

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Date de mise à jour : 09/10/2026

PERFORMA CC SLU, societat limitada unipersonal de droit andorran, au capital de 3 000 euros, dont le siège social est situé C. de l'Aigüeta 19, 1r 3a, AD500 Andorra la Vella, Principauté d'Andorre, immatriculée au registre des sociétés sous le numéro 26139, NRT L-721233-V, exploitant la marque commerciale Kaptos (ci-après « Kaptos » ou le « Prestataire »).

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent la fourniture par Kaptos de l'ensemble de ses prestations de services au profit de ses clients annonceurs professionnels (ci-après le « Client » ou l'« Annonceur »).

Ces prestations incluent notamment, sans que cette liste soit limitative :

- La conception et l'optimisation sur-mesure de funnels de conversion, pages d'atterrissage (*landing pages*), sites web, pages de vente, créations publicitaires (visuels, vidéos, *ad copies*) et séquences d'emails ;
- La gestion, création, diffusion et optimisation de campagnes publicitaires (Media Buying, Meta Ads, Google Ads, TikTok Ads, etc.).
- La génération et la transmission de contacts commerciaux qualifiés (ci-après les « Leads ») ;

1.2. Les présentes CGV forment, avec le devis ou la proposition commerciale accepté(e) par le Client (ci-après le « Devis »), l'intégralité de l'accord entre les Parties. Elles prévalent de plein droit sur tout autre document émanant du Client, notamment ses éventuelles conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire exprès et écrit de Kaptos.

1.3. L'acceptation du Devis (manuscrite, électronique ou par confirmation expresse par email) emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

ARTICLE 2 - COMMANDES, DEVIS ET EXÉCUTION

2.1. Toute commande fait l'objet d'un Devis émis par Kaptos précisant le périmètre et les conditions tarifaires. La commande devient ferme et définitive dès réception du Devis validé et du règlement initial convenu (acompte, prépaiement ou première échéance).

2.2. Les délais de livraison ou de mise en ligne indiqués au Devis sont fournis à titre indicatif. Tout retard occasionné par la défaillance du Client (retard dans la fourniture des accès, validation tardive, modification du brief initial) suspend automatiquement les délais d'exécution sans ouvrir droit à indemnité.

ARTICLE 3 - PROCESSUS CRÉATIF, RÉVISIONS ET VALIDATION DES LIVRABLES GÉNÉRAUX

3.1. Sauf mention expresse au Devis, toute prestation créative ou technique (site web, tunnel de vente, vidéo, visuel, texte d'annonce, séquences d'emails) inclut un maximum de deux (2) cycles d'ajustements/révisions. Toute demande de retouche additionnelle ou dérogeant au brief initial validé sera facturée en sus au tarif horaire en vigueur.

3.2. Validation tacite des livrables généraux (hors supports de collecte de données) : Pour l'ensemble des créations techniques ou graphiques ne comportant pas de dispositif de collecte de données personnelles soumis à l'article 6.2, le Client dispose d'un délai impératif de sept (7) jours ouvrés à compter de la mise à disposition du livrable pour formuler des réserves écrites et motivées. À défaut de retour écrit dans ce délai, le livrable est réputé définitivement et tacitement validé sans réserve par le Client, ouvrant

droit à sa recette définitive, à sa livraison et à l'exigibilité immédiate de la facturation associée.

ARTICLE 4 - GÉNÉRATION DE LEADS, LIVRAISON ET QUALITÉ

4.1. Un Lead est contractuellement réputé livré et facturable dès sa transmission ou sa mise à disposition sur le canal convenu au Devis (webhook, CRM, tableau partagé, fichier de transfert ou email).

4.2. Le canal de livraison constitue un pur vecteur de transport et ne constitue en aucun cas une prestation d'hébergement ou d'archivage au profit du Client. Le Client a l'obligation d'intégrer les Leads dans ses propres systèmes dès leur mise à disposition. Lorsque la transmission s'effectue via un espace partagé, un webhook ou un serveur mis à disposition par Kaptos, cette dernière se réserve le droit de purger et supprimer les données de cet espace de transit à l'expiration d'un délai de trente (30) jours suivant leur mise à disposition, sans préavis (sauf instruction contraire du Responsable du traitement) et sans recours possible pour le Client. La conservation opérationnelle des Leads relève de la responsabilité exclusive du Client, sans préjudice de la conservation de l'archive technique de preuve opérée par Kaptos dans les conditions de l'article 6.4 et du DPA.

4.3. Selon les termes du Devis, la prestation peut être facturée au coût par lead (CPL fixe par contact livré), au pourcentage du budget publicitaire (*ad spend*), au forfait récurrent, ou selon une formule hybride.

4.4. Kaptos ne pratique aucun remplacement de leads a posteriori.

Si et seulement si une marge de tolérance pour rebut a été expressément validée au Devis, le Client pourra appliquer une déduction qui ne pourra en aucun cas excéder les plafonds stricts suivants : 15 % du volume total facturé si la collecte inclut le numéro de téléphone ; 5 % du volume total facturé si la collecte exclut le numéro de téléphone (uniquement email et autres données).

