

Contrat de sous-traitance des données (DPA)

Version 1.1

Identifiant du document : gsbnpnpyzbghxnm0jqboybu · édité le 27/10/2026

CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE DES DONNÉES

(Data **Processing** Agreement — Distributeurs et Intégrateurs de la plateforme **Manivox**)

Conclu entre :

MANIFONE, société par actions simplifiée au capital de 100 000,00 €, immatriculée au RCS de Vannes sous le numéro 492 486 014 (TVA FR32 492 486 014), dont le siège social est situé 10, rue Henri Becquerel, PIBS – Bâtiment Irus, 56000 Vannes, exploitant sous la marque commerciale « Manivox » son activité d'agents vocaux IA, représentée par Lounis Goudjil, Président, dûment habilité(e) (ci-après « Manifone » ou le « Sous-traitant »)

ET

[distributeur.raison_sociale], **[distributeur.forme_juridique]**, au capital de **[distributeur.capital]** €, immatriculée au RCS de **[distributeur.rcs_ville]** sous le numéro **[distributeur.rcs_numero]**, dont le siège social est situé **[distributeur.adresse]**, représentée par **[distributeur.representant_nom]**, **[distributeur.representant_qualite]**, dûment habilité(e) (ci-après le « Distributeur »)

*Document autonome référencé par les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme **Manivox** (« CGU »), accessible par lien depuis la Console — Version 1.1 du 27/10/2026*

Sommaire

- 0. Préambule
- 1. Définitions et correspondance avec les CGU
- 2. Objet et articulation avec le Contrat-Cadre
- 3. Qualification des Parties et répartition des rôles
- 4. Régime de Marque
- 5. Objet, nature et finalité du traitement
- 6. Instructions documentées
- 7. Confidentialité et sécurité (article 32 RGPD)
- 8. Données Sensibles

- 9. Sous-traitance ultérieure
- 10. Régime applicable au choix du LLM
- 11. Base de connaissances, Connecteurs et fonctions d'assistance par IA
- 12. Portail Client
- 13. Information du Client Final et enregistrement des appels
- 14. Intelligence artificielle — répartition des rôles au titre de l'AI Act
- 15. Assistance au Distributeur
- 16. Notification de Violation de Données
- 17. Audit et conformité
- 18. Transferts internationaux
- 19. Manifone en qualité d'opérateur de communications électroniques
- 20. Sort des Données en fin de contrat
- 21. Responsabilité
- 22. Points de contact
- 23. Modification du présent DPA
- 24. Durée
- 25. Dispositions générales
- 26. Modalités de conclusion du présent DPA
- Annexe 1 — Description du traitement
- Annexe 2a — Sous-traitants infrastructure et fonctions imposés
- Annexe 2b — Traitements internes auto-hébergés
- Annexe 2c — Régime applicable aux tiers connectés en mode BYOK
- Annexe 3 — Mesures de sécurité techniques et organisationnelles
- Annexe 4 — Références indicatives — transparence IA et enregistrement des appels
- Annexe 5 — Modèle de politique de confidentialité (réservé)
- Annexe 6 — Informations portées à la Commande

0. Préambule

Le présent Contrat de sous-traitance des données (le « DPA ») a pour objet d'encadrer, conformément à l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »), les conditions dans lesquelles Manifone traite, pour le compte du Distributeur, des données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture, par ce dernier, de solutions d'agents vocaux intelligents à ses propres clients (les « Clients Finaux »).

« Manivox » désigne à la fois la marque commerciale et l'activité (business unit) de Manifone dédiée aux agents vocaux IA, ainsi que la plateforme logicielle éponyme mise à disposition du Distributeur pour la création et l'exploitation de ses agents vocaux. Le présent DPA utilise « Manifone » ou le «

Sous-traitant » pour désigner la société elle-même dans l'exercice de ses droits et obligations, et « Manivox » pour désigner la marque, le Service ou la plateforme.

Le Distributeur conçoit et exploite intégralement les agents vocaux fournis à ses Clients Finaux (flux conversationnel, script, dénomination de l'agent, choix du ou des modèles de langage utilisés, documents et sources de la base de connaissances, connecteurs et outils mis à disposition), sur une infrastructure technique fournie par Manifone comprenant les briques de reconnaissance vocale (« STT »), de synthèse vocale (« TTS »), d'hébergement et de téléphonie, ainsi que, selon les options retenues par le Distributeur, des modèles de langage (« LLM ») auto-hébergés par Manifone, une base de connaissances (« RAG »), des connecteurs vers des outils métiers, des fonctions d'assistance par IA et un portail client. Le Distributeur peut également connecter ses propres modèles, bases de connaissances et outils tiers (mode « BYOK »). Le Distributeur commercialise le Service soit sous la marque Manivox, soit sous sa propre marque (marque blanche), selon le régime choisi à l'Article 4.

Le présent DPA complète le contrat conclu entre Manifone et le Distributeur pour l'accès à la plateforme Manivox, formé de la Commande, des Conditions Générales d'Utilisation et de leurs annexes (ci-après le « Contrat-Cadre »), et en fait partie intégrante. Il constitue un document autonome, accessible par lien depuis la Console et depuis les CGU. En cas de contradiction, ses stipulations prévalent sur celles du Contrat-Cadre pour toute question relative au traitement de données à caractère personnel, conformément à l'article 2 des CGU. Il est conclu par adhésion selon les modalités précisées à l'Article 26. Le présent DPA emploie un vocabulaire propre aux traitements de données ; la correspondance avec les termes définis des CGU figure à l'Article 1.2.

1. Définitions et correspondance avec les CGU

1.1 Définitions

Terme	Définition
Manifone	La société Manifone S.A.S. (le « Prestataire » au sens des CGU), signataire du présent DPA, ci-après également désignée le « Sous-traitant », exploitant son activité d'agents vocaux IA sous la marque commerciale « Manivox ».
Manivox	Désigne, selon le contexte, la marque commerciale de Manifone pour son activité d'agents vocaux IA, et/ou la plateforme logicielle éponyme mise à disposition du Distributeur. Ne désigne pas Manifone elle-même.
Client Final	Personne morale (ou, le cas échéant, physique) ayant souscrit auprès du Distributeur un service d'agent vocal reposant sur la plateforme Manivox, disposant d'un compte isolé sur la plateforme. Le Client Final est, en règle générale, le Responsable du traitement des Données.

Terme	Définition
Personnes Concernées	Les personnes physiques dont les Données sont traitées : appelants et utilisateurs finaux des agents vocaux, contacts figurant dans les outils métiers et sources connectés, personnes mentionnées dans les documents indexés, utilisateurs du Portail Client, et, le cas échéant, salariés ou représentants du Client Final et du Distributeur.
Données	Toute donnée à caractère personnel au sens de l'article 4.1 du RGPD traitée dans le cadre du Service, incluant notamment les enregistrements audio, les transcriptions, les résumés d'appel, les métadonnées d'appel, les Variables, les journaux d'appels d'outils, les documents indexés et les données de compte du Portail Client.
Données Sensibles	Les catégories particulières de données visées à l'article 9 du RGPD (notamment données de santé) et les données relatives aux condamnations pénales et infractions visées à l'article 10 du RGPD.
Service	La solution d'agent vocal IA fournie par Manifone et distribuée par le Distributeur, sous la marque Manivox ou sous sa propre marque selon le Régime de Marque choisi.
Régime de Marque	Le mode de commercialisation retenu par le Distributeur conformément à l'Article 4 : distribution sous marque Manivox (Option 1) ou marque blanche (Option 2).
Sous-traitant Ultérieur	Tout tiers auquel Manifone recourt pour tout ou partie du traitement des Données pour le compte du Distributeur.
LLM	Modèle de langage (Large Language Model) utilisé pour le traitement conversationnel de l'agent vocal ou pour les fonctions d'assistance par IA. Pour les agents vocaux, le LLM est soit auto-hébergé par Manifone, soit connecté par le Distributeur en mode BYOK (cf. Article 10).
BYOK	« Bring Your Own Key » : mode de connexion dans lequel le Distributeur relie à la plateforme un LLM, une base de connaissances, un chatbot, un service web, un serveur MCP ou tout autre outil tiers au moyen de son propre contrat et de ses propres accès, indépendamment de Manifone.
Connecteur	Intégration permettant à un agent vocal de lire ou d'écrire des données dans un outil métier tiers (CRM, agenda, messagerie, ticketing...), via la plateforme d'intégration tierce opérée par Manifone (identifiée à l'Annexe 2a et au Registre des Sous-traitants) ou via un service web configuré par le Distributeur.
Portail Client	Le tableau de bord distinct, hébergé par Manifone sur le domaine manivox.ai, dans lequel les utilisateurs désignés d'un Client Final se connectent pour consulter les agents, appels, enregistrements, transcriptions, connexions et statistiques de leur seul compte.
Copilot	Fonction optionnelle d'assistance à la conception d'agents, disponible en standard et n'emportant transmission de contenus qu'en cas d'utilisation effective, reposant sur un LLM tiers identifié à l'Annexe 2a et au Registre des Sous-traitants (cf. Article 11.4).
KB Doctor	Fonction d'analyse de la qualité des bases de connaissances, reposant sur un LLM auto-hébergé par Manifone (cf. Article 11.4).
Violation de Données	Violation de sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des Données, au sens de l'article 4.12 du RGPD.

