Accord de traitement *des données personnelles (DPA).*

Version	Sous-traitant	Responsable de traitement
1.4 · 12 octobre 2026	Velvai — El Mehdi-Hasan KHAN	[Boutique cliente]

Changement depuis la v1.3 : accès en lecture seule à la boutique du Client (Shopify ou WooCommerce), historique des commandes de six mois (art. 4) ; clés WooCommerce conservées chiffrées et révocables par le Client (Annexe 2). Références aux CGV v2.0.

Entre les parties

Le Responsable de traitement : [RAISON SOCIALE DE LA BOUTIQUE], [forme juridique], immatriculée sous le numéro [SIREN], dont le siège est situé [adresse] (ci-après « le Client » ou « le Responsable »),

et

Le Sous-traitant : **Mehdi-Hasan KHAN, entrepreneur individuel (EI) exerçant sous le nom commercial « Velvai »**, immatriculé sous le numéro SIREN 103 373 734 (SIRET 103 373 734 00013), dont le siège est situé 1 allée des Roses, 93130 Noisy-le-Sec, France (ci-après « Velvai » ou « le Sous-traitant »).

Ci-après ensemble « les Parties ».

Contacts protection des données : pour Velvai, hasan@velvai.fr ; pour le Client, [EMAIL DE LA BOUTIQUE]. Les notifications de violation et d'ajout de sous-traitant sont adressées à ces adresses.

Préambule

Dans le cadre du contrat de service conclu entre les Parties (les « CGV »), Velvai fournit au Client des agents conversationnels d'intelligence artificielle destinés à traiter les demandes de son service client sur un ou plusieurs canaux (WhatsApp, Instagram, e-mail, chat du site). À cette occasion, Velvai est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. Le présent accord (« DPA ») encadre ce traitement conformément à l'**article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)**. En cas de contradiction avec les CGV sur la protection des données, le présent DPA prévaut.

Article 1 — Définitions

Les termes « données à caractère personnel », « traitement », « responsable du traitement », « sous-traitant », « personne concernée », « violation de données » et « autorité de contrôle » ont le sens que leur donne l'article 4 du RGPD. Les autres termes en majuscules ont le sens que leur donnent les CGV.

Article 2 — Objet et rôle des Parties

Le Client agit en qualité de **responsable du traitement** ; Velvai agit en qualité de **sous-traitant** et traite les données uniquement pour le compte et sur instruction documentée du Client. Velvai ne détermine ni les finalités ni les moyens essentiels du traitement au-delà de ce qui est nécessaire à la fourniture du Service.

Les CGV, le présent DPA et le paramétrage du Service validé par le Client (fiche client, réponses de référence, canaux) constituent les instructions documentées du Client. Toute instruction complémentaire est donnée par écrit à hasan@velvai.fr. Velvai n'utilise pas les données du Client pour entraîner un modèle d'intelligence artificielle, pour améliorer le service rendu à d'autres clients, ni à aucune fin qui lui soit propre.

Article 3 — Durée

Le présent DPA prend effet à la signature des CGV et couvre tout traitement réalisé pour le compte du Client, y compris pendant le paramétrage et les tests précédant la mise en ligne. Il demeure en vigueur pendant toute la durée des CGV. Les obligations relatives à la confidentialité, à la restitution ou suppression des données et à la sécurité survivent à son terme.

Article 4 — Description du traitement

Conformément à l'article 28.3 du RGPD, le traitement confié est décrit comme suit :

- **Nature et finalités** : traitement automatisé des demandes du service client (réponses aux questions courantes, suivi de commande après vérification d'identité, information sur la livraison, les retours et les tailles, transfert vers un humain) ; journalisation des échanges à des fins de **contrôle qualité**, de **comptes rendus d'activité** au Client et d'amélioration du service rendu au Client.
- **Type d'opérations** : collecte, enregistrement, consultation, utilisation, structuration, communication à l'équipe du Client en cas d'escalade, conservation puis effacement.
- **Catégories de personnes concernées** : les clients finaux et prospects du Client qui contactent son service client, ainsi que les membres de l'équipe du Client destinataires des transferts (nom, e-mail, identifiant de messagerie).
- **Catégories de données** : identifiants de contact selon le canal (numéro de téléphone WhatsApp, identifiant de compte Instagram, adresse e-mail, identifiant de session du chat) et nom ou pseudonyme affiché par le canal (profil WhatsApp, expéditeur e-mail) ; contenu des messages échangés ; données de commande fournies pour vérification (numéro de commande, e-mail, statut, transporteur, suivi, montant), consultées en **lecture seule** dans la boutique du Client (Shopify ou WooCommerce) sur les six (6) derniers mois. **Aucune catégorie particulière de données** (art. 9 RGPD) n'est requise ni sollicitée par le Service ; une mention spontanée (par exemple de santé) entraîne un transfert à un humain. Le Client s'engage à ne pas configurer le Service pour en collecter.
- **Absence de décision entièrement automatisée** : le Service ne prend aucune décision produisant des effets juridiques ou significatifs à l'égard des personnes au sens de l'article 22 du RGPD ; les demandes sensibles sont transférées à un humain.