Toute application de cette déduction pour rebut est strictement conditionnée à la transmission par le Client, dans un délai impératif de trois (3) jours ouvrés suivant la livraison du lot concerné, d'un relevé motivé et circonstancié des non-conformités (coordonnées inexistantes ou fausses, logs d'appels horodatés attestant de numéros non attribués, ou doublons avérés). À défaut d'envoi de ce justificatif sous 3 jours ouvrés, le lot est réputé définitivement conforme, validé et facturable à 100 %.

4.5. Le comptage des Leads, clics et volumes est assuré par les outils et paramètres d'URL de Kaptos, dont les relevés font foi entre les Parties sauf preuve contraire. Lorsque le tracking requiert l'intervention du Client sur ses propres pages ou systèmes, le Client s'interdit de désactiver, altérer ou contourner ce dispositif sans l'accord écrit préalable de Kaptos. Toute altération, coupure ou contournement non autorisé entraînera de plein droit le versement à Kaptos d'une indemnité forfaitaire de dix mille euros (10 000 €), sans préjudice de la facturation intégrale des Leads dont l'enregistrement aura été empêché.

ARTICLE 5 - GESTION PUBLICITAIRE, COMPTES ET EXONÉRATIONS

5.1. Sauf convention contraire au Devis : Si les campagnes tournent sur les comptes publicitaires du Client, ce dernier supporte l'ad spend directement auprès des régies avec son propre moyen de paiement. Si Kaptos met à disposition ses comptes ou avance des budgets médias, ces dépenses doivent être provisionnées et prépayées intégralement par le Client avant toute diffusion.

5.2. Les plateformes publicitaires (Meta, Google, TikTok, etc.) appliquent des règles algorithmiques unilatérales et discrétionnaires. Kaptos ne peut garantir l'immunité d'un compte ou d'une page contre les restrictions, rejets de publicités ou suspensions temporaires/définitives. La survenance d'un tel événement ne constitue pas une faute de Kaptos et n'ouvre droit à aucune indemnité ni suspension des paiements convenus.

5.3. Responsabilité éditoriale : Le Client est seul et pleinement responsable du respect des lois et réglementations sectorielles applicables à ses offres, produits ou services. La validation des supports publicitaires par le Client dégage Kaptos de toute responsabilité quant aux réclamations émanant de tiers ou d'autorités de régulation.

ARTICLE 6 - DONNÉES PERSONNELLES (RGPD & LQPD), DPA ET SOUS-TRAITANCE

6.1. Dans le cadre des opérations de génération de leads, l'Annonceur agit en qualité de Responsable de Traitement et Kaptos intervient exclusivement en qualité de Sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD et de la Loi Qualifiée sur la Protection des Données de la Principauté d'Andorre (Loi 29/2021 dite LQPD). Les aspects techniques et organisationnels font l'objet d'un Accord sur le Traitement des Données (DPA) annexé aux présentes. Par exception, pour l'archive technique de preuve visée à l'article 6.4, Kaptos agit en qualité de responsable de traitement distinct.

6.2. L'Annonceur reconnaît et accepte que la collecte des prospects puisse être réalisée via des marques de campagne créées sur-mesure, des formulaires dédiés et des pages d'atterrissage (*landing pages*) édités par Kaptos pour son compte.

Par dérogation expresse à l'article 3.2, chaque marque de campagne, message publicitaire, formulaire et page d'atterrissage (incluant la politique de confidentialité et les mentions d'information rédigées par Kaptos) doit obligatoirement faire l'objet d'une validation expresse, écrite et préalable de l'Annonceur (par courrier électronique faisant foi) avant tout engagement de diffusion.

Cette validation écrite constitue l'instruction documentée formelle de l'Annonceur au sens de l'article 28 du RGPD. Par cette validation, l'Annonceur confirme l'exactitude des mentions, assume l'entière responsabilité du recueil du consentement et confirme la conformité du dispositif à ses besoins de prospection.

En l'absence de validation expresse écrite émise par l'Annonceur, la mise en ligne et la diffusion publicitaire sont automatiquement suspendues. Les délais prévisionnels de livraison de leads sont décalés d'autant, sans que la responsabilité de Kaptos ne puisse être engagée à ce titre et sans que le Client ne puisse réclamer une quelconque pénalité ou indemnisation.

6.3. Lorsque le Client fournit, conçoit ou héberge lui-même la page d'atterrissage (*landing page*) ou le formulaire de collecte, Kaptos intervient exclusivement en qualité d'apporteur de trafic ou de gestionnaire de campagnes de diffusion. À ce titre, le Client reconnaît et accepte expressément que :

- Kaptos n'a aucun accès aux données personnelles collectées via ces formulaires, ne les héberge pas et n'opère aucun traitement de données personnelles au sens du RGPD/LQPD sur les prospects ainsi générés, la mission de Kaptos se limitant strictement au suivi technique de conversion (tracking de clics, pixels ou paramètres d'URL) ;
- Le Client assume la responsabilité légale exclusive de l'information des personnes, du recueil et de l'archivage de la preuve du consentement, ainsi que du traitement ultérieur des données ;
- Le Client garantit et relève indemne Kaptos de toute réclamation de tiers, recours de personnes concernées ou sanction administrative découlant de la conception, de l'hébergement ou de l'exploitation de ses propres formulaires et pages d'atterrissage.

