

IOTPLATFORM

Plateforme SaaS de supervision IoT LoRaWAN

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ANNEXE 1 – CONVENTION DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Version 1.1 (draft RGPD) – 28/07/2026

Éditeur : OAAS – SARL au capital de 33750€ – SIREN 818827172 – 8 impasse des saules, 63720 Clerlande
FRANCE

Contact : contactus@oaas.fr – Site : iotplatform.fr

Sommaire

Sommaire.....	2
Dispositions communes	3
Article 1 – Définitions.....	3
Article 2 – Objet et articulation des documents.....	3
Article 3 – Acceptation et évolution des CGU / CGV	3
Première partie – Conditions Générales d’Utilisation (CGU).....	4
Article 4 – Accès au Service et comptes	4
Article 5 – Utilisation acceptable	4
Article 6 – Propriété intellectuelle	4
Article 7 – Données Client : propriété et responsabilité.....	4
Article 8 – Disponibilité, maintenance et évolutions.....	5
Article 9 – Suspension.....	5
Article 10 – Responsabilité au titre de l’utilisation	5
Deuxième partie – Conditions Générales de Vente (CGV)	6
Article 11 – Forfaits et domaines d’application	6
Article 12 – Marque blanche.....	7
Article 13 – Souscription et commande.....	7
Article 14 – Durée, reconduction, résiliation.....	7
Article 15 – Prix, facturation, révision	7
Article 16 – Retard de paiement	7
Article 17 – Réversibilité et sort des données en fin de contrat.....	8
Article 18 – Garanties et responsabilité.....	8
Article 19 – Force majeure.....	8
Article 20 – Confidentialité	9
Article 21 – Divers	9
Article 22 – Droit applicable et juridiction.....	9
Annexe 1 – Convention de niveau de service (SLA)	10
A1.1 – Périmètre	10
A1.2 – Engagement de disponibilité	10
A1.3 – Exclusions.....	10
A1.4 – Pénalités	10
A1.5 – Données : absence de garantie.....	11
A1.6 – Support	11
Annexe 2 – Accord de traitement des données (DPA)	12

Dispositions communes

Article 1 – Définitions

« **Prestataire** » ou « **OAAS** » : la société OAAS, éditrice et exploitante de la Plateforme IOTPlatform.

« **Client** » : toute personne morale agissant à des fins professionnelles ayant souscrit un Forfait. La Plateforme est exclusivement destinée à des professionnels (B2B) ; aucune souscription par un consommateur ou un non-professionnel au sens du Code de la consommation n'est admise.

« **Plateforme** » ou « **Service** » : la solution SaaS IOTPlatform accessible à l'adresse iotplatform.fr, permettant la collecte, le décodage, la visualisation et l'exploitation de données issues de capteurs IoT (notamment LoRaWAN), ainsi que, selon le Forfait, l'envoi de commandes vers des actionneurs.

« **Utilisateur** » : toute personne physique autorisée par le Client à accéder à la Plateforme sous la responsabilité du Client.

« **Données Client** » : l'ensemble des données transmises, collectées, générées ou stockées sur la Plateforme pour le compte du Client, en ce compris les trames capteurs, les données décodées, les configurations et les données des Utilisateurs.

« **Forfait** » : la formule d'abonnement souscrite par le Client, définissant le périmètre fonctionnel et les limites d'usage (article 11 des CGV).

« **Réseaux Tiers** » : les infrastructures de connectivité non exploitées par le Prestataire : réseaux des opérateurs LoRaWAN, réseaux communautaires (ex. The Things Network), passerelles et équipements radio du Client, réseaux Internet et cellulaires.

Article 2 – Objet et articulation des documents

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») régissent l'accès et l'usage de la Plateforme. Les Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les conditions commerciales de souscription aux Forfaits. L'Annexe 1 (SLA) définit les niveaux de service. En cas de contradiction, les conditions particulières ou le devis signé prévalent sur les CGV, qui prévalent sur les CGU, qui prévalent sur les annexes.

Article 3 – Acceptation et évolution des CGU / CGV

La souscription à un Forfait, la création d'un compte ou tout usage de la Plateforme emporte acceptation pleine et entière des CGU, des CGV et de leurs annexes, à l'exclusion de tout autre document, notamment les conditions générales d'achat du Client.

Le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer à tout moment les CGU, les CGV et leurs annexes, notamment pour tenir compte des évolutions fonctionnelles, techniques, légales ou réglementaires. La version en vigueur est celle publiée sur iotplatform.fr, identifiée par son numéro de version et sa date.