Article 5 — Obligations de Velvai (sous-traitant)

Velvai s'engage à :

1. **Traiter les données uniquement sur instruction documentée** du Client (y compris pour les transferts hors UE), sauf obligation légale, auquel cas Velvai en informe le Client avant traitement sauf interdiction légale.
2. **Garantir la confidentialité** : veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données s'y engagent ou soient soumises à une obligation légale de confidentialité.
3. **Sécurité** : mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de l'article 32 du RGPD, détaillées en **Annexe 2**.

4. **Sous-traitance ultérieure** : ne recourir qu'aux sous-traitants ultérieurs listés en **Annexe 1**, selon l'Article 7.
5. **Assistance aux droits des personnes** : aider le Client à répondre aux demandes d'exercice des droits (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité — art. 12 à 23). Toute demande reçue directement par Velvai est transmise sans délai au Client, sans que Velvai y réponde lui-même.
6. **Assistance sécurité et conformité** : aider le Client à respecter ses obligations des articles 32 à 36 (sécurité, notification de violation, analyses d'impact, consultation préalable), compte tenu de la nature du traitement et des informations disponibles ; Velvai fournit sur demande une description du traitement, des mesures de sécurité et des flux de données permettant au Client de mener, s'il l'estime nécessaire, une analyse d'impact.
7. **Notification des violations** : notifier au Client toute violation de données à caractère personnel **sans délai injustifié et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance**, par e-mail à l'adresse de contact du Client, avec les informations utiles pour permettre au Client de respecter son obligation de notification à l'autorité de contrôle (art. 33).
8. **Sort des données en fin de contrat** : au choix du Client, supprimer ou restituer les données à la fin de la prestation et détruire les copies existantes, sauf obligation légale de conservation (Article 11).
9. **Mise à disposition et audit** : mettre à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 et permettre la réalisation d'audits (Article 12).
10. **Registre** : tenir un registre des catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client (art. 30.2).
11. **Instructions contraires au droit** : informer immédiatement le Client si, selon Velvai, une instruction constitue une violation du RGPD ou d'une autre disposition du droit de l'Union ou du droit français relative à la protection des données.

Article 6 — Obligations du Client (responsable de traitement)

Le Client s'engage à :

1. fournir des instructions **licites** et documentées, et garantir qu'il dispose d'une **base légale** pour le traitement (exécution du contrat de vente avec ses clients et/ou intérêt légitime à répondre au service client) ;
2. informer ses propres clients de l'existence du traitement et du fait qu'ils échangent avec une intelligence artificielle, notamment dans sa politique de confidentialité (modèle de clause en **Annexe 3**) ;
3. veiller à l'exactitude et à la licéité des données et contenus qu'il fournit ;
4. exercer un contrôle raisonnable sur les escalades qui lui sont transmises.

Article 7 — Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise de manière générale Velvai à recourir aux sous-traitants ultérieurs listés en **Annexe 1**. Velvai informe le Client par e-mail de tout projet d'ajout ou de remplacement d'un sous-traitant ultérieur **au moins trente (30) jours** avant sa mise en œuvre. Le Client peut s'y opposer par écrit dans ce délai pour un motif légitime tenant à la protection des données ; à défaut d'accord sur une solution dans les quinze (15) jours suivant l'objection, le Client peut résilier les CGV sans préavis ni frais, avec effet à la date de mise en œuvre du changement. Velvai impose à chaque sous-traitant ultérieur, par contrat, des obligations de protection des données équivalentes à celles du présent DPA, et demeure pleinement responsable envers le Client de l'exécution par ceux-ci de leurs obligations.