6.4. Pour les collectes réalisées via des pages et formulaires édités par Kaptos (article 6.2), Kaptos conserve pour son propre compte, en qualité de responsable de traitement distinct, une copie technique isolée de l'intégralité des données collectées via ces formulaires et des données techniques associées (notamment adresse IP, agent utilisateur, URL de collecte, horodatage, version du formulaire, libellé du consentement, paramètres de campagne), pendant cinq (5) ans à compter de la collecte. Cette archive a pour seules finalités la preuve du consentement et la défense des droits de Kaptos et des Parties en cas de contrôle ou de litige, sur le fondement de l'intérêt légitime de Kaptos. Elle est à accès restreint et n'est jamais utilisée à des fins commerciales ou de

prospection.

Kaptos peut communiquer à l'Annonceur, sur demande écrite motivée par un contrôle, une réclamation ou un litige, ou de sa propre initiative lorsque la défense de ses droits l'exige, les extraits de l'archive relatifs aux leads concernés, sans suppression ni modification de l'archive. L'Annonceur n'utilise ces extraits que pour établir la preuve du consentement et défendre ses droits. Cette communication ne modifie ni la qualité de responsable de traitement distinct de Kaptos pour l'archive, ni sa durée de conservation. Kaptos les communique dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

6.5. Transferts internationaux et adéquation : Il est rappelé que la Principauté d'Andorre bénéficie d'une décision d'adéquation formelle de la Commission européenne (décision 2010/625/UE du 19 octobre 2010, confirmée par le réexamen du 15 janvier 2024), autorisant le transfert direct des données à caractère personnel depuis l'UE sans formalités additionnelles.

6.6. L'Annonceur garantit et relève intégralement indemne Kaptos de l'ensemble des poursuites, sanctions administratives (notamment amendes CNIL, APDA ou autorités équivalentes), condamnations pécuniaires, réclamations de tiers, frais de procédure et honoraires d'avocat consécutifs à l'usage, au démarchage commercial ou à la gestion ultérieure des contacts transmis, ou résultant de la mise en œuvre des supports expressément validés par l'Annonceur.

ARTICLE 7 - TARIFS, RÈGLEMENT ET SUSPENSION POUR DÉFAUT DE PAIEMENT

7.1. Sauf convention contraire expresse portée au Devis, les prestations sont payables intégralement et d'avance. En cas de système par compte prépayé ou approvisionnement de crédits, les diffusions et livraisons ne sont engagées qu'après encaissement effectif des fonds.

7.2. En cas d'accord explicite pour un paiement à terme mentionné au Devis, les règlements s'effectuent par virement bancaire à la date d'échéance stipulée.

7.3. Tout défaut de règlement à l'échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable des pénalités de retard calculées à un taux contractuel de 1 % par mois de retard commencé, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € ; et le droit pour Kaptos de suspendre immédiatement et sans préavis l'ensemble des campagnes en cours, de stopper les livraisons de Leads et de bloquer l'accès aux tunnels de vente, landing pages et hébergements mis à disposition, sans que le Client ne puisse réclamer une indemnité pour préjudice d'exploitation ou manque à gagner.

ARTICLE 8 - PROTECTION DU RÉSEAU ET DES PARTENAIRES

8.1. Dans le cadre des prestations de génération de leads, l'identité des partenaires médias, éditeurs et affiliés mobilisés par Kaptos constitue un élément confidentiel essentiel de son activité.

8.2. Interdiction de contournement : Dès lors que le Client a connaissance de l'identité d'un affilié ou partenaire média de Kaptos dans le cadre de l'exécution d'une campagne de génération de leads (notamment mentionné dans un bon à tirer (BAT), un support de campagne ou communiqué par Kaptos), le Client s'interdit d'approcher, de solliciter ou de contracter directement ou indirectement avec ce partenaire pour des prestations de génération de leads similaires. Cette interdiction s'applique pendant toute la durée des relations contractuelles et pendant les vingt-quatre (24) mois suivant leur fin.

8.3. Clause pénale : En cas de non-respect de cette interdiction, le Client versera de plein droit à Kaptos une indemnité forfaitaire de dix mille euros (10 000 €) par partenaire concerné, sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts complémentaires.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ, OBLIGATION DE MOYENS ET FORCLUSION

9.1. Kaptos est assujettie à une obligation de moyens. Kaptos ne garantit aucun résultat commercial, volume de ventes, chiffre d'affaires, retour sur investissement publicitaire (ROAS), ni taux de transformation des Leads livrés en clients acheteurs.

9.2. Dans tous les cas où la responsabilité de Kaptos viendrait à être judiciairement établie, son montant total cumulé est expressément plafonné au montant des honoraires effectivement facturés et réglés au titre de la prestation ou de la commande concernée au cours des douze (12) derniers mois, nets d'avoires et de remboursements, et hors budgets médias (ad spend) provisionnés ou refacturés. Les dommages indirects, immatériels, pertes d'exploitation, préjudices d'image ou manques à gagner sont formellement exclus de toute réparation. Le plafond et les exclusions du présent article ne s'appliquent pas en cas de dol ou de faute lourde de Kaptos.

9.3. Toute contestation, réclamation ou action relative à l'exécution des prestations doit être introduite par le Client, sous peine d'irrecevabilité et de forclusion, dans un délai impératif d'un (1) an à compter de l'achèvement de la prestation concernée.