Terme	Définition
Contrat-Cadre	Le « Contrat » au sens des CGU : l'ensemble formé par la Commande acceptée par le Distributeur, les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme Manivox et leurs annexes.
Commande	Le bon de commande, document ou récapitulatif de souscription accepté par le Distributeur, au sens des CGU, qui identifie les Parties, le Régime de Marque, le cas échéant les durées de rétention convenues, et la date d'entrée en vigueur. Les capacités de la plateforme (Portail Client, BYOK, Stockage chez le Client, Connecteurs, Copilot) sont disponibles en standard ; leur mise en œuvre relève de la configuration dans la Console, laquelle vaut instructions documentées (Article 6).
Console	L'interface de gestion et de supervision mise à disposition du Distributeur, au sens des CGU.
Stockage chez le Client	Option mise en œuvre par la configuration du compte dans la Console, par laquelle les enregistrements audio sont écrits directement sur l'infrastructure de stockage objet désignée par le Distributeur ou son Client Final, sans conservation durable par Manifone (article 6.1 des CGU).
Registre des Sous-traitants	La reprise à jour de l'Annexe 2a et de l'identité des composants internes à identité variable de l'Annexe 2b (notamment les modèles de langage auto-hébergés), tenue par Manifone dans l'espace Juridique de la Console et accessible au Distributeur après authentification, qui constitue le registre faisant foi des Sous-traitants Ultérieurs intervenant pour la plateforme Manivox. Les utilisateurs du Portail Client y accèdent en consultation, sous la forme d'une liste neutre (sans habillage ni référence au présent DPA). Le Registre n'est pas public.
RAG	Système de génération augmentée par récupération (Retrieval-Augmented Generation) permettant à l'agent vocal d'interroger une base de connaissances constituée de documents téléversés, de sources connectées ou de pages web indexées.
Variable	Donnée structurée, issue notamment d'un Connecteur, d'un service web, d'un en-tête SIP ou de la conversation, stockée dans les bases de Manifone et rendue accessible à l'agent vocal dans le cadre d'un workflow défini par le Distributeur.
AI Act	Le Règlement (UE) 2024/1689 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle. Les termes « Fournisseur » et « Déployeur » s'entendent au sens de ses articles 3(3) et 3(4).
Date d'Entrée en Vigueur	La date de signature du présent DPA ou, en l'absence de signature séparée, la date d'acceptation de la Commande par le Distributeur (cf. Article 26).

1.2 Table de correspondance avec les termes définis des CGU

Les CGU et le présent DPA désignent les mêmes réalités par des termes différents, les premières décrivant la relation commerciale et le second les traitements de données. Les correspondances suivantes s'appliquent ; en cas de doute, la définition du présent DPA prévaut pour les questions de protection des données.

Terme du DPA	Terme des CGU	Précision
--------------	---------------	-----------

Manifone / Sous-traitant	Prestataire	Même entité juridique.
Distributeur	Client	Le Client des CGU est toujours un professionnel ; le DPA le nomme Distributeur qu'il agisse pour ses Clients Finaux ou pour ses besoins propres (Article 3.4).
Client Final	Client Sous-Jacent	Responsable du traitement dans le cas général (Article 3.1) ; couvre tout client pour le compte duquel un agent est exploité, qu'il accède ou non à la plateforme.
Personnes Concernées	Utilisateurs Finaux (et, pour partie, Utilisateurs Autorisés)	Le DPA vise toute personne physique dont les Données sont traitées, au-delà des seuls interlocuteurs des Agents.
Utilisateurs du Portail Client	Utilisateurs Autorisés rattachés à un Client Sous-Jacent	Comptes créés au titre de l'article 8 des CGU.
Contrat-Cadre	Contrat (Commande + CGU + annexes)	—
Service / plateforme Manivox	Service / Plateforme	—
Console	Console	Le Portail Client est la vue de la Console ouverte aux Clients Sous-Jacents.
Données	Données du Client, Conversations, Audio, Outputs	Le DPA ne retient que la composante à caractère personnel.
Enregistrements audio / transcriptions / résumés	Audio / retranscriptions / Outputs	—
Flux conversationnel, script	Prompts	—
Connecteur	Connecteur intégré à la Plateforme	—
Fournisseur BYOK	Option BYOK / Clé API du Client	Le DPA étend la notion à tout tiers connecté par le Distributeur (Article 9.4).
Fiche Distributeur (Annexe 6)	Commande	Les informations de l'Annexe 6 sont portées à la Commande ou renseignées dans la Console.

2. Objet et articulation avec le Contrat-Cadre

Le présent DPA s'applique à tout traitement de Données réalisé par Manifone pour le compte du Distributeur dans le cadre de la fourniture du Service, dès lors qu'un Client Final utilise un agent vocal

configuré par le Distributeur, ou que le Distributeur utilise le Service pour ses propres besoins. Il précise les rôles respectifs des Parties, la nature et les finalités du traitement, ainsi que les garanties et obligations réciproques prévues par l'article 28 du RGPD.

3. Qualification des Parties et répartition des rôles

3.1 Chaîne de traitement

Les Parties reconnaissent que, dans le cas général, le traitement des Données s'inscrit dans la chaîne suivante : le Client Final est le Responsable du traitement, qui détermine les finalités du traitement et souscrit le Service pour ses besoins propres ; le Distributeur est le Sous-traitant du Client Final, qui conçoit et exploite l'agent vocal pour le compte de celui-ci ; Manifone est le Sous-traitant Ulérieur du Distributeur au sens de l'article 28.4 du RGPD, qui fournit l'infrastructure technique du Service.

Le présent DPA constitue en conséquence un contrat de sous-traitance ultérieure : les obligations qu'il met à la charge de Manifone reflètent celles que le Distributeur a lui-même contractées envers ses Clients Finaux, et le Distributeur s'engage à ce que ses contrats avec ses Clients Finaux contiennent des obligations de protection des données substantiellement équivalentes à celles du présent DPA, ainsi que les stipulations du socle contractuel figurant à l'Annexe C des CGU, que le Client Final accède ou non à la plateforme. Manifone se réserve le droit de demander une attestation de conformité de ces contrats.

3.2 Rôle du Distributeur

Le Distributeur, en sa qualité de Sous-traitant de ses Clients Finaux, détermine les moyens non essentiels du traitement dans le cadre des finalités fixées par ceux-ci, notamment : le flux conversationnel et le script, la dénomination de l'agent, le choix du LLM parmi les deux options prévues à l'Article 10, les paramètres de rétention, les sources de la base de connaissances, les Connecteurs et outils mis à disposition, et les utilisateurs habilités sur le Portail Client. Le Distributeur garantit que ces choix s'inscrivent dans les instructions de ses Clients Finaux et ne modifient pas les finalités déterminées par eux. Le Distributeur est seul responsable de la licéité des traitements qu'il configure et des instructions qu'il donne à Manifone.

3.3 Rôle de Manifone

Manifone agit en qualité de Sous-traitant Ulérieur du Distributeur pour l'hébergement et l'exploitation technique du Service, notamment les briques STT et TTS, l'infrastructure d'hébergement, la téléphonie, le Portail Client, la plateforme d'intégration et, selon le cas prévu à l'Article 10, tout ou partie du traitement LLM. Manifone ne traite les Données que sur instructions documentées du

Distributeur, telles que formalisées via la configuration de la plateforme, les paramètres choisis pour chaque agent et chaque compte, et le présent DPA.

3.4 Utilisation du Service par le Distributeur pour ses propres besoins

Le Distributeur peut exploiter certains agents pour ses propres besoins (par exemple son propre accueil téléphonique ou sa propre prospection), parallèlement aux agents qu'il exploite pour le compte de ses Clients Finaux. La qualification s'opère alors agent par agent, de plein droit : pour les Données traitées par un agent exploité pour son propre compte, le Distributeur est Responsable du traitement et Manifone son Sous-traitant direct au sens de l'article 28.3 du RGPD ; les autres agents demeurent soumis à la chaîne de l'Article 3.1. Le présent DPA s'applique aux agents propres mutatis mutandis, les références au Client Final étant sans objet et les obligations du Distributeur en qualité de Responsable du traitement — notamment l'information des personnes concernées et, le cas échéant, la notification des violations à l'autorité de contrôle — s'appliquant directement. Le Distributeur identifie cet usage par le rattachement de chaque agent, dans la Console, à son propre compte ou à un compte Client Sous-Jacent, ce rattachement valant déclaration au sens du présent article.

3.5 Données de compte et de facturation

Les données relatives aux comptes des utilisateurs du Distributeur sur la plateforme Manivox, à la facturation et à la relation commerciale entre Manifone et le Distributeur sont traitées par Manifone en qualité de Responsable du traitement, conformément à sa politique de confidentialité, et ne relèvent pas du présent DPA. Les données de compte des utilisateurs du Portail Client, créés par le Distributeur ou le Client Final, relèvent en revanche du présent DPA (Article 12). Les données d'identification des Clients Finaux affectataires des numéros, ainsi que celles des signataires et des destinataires des notifications du mandat de gestion des numéros (Article 19.1), sont traitées par Manifone en qualité de Responsable du traitement et ne relèvent pas du présent DPA.

4. Régime de Marque

Le Distributeur commercialise le Service selon l'un des deux régimes suivants, choisi dans la Commande et rappelé à l'Annexe 6. Le Régime de Marque n'a aucune incidence sur la qualification des Parties au titre du RGPD (Article 3), mais détermine les obligations prévues aux Articles 4.1, 4.2 et 14.

4.1 Option 1 — Distribution sous la marque Manivox

Le Distributeur commercialise le Service sous la marque « Manivox », concédée sous licence par Manifone en vertu du Contrat-Cadre. La marque Manivox est alors visible par le Client Final et, le cas échéant, énoncée oralement par l'agent vocal.