Article 8 — Transferts hors Union européenne

Certains sous-traitants ultérieurs sont établis hors de l'Union européenne (voir Annexe 1). Tout transfert de données hors UE/EEE est encadré par un mécanisme de transfert conforme au chapitre V du RGPD, en particulier les **clauses contractuelles types (CCT)** de la Commission européenne ou, lorsque le fournisseur y est certifié, la décision d'adéquation UE–États-Unis (**Data Privacy Framework**), complétées le cas échéant de mesures supplémentaires.

Velvai documente son évaluation de ces transferts et la tient, avec la preuve de ces garanties, à disposition du Client.

Article 9 — Sécurité des traitements

Velvai met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites en **Annexe 2**, adaptées au risque, conformément à l'article 32 du RGPD.

Article 10 — Violation de données

En cas de violation, Velvai documente l'incident (nature, catégories et nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés, conséquences probables, mesures prises) et le notifie au Client selon l'Article 5.7, afin de permettre au Client, seul responsable de la notification à l'autorité de contrôle et, le cas échéant, aux personnes concernées, de respecter ses obligations (art. 33 et 34).

Article 11 — Durées de conservation et sort des données

En cours de contrat, les données sont effacées automatiquement, chaque jour, selon les durées suivantes :

DONNÉE	DURÉE DE CONSERVATION
Mémoire des conversations (contenu utilisé par l'agent pour suivre un échange)	**30 jours**
Journaux de contrôle qualité (canal, identifiant de l'expéditeur, message, réponse, catégorie, transfert à un humain)	**6 mois**
Journaux d'exploitation (journal des conversations, journal e-mail, erreurs d'envoi)	**6 mois**
Données techniques de fonctionnement (tampons anti-rafale, anti-doublon, limitation de débit, compteurs, pause des fils)	**jusqu'à 30 jours** selon la donnée
Copies de sauvegarde de la base	selon le cycle de sauvegarde de l'hébergeur, puis écrasées
Trace des purges (date, cible, nombre d'enregistrements, sans donnée personnelle)	13 mois
Indicateurs chiffrés **anonymes** (nombre d'échanges, de transferts, catégories, par jour et par canal), qui ne constituent pas des données à caractère personnel	durée du contrat

En fin de contrat, et selon l'instruction écrite du Client formulée dans un délai de trente (30) jours, Velvai procède soit à la **restitution** des données dans un format standard, soit à leur **suppression définitive**, puis détruit les copies. À défaut d'instruction dans ce délai, Velvai procède à la suppression.

Article 12 — Audit

Le Client peut, à ses frais, au maximum une fois par an et moyennant un préavis raisonnable de quinze (15) jours, vérifier le respect du présent DPA, soit sur la base de la documentation fournie par Velvai, soit par un audit sur pièces réalisé par le Client ou un tiers indépendant soumis à confidentialité et, si ces éléments ne suffisent pas, par une session de vérification à distance (visioconférence avec démonstration des systèmes) ou, en dernier recours,

par une inspection convenue d'un commun accord, sans perturber de manière disproportionnée l'activité de Velvai ni compromettre la sécurité des autres clients.

Article 13 — Responsabilité et droit applicable

La responsabilité de chaque Partie au titre du présent DPA s'apprécie conformément à l'article 82 du RGPD et, pour le surplus, aux stipulations des CGV ; les limitations de responsabilité des CGV s'appliquent entre les Parties, sans préjudice des droits des personnes concernées. Le présent DPA est soumis au **droit français** ; tout litige relève des juridictions désignées dans les CGV.

Annexe 1 — Sous-traitants ultérieurs autorisés

SOUS-TRAITANT	RÔLE	LOCALISATION DES DONNÉES	GARANTIE DE TRANSFERT
OpenAI	Génération des réponses et classification des messages (modèle de langage) ; données non utilisées pour entraîner les modèles	États-Unis	DPA OpenAI : CCT et/ou Data Privacy Framework selon la certification du fournisseur
Supabase	Base de données (réponses de référence, mémoire des conversations, journaux, copie en lecture seule du catalogue et des commandes de la boutique), sauvegardes comprises	Union européenne (Irlande)	Intra-UE
Google (Workspace : Gmail, Sheets)	Canal e-mail, données d'exploitation, alertes	Union européenne et, pour certains flux, hors UE	Cloud Data Processing Addendum de Google (CCT, Data Privacy Framework le cas échéant)
Meta Platforms (WhatsApp, Instagram)	Acheminement des messages sur ces canaux	États-Unis (contrat via Meta Platforms Ireland pour l'UE)	Conditions de traitement des données de Meta : CCT et/ou Data Privacy Framework
Slack	Notification à l'équipe du Client des demandes transférées sur le canal Instagram (identifiant du client final, extrait du message), lorsque ce canal de notification est retenu	États-Unis	DPA Slack : CCT et/ou Data Privacy Framework
Hostinger	Hébergement du serveur d'orchestration (n8n), auto-administré par Velvai	Union européenne (France)	Intra-UE

Liste tenue à jour et confirmée selon la configuration réelle au moment de la signature.