ARTICLE 10 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RÉFÉRENCES

10.1. Le transfert de propriété sur les livrables sur-mesure (funnels, designs, textes, vidéos et développements spécifiques) au bénéfice du Client est strictement subordonné au paiement intégral de toutes les factures émises. Il porte sur les droits d'exploitation nécessaires à l'usage normal des livrables, pour le monde entier et pour la durée légale de protection. Les composants, templates, bibliothèques, outils, méthodes et codes préexistants ou génériques de Kaptos, ainsi que leurs évolutions non spécifiques au Client, restent la propriété exclusive de Kaptos, qui concède au Client une licence non exclusive et non transférable d'usage de ces éléments, uniquement en tant qu'incorporés dans les livrables.

10.2. Le Client concède à Kaptos, pour la durée de la mission, le droit d'utiliser ses marques et signes distinctifs pour la stricte réalisation des campagnes. Kaptos se réserve le droit de citer le Client et de présenter les réalisations créatives et résultats (anonymisés si besoin) à titre de référence commerciale sur ses supports de communication, sauf opposition expresse formulée par le Client au Devis.

ARTICLE 11 - RÉSILIATION

11.1. Les accompagnements continus ou forfaits récurrents sans engagement minimum peuvent être résiliés par chacune des Parties avec un préavis écrit de trente (30) jours calendaires. Tout mois entamé demeure intégralement dû.

11.2. En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations essentielles (notamment aux articles 4.5, 6, 7, 8 et 12), non réparé dans les huit (8) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure écrite, l'autre Partie pourra résilier le contrat immédiatement de plein droit.

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

12.1. Chaque Partie s'engage à garder strictement confidentielles les informations non publiques de l'autre Partie dont elle a connaissance dans le cadre du contrat (notamment : tarifs, devis, méthodes, outils, résultats de campagnes, données commerciales, identité des partenaires de Kaptos visés à l'article 8), et à ne les utiliser que pour l'exécution du contrat.

12.2. Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui sont publiques sans faute de la Partie qui les reçoit, qui étaient déjà connues d'elle de façon licite, qui lui sont communiquées par un tiers de façon licite, ou dont la divulgation est exigée par la loi ou par une autorité compétente (dans ce cas, la Partie concernée en informe l'autre dans la mesure permise).

12.3. Chaque Partie limite l'accès à ces informations aux seuls collaborateurs et prestataires qui en ont besoin et qui sont tenus à une obligation de confidentialité équivalente.

12.4. Cette obligation s'applique pendant toute la durée du contrat et cinq (5) ans après sa fin. La confidentialité des données personnelles est régie par le DPA, qui prévaut en cas de contradiction.

ARTICLE 13 - FORCE MAJEURE

13.1. Aucune Partie n'est responsable d'un manquement à ses obligations causé par un événement de force majeure au sens du droit applicable, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la Partie concernée. Sont notamment assimilées à la force majeure : catastrophe naturelle, guerre, attentat, pandémie, grève générale, coupure généralisée d'électricité ou de réseaux de télécommunication, défaillance majeure d'un hébergeur ou d'un fournisseur d'infrastructure échappant au contrôle raisonnable de la Partie concernée, décision d'une autorité publique.

13.2. La Partie qui l'invoque en informe l'autre par écrit dans les meilleurs délais et met en œuvre les moyens raisonnables pour en limiter les effets. Les obligations concernées sont suspendues pendant la durée de l'événement.

13.3. Si l'événement dure plus de trente (30) jours consécutifs, chaque Partie peut résilier la prestation concernée par écrit, sans indemnité. Les prestations déjà exécutées et les sommes dues à ce titre restent exigibles.

13.4. La force majeure ne dispense pas le Client de son obligation de payer les sommes dues. Les restrictions ou suspensions de comptes publicitaires par les plateformes restent régies par l'article 5.2.

ARTICLE 14 - DIVISIBILITÉ ET DROIT APPLICABLE

14.1. Si une clause des présentes CGV était jugée invalide ou inapplicable par une décision de justice, les autres stipulations conserveront leur pleine validité.

14.2. Les présentes CGV et l'ensemble des relations commerciales entre les Parties sont exclusivement soumises au droit de la Principauté d'Andorre. En cas de litige qui ne trouverait pas de résolution amiable dans un délai de trente (30) jours suivant notification, compétence expresse et exclusive est attribuée aux Tribunaux de la Principauté d'Andorre (Batllia d'Andorra), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ACCORD DE SOUS-TRAITANCE DES DONNÉES PERSONNELLES (DPA)

ENTRE LES SOUSSIGNÉES :

1. Le Client désigné au Devis ou à la proposition commerciale acceptée, agissant en qualité de « Responsable du traitement »,

D'une part, et :

2. PERFORMA CC SLU, societat limitada unipersonal de droit andorran, au capital de 3 000 euros, sise C. de l'Aigüeta 19, 1r 3a, AD500 Andorra la Vella, Principauté d'Andorre, immatriculée sous le n° 26139, NRT L-721233-V, exploitant la marque commerciale Kaptos, agissant en qualité de « Sous-traitant » ou « Kaptos »,

D'autre part,

Individuellement une « Partie », ensemble les « Parties ».