Les Parties reconnaissent que cette visibilité de la marque Manivox auprès du Client Final et des Personnes Concernées n'emporte, en elle-même, aucune reconnaissance de la qualité de Responsable du traitement direct de Manifone, le contrat de service demeurant exclusivement conclu entre le Distributeur et le Client Final, seule l'affectation des numéros de téléphone au Client Final, en vertu du mandat prévu à l'Article 19.1, créant une relation directe entre Manifone, en qualité d'opérateur, et le Client Final. Le Distributeur s'engage à informer ses Clients Finaux du rôle exact de Manifone en tant que Sous-traitant Ulérieur technique, conformément à l'Article 13.

4.2 Option 2 — Marque blanche

Le Distributeur commercialise le Service sous sa propre marque, sans référence à Manifone ni à Manivox auprès des Personnes Concernées. Dans ce cas :

- Manifone s'engage à ce qu'aucun élément technique du Service perceptible par les Personnes Concernées (annonces vocales, messages automatiques, courriels générés par la plateforme) ne fasse apparaître les noms Manifone ou Manivox, dans les limites des fonctionnalités de personnalisation de la plateforme ;
- La marque blanche porte sur le service vocal tel que perçu par les Personnes Concernées. Dans les interfaces du Distributeur et dans le Portail Client, la personnalisation se limite au remplacement du logo Manivox par celui du Distributeur : le Portail Client demeure hébergé sur le domaine manivox.ai et le nom Manivox peut y apparaître (adresse, mentions techniques). Le Distributeur en informe ses Clients Finaux, ou n'ouvre pas l'accès au Portail Client, et reconnaît que cette visibilité auprès des utilisateurs du Client Final ne constitue pas un manquement à la présente option ;
- Le Distributeur demeure tenu d'informer ses Clients Finaux, en leur qualité de Responsables du traitement, de l'identité de Manifone en tant que Sous-traitant Ulérieur, conformément à l'article 28 du RGPD ; cette information peut être limitée à la relation contractuelle avec le Client Final et n'a pas à être portée à la connaissance des Personnes Concernées, auprès desquelles une désignation par catégorie (« prestataire d'infrastructure vocale ») suffit ;
- Comme dans l'Option 1, le Distributeur relaie dans sa propre documentation contractuelle les informations du Registre des Sous-traitants aux Clients Finaux qui n'y accèdent pas via le Portail Client (dont la liste des sous-traitants est présentée sous forme neutre), et répercute à ses Clients Finaux les notifications reçues de Manifone au titre de l'Article 9 ;
- La répartition des rôles au titre de l'AI Act suit le régime particulier prévu à l'Article 14.1.

4.3 Changement de régime

Le Distributeur peut changer de Régime de Marque moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours adressé à Manifone, sous réserve des conditions commerciales prévues au Contrat-Cadre et de la mise

à jour de la Commande (Annexe 6).

5. Objet, nature et finalité du traitement

Le détail du traitement (nature, finalités, catégories de Données et de Personnes Concernées, durées) figure à l'Annexe 1. Manifone ne traite les Données que dans la stricte mesure nécessaire à la fourniture du Service et conformément aux instructions documentées du Distributeur, telles que formalisées notamment par les paramètres de configuration de chaque agent vocal et de chaque compte (flux, script, rétention, langue, choix du LLM, sources de connaissances, Connecteurs, utilisateurs du Portail Client).

6. Instructions documentées

Manifone ne traite les Données que sur instructions documentées du Distributeur, y compris en ce qui concerne les transferts de Données vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf obligation contraire imposée par le droit de l'Union européenne ou d'un État membre, auquel cas Manifone informe le Distributeur de cette obligation avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. Les paramètres définis par le Distributeur dans la plateforme Manivox (rétention, suppression, langue, choix du LLM, flux et script, sources de connaissances, Connecteurs et outils, webhooks, utilisateurs et sections visibles du Portail Client, option de Stockage chez le Client) valent instructions documentées au sens de l'article 28.3.a du RGPD.

Si Manifone considère qu'une instruction du Distributeur constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition relative à la protection des données, elle en informe immédiatement le Distributeur et peut suspendre l'exécution de l'instruction concernée dans l'attente d'une clarification.

7. Confidentialité et sécurité (article 32 RGPD)

Manifone met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'Annexe 3, garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, incluant notamment la pseudonymisation et le chiffrement des Données, l'isolation des Données par compte, des moyens garantissant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes, ainsi que des procédures de test et d'évaluation régulières de ces mesures.

Manifone garantit que les personnes autorisées à traiter les Données sont soumises à une obligation de confidentialité contractuelle ou légale appropriée et reçoivent une formation adaptée à la protection des données.

7.1 Absence d'entraînement de modèles

Manifone s'engage à ce que les Données ne soient en aucun cas utilisées pour l'entraînement, l'affinage ou l'amélioration de modèles d'intelligence artificielle, qu'il s'agisse de ses propres modèles ou de ceux de tiers, sauf accord écrit préalable et exprès du Distributeur pour un usage strictement défini. Cet engagement est répercuté sur les Sous-traitants Ultérieurs conformément à l'Article 9.

7.2 Absence de traitement biométrique

Manifone s'engage à ne réaliser, à partir des enregistrements vocaux, aucun traitement biométrique visant à identifier ou authentifier de manière unique une personne physique (empreinte vocale), ni aucune reconnaissance des émotions, sauf demande écrite expresse du Distributeur, sous sa responsabilité et dans les limites de l'Article 14.3. Les enregistrements vocaux sont traités uniquement à des fins de transcription, de conduite de la conversation, de restitution au Client Final et de production des résumés d'appel. Manifone ne propose pas de clonage de voix.

8. Données Sensibles

Le Service n'est pas spécifiquement conçu pour le traitement de Données Sensibles. Lorsque le Distributeur configure un agent vocal susceptible de traiter des Données Sensibles (par exemple pour un Client Final du secteur de la santé), il s'engage à :

- en informer Manifone préalablement à la mise en production, en précisant les catégories concernées — via le marquage prévu à cet effet dans la Console ou, à défaut, par écrit —, afin que Manifone puisse adapter le cas échéant les mesures de sécurité ;
- garantir que le Client Final dispose d'une base légale valable au titre de l'article 9.2 du RGPD et, le cas échéant, des autorisations ou formalités requises par le droit national applicable ;
- configurer une durée de rétention réduite et activer les options de sécurité renforcée proposées par la plateforme lorsqu'elles existent ;
- privilégier, pour de tels agents, le LLM auto-hébergé par Manifone et ne connecter en mode BYOK que des LLM, sources et outils tiers dont il a vérifié l'aptitude au traitement de Données Sensibles.

Manifone peut suspendre un agent vocal traitant des Données Sensibles en violation du présent article, après notification au Distributeur. Le présent article se substitue, pour les Données Sensibles, à toute exigence d'avenant qui figurerait au Contrat-Cadre.

9. Sous-traitance ultérieure

Le Distributeur autorise de manière générale Manifone à recourir aux Sous-traitants Ultérieurs listés à l'Annexe 2a (infrastructure et fonctions imposées) pour l'exécution de tout ou partie du traitement des Données. Les Annexes 2a à 2c listent les Sous-traitants Ultérieurs de Manifone à la Date d'Entrée en Vigueur. Le registre à jour et faisant foi de l'ensemble des Sous-traitants Ultérieurs de Manifone est

tenu à jour dans le Registre des Sous-traitants, qui reprend l'Annexe 2a dans l'espace Juridique de la Console et prévaut sur les Annexes en cas de divergence liée à une évolution postérieure. Tout ajout, retrait ou remplacement d'un Sous-traitant Ulérieur intervenant pour la plateforme Manivox fait l'objet d'une notification active (notification in-app et/ou par courrier électronique) au Distributeur, à compter de laquelle courent les délais de préavis et d'objection prévus au présent article.

9.1 Obligations répercutées et responsabilité (article 28.4 RGPD)

Lorsque Manifone recrute un Sous-traitant Ulérieur, elle lui impose, par contrat écrit, des obligations de protection des données substantiellement équivalentes à celles prévues au présent DPA, notamment en matière d'instructions, de confidentialité, de sécurité, d'assistance, de notification des violations, d'audit et de sort des données, ainsi que l'interdiction d'utiliser les Données à des fins d'entraînement prévue à l'Article 7.1. Lorsque le Sous-traitant Ulérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Manifone demeure pleinement responsable envers le Distributeur de l'exécution de ces obligations. Ce mécanisme ne s'applique pas aux fournisseurs, sources et outils connectés par le Distributeur en mode BYOK, qui relèvent de la seule responsabilité du Distributeur (Article 9.4).

9.2 Sous-traitants infrastructure et fonctions imposés (Annexe 2a)

Les Sous-traitants Ulérieurs listés à l'Annexe 2a (hébergeurs, fournisseur de reconnaissance vocale, fournisseur de synthèse vocale, plateforme d'intégration des Connecteurs, fournisseur du LLM de Copilot) sont indissociables du Service ou de la fonction concernée et ne peuvent faire l'objet d'une substitution à la demande du Distributeur. Conformément à l'article 28.2 du RGPD, tout ajout ou remplacement de l'un de ces sous-traitants fait l'objet d'une notification active au Distributeur au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet, sauf remplacement rendu nécessaire par la défaillance d'un fournisseur, un incident de sécurité ou une exigence légale, auquel cas la notification intervient sans délai et au plus tard concomitamment au changement, le droit d'objection s'exerçant dans les trente (30) jours suivant cette notification. En cas d'objection motivée et fondée sur la protection des données, le seul droit du Distributeur est de cesser d'utiliser la fonction concernée lorsqu'elle est optionnelle (Connecteurs, Copilot) ou, pour les composants indissociables du Service, de résilier le Service, sans pénalité, dans les conditions prévues au Contrat-Cadre, les Données étant alors traitées conformément à l'Article 20.