Annexe 2 — Mesures techniques et organisationnelles de sécurité

- **Contrôle d'accès** : accès aux systèmes restreint aux personnes autorisées, authentification individuelle, moindre privilège ; jetons d'accès et identifiants des plateformes conservés dans le gestionnaire d'identifiants chiffré de l'orchestrateur ou dans un coffre chiffré (Supabase Vault), jamais exposés dans les réponses aux clients finaux ; accès à la boutique du Client (Shopify ou WooCommerce) en **lecture seule**, les clés WooCommerce générées lors de l'approbation par le Client étant conservées chiffrées et **révocables par le Client à tout moment** ; contrôle d'accès au niveau des lignes (RLS) sur les tables de la base.
- **Chiffrement** : communications chiffrées en transit (HTTPS/TLS) ; données au repos protégées par les mécanismes des hébergeurs (Supabase, Google, Hostinger).
- **Authenticité des messages entrants** : vérification de la signature des notifications envoyées par Meta (HMAC SHA-256).
- **Cloisonnement** : séparation logique des données par client ; vérification d'identité (numéro de commande + adresse e-mail) avant toute information sur une commande ; refus de toute information sur la commande d'un tiers.
- **Minimisation et conservation** : collecte limitée aux données nécessaires ; **effacement automatique quotidien** selon les durées de l'Article 11 ; chaque purge est tracée (date, données concernées, nombre d'enregistrements) ; pas de conservation de catégories particulières de données.
- **Journalisation et surveillance** : traçabilité des traitements et des incidents ; alertes techniques en cas de dysfonctionnement.
- **Robustesse** : limitation de débit (anti-abus), disjoncteur en cas de dégradation d'un service, transfert à un humain des cas sensibles.
- **Gestion des violations** : procédure de détection, documentation et notification au Client (Article 10).
- **Sous-traitants** : sélection de fournisseurs présentant des garanties suffisantes et engagements contractuels de protection des données.
- **Évolution** : Velvai peut faire évoluer ces mesures sans en réduire le niveau global.

Annexe 3 — Clause d'information à intégrer à la politique de confidentialité du Client

Texte proposé, à adapter par le Client et à faire valider par son conseil.

> **Service client assisté par intelligence artificielle.** Lorsque vous nous écrivez sur WhatsApp, Instagram, par e-mail ou sur le chat de notre site, une première réponse peut vous être apportée par un agent d'intelligence artificielle, qui vous l'indique. Il répond à partir de nos informations (catalogue, conditions de livraison et de retour) et, pour toute question sur une commande, vérifie d'abord votre numéro de commande et votre adresse e-mail. Les demandes sensibles ou non résolues sont transmises à un membre de notre équipe. Vous pouvez à tout moment demander à parler à un membre de notre équipe. Aucune décision produisant des effets juridiques à votre égard n'est prise de façon entièrement automatisée.
>
> **Données traitées** : vos identifiants de contact sur le canal utilisé, le contenu de vos messages et, le cas échéant, les informations de votre commande. **Base légale** : l'exécution de votre commande et notre intérêt légitime à répondre à vos demandes.
>
> **Prestataires** : ce service est opéré pour notre compte par Velvai (France), qui recourt à des prestataires techniques (dont OpenAI et Meta, situés aux États-Unis, encadrés par les clauses contractuelles types de la Commission européenne ou le Data Privacy Framework).
>
> **Conservation** : la mémoire de la conversation est effacée après 30 jours ; les journaux de contrôle qualité après 6 mois.
>
> **Vos droits** : accès, rectification, effacement, opposition, limitation et portabilité, en écrivant à [EMAIL DE LA BOUTIQUE]. Vous pouvez aussi saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Signatures

LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT (CLIENT)	LE SOUS-TRAITANT (VELVAI)
Nom / Qualité :	Mehdi-Hasan KHAN, entrepreneur individuel (EI) — Velvai
Date et signature :	Date et signature :