Toute modification substantielle est portée à la connaissance du Client par tout moyen (notification sur la Plateforme et/ou e-mail à l'adresse du compte) au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. À défaut de résiliation notifiée par le Client avant la date d'entrée en vigueur, la poursuite de l'utilisation de la Plateforme et/ou le paiement d'une échéance postérieure valent acceptation de plein droit de la nouvelle version, qui se substitue à la précédente. Les modifications non substantielles (corrections, précisions, évolutions fonctionnelles sans réduction de service) sont applicables dès leur publication.

Première partie – Conditions Générales d’Utilisation (CGU)

Article 4 – Accès au Service et comptes

L’accès à la Plateforme s’effectue via un navigateur web à jour et/ou via l’API, au moyen d’identifiants strictement personnels. Le Client est seul responsable de la gestion, de la confidentialité et de l’usage des comptes de ses Utilisateurs, ainsi que de la révocation des accès des personnes ayant quitté sa structure. Toute action réalisée depuis un compte du Client est réputée effectuée par le Client.

Le Client s’engage à fournir des informations exactes lors de la souscription et à les maintenir à jour. Le Prestataire peut refuser ou révoquer l’accès en cas d’informations manifestement fausses ou d’usage non professionnel.

Article 5 – Utilisation acceptable

Le Client s’interdit, et se porte fort du respect de ces interdictions par ses Utilisateurs :

- d’utiliser la Plateforme à des fins illicites, frauduleuses ou contraires à l’ordre public ;
- de tenter d’accéder sans autorisation aux systèmes, données d’autres clients ou codes sources du Prestataire, ou de compromettre la sécurité ou l’intégrité de la Plateforme ;
- de procéder à des tests d’intrusion, de charge ou de vulnérabilité sans accord écrit préalable du Prestataire ;
- de revendre, sous-licencier ou mettre à disposition de tiers l’accès à la Plateforme, hors contrat de marque blanche (article 12 des CGV) ;
- de dépasser délibérément et durablement les limites d’usage de son Forfait ou de contourner les mécanismes de mesure ;
- d’utiliser les commandes vers des actionneurs pour piloter des dispositifs dont la défaillance pourrait porter atteinte à la sécurité des personnes (dispositifs de sécurité vitale, médicaux, etc.), la Plateforme n’étant pas conçue ni certifiée pour de tels usages critiques.

Article 6 – Propriété intellectuelle

La Plateforme, son code, son architecture, ses interfaces, ses décodeurs, sa documentation, ses marques et logos sont et demeurent la propriété exclusive du Prestataire ou de ses concédants. La souscription confère au Client un droit d’usage personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, limité à la durée de l’abonnement et au périmètre de son Forfait. Toute reproduction, décompilation ou réutilisation non autorisée est interdite, sous réserve des exceptions légales impératives.

Article 7 – Données Client : propriété et responsabilité

Les Données Client sont et demeurent la propriété exclusive du Client. Le Prestataire ne revendique aucun droit de propriété sur celles-ci. Le Client concède au Prestataire, pour la seule durée du contrat, une licence limitée d’hébergement, de traitement et de reproduction des Données Client strictement nécessaire à la fourniture du Service.

Le Client est seul responsable des Données Client : de leur contenu, de leur licéité, de leur exactitude, de leur exploitation et des décisions prises sur leur fondement. Il lui appartient de vérifier qu’il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à leur collecte et à leur traitement, notamment lorsque les capteurs

sont susceptibles de collecter des données à caractère personnel (géolocalisation, présence, consommations individuelles, etc.). Le Prestataire intervient comme simple hébergeur et processeur technique des Données Client et ne saurait voir sa responsabilité engagée à raison de leur contenu ou de leur usage.

Le Prestataire peut exploiter des données agrégées et anonymisées, ne permettant l'identification ni du Client ni de personnes physiques, à des fins statistiques et d'amélioration du Service.

Le traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client est encadré par l'accord de traitement des données (DPA) figurant en Annexe 2 [à établir], conformément à l'article 28 du RGPD. En sa qualité de responsable de traitement, le Client fait son affaire de l'information des personnes concernées et de la base légale des traitements.