9.3 Traitements internes auto-hébergés (Annexe 2b)

Les traitements réalisés au moyen des modèles de langage open-weight auto-hébergés par Manifone, de la base de connaissances RAG, de KB Doctor ou de tout autre composant auto-hébergé par

Manifone, sur son infrastructure exploitée par l'infogérant listé à l'Annexe 2a, sans transmission à un tiers autre que les sous-traitants listés à cette annexe, sont décrits à l'Annexe 2b à titre d'information et de transparence, mais ne constituent pas une sous-traitance ultérieure distincte au sens du présent article.

9.4 Fournisseurs, sources et outils connectés en mode BYOK (Annexe 2c)

Lorsque le Distributeur relie à la plateforme Manivox, au moyen d'un contrat et d'accès qui lui sont propres, l'un des éléments suivants, le tiers concerné n'est pas un Sous-traitant Ulérieur de Manifone :

- un LLM tiers déclaré comme fournisseur personnalisé (endpoint compatible avec l'API standard de la plateforme et clé API du Distributeur), Manifone ne proposant aucun LLM tiers sous son propre contrat pour les agents vocaux ; la liste de modèles techniquement validés publiée par Manifone dans sa documentation n'emporte ni recommandation ni relation contractuelle entre Manifone et ces fournisseurs ;
- un service web (API REST) appelé par l'agent en cours de conversation ou en fin d'appel, ou un endpoint recevant les webhooks d'événements d'appel (« actions d'appel ») ;
- un fournisseur Chatbot externe (endpoint SSE ou compatible avec le format de conversation standard) prenant en charge tout ou partie de la conversation, auquel sont transmis la dernière phrase de l'appelant ou l'historique complet de la conversation selon le format configuré ;
- un serveur MCP ou tout autre outil tiers importé par le Distributeur ;
- une base de connaissances externe (« BYO RAG »), ou une source de documents connectée au moyen des propres accès du Distributeur ou du Client Final (par exemple un espace Google Drive ou OneDrive, ou des pages web indexées à leur demande) ;
- l'infrastructure de stockage objet désignée par le Distributeur ou le Client Final dans le cadre de l'option Stockage chez le Client : les enregistrements audio y sont écrits directement à l'issue de chaque appel et ne sont pas conservés durablement par Manifone, qui n'en détient qu'une copie transitoire le temps du traitement ; la disponibilité, la sécurité, la localisation, la durée de conservation et la suppression de l'audio ainsi stocké relèvent de la seule responsabilité du Distributeur, et les demandes d'exercice de droits portant sur cet audio sont traitées par lui sans intervention de Manifone.

Manifone agit alors uniquement en qualité de vecteur technique acheminant les Données vers l'endpoint ou la source désignés par le Distributeur, sur ses seules instructions. Les clés et secrets d'accès renseignés par le Distributeur sont conservés chiffrés sur la plateforme (Annexe 3) ; Manifone ne journalise pas le contenu des requêtes sortantes au-delà des journaux d'appels d'outils soumis à la rétention configurée. Les Variables et journaux résultant de ces échanges demeurent traités par Manifone dans le cadre du présent DPA.

- Le Distributeur déclare et garantit, pour toute connexion BYOK, qu'il dispose d'un contrat de sous-traitance propre et en vigueur avec le tiers concerné lorsque celui-ci traite des Données pour son compte, qu'il a vérifié les garanties de ce tiers en matière de protection des données (localisation, absence d'utilisation des Données à des fins d'entraînement, mécanismes de transfert le cas échéant), et qu'il en assume seul la responsabilité ;
- Lors de la première connexion d'un nouveau tiers non encore utilisé par ce Distributeur, celui-ci effectue, préalablement à la mise en service de la connexion, la déclaration prévue à cet effet dans la Console : identification du tiers et du type de connexion (LLM personnalisé, fournisseur Chatbot, serveur MCP, base de connaissances ou source externe, service web), et confirmation de l'existence d'un contrat de sous-traitance en vigueur avec ce tiers lorsqu'il traite des Données pour le compte du Distributeur. Cette déclaration, effectuée par un utilisateur habilité à engager le Distributeur, est journalisée (identité de l'utilisateur, horodatage) et vaut attestation au sens du présent article. Cette formalité n'est pas requise pour les connexions ultérieures à un tiers déjà déclaré, ni pour les endpoints opérés par le Distributeur lui-même ;
- Manifone dispose d'un droit d'audit ponctuel, activable en cas de doute raisonnable ou de signalement, lui permettant de demander au Distributeur la preuve du contrat conclu avec un tiers connecté en BYOK ;
- Le Distributeur garantit Manifone contre toute conséquence, notamment financière, d'une violation de données ou d'un manquement au RGPD imputable à un tiers connecté en mode BYOK.

10. Régime applicable au choix du LLM

Le Distributeur choisit, pour chaque agent vocal ou sous-agent, l'une des deux options suivantes, dont le régime de sous-traitance diffère. Manifone ne propose aucun LLM tiers sous son propre contrat pour le traitement conversationnel :

Option	Description	Régime applicable
LLM auto-hébergé	Modèles de langage open-weight hébergés par Manifone sur son infrastructure en France (exploitée par un infogérant), sans transmission à un tiers pour le traitement conversationnel ; l'identité des modèles en cours est indiquée à l'Annexe 2b et au Registre des Sous-traitants à titre informatif	Traitement interne — Article 9.3 / Annexe 2b
LLM en BYOK	Fournisseur tiers connecté par le Distributeur avec son propre contrat et sa propre clé API, facturé directement par le fournisseur	Hors chaîne de sous-traitance — Article 9.4 / Annexes 2c et 6

11. Base de connaissances, Connecteurs et fonctions d'assistance par IA

11.1 Base de connaissances RAG

Manifone propose une fonctionnalité de génération augmentée par récupération (RAG) permettant au Distributeur de constituer, pour chaque compte ou agent, une base de connaissances à partir de documents téléversés (PDF, DOCX...), de pages web indexées à sa demande et, le cas échéant, de sources connectées (Article 9.4). L'indexation (découpage, embeddings), le stockage vectoriel et la recherche sont intégralement auto-hébergés par Manifone, sans transmission des Données à un tiers autre que ses hébergeurs, et relèvent de l'Article 9.3. Les catégories de Personnes Concernées et de Données traitées via le RAG dépendent des contenus librement indexés par le Distributeur et ne sont, par nature, pas déterminées à l'avance par Manifone.

Le Distributeur garantit qu'il dispose du droit d'indexer chaque document, page ou source, que leur contenu est licite, que les Données qu'ils contiennent sont traitées sur une base légale valable par le Client Final concerné, et qu'il n'y fait figurer aucune Donnée Sensible sans respecter l'Article 8. Le Distributeur est seul responsable de la pertinence, de l'exactitude et de la mise à jour des contenus indexés, ainsi que du respect des conditions d'utilisation des sites web dont il demande l'indexation.

11.2 Connecteurs vers les outils métiers

La plateforme Manivox permet aux agents de lire et d'écrire des données dans des outils métiers tiers (CRM, agenda, ticketing, messagerie, etc.) en cours de conversation ou en fin d'appel, et de stocker les données ainsi récupérées sous forme de Variables. L'outil métier lui-même (par exemple le CRM du Client Final) n'est jamais un Sous-traitant Ulérieur de Manifone : il relève de la relation entre le Distributeur, son Client Final et l'éditeur de l'outil. Deux modes de connexion existent :

- Connecteurs via la plateforme d'intégration tierce opérée par Manifone (identifiée à l'Annexe 2a et au Registre des Sous-traitants) : l'authentification auprès de l'outil métier (OAuth managé ou identifiants directs — clé API, token, authentification Basic) est réalisée et conservée par cette plateforme, qui exécute les actions assignées à l'agent et reçoit à ce titre les paramètres de ces actions, pouvant contenir des Données collectées en appel. Cette plateforme est un Sous-traitant Ulérieur imposé de Manifone, soumis à l'Article 9.2 ; son remplacement suit la procédure de cet article et implique une nouvelle autorisation des connexions par les Clients Finaux. Le Distributeur et le Client Final demeurent responsables des habilitations qu'ils accordent via ces connexions et de leur révocation ;
- Services web configurés par le Distributeur (API REST avec authentification personnalisée) : régime BYOK de l'Article 9.4, aucun intermédiaire tiers n'intervenant du côté de Manifone.

11.3 Variables, journaux et traitements dérivés

Pour chaque appel, Manifone produit et conserve, selon les paramètres du Distributeur : l'enregistrement audio, la transcription, un résumé généré par le LLM de l'agent, les instantanés de

Variables, les métriques techniques et le journal des appels d'outils (outil invoqué, paramètres, réponse, horodatage). Ces éléments sont des Données au sens du présent DPA et suivent la durée de rétention configurée pour l'agent ou le compte dans les limites fixées par le Contrat-Cadre (par défaut, sept (7) jours pour l'audio conservé par Manifone et trois cent soixante-cinq (365) jours pour les transcriptions, résumés et journaux, sauf durées différentes prévues à la Commande). Sauf configuration contraire du Distributeur, les Variables issues des Connecteurs et services web sont conservées pendant toute la durée du Contrat-Cadre et purgées automatiquement à sa cessation, dans les conditions prévues à l'Article 20. Le Distributeur veille à ne faire remonter dans les Variables et à ne transmettre par webhook que les Données strictement nécessaires (principe de minimisation).

