationnelles adaptées au risque, dont celles de l'Annexe II.

5. Sous-traitants ultérieurs

Vous nous donnez une autorisation générale de recourir à des sous-traitants ultérieurs. Ils sont listés à l'Annexe III (la liste des partenaires téléchargeable). Nous imposons à chacun d'eux des obligations de protection des données équivalentes à celles du présent DPA et nous restons responsables de leur exécution. Nous vous informons au moins 10 jours à l'avance de tout nouveau sous-traitant ultérieur ou remplacement (30 jours pour un prestataire d'infrastructure), par e-mail ou dans le tableau de bord. Si vous vous y opposez pour des motifs raisonnables de protection des

données dans ce délai et que nous ne parvenons pas à une solution, vous pouvez résilier la partie concernée du Service. Les opérateurs de télécommunications qui ne font qu'acheminer les appels ne sont pas des sous-traitants ultérieurs.

6. Transferts internationaux

Nos partenaires peuvent traiter des données en dehors de l'Espace Économique Européen, notamment aux États-Unis. Tout transfert de ce type est encadré par le Data Privacy Framework UE-États-Unis, les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne, ou un autre mécanisme de transfert reconnu au titre du chapitre V du RGPD. L'audio et les transcriptions des appels sont stockés sur des serveurs en France (Paris) et ne sont pas conservés par nos partenaires de traitement vocal après l'appel.

7. Demandes des personnes concernées

Nous vous aidons, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à répondre aux demandes des personnes exerçant leurs droits RGPD. Si nous recevons directement une telle demande concernant des données que nous traitons pour vous, nous vous la transmettons.

8. Violations de données personnelles

Nous vous notifions sans retard injustifié, et en tout état de cause dans les 72 heures suivant la prise de connaissance d'une violation de données personnelles affectant vos données, avec les informations dont nous disposons alors afin de vous permettre de remplir vos propres obligations de notification.

9. Assistance

Nous vous aidons, compte tenu de la nature du traitement, pour les analyses d'impact relatives à la protection des données et les consultations préalables auprès d'une autorité de contrôle.

10. Audits

Sur demande écrite, une fois par année civile, nous fournissons les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent DPA, y compris des synthèses de rapports d'audit tiers pertinents. Un audit sur site n'est possible que s'il est exigé par une autorité de contrôle ou par la loi, moyennant un préavis raisonnable et à vos frais, sous réserve de confidentialité.

11. Suppression et restitution

À la résiliation, vous pouvez exporter vos données depuis le tableau de bord. Nous supprimons les enregistrements et transcriptions d'appels dans les 30 jours suivant la résiliation, sauf obligation légale de les conserver. Les données de facturation sont conservées pendant la durée requise par la loi comptable luxembourgeoise.

12. Vos responsabilités

Vous êtes responsable : de disposer d'une base légale pour le traitement que vous ordonnez ; d'informer les appelants, avant ou au début de l'appel, qu'ils parlent à un système d'IA (règlement sur l'IA, article 50, paragraphe 1) et, lorsque cela est requis, que l'appel est enregistré, et d'obtenir tout consentement nécessaire ; du contenu des instructions et des messages d'accueil de votre agent ; et de n'utiliser le Service qu'à des fins licites et, sauf base légale valable, pas pour des catégories particulières de données.

13. Responsabilité

La responsabilité de chaque partie au titre du présent DPA est soumise aux limitations prévues par les Conditions Générales d'Utilisation.

14. Durée, primauté et droit applicable

Le présent DPA dure aussi longtemps que nous traitons des données personnelles pour vous. En cas de conflit concernant des données personnelles, le présent DPA prévaut sur les Conditions. Il est régi par le droit luxembourgeois ; les tribunaux luxembourgeois sont compétents.

Annexe I — Détails du traitement

- **Objet et finalité** : fournir des agents vocaux IA qui répondent et passent des appels pour le Client.
- **Durée** : la durée du Service, plus le délai de suppression prévu à la section 11.
- **Catégories de personnes concernées** : les appelants, clients et prospects du Client.
- **Types de données personnelles** : enregistrements vocaux, transcriptions d'appels, numéros de téléphone, métadonnées d'appel (heure, durée, résultat) et informations données par les appelants pendant les appels (noms, coordonnées, détails de rendez-vous, par exemple).
- **Catégories particulières de données** : non prévues ; le Client ne doit pas nous demander de les collecter sans base légale valable.
- **Nature du traitement** : traitement en temps réel pendant les appels, stockage, consultation, affichage dans le tableau de bord, suppression.

Annexe II — Mesures techniques et organisationnelles

- Chiffrement en transit : TLS 1.2 ou supérieur.
- Chiffrement des identifiants stockés et des jetons d'intégration : AES-256-GCM.
- Sauvegardes chiffrées : AES-256 avec phrase secrète, chaque nuit.
- Mots de passe stockés sous forme de hachages bcrypt ; authentification à deux facteurs pour l'administration de nos serveurs.
- Contrôle d'accès par rôles, moindre privilège et séparation des comptes clients.
- Hébergement dans un centre de données certifié en France (Paris) (ISO/IEC 27001).
- Journalisation et surveillance des accès et des erreurs ; procédure de réponse aux violations.
- Traitement à rétention zéro chez notre partenaire vocal ; données d'appel stockées par PraixAgent dans l'UE.

- Outils d'export et de suppression des données à disposition du Client.

Annexe III — Sous-traitants ultérieurs

La liste actuelle des sous-traitants ultérieurs, avec la finalité, la localisation et la garantie de transfert de chacun, est fournie sous forme de liste des partenaires téléchargeable (**partners-fr.pdf**), accessible depuis nos pages Politique de Confidentialité et Conditions Générales d'Utilisation.