Pour toute question relative au traitement de ses données ou à l'exercice de ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, portabilité) au titre du RGPD, le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données du Prestataire à l'adresse donneesperso@oaas.fr. Les durées de conservation des Données Client applicables selon le Forfait souscrit sont précisées à l'article 11 (tableau des Forfaits) et à l'article 17 (réversibilité et sort des données en fin de contrat). Lorsque le Client demande la suppression de son compte ou de son Entreprise, un export structuré (JSON) de l'ensemble des données rattachées est automatiquement généré avant suppression effective et mis à disposition en téléchargement pendant une durée d'un (1) mois, à l'issue de laquelle il est définitivement supprimé.

Article 8 – Disponibilité, maintenance et évolutions

Le Prestataire s'efforce d'assurer la disponibilité de la Plateforme dans les conditions définies à l'Annexe 1 (SLA). Des opérations de maintenance, programmées ou d'urgence, peuvent entraîner des interruptions temporaires dans les conditions prévues à ladite annexe. Le Prestataire peut faire évoluer les fonctionnalités de la Plateforme, sous réserve de ne pas dégrader substantiellement les fonctionnalités essentielles du Forfait souscrit.

Article 9 – Suspension

Le Prestataire peut suspendre, de plein droit et après notification (sauf urgence de sécurité), l'accès de tout ou partie des comptes du Client en cas de : (i) manquement grave aux présentes, notamment à l'article 5 ; (ii) risque avéré pour la sécurité ou l'intégrité de la Plateforme ou des autres clients ; (iii) impayé dans les conditions de l'article 16 des CGV. La suspension ne dispense pas du paiement des sommes dues et ne constitue pas une résiliation. En cas de suspension pour impayé, l'accès à la Plateforme bascule en mode lecture seule : la consultation des Données Client reste possible, mais toute création ou modification est suspendue. Les Données Client concernées sont alors conservées pendant une durée de trente et un (31) jours à compter de ce basculement ; à défaut de régularisation du paiement dans ce délai, elles sont supprimées, sans préjudice de l'application de l'article 17 pour le surplus de la relation contractuelle.

Article 10 – Responsabilité au titre de l'utilisation

La Plateforme est un outil de supervision et d'aide à la décision. Les alertes, seuils, tableaux de bord et commandes configurés par le Client le sont sous sa seule responsabilité. Le Prestataire ne garantit pas que le Service réponde à un besoin spécifique du Client ni qu'il soit exempt de toute anomalie. Les stipulations de limitation de responsabilité figurent à l'article 18 des CGV et s'appliquent à l'ensemble de la relation contractuelle.

Deuxième partie – Conditions Générales de Vente (CGV)

Article 11 – Forfaits et domaines d'application

La Plateforme est proposée sous forme d'abonnements (Forfaits) dont le périmètre fonctionnel et les limites d'usage sont définis ci-dessous. Les tarifs en vigueur sont publiés sur iotplatform.fr et/ou communiqués sur devis.

	SOLO	STARTER	PLUS	BUSINESS	ENTERPRISE
Prix mensuel HT	4,99 € / mois	99 € / mois	299 € / mois	699 € / mois	Sur devis
Capteurs / devices	Jusqu'à 5	Jusqu'à 50	Jusqu'à 250	Jusqu'à 1 000	Illimité (fair use)
Sites / organisations	1 site	1 site	1 site	Multi-sites	Multi-sites, multi-entités
Utilisateurs	5	50	250	1 000	Illimité
Connectivité LoRaWAN	Opérateurs supportés	Opérateurs supportés	Opérateurs supportés	Opérateurs + passerelles privées	Opérateurs + passerelles privées + intégrations dédiées
Décodeurs de trames	Catalogue standard	Catalogue standard	Catalogue standard	Catalogue + décodeurs personnalisés	Catalogue + décodeurs personnalisés + développements spécifiques
Commandes actionneurs (downlink)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Rétention des données	1 mois	12 mois	24 mois	24 mois	Selon contrat
Tableaux de bord	Standards	Standards	Personnalisables	Personnalisables	Personnalisables + plugins
Support	E-mail, jours ouvrés	E-mail, jours ouvrés	E-mail + Teams, jours ouvrés	E-mail + téléphone, jours ouvrés	Prioritaire, engagement de prise en charge
Niveau de service (SLA)	Best effort, hors Annexe 1	Annexe 1 (99,5 %)	Annexe 1 (99,5 %)	Annexe 1 (99,5 %)	SLA renforcé jusqu'à 99,9 % sur devis
Marque blanche	Non	Non	Oui	Oui	Sur contrat séparé (art. 12 CGV)

Chaque Forfait s'applique exclusivement au domaine d'usage qu'il décrit. Le dépassement des limites d'un Forfait (nombre de capteurs, volume de messages, utilisateurs) donne lieu, au choix du Prestataire après information du Client : (i) à une facturation complémentaire selon le barème en vigueur ; ou (ii) à une proposition de passage au Forfait supérieur. À défaut de régularisation sous trente (30) jours, le Prestataire peut limiter techniquement l'usage aux plafonds du Forfait souscrit.