11.4 Fonctions d'assistance par IA : Copilot et KB Doctor

- Copilot, lorsque les utilisateurs du Distributeur y recourent, assiste la conception et l'optimisation des agents. Il repose sur un LLM tiers, identifié à l'Annexe 2a et au Registre des Sous-traitants, auquel sont transmis les contenus soumis par les utilisateurs du Distributeur dans l'outil : configuration et prompts des agents, extraits de transcriptions ou de bases de connaissances qu'ils choisissent d'y soumettre. Le fournisseur de ce LLM est un Sous-traitant Ulérieur de Manifone pour cette seule fonction, soumis à l'Article 9.2 ; il constitue la seule exception au principe selon lequel Manifone ne recourt à aucun LLM tiers sous son propre contrat, et ne traite jamais de données d'appel en direct. Le Distributeur s'abstient de soumettre à Copilot des Données Sensibles et informe ses utilisateurs de la nature de ce traitement ;
- KB Doctor analyse la qualité et la couverture des bases de connaissances au moyen d'un LLM open-weight auto-hébergé par Manifone, sans transmission à un tiers ; il relève de l'Article 9.3.

12. Portail Client

Manifone héberge sur le domaine manivox.ai un Portail Client, distinct du tableau de bord du Distributeur, permettant aux utilisateurs désignés d'un Client Final de se connecter directement, le logo du Distributeur pouvant y remplacer celui de Manifone, pour consulter les données de leur seul compte : liste des agents, appels et détail des appels (métadonnées, lecteur audio des enregistrements, transcription), Connecteurs et statistiques, selon les sections rendues visibles par le Distributeur. Le Portail Client est en lecture seule, à l'exception des actions réservées aux administrateurs du portail (gestion des utilisateurs ; saisie directe, mise à jour et rafraîchissement, par le Client Final, de ses identifiants de connexion aux outils tiers — en alternative à leur renseignement par le Distributeur — dans le seul cadre des Connecteurs mis à disposition par le Distributeur et sans accès propre à la plateforme d'intégration).

- Les comptes des utilisateurs du Portail Client (identifiant, adresse électronique, mot de passe, rôle, journal de connexion) sont créés et gérés par le Distributeur ou par les administrateurs du Client Final ; ils sont traités par Manifone en qualité de Sous-traitant Ulérieur dans le cadre du présent DPA. Le Distributeur garantit que les utilisateurs qu'il habilite, ou permet au Client Final d'habiliter, sont autorisés par le Client Final à accéder aux Données concernées ;
- Le Distributeur détermine, pour chaque compte, les sections visibles et les rôles (administrateur ou observateur) ; ces paramètres valent instructions documentées au sens de l'Article 6 ;
- La fonction de prévisualisation du Portail Client « en tant que compte », accessible au Distributeur depuis son tableau de bord, constitue un accès aux Données du Client Final concerné ; le Distributeur ne l'utilise qu'à des fins de support et de vérification, et en informe le Client Final dans sa documentation contractuelle. Ces accès sont journalisés par Manifone ;
- Les identifiants du Portail Client sont délivrés par un administrateur ; en l'absence de réinitialisation de mot de passe en libre-service, le Distributeur met en place une procédure d'assistance sécurisée pour ses Clients Finaux ;
- Le Portail Client n'expose pas les résumés LLM, instantanés de Variables ni métriques de latence, qui demeurent accessibles au seul Distributeur ;
- Le Portail Client donne accès, en consultation, au Registre des Sous-traitants sous la forme d'une liste neutre (identité, fonction, données transmises, localisation et risques de transfert), permettant aux Clients Finaux qui l'utilisent de satisfaire directement à leur information au titre de l'article 28 du RGPD ;
- Le Portail Client constitue une fonctionnalité optionnelle et n'est en aucun cas une condition nécessaire à la fourniture du Service par le Distributeur à ses Clients Finaux. Le Distributeur qui souhaite offrir à ses Clients Finaux une interface entièrement sous sa propre marque et son propre domaine peut, en lieu et place du Portail Client, développer sa propre interface hébergée sur son infrastructure et consommant l'API de la plateforme Manivox ; cette interface relève alors du régime applicable à tout usage de l'API (Article 6), le Distributeur en étant seul responsable en tant que Sous-traitant de son Client Final, sans que Manifone n'intervienne dans son hébergement ni son nom de domaine.

13. Information du Client Final et enregistrement des appels

13.1 Information du Client Final (article 28 RGPD)

Le Distributeur s'engage à porter à la connaissance de ses Clients Finaux, dans sa documentation contractuelle, les informations suivantes, nécessaires à l'exercice par ceux-ci de leurs obligations de Responsables du traitement :

- l'identité de Manifone en tant que Sous-traitant Ulérieur de l'infrastructure du Service (STT, TTS, hébergement, téléphonie, Portail Client, plateforme d'intégration), désignée nommément ou, en marque blanche, selon les modalités de l'Article 4.2 ;
- le caractère auto-hébergé ou BYOK du LLM utilisé pour leurs agents, et, dans ce dernier cas, l'identité du fournisseur connecté ; ainsi que l'identité des sources, Connecteurs, services web, chatbots et outils tiers reliés à leurs agents ;
- l'existence et le contenu du Registre des Sous-traitants, y compris la localisation des sous-traitants et les risques d'accès extraterritorial décrits à l'Article 18 ; le Registre n'étant pas public, les Clients Finaux disposant d'un accès au Portail Client le consultent directement, et le Distributeur en relaie le contenu, dans sa documentation contractuelle, à ceux qui n'y ont pas accès (accès au Portail Client non ouvert par le Distributeur ou interface propre du Distributeur développée via l'API), quel que soit le Régime de Marque ;
- l'existence du Portail Client, de la fonction de prévisualisation par le Distributeur et des conditions d'accès aux enregistrements et transcriptions ;
- les éléments nécessaires à l'information des Personnes Concernées au titre des articles 13 et 14 du RGPD, cette information relevant de la responsabilité du Client Final.

13.2 Enregistrement des échanges vocaux

Le Distributeur s'engage à respecter, et à faire respecter par ses Clients Finaux, dans chaque pays où le Service est utilisé, la réglementation locale applicable à l'enregistrement des échanges téléphoniques, notamment en matière d'information de l'appelant et, le cas échéant, de recueil de son consentement préalable à l'enregistrement. Aucun script ni mention type n'est imposé par Manifone à ce titre ; le Distributeur détermine et met en œuvre, sous sa seule responsabilité, les mentions et mécanismes adaptés à chaque juridiction, et configure l'enregistrement (activé, désactivé, durée de rétention) en conséquence. L'Annexe 4 rappelle, à titre indicatif, les références réglementaires applicables.

14. Intelligence artificielle — répartition des rôles au titre de l'AI Act

Les rôles définis par l'AI Act sont indépendants de ceux définis par le RGPD (Article 3) et dépendent notamment du nom ou de la marque sous lesquels le système d'IA est mis sur le marché. Les Parties conviennent de la répartition suivante, sans préjudice de la qualification qui résulterait des faits.

14.1 Rôles selon le Régime de Marque

- Option 1 (marque Manivox) : Manifone est Fournisseur de la plateforme Manivox et des agents vocaux mis sur le marché sous cette marque ; le Distributeur et le Client Final sont Déployeurs des

agents qu'ils configurent et exploitent sous leur autorité ;

- Option 2 (marque blanche) : le Distributeur, qui met le système d'IA sur le marché sous son propre nom ou sa propre marque, est Fournisseur au sens de l'article 3(3) de l'AI Act ; Manifone est fournisseur en amont de la plateforme et de ses composants, et les Parties concluent l'accord de coopération prévu à l'Article 14.4 ; le Client Final est Déployeur.

14.2 Transparence (article 50 AI Act)

Manifone conçoit la plateforme Manivox de manière à permettre l'information des Personnes Concernées qu'elles interagissent avec un système d'intelligence artificielle, notamment au moyen du message d'accueil paramétrable du nœud de départ de chaque agent. Le Distributeur, en qualité de Déployeur (Option 1) ou de Fournisseur (Option 2), est responsable de l'activation et de la formulation effectives de cette information dans chaque agent vocal qu'il configure, sauf dans les cas où elle ressort à l'évidence du contexte. Il s'engage à ne pas désactiver ou contourner les mécanismes de transparence mis à disposition par la plateforme, conformément aux conditions d'utilisation acceptables du Contrat-Cadre.

14.3 Usages à haut risque et pratiques interdites

Le Distributeur s'engage à ne pas configurer, et à ne pas permettre à ses Clients Finaux de configurer, d'agent vocal relevant des systèmes d'IA à haut risque visés à l'Annexe III de l'AI Act (notamment l'évaluation et le tri des appels d'urgence, le recrutement et la gestion des travailleurs, l'évaluation de la solvabilité ou l'accès à des prestations essentielles) sans accord écrit préalable de Manifone, ni d'agent mettant en œuvre une pratique interdite par l'article 5 de l'AI Act (notamment la manipulation ou l'exploitation de vulnérabilités, la reconnaissance des émotions sur le lieu de travail ou dans l'enseignement). Les conditions détaillées de cet engagement figurent au Contrat-Cadre. Manifone peut suspendre tout agent contrevenant au présent article.

14.4 Coopération dans la chaîne de valeur (article 25 AI Act)

Manifone fournit au Distributeur, dans la mesure raisonnablement nécessaire à l'exécution de ses obligations au titre de l'AI Act, les informations relatives aux capacités, limites et conditions d'utilisation de la plateforme et de ses composants (notamment la documentation développeur publiée), sous réserve de la protection de ses secrets d'affaires. En Option 2, ces informations sont fournies au titre de l'accord écrit prévu à l'article 25(4) de l'AI Act, dont le présent article tient lieu.