Il est expressément convenu que le présent Accord constitue l'Annexe 1 du Devis liant les Parties et fait partie intégrante du contrat unique et indivisible formé par le Devis, les Conditions Générales de Vente (CGV) et le présent Accord.

1. Objet

Le présent accord définit les conditions dans lesquelles Kaptos traite des données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement dans le cadre des campagnes de génération de leads exploitées par Kaptos.

Le présent accord constitue l'accord de sous-traitance prévu à l'article 28 du RGPD.

Le Responsable du traitement détermine les finalités du traitement ainsi que les moyens essentiels de celui-ci. Kaptos traite les données uniquement pour les finalités définies par le Responsable du traitement et conformément à ses instructions documentées.

Le présent accord ne s'applique pas à l'archive technique de preuve visée à l'article 6.4 des CGV, pour laquelle Kaptos agit en qualité de responsable de traitement distinct (voir article 11 du présent accord).

2. Description du traitement

Dans le cadre des campagnes concernées, Kaptos peut notamment :

- mettre en ligne et exploiter des pages de destination ;
- collecter les données renseignées par les prospects dans les formulaires ;
- enregistrer les informations nécessaires à la démonstration du recueil du consentement ;
- stocker temporairement les données pour les besoins de la campagne ;
- transmettre les données au Responsable du traitement ;
- assurer les opérations techniques nécessaires à la transmission et à la gestion des leads.

Catégories de données

Selon la campagne concernée, les données peuvent notamment comprendre :

- prénom et nom ;
- adresse e-mail ;
- numéro de téléphone lorsque ce champ est prévu ;
- informations renseignées volontairement dans un formulaire ;
- données techniques nécessaires à la preuve du consentement, telles que l'adresse IP, l'agent utilisateur, l'URL de collecte, l'horodatage, la version du formulaire, le libellé du consentement et les paramètres de campagne.

Kaptos ne collecte aucune catégorie particulière de données au sens de l'article 9 du RGPD, sauf instruction écrite spécifique du Responsable du traitement et mise en place des garanties appropriées.

Personnes concernées

Les personnes concernées sont principalement les prospects et utilisateurs ayant renseigné un formulaire sur une page de destination exploitée dans le cadre de la campagne.

3. Instructions du Responsable du traitement

Kaptos traite les données personnelles uniquement sur instruction documentée du Responsable du traitement.

Le Responsable du traitement garantit que ses instructions relatives au traitement des données sont conformes à la réglementation applicable.

Kaptos informe rapidement le Responsable du traitement si une instruction lui paraît constituer une violation du RGPD ou d'une autre réglementation applicable en matière de protection des données.

Kaptos ne réutilise pas les données personnelles confiées pour ses propres finalités commerciales ou publicitaires. Seule l'archive de preuve visée à l'article 11 est conservée pour le compte propre de Kaptos.

4. Confidentialité

Kaptos veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles soient soumises à une obligation de confidentialité appropriée.

Les données ne sont accessibles qu'aux personnes et prestataires dont l'accès est nécessaire à l'exécution des services prévus au présent accord.

5. Sécurité

Kaptos met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer un niveau de sécurité adapté au risque, conformément à l'article 32 du RGPD.

Ces mesures comprennent notamment :

- la sécurisation du stockage et des communications (chiffrement SSL/TLS des flux de données) ;
- le contrôle des accès et la gestion stricte des habilitations ;
- des sauvegardes régulières ;
- l'anonymisation automatique des leads à l'échéance de leur durée de conservation (article 11).

Le détail des mesures techniques et organisationnelles est précisé en Annexe B du présent accord. Kaptos adapte ces mesures en fonction de la nature des données traitées, des risques identifiés et de l'évolution des techniques.

6. Sous-traitants ultérieurs

Le Responsable du traitement accorde une autorisation générale à Kaptos pour recourir à des sous-traitants ultérieurs pour les opérations techniques nécessaires à l'exécution des services (notamment hébergement, stockage, sauvegarde, routage e-mail, infrastructure informatique). La liste des sous-traitants ultérieurs autorisés à la date de signature du présent accord figure en Annexe A.

Kaptos informera le Responsable du traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur avec un préavis écrit minimal de 30 (trente) jours.

Le Responsable du traitement dispose de ce délai pour émettre une opposition écrite et motivée pour des motifs légitimes liés à la protection des données. En l'absence d'opposition dans ce délai, l'utilisation du nouveau sous-traitant ultérieur sera considérée comme acceptée.

En cas de changement rendu nécessaire par un événement de sécurité ou une décision unilatérale d'un sous-traitant ultérieur (fin de service, changement de conditions), ce délai peut être réduit sous réserve d'une information immédiate du Responsable du traitement.

Kaptos demeure responsable du respect par ses sous-traitants ultérieurs des obligations de protection des données qui leur sont applicables et leur impose, par contrat, des obligations offrant un niveau de protection au moins équivalent à celui prévu par le présent accord.

7. Assistance au Responsable du traitement

Compte tenu de la nature du traitement et dans la mesure du raisonnable, Kaptos assiste le Responsable du traitement afin de lui permettre de respecter ses obligations au titre des articles 32 à 36 du RGPD.

Cette assistance concerne notamment :

- les demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- la sécurité du traitement ;
- la gestion des violations de données personnelles ;
- les analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) lorsque l'assistance de Kaptos est nécessaire.