Les prestations hors abonnement (intégration, développement de décodeurs spécifiques, formation, accompagnement projet) font l'objet de devis séparés.

Article 12 – Marque blanche

L'exploitation de la Plateforme en marque blanche (revente sous la marque d'un partenaire à ses propres clients finaux) est subordonnée à la conclusion d'un contrat de partenariat séparé, définissant notamment : la licence concédée, la répartition des rôles de support (le partenaire assurant le support de premier niveau auprès de ses clients finaux), la qualification des parties au regard du RGPD (le Prestataire agissant en qualité de sous-traitant, le cas échéant ultérieur, du partenaire) et les conditions tarifaires. À défaut d'un tel contrat, toute revente est interdite. Par exception, les Forfaits PLUS et BUSINESS incluent une personnalisation de marque blanche limitée à l'interface utilisée par le Client (retrait de la marque du Prestataire, apposition du logo et de la charte graphique du Client), sans qu'un contrat de partenariat séparé soit requis à ce titre. Le présent article ne s'applique, et le contrat de partenariat séparé n'est requis, que pour l'exploitation de la Plateforme en marque blanche revendue par un partenaire à ses propres clients finaux, laquelle reste réservée au Forfait ENTERPRISE.

Article 13 – Souscription et commande

La souscription s'effectue en ligne sur iotplatform.fr ou par acceptation d'un devis. Toute souscription est ferme et définitive à compter de sa validation. S'agissant d'un contrat entre professionnels, aucun droit de rétractation ne s'applique. Le Service est réputé fourni dès la mise à disposition des accès.

Article 14 – Durée, reconduction, résiliation

Sauf stipulation contraire au devis, l'abonnement est conclu pour une durée initiale de un (1) mois pour les forfaits SOLO, 12 mois pour les forfaits Starter/Plus/Pro, renouvelable tacitement par périodes de même durée. Chaque partie peut s'opposer au renouvellement par notification écrite (e-mail avec accusé ou lettre recommandée) au moins trente (30) jours avant l'échéance en cours.

En cas de manquement grave de l'une des parties non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant mise en demeure, l'autre partie peut résilier de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts. La résiliation anticipée du fait du Client hors manquement du Prestataire ne donne lieu à aucun remboursement des sommes versées et rend exigibles les échéances restantes de la période d'engagement en cours.

Article 15 – Prix, facturation, révision

Les prix sont exprimés hors taxes. La facturation est établie mensuellement à terme à échoir, payable à réception [ou à trente (30) jours date de facture] par prélèvement, virement ou carte bancaire.

Le Prestataire peut réviser ses tarifs à chaque échéance de renouvellement, moyennant une information du Client au moins soixante (30) jours avant l'échéance. À défaut d'opposition au renouvellement dans les conditions de l'article 14, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés.

Article 16 – Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable : (i) des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage ; (ii) une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce). Au-delà de quinze

(15) jours suivant une relance restée infructueuse, le Prestataire peut suspendre l'accès au Service jusqu'au complet paiement.

Article 17 – Réversibilité et sort des données en fin de contrat

Pendant toute la durée du contrat, le Client peut exporter ses Données Client via les fonctions d'export et l'API. À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, l'accès à la Plateforme bascule immédiatement en mode lecture seule : la consultation et l'export des Données Client restent possibles, mais toute création ou modification est suspendue. Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de ce basculement pour exporter ses Données Client dans un format structuré standard (CSV, JSON). La désactivation complète des comptes Utilisateurs intervient le jour du basculement en lecture seule, sauf pour les licences souscrites depuis moins de trente (30) jours, pour lesquelles seul le mode lecture seule s'applique. Les Données Client ne sont pas supprimées en bloc à cette échéance : chaque catégorie de donnée (journaux d'audit, historiques de commandes, notifications, contacts, trames capteurs, fichiers) est conservée puis supprimée de manière échelonnée, à l'expiration de la durée de rétention applicable au Forfait précédemment souscrit par le Client (cf. article 11), décomptée depuis la date de création de chaque donnée et non depuis la date de fin du contrat, sous réserve des obligations légales de conservation. Des prestations d'assistance à la réversibilité peuvent être proposées sur devis.