14.5 Marquage des contenus audio synthétiques (article 50(2) AI Act)

Les sorties vocales des agents sont des contenus audio synthétiques au sens de l'article 50(2) de l'AI Act. Manifone met en œuvre, dans la mesure de ce qui est techniquement possible compte tenu des contraintes de la téléphonie (bande étroite, codecs, transcodages par les opérateurs tiers) et de l'état de l'art, les mesures de marquage lisible par machine des contenus audio générés, en s'appuyant notamment sur les capacités de marquage de son fournisseur de synthèse vocale et sur la journalisation systématique du caractère synthétique des segments audio émis et des enregistrements conservés. Manifone documente les mesures mises en œuvre et leurs limites techniques et les communique au Distributeur au titre de l'Article 14.4. Le Distributeur, en qualité de Déployeur (Option 1) ou de Fournisseur (Option 2), s'abstient de désactiver ou d'altérer ces mesures et met en œuvre, en complément, l'information des Personnes Concernées prévue à l'Article 14.2, qui constitue au téléphone la principale mesure de transparence effective.

15. Assistance au Distributeur

Manifone assiste le Distributeur, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement, pour répondre aux demandes d'exercice des droits des Personnes Concernées (accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition) que le Distributeur ou ses Clients Finaux reçoivent, notamment au moyen des fonctions de consultation, d'export et de suppression des appels disponibles dans le tableau de bord et l'API, ainsi que pour l'exécution de leurs obligations au titre des articles 32 à 36 du RGPD (sécurité, notification des violations, analyse d'impact relative à la protection des données, consultation préalable de l'autorité de contrôle). Si une Personne Concernée s'adresse directement à Manifone, celle-ci ne répond pas sur le fond et transmet la demande au Distributeur sans délai.

16. Notification de Violation de Données

Manifone notifie au Distributeur toute Violation de Données dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, conformément à l'article 33.2 du RGPD, afin de permettre au Distributeur d'en informer à son tour ses Clients Finaux dans les meilleurs délais et à ceux-ci de respecter, le cas échéant, le délai de soixante-douze (72) heures qui leur est applicable vis-à-vis de l'autorité de contrôle compétente à compter du moment où ils en prennent connaissance. La notification s'effectue par phases, comme le permet l'article 33.4 du RGPD : une notification initiale dans le délai précité, même si l'analyse n'est pas achevée, indiquant la nature de l'incident, son périmètre présumé et les comptes concernés ; puis des compléments au fur et à mesure des informations disponibles, précisant les catégories et le nombre approximatif de Personnes Concernées et de Données concernées, les conséquences probables et les mesures prises ou proposées. Manifone documente toute Violation de Données et coopère avec le Distributeur pour son analyse et sa remédiation. Les obligations propres de Manifone en qualité d'opérateur de communications

électroniques (Article 19.1), notamment de notification directe à l'autorité compétente pour les données qu'elle traite en cette qualité, s'appliquent indépendamment du présent article.

Lorsque la Violation de Données concerne un fournisseur, une source ou un outil connecté en mode BYOK, la notification incombe en première ligne au Distributeur vis-à-vis de son Client Final, sans préjudice de l'obligation d'information réciproque entre les Parties.

17. Audit et conformité

Manifone met à la disposition du Distributeur les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent DPA et permet la réalisation d'audits, y compris des inspections, réalisés par le Distributeur ou un tiers indépendant mandaté par lui et tenu à la confidentialité, moyennant un préavis écrit raisonnable de 30 jours et dans le respect de la sécurité et de la confidentialité des autres clients de Manifone. Manifone pourra satisfaire à cette obligation par la remise d'un rapport d'audit ou d'une certification équivalente (ex. SOC 2, ISO 27001) lorsqu'elle en dispose.

Tout audit ou inspection réalisé à la demande du Distributeur, y compris le premier, pourra faire l'objet d'une facturation par Manifone selon des modalités (temps passé ou forfait) communiquées préalablement au Distributeur, à l'exclusion des audits rendus nécessaires par une Violation de Données imputable à Manifone ou par une demande d'une autorité de contrôle, qui restent gratuits.

18. Transferts internationaux

Le cœur de la plateforme Manivox (orchestration, téléphonie, bases de données, RAG, LLM auto-hébergés, instance principale de synthèse vocale, Portail Client) est hébergé en France, sur une infrastructure dont Manifone est propriétaire et dont l'exploitation technique est assurée par un infogérant français, listé à l'Annexe 2a. Certains Sous-traitants Ultérieurs listés en Annexe 2a sont toutefois des sociétés de droit non-européen (notamment américain), y compris lorsque leur infrastructure de traitement est localisée dans l'Union européenne, et certains traitent les Données en dehors de l'Union européenne.

Les Parties reconnaissent qu'un Sous-traitant Ultérieur de droit non-européen peut demeurer soumis à la législation extraterritoriale de son pays d'origine (notamment le CLOUD Act américain), susceptible de permettre un accès aux Données par les autorités de ce pays sur réquisition, indépendamment de la localisation physique des serveurs. Le détail de ce risque, sous-traitant par sous-traitant, figure à l'Annexe 2a et au Registre des Sous-traitants. Les Parties conviennent d'une clause de transparence : le Distributeur reconnaît avoir été informé de ce risque et en accepter la portée, à charge pour lui d'en informer ses Clients Finaux conformément à l'Article 13. Lorsqu'un transfert effectif de Données hors de l'Union européenne intervient, Manifone s'assure qu'il est encadré par un mécanisme prévu au

chapitre V du RGPD (clauses contractuelles types, décision d'adéquation ou cadre EU-US Data Privacy Framework). Le Distributeur qui souhaite limiter le traitement par des sous-traitants non-européens retient le LLM auto-hébergé (Article 10) et s'abstient d'utiliser ou de mettre à disposition de ses Clients Finaux les fonctions optionnelles reposant sur de tels sous-traitants (Connecteurs, Copilot), lesquelles ne donnent lieu à aucune transmission de Données en l'absence d'utilisation effective. Pour les composants indissociables du Service, le régime applicable est celui de l'Article 9.2, y compris la faculté de résiliation sans pénalité qui y est prévue.

19. Manifone en qualité d'opérateur de communications électroniques

19.1 Statut d'opérateur

Manifone exploite une infrastructure de télécommunications propriétaire et détient sa propre déclaration ou autorisation d'opérateur de communications électroniques (notamment auprès de l'ARCEP en France, ou de l'autorité équivalente selon le pays concerné) pour la fourniture des numéros de téléphone et des lignes d'appel, y compris pour les campagnes d'appels sortants. Ces numéros sont affectés par Manifone au Client Final pour le compte duquel les agents sont exploités, qui en devient l'affectataire, ou au Distributeur pour les agents exploités pour ses propres besoins. Le Distributeur les commande, les résilie et les paramètre en qualité de mandataire du Client Final, en vertu d'un mandat de gestion des numéros signé électroniquement depuis la Console, dont les stipulations essentielles figurent à l'Annexe D des CGU ; Manifone n'est pas partie à ce mandat. À ce titre, Manifone est soumise à des obligations légales propres et autonomes, notamment de conservation de certaines données de trafic (numéros appelants et appelés, durée, horodatage) et de réponse aux réquisitions des autorités compétentes, qui s'appliquent indépendamment des instructions du Distributeur et des paramètres de rétention définis par ailleurs au titre du présent DPA. Ces obligations ne relèvent pas de l'article 28 du RGPD et sont exécutées par Manifone en qualité de responsable de ses propres obligations réglementaires.

19.2 Interconnexion SIP de la téléphonie du Distributeur ou du Client Final

Lorsque le Distributeur ou le Client Final raccorde sa propre infrastructure téléphonique (IPBX, SBC ou cœur de réseau) au réseau Manifone par trunk SIP, il demeure responsable de son propre réseau, de ses propres obligations d'opérateur ou d'utilisateur, et de la sécurité de ses équipements jusqu'à la limite d'interconnexion avec le réseau Manifone. L'authentification du trunk repose sur les adresses IP sources déclarées par le Distributeur, qui en garantit l'exactitude et la mise à jour. Le média est relayé par les serveurs de Manifone ; le Distributeur privilégie le transport SIP sur TLS avec chiffrement SRTP du média, le transport UDP non chiffré demeurant sous sa seule responsabilité. Les données applicatives transmises dans les en-têtes SIP personnalisés deviennent des Variables au sens du

présent DPA.

19.3 Campagnes d'appels sortants et consentement préalable

Le Distributeur reconnaît que, depuis le 11 août 2026, tout appel sortant à finalité de prospection commerciale vers un consommateur est soumis, en France, à un régime de consentement préalable (article L223-1 du Code de la consommation, tel que modifié par la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 et son décret d'application n° 2026-662 du 23 juillet 2026), le service Bloctel étant supprimé, et que demeurent applicables les règles relatives aux jours, horaires et fréquences autorisés de prospection téléphonique, ainsi qu'à l'identification de l'appelant. Des régimes équivalents ou différents peuvent s'appliquer dans d'autres pays et à la prospection entre professionnels. Les fonctions de plages horaires, de cadence et de nouvelles tentatives des campagnes Manivox sont configurées par le Distributeur en conséquence.

- Avant le lancement de toute campagne d'appels sortants à finalité de prospection commerciale, le Distributeur doit cocher, sur la plateforme Manivox, une case attestant que les numéros appelés font l'objet d'un consentement préalable conforme à la réglementation applicable et que la campagne respecte les règles d'horaires et de fréquence ;
- Cette case cochée constitue une déclaration du Distributeur, horodatée et conservée par Manifone à titre de preuve de l'attestation formulée ; elle ne constitue pas, en elle-même, la preuve du consentement du consommateur ;
- Le Distributeur demeure seul responsable de collecter, conserver pendant la durée légale et produire, à la demande de Manifone ou de toute autorité compétente, la preuve du consentement de chaque personne appelée (date, modalités de recueil, portée, éventuel retrait) ;
- Toute déclaration inexacte engage la seule responsabilité du Distributeur, qui garantit Manifone contre toute conséquence d'une sanction ou d'une réclamation liée à une campagne lancée sur la base d'une attestation inexacte ;
- Manifone peut suspendre une campagne en cours en cas de doute raisonnable, de signalement ou de demande d'une autorité, indépendamment de la case cochée.