Lorsqu'une personne concernée adresse directement à Kaptos une demande relative à ses données, Kaptos en informe le Responsable du traitement dans les meilleurs délais et, sauf obligation légale contraire, ne répond pas à cette demande sur le fond sans instruction du Responsable du traitement.

Cette règle ne s'applique pas à l'archive technique de preuve visée à l'article 11, pour laquelle Kaptos répond directement aux demandes des personnes concernées.

8. Violation de données personnelles

En cas de violation de données personnelles affectant les données traitées pour le compte du Responsable du traitement, Kaptos informe celui-ci par écrit dans les plus brefs délais et au plus tard 48 heures après en avoir pris connaissance.

Dans la mesure où les informations sont disponibles, cette notification précise notamment :

- la nature de la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées ;
- les catégories et le nombre approximatif de données concernées ;
- les conséquences potentiellement liées à la violation ;
- les mesures prises ou envisagées pour remédier à la violation et en limiter les conséquences.

Le Responsable du traitement demeure responsable de l'évaluation de la nécessité de notifier la violation à l'autorité de contrôle compétente et, le cas échéant, aux personnes concernées.

9. Exercice des droits

Le Responsable du traitement est responsable de la gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Kaptos apporte une assistance raisonnable au Responsable du traitement lorsque les données ou opérations relevant de Kaptos sont nécessaires au traitement de ces demandes.

Lorsque cela est techniquement possible, Kaptos peut supprimer, rectifier, exporter ou restituer les données sur instruction du Responsable du traitement. Cette faculté ne s'applique pas à l'archive technique de preuve visée à l'article 11, sans préjudice de la communication d'extraits prévue à l'article 11 et à l'article 6.4 des CGV.

10. Transferts internationaux

Kaptos traite principalement les données depuis la Principauté d'Andorre, pays bénéficiant d'une décision d'adéquation de la Commission européenne (Décision 2010/625/UE du 19 octobre 2010) garantissant un niveau de protection équivalent à celui du droit de l'Union européenne.

Lorsque Kaptos recourt à un sous-traitant ultérieur impliquant un transfert de données vers un pays tiers ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation, Kaptos s'assure que les transferts sont encadrés par un mécanisme juridique reconnu par le RGPD, notamment par la signature de Clauses Contractuelles Types (CCT) adoptées par la Commission européenne, ou tout autre mécanisme reconnu adéquat.

11. Durée du traitement et conservation des données

Le traitement de collecte active est effectué pendant la durée nécessaire à l'exécution des campagnes prévues entre les Parties. À la cessation des prestations pour quelque cause que ce soit, Kaptos cesse toute collecte active pour le compte du Responsable du traitement.

Au terme de la prestation, et au choix du Responsable du traitement, Kaptos :

- restitue l'ensemble des données personnelles actives au Responsable du traitement sous un format structuré et couramment utilisé (CSV ou JSON) ; ou
- supprime de manière sécurisée les données personnelles des environnements actifs de production.

Par exception, Kaptos conserve une archive technique de preuve du consentement. Pour cette archive, Kaptos agit en qualité de responsable de traitement distinct, sur le fondement de son intérêt légitime (preuve du recueil du consentement et défense de ses droits). Elle contient les données décrites à l'article 6.4 des CGV, est strictement isolée, à accès restreint, et n'est affectée à aucune exploitation commerciale ou opérationnelle. Chaque entrée porte une date de fin de conservation fixée dès sa capture à 60 mois (5 ans), non rétroactive en cas d'ajustement ultérieur. Durant cette période, les données ne sont utilisées que pour établir la preuve du recueil du consentement (opt-in) et défendre les intérêts de Kaptos et des Parties en cas de contrôle d'une autorité ou de litige.

Kaptos peut communiquer au Responsable du traitement, dans les conditions de l'article 6.4 des CGV, des extraits de cette archive relatifs aux leads concernés, lorsque cela est nécessaire pour établir la preuve du consentement en cas de contrôle d'une autorité, de réclamation d'une personne concernée ou de litige. Cette communication a lieu sans suppression ni modification de l'archive. Elle ne modifie ni la qualité de responsable de traitement distinct de Kaptos pour cette archive, ni la durée de conservation fixée ci-dessus. Le Responsable du traitement n'utilise ces extraits que pour établir la preuve du consentement et défendre ses droits.

À l'échéance de ce délai de 60 mois, Kaptos procède à l'anonymisation irréversible et automatisée de l'entrée. Sont définitivement effacés tous les identifiants directs et indirects : prénom, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse IP, agent utilisateur, URL de collecte, libellé exact de consentement, ainsi que les champs libres.

Ne sont conservées que les métriques agrégées, comptables et statistiques non ré-identifiables (identifiant technique interne anonyme, identifiant de campagne, montants facturés, dates, horodatages de statut).

Les journaux techniques de sécurité et d'échec d'authentification demeurent conservés pour une durée maximale de 13 mois.

12. Registre, coopération et audits

Kaptos tient à jour un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable du traitement conformément à l'article 30.2 du RGPD.

Kaptos met à disposition du Responsable du traitement les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par l'article 28 du RGPD.