Article 18 – Garanties et responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Il ne garantit ni l'absence totale d'erreurs ou d'interruptions, ni l'adéquation du Service à un besoin particulier du Client.

Le Prestataire ne fournit aucune garantie portant sur les Données Client : ni sur l'exhaustivité, l'exactitude ou la continuité de la remontée des trames — laquelle dépend des Réseaux Tiers, des équipements du Client et de conditions radioélectriques hors de son contrôle — ni sur l'absence de perte, d'altération ou de corruption de données. Il appartient au Client de conserver, en tant que de besoin, ses propres copies des données critiques et de ne pas faire de la Plateforme son unique système de référence pour des données essentielles à son activité.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable : (i) des dommages résultant des Réseaux Tiers, des équipements, capteurs, passerelles ou actionneurs du Client, de leur configuration ou de leur défaillance ; (ii) des conséquences des décisions prises ou des commandes émises par le Client sur la base des données affichées ; (iii) des dommages indirects, tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données, atteinte à l'image ou préjudice commercial.

En toute hypothèse, la responsabilité totale cumulée du Prestataire, toutes causes confondues, est plafonnée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur. Ce plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni aux dommages corporels.

Article 19 – Force majeure

Aucune partie ne peut voir sa responsabilité engagée en cas d'inexécution due à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, incluant notamment : défaillance généralisée des réseaux de télécommunications ou d'énergie, cyberattaque massive, décision administrative, catastrophe naturelle. Si l'empêchement excède soixante (60) jours, chaque partie peut résilier sans indemnité.

Article 20 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle aurait connaissance à l'occasion du contrat, pendant sa durée et cinq (5) ans après son terme. Le Prestataire peut citer le nom et le logo du Client à titre de référence commerciale, sauf opposition écrite du Client.

Article 21 – Divers

Le Client ne peut céder le contrat sans accord écrit préalable du Prestataire. Le Prestataire peut recourir à des sous-traitants techniques, notamment d'hébergement, sous sa responsabilité ; l'hébergement des Données Client est assuré en France. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres stipulations. Le fait de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation.

Article 22 – Droit applicable et juridiction

Les présentes sont régies par le droit français. Tout litige relatif à leur validité, leur interprétation ou leur exécution relève, après tentative de règlement amiable de trente (30) jours, de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Clermont-Ferrand, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Annexe 1 – Convention de niveau de service (SLA)

A1.1 – Périmètre

Le présent SLA porte exclusivement sur la disponibilité de la Plateforme (interface web et API) exploitée par le Prestataire. Il ne couvre pas les Réseaux Tiers, les équipements du Client, ni la transmission des trames en amont de la réception par la Plateforme. Le Forfait SOLO est fourni en mode best effort et n'est pas couvert par le présent SLA ni par les avoirs prévus à l'article A1.4 ; seuls les Forfaits STARTER et supérieurs bénéficient des engagements du présent article.

A1.2 – Engagement de disponibilité

Le Prestataire s'engage sur un taux de disponibilité mensuel de 99,5 %, mesuré par mois calendaire selon la formule : Disponibilité = (Temps total du mois – Temps d'Indisponibilité non exclu) / Temps total du mois. L'« Indisponibilité » s'entend de l'impossibilité totale d'accéder à l'interface web et à l'API, constatée par les outils de supervision du Prestataire, à compter de sa détection ou de son signalement par le Client. Un taux renforcé, plafonné à 99,9 %, peut être convenu dans le cadre d'un Forfait Enterprise, aux conditions du devis. Aucun engagement de disponibilité supérieur à 99,9 % n'est proposé.

A1.3 – Exclusions

Ne sont pas comptabilisées comme Indisponibilité :

- les maintenances programmées, notifiées au moins quarante-huit (48) heures à l'avance et réalisées de préférence en dehors des heures ouvrées, dans la limite de [quatre (4)] heures par mois ;
- les maintenances d'urgence rendues nécessaires par un impératif de sécurité ;
- les défaillances imputables aux Réseaux Tiers, à Internet, au DNS, aux équipements ou à la configuration du Client ;
- les cas de force majeure et les attaques informatiques massives (DDoS notamment) malgré les mesures de protection raisonnables mises en œuvre ;
- les suspensions régulièrement prononcées en application des CGU/CGV (impayé, manquement, sécurité) ;
- les dégradations de performance sans impossibilité totale d'accès.