20. Sort des Données en fin de contrat

À la cessation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat-Cadre ou du présent DPA, Manifone, au choix du Distributeur exprimé dans un délai de 30 jours, supprime ou restitue dans un format structuré et couramment utilisé l'ensemble des Données traitées pour son compte (y compris les enregistrements, transcriptions, résumés, Variables, journaux d'appels d'outils, contenus indexés et comptes du Portail Client), révoque les connexions établies via la plateforme d'intégration, cesse d'écrire sur l'infrastructure de Stockage chez le Client (dont le contenu demeure sous la seule maîtrise

du Distributeur) et détruit les copies existantes, sauf obligation légale de conservation, notamment celle prévue à l'Article 19.1. À défaut de choix exprimé dans ce délai, les Données sont supprimées. La restitution ou suppression intervient dans un délai de 30 jours et Manifone en atteste par écrit sur demande. La suppression d'un compte de Client Final en cours de contrat, à la demande du Distributeur, suit les mêmes règles pour les Données de ce compte.

21. Responsabilité

La responsabilité de chaque Partie au titre du présent DPA est régie par le régime de responsabilité et, le cas échéant, de plafonnement prévu au Contrat-Cadre, qui s'applique au présent DPA comme s'il y était intégralement reproduit. Par exception, les garanties spécifiques consenties par le Distributeur aux Articles 9.4, 11.1, 12 et 19.3 (tiers connectés en BYOK, contenus indexés, habilitations du Portail Client, campagnes de prospection) ne sont pas soumises à ce plafonnement. Chaque Partie répond, envers l'autre, des dommages causés par ses propres manquements au présent DPA, sans préjudice du régime de responsabilité prévu à l'article 82 du RGPD vis-à-vis des Personnes Concernées.

22. Points de contact

Chaque Partie désigne un point de contact pour toute question relative à la protection des données, mentionné à l'Annexe 6. Pour Manifone : le Délégué à la Protection des Données, joignable à l'adresse dpo@manifone.com ou par courrier à Manifone S.A.S. — DPO — Rue Henri Becquerel, 56000 Vannes. Le Distributeur renseigne son propre point de contact lors de son inscription et le tient à jour. Les notifications prévues au présent DPA sont valablement effectuées à ces adresses et, pour Manifone, par notification in-app sur la plateforme.

23. Modification du présent DPA

Manifone peut modifier le présent DPA, notamment pour tenir compte d'une évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle ou des recommandations des autorités de contrôle, ou d'une évolution du Service. Toute modification fait l'objet d'une notification active au Distributeur (notification in-app et/ou courrier électronique) au moins soixante (60) jours avant sa prise d'effet, par cohérence avec l'article 19 des CGU, la version modifiée étant accessible par lien avec indication de sa date et de son numéro de version. Si le Distributeur refuse une modification substantielle qui réduirait le niveau de protection des Données, il peut résilier le Contrat-Cadre sans pénalité par notification écrite avant la prise d'effet de la modification, les Données étant alors traitées conformément à l'Article 20. À défaut, la poursuite de l'utilisation du Service après la prise d'effet vaut acceptation. Les modifications imposées par la loi ou une autorité de contrôle s'appliquent à leur date d'entrée en vigueur légale.

24. Durée

Le présent DPA entre en vigueur à la Date d'Entrée en Vigueur et demeure applicable pendant toute la durée du Contrat-Cadre, ainsi que, le cas échéant, pendant la durée nécessaire à l'exécution des obligations résiduelles prévues à l'Article 20.

25. Dispositions générales

En cas de contradiction entre le présent DPA et le Contrat-Cadre, les stipulations du présent DPA prévalent pour toute question relative à la protection des Données. Le présent DPA est rédigé en langue française ; en cas de traduction, la version française prévaut. Il est régi par le droit français. Tout litige relatif à sa validité, son interprétation ou son exécution relève, après tentative de résolution amiable dans les conditions prévues au Contrat-Cadre, de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, sous réserve des règles impératives de compétence applicables en matière de protection des données.

26. Modalités de conclusion du présent DPA

Le présent DPA, document autonome référencé par le Contrat-Cadre et accessible par lien depuis celui-ci et depuis la Console, est **conclu par adhésion** : il est réputé accepté par le Distributeur du seul fait de son acceptation des Conditions Générales d'Utilisation — quelle qu'en soit la modalité, acceptation de la Commande ou tout autre acte d'acceptation tracé —, à la date de cette acceptation et dans la version alors en vigueur, sans qu'une signature séparée soit requise. Le Distributeur reconnaît avoir eu accès au texte intégral du présent DPA préalablement à cette acceptation.

À toute époque, le Distributeur peut générer depuis la Console une **copie de confirmation** du présent DPA, reprenant la version applicable, la date d'acceptation et l'identification des Parties, revêtue de la signature de Manifone et destinée à recevoir celle du Distributeur. Cette copie a une valeur probatoire et de confirmation : sa signature ne conditionne ni la validité ni l'entrée en vigueur du présent DPA, déjà conclu par adhésion, et, en cas de divergence, la version acceptée en ligne prévaut.

Annexe 1 — Description du traitement

Rubrique	Description
Objet	Fourniture d'une plateforme d'agents vocaux IA (STT, TTS, hébergement, téléphonie, LLM auto-hébergés ou tiers, base de connaissances RAG, Connecteurs, fonctions d'assistance par IA, Portail Client, API) permettant au Distributeur d'exploiter des agents vocaux configurés par ses soins pour le compte de ses Clients Finaux ou pour ses propres besoins.

Rubrique	Description
Nature des opérations	Collecte et enregistrement audio, transcription temps réel, analyse conversationnelle et génération de réponses par LLM, synthèse vocale, génération de résumés d'appel, indexation et recherche dans des bases de connaissances, lecture et écriture dans des outils métiers via Connecteurs et services web, stockage de Variables, journalisation des appels d'outils, transmission de webhooks aux endpoints du Distributeur, mise à disposition via tableau de bord, Portail Client et API, acheminement téléphonique entrant et sortant, campagnes d'appels.
Finalité	Exploitation du Service d'agent vocal souscrit par le Client Final auprès du Distributeur (accueil, prise de rendez-vous, information, support, prospection, etc., selon la configuration du Distributeur).
Catégories de Données	Enregistrements audio ; transcriptions ; résumés d'appel ; métadonnées d'appel (numéros appelant et appelé, durée, horodatage, statut, agent et nœuds parcourus) ; contenu conversationnel ; Variables (issues des Connecteurs, services web, en-têtes SIP et de la conversation) ; journaux d'appels d'outils (paramètres et réponses) ; contenus indexés dans la base de connaissances ; listes de contacts des campagnes sortantes ; données de compte des utilisateurs du Portail Client ; données de trafic télécom conservées par Manifone au titre de ses obligations d'opérateur (Article 19). Données Sensibles uniquement dans les conditions de l'Article 8.
Catégories de Personnes Concernées	Appelants et personnes appelées ; contacts figurant dans les outils métiers, agendas et sources connectés ; personnes mentionnées dans les contenus indexés ; utilisateurs du Portail Client ; le cas échéant, salariés ou représentants du Client Final et du Distributeur.
Durée du traitement	Durée du Contrat-Cadre, augmentée de la durée de rétention configurée par le Distributeur pour chaque agent ou compte dans les limites du Contrat-Cadre (par défaut : sept (7) jours pour l'audio conservé par Manifone et trois cent soixante-cinq (365) jours pour les transcriptions, résumés et journaux, sauf durées différentes prévues à la Commande) ; en cas de Stockage chez le Client, l'audio n'est pas conservé par Manifone au-delà du traitement de l'appel ; pour les Variables, durée du Contrat-Cadre avec purge automatique à sa cessation sauf configuration contraire (Article 11.3) ; pour les données de trafic télécom, durée légale propre à Manifone en tant qu'opérateur (Article 19.1).

Annexe 2a — Sous-traitants infrastructure et fonctions imposés

Liste à la Date d'Entrée en Vigueur ; le registre faisant foi est la reprise à jour de la présente annexe dans l'espace Juridique de la Console (le Registre des Sous-traitants, Article 9), consultable également, sous forme de liste neutre, par les utilisateurs du Portail Client. Ce registre n'est pas public : le Distributeur en relaie le contenu aux Clients Finaux qui n'y ont pas accès, conformément à l'Article 13.