Lorsque cela est légalement requis et raisonnablement nécessaire, Kaptos peut permettre ou contribuer à des audits portant sur les traitements effectués pour le compte du Responsable du traitement. Ces audits doivent être notifiés avec un préavis minimal de 30 jours et réalisés de manière à ne pas compromettre la sécurité, la confidentialité ou le fonctionnement des systèmes de Kaptos ou de ses autres clients.

Les coûts directs de l'audit sont à la charge du Responsable du traitement, sauf lorsque l'audit révèle un manquement substantiel de Kaptos à ses obligations, auquel cas les coûts sont supportés par Kaptos. Kaptos peut également, à sa discrétion, satisfaire à l'obligation d'audit en fournissant un rapport d'audit récent réalisé par un tiers indépendant (rapport SOC 2, certification ISO 27001 ou équivalent).

Les audits sont limités à un par année civile, sauf incident de sécurité avéré ou demande motivée d'une autorité de contrôle.

13. Responsabilités

Le Responsable du traitement demeure responsable :

- de la détermination des finalités, de la licéité et des bases juridiques du traitement ;
- du choix des données collectées dans les formulaires ;
- de la validation formelle des mentions d'information et des cases à cocher (opt-in) préalablement à la diffusion ;
- de l'exploitation commerciale des coordonnées transmises, incluant le respect impératif de la réglementation sur le démarchage téléphonique (notamment la vérification des listes d'opposition type Bloctel, les plages horaires d'appel, l'identification de l'appelant et l'obtention d'un consentement exprès pour la prospection vocale) ;
- de la gestion des suites données aux leads et des réclamations des personnes contactées.

Kaptos intervient en qualité de sous-traitant, hors archive de preuve visée à l'article 11. Dès lors que l'Annonceur a validé la page de destination, le formulaire et les mentions légales conformément à l'article 6.2 des CGV, Kaptos est totalement déchargée de toute responsabilité relative à la validité du consentement recueilli ou à l'usage ultérieur des leads par l'Annonceur. L'Annonceur garantit et relève indemne Kaptos contre tout recours, contrôle, amende ou mise en demeure à ce titre.

14. Hiérarchie contractuelle

Le présent accord complète le contrat commercial conclu entre les Parties. En cas de contradiction entre les dispositions du présent accord et celles du contrat commercial concernant spécifiquement la protection des données personnelles, les dispositions du présent accord prévalent.

15. Durée

Le présent accord entre en vigueur à compter de sa signature et reste applicable pendant toute la durée pendant laquelle Kaptos traite des données personnelles pour le compte du Responsable du traitement.

16. Droit applicable et juridiction

Le présent accord est régi par le droit applicable convenu entre les Parties dans leur contrat commercial principal. Les dispositions impératives du RGPD et de toute autre réglementation applicable en matière de protection des données demeurent applicables indépendamment du droit choisi.

Le présent Accord de Sous-traitance des Données Personnelles (DPA) constitue l'Annexe 1 des Conditions Générales de Vente et du Devis.

Conformément aux stipulations du Devis, la signature dudit Devis par le Client emporte acceptation pleine, entière, expresse et sans réserve du présent Accord, sans qu'une signature séparée ou un échange d'exemplaires distincts ne soit requis.

ANNEXE A : LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

Prestataire	Service fourni	Localisation du traitement	Garanties de transfert
Hetzner Online GmbH (Allemagne)	Serveur de production : administration, espace affilié, service de tracking, base de données des leads	Nuremberg, Allemagne	Union européenne, aucun transfert hors UE
Hetzner Online GmbH, Storage Box	Sauvegardes quotidiennes, conservées 90 jours	Helsinki, Finlande	Union européenne, aucun transfert hors UE
Resend, Inc. (États-Unis)	Acheminement des e-mails transactionnels adressés aux partenaires : kits de diffusion, validations, appels à facturation, activation de comptes	États-Unis	Clauses Contractuelles Types et/ou Data Privacy Framework
Infomaniak Network SA (Suisse)	Hébergement des pages de destination	Suisse	Décision d'adéquation de la Commission européenne
Google Ireland Ltd / Google LLC	Hébergement et transmission des feuilles de calcul de livraison à la demande du Responsable du traitement	Union européenne, avec transferts possibles vers les États-Unis	Conditions d'utilisation Google Workspace, Clauses Contractuelles Types de l'UE et adhésion au Data Privacy Framework (DPF) UE-États-Unis

Précisions :

- Le recours à Google n'intervient que pour les campagnes dont le Responsable du traitement demande expressément la livraison des leads vers une feuille de calcul Google. Il est sans objet pour toute autre campagne. Les feuilles concernées sont hébergées sur un compte Google Workspace Business Standard souscrit par Performa CC SLU et couvert par l'avenant relatif au traitement des données de Google (Cloud Data Processing Addendum), accepté par Performa CC SLU.

- La transmission des leads vers les systèmes désignés par le Responsable du traitement, tels que son autorépondeur, son CRM ou son adresse e-mail, relève de l'exécution du traitement pour son compte et ne constitue pas un recours à un sous-traitant ultérieur de Kaptos.

- Aucun outil de mesure d'audience, de publicité ou de statistiques tierce n'est utilisé sur les pages de destination.