A1.4 – Pénalités

En cas de non-atteinte du taux de disponibilité sur un mois donné, le Client peut demander, par écrit dans les trente (30) jours suivant la fin du mois concerné, un avoir calculé sur la mensualité hors taxes du mois concerné :

Disponibilité mensuelle constatée	Avoir (% de la mensualité HT)
De 99,0 % à moins de 99,5 %	5 %
De 98,0 % à moins de 99,0 %	15 %
Moins de 98,0 %	30 %

Ces avoirs constituent la seule et unique compensation due au titre d'un défaut de disponibilité, dans la limite cumulée de trente pour cent (30 %) de la mensualité du mois concerné. Ils s'imputent sur la facture suivante et ne peuvent donner lieu à remboursement en numéraire.

A1.5 – Données : absence de garantie

Le présent SLA ne comporte aucun engagement portant sur les données : ni garantie de réception, d'exhaustivité ou d'ordre des trames, ni garantie d'intégrité, de conservation ou de restauration des Données Client. Les sauvegardes réalisées par le Prestataire le sont à des fins d'exploitation interne et ne constituent pas un service de sauvegarde au bénéfice du Client. L'article 18 des CGV (garanties et responsabilité) s'applique intégralement.

A1.6 – Support

Le support est accessible selon les modalités du Forfait souscrit (article 11 des CGV), aux jours et heures ouvrés [du lundi au vendredi, 9h–18h, hors jours fériés français]. Les demandes sont traitées selon leur criticité ; les engagements de délai de prise en charge éventuels figurent au devis Enterprise.

Annexe 2 – Accord de traitement des données (DPA)

Conformément à l'article 28 du RGPD, le présent document constitue l'accord de sous-traitance conclu entre le Client, responsable de traitement, et le Prestataire, agissant en qualité de sous-traitant pour les besoins de la fourniture du Service.

Objet	Hébergement, traitement et exploitation technique des Données Client aux fins de fourniture du Service IOTPlatform (collecte, décodage, visualisation et exploitation des données de capteurs IoT/LoRaWAN et, selon le Forfait, envoi de commandes vers actionneurs).
Durée	Pendant toute la durée du contrat, augmentée des durées de conservation post-contractuelles définies à l'article 17 et au tableau de l'article 11 selon le Forfait souscrit.
Nature des opérations	Collecte, enregistrement, stockage, organisation, structuration, consultation, décodage, agrégation et anonymisation à des fins statistiques (article 7), restitution au Client via l'interface web et l'API, suppression en fin de rétention.
Finalité(s)	Fourniture du Service de supervision et d'automatisation IoT (tableaux de bord, alertes, commandes actionneurs selon le Forfait) ; exploitation de données agrégées et anonymisées à des fins statistiques et d'amélioration du Service (article 7).
Catégories de données à caractère personnel	Données d'identification et de contact des Utilisateurs (nom, e-mail, téléphone), journaux de connexion et d'audit et, selon les capteurs déployés par le Client, données susceptibles de revêtir un caractère personnel (géolocalisation, présence, consommations individuelles, etc. — cf. article 7).
Catégories de personnes concernées	Les Utilisateurs autorisés par le Client à accéder à la Plateforme et, selon les capteurs déployés par le Client, les personnes physiques dont l'activité est mesurée indirectement par ces capteurs.

Le Prestataire s'engage, dans le cadre du présent traitement, à : (i) ne traiter les Données Client que sur instruction documentée du Client et dans les limites définies au tableau ci-dessus ; (ii) garantir la confidentialité des Données Client et n'en réserver l'accès qu'aux personnels dûment habilités et tenus à une obligation de confidentialité ; (iii) mettre en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, proportionnées aux risques ; (iv) notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de sa découverte ; (v) ne recourir à aucun sous-traitant ultérieur pour le traitement des Données Client, l'intégralité des opérations étant réalisée en propre par le Prestataire ; (vi) assister le Client dans le respect de ses propres obligations au titre du RGPD (réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, analyses d'impact, notifications à la CNIL le cas échéant) ; (vii) restituer ou supprimer les Données Client à l'issue du contrat, dans les conditions de l'article 17 ; (viii) mettre à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations du présent article.

Les Données Client sont hébergées exclusivement en France, sur une infrastructure cloud privée exploitée par B2 Network (15 rue Jean Claret, 63000 Clermont-Ferrand). Aucun transfert de Données Client hors de l'Union européenne n'est effectué. Pour toute question relative au présent accord ou à la protection des données, le point de contact du Prestataire est : donneesperso@oas.fr (Délégué à la Protection des Données).