Sous-traitant	Fonction	Donnée transmise	Localisation et risque de transfert
---------------	----------	------------------	-------------------------------------

IP Garde	Infogérance et exploitation technique, pour le compte de Manifone, du matériel et des datacenters en France sur lesquels sont hébergés l'orchestration, la téléphonie, les bases de données, le RAG, les LLM auto-hébergés, le TTS principal et le Portail Client. IP Garde n'est pas propriétaire de l'infrastructure et n'accède aux Données que dans le cadre de ses interventions de maintenance.	Ensemble des Données, de manière incidente à la maintenance	Société de droit français. Aucun enjeu de transfert international ni de risque au titre du CLOUD Act.
Scaleway	Hébergement (datacenters en France) de l'infrastructure du SI Manivox : serveurs LLM, service RAG, bases de données, stockage objet des enregistrements	Ensemble des Données du Service	Société de droit français, datacenters en France. Aucun enjeu de transfert international ni de risque au titre du CLOUD Act.
Freepro	Hébergement (datacenters en France) d'une partie du SI de Manifone (téléphonie, systèmes support)	Données de trafic télécom et données transitant par les systèmes hébergés	Société de droit français. Aucun enjeu de transfert international ni de risque au titre du CLOUD Act.
UltraEdge	Hébergement (datacenters en France) d'une partie du SI de Manifone (téléphonie, systèmes support)	Données de trafic télécom et données transitant par les systèmes hébergés	Société de droit français. Aucun enjeu de transfert international ni de risque au titre du CLOUD Act.
Soniox	Reconnaissance vocale (STT)	Flux audio brut	Société de droit américain ; hébergement en Union européenne. Risque théorique d'accès par les autorités américaines au titre du CLOUD Act, indépendamment de la localisation UE des serveurs (Article 18).
Cartesia, télémétrie	Synthèse vocale (TTS), instance principale auto-hébergée chez Manifone	Compteurs d'usage à finalité de facturation uniquement, sans identifiant rattachable à une personne physique	Société de droit américain ; télémétrie transmise vers ses serveurs (États-Unis). Traitement non personnel, listé à titre informatif et de transparence.

Cartesia, failover	Synthèse vocale de secours, activée uniquement en cas d'incident sur l'instance auto-hébergée	Texte des réponses générées par l'agent, transmis pour synthèse ; audio de synthèse restitué en retour. La voix de l'appelant n'est jamais transmise à Cartesia	Société de droit américain ; traitement en cloud Cartesia zone Union européenne. Risque théorique au titre du CLOUD Act (Article 18), limité au texte des réponses de l'agent.
Composio	Plateforme d'intégration des Connecteurs vers les outils métiers (fonction optionnelle, activée par compte)	Tokens OAuth et identifiants d'accès aux outils métiers des Clients Finaux ; paramètres et réponses des actions exécutées par les agents, pouvant contenir des Données collectées en appel	Société de droit américain ; localisation des serveurs à confirmer. Risque d'accès au titre du CLOUD Act (Article 18).
OpenRouter, acheminant vers Anthropic	Passerelle d'accès au LLM de la fonction Copilot (fonction optionnelle, activée par organisation)	Contenus soumis par les utilisateurs du Distributeur dans Copilot : configuration et prompts d'agents, extraits de transcriptions ou de bases de connaissances. Jamais d'audio ni de données d'appel en direct	OpenRouter et Anthropic : sociétés de droit américain, traitement aux États-Unis. Risque d'accès au titre du CLOUD Act (Article 18).

Annexe 2b — Traitements internes auto-hébergés

Manifone opère, sur son infrastructure propriétaire en France, exploitée par l'infogérant et complétée le cas échéant par les hébergeurs tiers listés à l'Annexe 2a, les composants suivants, sans transmission des Données à un autre tiers : les modèles de langage open-weight auto-hébergés utilisés par les agents (Manivox.ai LLM QWEN3.8-27B et Manivox.ai LLM PROD 36B, susceptibles d'être exploités en parallèle) et par KB Doctor (Manivox.ai LLM QWEN3.8-27B) ; l'identité des modèles en cours est indiquée à l'Annexe 2b et au Registre des Sous-traitants à titre informatif ; l'instance principale de synthèse vocale Cartesia (hors télémetrie) ; le découpage, le modèle d'embedding, la base vectorielle et la recherche de la fonctionnalité RAG ; la génération des résumés d'appel lorsqu'elle s'appuie sur un LLM auto-hébergé ; les bases de données d'appels, de Variables et du Portail Client ; l'infrastructure téléphonique (SBC, passerelles média). Ces traitements relèvent de l'Article 9.3 et sont mentionnés ici à titre de transparence.

Composant	Nature
Manivox.ai LLM QWEN3.8-27B	modèle de langage open-weight auto-hébergé, utilisé par les agents et par KB Doctor
Manivox.ai LLM PROD 36B	modèle de langage open-weight auto-hébergé, utilisé par les agents

Annexe 2c — Régime applicable aux tiers connectés en mode BYOK

Les LLM personnalisés, services web, endpoints de webhooks, fournisseurs Chatbot, serveurs MCP, bases de connaissances et sources connectés par le Distributeur au moyen de ses propres accès ne sont pas des Sous-traitants Ultérieurs de Manifone (Article 9.4). Manifone ne proposant aucun LLM tiers sous son propre contrat pour les agents vocaux, tout LLM autre que le modèle auto-hébergé relève de ce régime. La liste des tiers déclarés par chaque Distributeur au moyen de la déclaration effectuée dans la Console (Article 9.4) est tenue à jour par Manifone à titre de registre interne et n'emporte aucune reconnaissance de responsabilité de Manifone à l'égard de ces tiers.

Annexe 3 — Mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Gouvernance

- Politique de sécurité des systèmes d'information, revue annuelle ; Délégué à la Protection des Données (dpo@manifone.com) ;
- Certifications et audits : pas de certification mais une mise en œuvre d'un SMSI conforme aux exigences de la norme ISO 27001 ;
- Formation et sensibilisation du personnel ; engagements de confidentialité.

Hébergement et infrastructure

- Hébergement en France du cœur de plateforme, sur une infrastructure de télécommunications propriétaire exploitée par Manifone depuis plus de vingt ans ; hébergeurs complémentaires listés en Annexe 2a ;
- Gestion multicomptes avec isolation totale des données par compte : chaque compte dispose de ses propres agents, numéros, outils, connexions, facturation et analytiques ; le Portail Client n'expose que les données d'un seul compte ;
- Sauvegardes chiffrées, conformes à la politique de sauvegarde de Manifone, tests de restauration mensuels ; plan de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA), objectifs de reprise (RTO/RPO) ; mécanisme de failover TTS.

Protection des Données

- Chiffrement en transit (TLS $\geq$ 1.2 ; SIP sur TLS et média SRTP disponibles pour les trunks) et au repos (AES-256 ou équivalent) ; gestion des clés centralisée ;
- Pseudonymisation ou suppression des données personnelles dans les journaux techniques ;
- Rétention configurable par agent et par compte dans les limites du Contrat-Cadre ; purge automatique ; suppression sécurisée en fin de contrat ; en option Stockage chez le Client, écriture directe de l'audio sur l'infrastructure du Distributeur via des accès qu'il fournit et tient à jour, sans copie durable chez Manifone ; secrets d'accès aux outils métiers conservés chez la plateforme

d'intégration (Annexe 2a) et révocables à tout moment ; clés API des fournisseurs BYOK renseignées par le Distributeur conservées chiffrées ;

Contrôle d'accès

- Principe du moindre privilège ; rôles distincts (administrateur d'organisation, utilisateurs, administrateurs et observateurs du Portail Client) ; sections du Portail Client visibles paramétrables par compte ; revue périodique des habilitations ; authentification forte pour les accès administrateurs par annuaire chiffré et MFA ;
- Journalisation des accès aux Données, y compris des prévisualisations du Portail Client « en tant que compte », et conservation des journaux 365 jours ;
- Identifiants du Portail Client délivrés par un administrateur, sans réinitialisation en libre-service ; accès du personnel Manifone aux Données limité au support et à la maintenance, tracé et justifié.

Sécurité opérationnelle

- Gestion des vulnérabilités et des correctifs ; tests d'intrusion annuels ;
- Supervision et détection des incidents ; procédure de gestion des Violations de Données conforme à l'Article 16 ;
- Marquage des contenus audio synthétiques (Article 14.5), journalisation du caractère synthétique des segments émis, dossier de faisabilité technique tenu à jour ;
- Sécurité des développements (revue de code, séparation des environnements, absence de Données réelles en préproduction) ; gestion des versions et tests A/B des agents sans duplication non maîtrisée des Données ;

Annexe 4 — Références indicatives — transparence IA et enregistrement des appels

La présente annexe rappelle, à titre indicatif et non exhaustif, les principaux textes applicables aux obligations décrites aux Articles 13.2, 14 et 19.3. Elle n'a pas valeur de script imposé.

- Transparence sur la nature du système d'IA : article 50 du Règlement (UE) 2024/1689 (AI Act) ;
- Usages à haut risque et pratiques interdites : Annexe III et article 5 de l'AI Act ;
- Enregistrement des appels et consentement associé : réglementation nationale applicable dans chaque pays d'utilisation (en France, notamment les dispositions du Code des postes et communications électroniques et les recommandations de la CNIL) ;
- Prospection téléphonique en France : article L223-1 du Code de la consommation (consentement préalable depuis le 11 août 2026), règles relatives aux jours, horaires et fréquences d'appel, identification de l'appelant.

Annexe 5 — Modèle de politique de confidentialité (réservé)

[Annexe réservée : à compléter par Manifone si un modèle-type d'information des Clients Finaux est mis à disposition du Distributeur, conformément à l'Article 13.]

Annexe 6 — Informations portées à la Commande

Les informations suivantes sont renseignées dans la Commande ou dans la Console lors de la souscription et tenues à jour par le Distributeur ; elles font partie intégrante du présent DPA.

Rubrique	Valeur
Régime de Marque (Article 4)	[commande.regime_marque]
Point de contact protection des données du Distributeur (Article 22)	[distributeur.dpo_nom], [distributeur.dpo_fonction], [distributeur.dpo_email]
Point de contact protection des données de Manifone (Article 22)	Délégué à la Protection des Données — dpo@manifone.com — Manifone S.A.S., Rue Henri Becquerel, 56000 Vannes

Conclusion par adhésion (Article 26)

Le présent DPA est réputé accepté par le Distributeur du seul fait de son acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme Manivox, sans qu'une signature séparée ne soit requise, conformément à l'Article 26.