- La supervision opérationnelle quotidienne de Kaptos utilise une messagerie instantanée tierce, à laquelle aucune donnée à caractère personnel n'est transmise : seuls des compteurs agrégés y circulent.

Cette liste est mise à jour par Kaptos et communiquée au Responsable du traitement en cas de modification, conformément à l'article 6 du présent accord.

ANNEXE B : MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES (TOM)

Kaptos met en œuvre les mesures suivantes pour assurer la sécurité des données personnelles traitées pour le compte du Responsable du traitement, conformément à l'article 32 du RGPD.

1. Chiffrement et sécurité des flux

- Chiffrement TLS 1.2 minimum, TLS 1.3 supporté, pour l'ensemble des flux entrants (formulaire de collecte) et sortants (transmission vers le Responsable du traitement).
- Certificats délivrés par une autorité de certification reconnue et renouvelés automatiquement.
- Transfert des sauvegardes vers le site distant par canal chiffré (SFTP).

2. Contrôle des accès

- Interface d'administration restreinte par filtrage d'adresses IP au niveau du serveur web : une tentative d'accès depuis une adresse non autorisée n'atteint pas l'application.
- Authentification par identifiant unique nominatif pour chaque personne autorisée.
- Politique de mots de passe appliquée par le code : 12 caractères minimum, avec au moins une majuscule, un chiffre et un caractère spécial. Mots de passe stockés sous forme d'empreintes non réversibles.
- Limitation des tentatives de connexion : blocage temporaire après cinq échecs, et journalisation de chaque échec.
- Protection du serveur contre les attaques répétées par un service de bannissement automatique d'adresses.
- Cloisonnement strict entre l'interface d'administration et l'espace partenaire : sessions distinctes, rôles distincts, un compte d'un côté ne valant jamais de l'autre.
- Cookies de session en `HttpOnly`, `SameSite=Strict` et `Secure` sur les connexions chiffrées.
- Principe du moindre privilège : accès limités aux seules données nécessaires à la mission de chaque intervenant.
- Révocation immédiate des accès en cas de départ d'un collaborateur ou de fin de mission d'un prestataire.

3. Journalisation et traçabilité

- Journal applicatif horodaté des opérations sensibles : création, modification, suppression et export de données.
- Journal des e-mails émis, conservant l'en-tête de chaque envoi. Le corps d'un e-mail contenant les données d'un lead n'y est jamais recopié.
- Journal des échecs d'authentification, conservé 13 mois.

4. Sauvegardes

- Sauvegarde quotidienne automatisée de la base de données, vérifiée après écriture : une sauvegarde tronquée est détectée et signalée.
- Conservation 7 jours sur le serveur et 90 jours sur un site distant, chez un prestataire situé dans l'Union européenne.
- Vérification automatique que la copie distante est bien arrivée et complète.
- Test de restauration automatisé le premier de chaque mois, dans une base jetable, avec rapport d'échec.

5. Protection contre les menaces

- Mise à jour régulière du système d'exploitation du serveur.
- Aucune dépendance applicative tierce : l'application n'embarque aucune bibliothèque externe, ce qui supprime la surface d'attaque liée aux chaînes d'approvisionnement

logicielles.

- Protection des formulaires contre les soumissions automatisées par champ-piège, sans dépôt ni lecture d'information sur le terminal du visiteur.
- Validation et filtrage systématiques des données entrantes ; requêtes de base de données exclusivement préparées.
- Politique de sécurité de contenu (CSP) restrictive sur les pages de collecte et sur l'affichage de contenus fournis par des tiers.
- Jeton anti-rejeu sur chaque formulaire d'administration.

6. Gestion des incidents

- Procédure interne de détection, qualification et notification des violations de données personnelles.
- Supervision quotidienne automatisée de l'état des traitements, avec alerte en cas d'anomalie.
- Notification du Responsable du traitement dans un délai maximum de 48 heures conformément à l'article 8 du présent accord.
- Documentation systématique des incidents.

7. Sensibilisation et confidentialité

- Engagement de confidentialité écrit de toute personne accédant aux données pour le compte de Kaptos, salariés comme prestataires.
- Sensibilisation périodique aux enjeux de protection des données personnelles.

8. Sous-traitants ultérieurs

- Sélection de sous-traitants offrant des garanties suffisantes au sens de l'article 28 du RGPD.
- Contrat écrit avec chaque sous-traitant ultérieur imposant un niveau de protection au moins équivalent à celui prévu par le présent accord.
- Vérification périodique du maintien de ces garanties.

9. Minimisation et anonymisation

- Aucune catégorie particulière de données au sens de l'article 9 du RGPD n'est collectée.
- Date de fin de conservation calculée et figée à la collecte de chaque lead.
- Anonymisation automatisée et irréversible à l'échéance, dans les conditions décrites à l'article 11 du présent accord.
- Anonymisation ou suppression sur instruction du Responsable du traitement, dans la mesure techniquement possible.

10. Localisation des traitements

- Traitement principal effectué sur un serveur situé dans l'Union européenne, sous la responsabilité de Performa CC SLU, établie en Principauté d'Andorre et bénéficiant à ce titre d'une décision d'adéquation.
- Sauvegardes conservées dans l'Union européenne.
- Recours à des sous-traitants ultérieurs hors Union européenne limité aux cas décrits en Annexe A, encadré par les garanties qui y figurent.