CAPTIVE

Conditions générales de services

Version du 25 novembre 2026, en vigueur à compter de cette date.

Captive Studio, SARL au capital de 50 000 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 513 531 749, dont le siège est situé 53 rue de Paris, 92100 Boulogne-Billancourt (« Captive »), exploite Captive Cloud, une plateforme d'hébergement d'applications.

1. Objet et documents contractuels

Les présentes conditions générales de services (les « Conditions générales ») fixent les conditions dans lesquelles Captive fournit les Services au Client.

Le Contrat est formé, par ordre de priorité décroissant :

1. le Bon de commande, s'il en existe un, et ses Conditions particulières ;
2. les présentes Conditions générales ;
3. le Contrat de sous-traitance (DPA), en annexe, qui encadre les données personnelles que Captive traite pour le compte du Client. Sur ce sujet, il prime sur les présentes Conditions générales.

Les conditions générales d'achat du Client ne s'appliquent pas, sauf acceptation écrite et expresse de Captive.

2. Définitions

- **Administrateur** : l'Utilisateur qui gère une Organisation, ses Utilisateurs et leurs droits, et qui accepte les Conditions générales au nom du Client.
- **Application** : une application du Client déployée sur la Plateforme, avec ses processus, ses bases de données et ses fichiers.
- **Bon de commande** : le document émis par Captive et signé par le Client, avec ses éventuelles Conditions particulières.
- **Client** : le professionnel qui souscrit aux Services, pour une ou plusieurs Organisations.
- **Conditions particulières** : les conditions convenues entre Captive et le Client dans un Bon de commande, qui priment sur les Conditions générales.
- **Console** : l'interface d'administration en ligne de la Plateforme, accessible à l'adresse captive.dev.
- **Contenus** : le code, les fichiers, les bases de données et toute donnée que le Client ou ses Utilisateurs placent sur la Plateforme.
- **Contrat** : l'ensemble des documents contractuels énumérés à l'article 1.
- **Grille tarifaire** : le barème public des prix de Captive, consultable à l'adresse dashboard.captive.dev/tarifs.

- **Organisation** : l'espace de travail du Client dans la Console, qui regroupe ses Applications et ses Utilisateurs. Un Client peut avoir plusieurs Organisations.
- **Plateforme** ou **Captive Cloud** : la plateforme d'hébergement d'applications exploitée par Captive.
- **Services** : l'ensemble des services fournis par Captive au moyen de la Plateforme, Services additionnels compris.
- **Service additionnel** : un service ajouté à une Application, tel qu'une base de données managée, un cache ou un stockage objet.
- **Utilisateur** : une personne physique autorisée par le Client à accéder à une Organisation.

3. Accès aux Services et acceptation des Conditions générales

Les Services sont réservés aux professionnels, personnes physiques ou morales, de droit privé ou public, pour leur activité professionnelle ou académique. Ils supposent un compte et une Organisation.

Le Client accepte les Conditions générales soit en signant un Bon de commande qui y renvoie, soit par un Administrateur qui coche, dans la Console, une case non précochée au nom de l'Organisation. L'Administrateur déclare avoir le pouvoir d'engager le Client. L'acceptation vaut pour l'Organisation concernée. Tant que les Conditions générales n'ont jamais été acceptées pour une Organisation, Captive peut en fermer l'accès à ses Administrateurs. Les nouvelles versions s'appliquent dans les conditions de l'article 15.

Le Client est responsable des accès de ses Utilisateurs et de l'usage qu'ils font de la Plateforme. Il garde ses identifiants et jetons d'accès confidentiels, prévient Captive sans délai s'il soupçonne un accès non autorisé, et répond de toute activité réalisée depuis ses comptes.

4. Description des Services

Captive fournit une plateforme d'hébergement d'applications : déploiement depuis un dépôt GitHub, exécution des processus, bases de données et Services additionnels managés, sauvegardes, journaux, noms de domaine et certificats. Le détail des Services est décrit dans la documentation publique de la Plateforme.

Captive peut faire évoluer les Services, notamment pour des raisons techniques ou de sécurité, sans en réduire substantiellement les fonctionnalités essentielles. Elle peut aussi arrêter tout ou partie d'un Service ; lorsque ce changement affecte défavorablement le Client, elle s'efforce d'en prévenir le Client à l'avance.

5. Obligations du Client

Le Client utilise la Plateforme conformément à la loi et aux présentes Conditions générales. Il s'interdit notamment :

- d'héberger, de diffuser ou de faciliter l'accès à des contenus illicites ;
- de porter atteinte aux droits de tiers, notamment de propriété intellectuelle ;

- de nuire au fonctionnement de la Plateforme ou des autres clients : attaque, minage de cryptomonnaie, envoi massif de courriels non sollicités, contournement des limites techniques ;
- de tenter d'accéder à des données ou à des ressources qui ne sont pas les siennes ;
- sauf autorisation préalable de Captive, de fournir un service de VPN ou de proxy, de faire tourner un client ou un serveur BitTorrent, de mener des tests d'intrusion automatisés, ou d'exploiter des robots d'envoi automatisé sur des messageries ;
- de revendre les ressources de la Plateforme ;
- d'ouvrir plusieurs comptes pour contourner les limites de l'essai gratuit.

Le Client est seul responsable de ses Contenus, de leur licéité et de leur sauvegarde au-delà des sauvegardes fournies par Captive. Il reste responsable de traitement des données personnelles qu'il y place.

Le Client s'assure que la Plateforme répond aux exigences réglementaires propres à son activité. Captive ne détient aucune certification sectorielle, notamment d'hébergement de données de santé, sauf mention contraire. Si une Application enfreint une réglementation qui exige une telle certification, Captive peut suspendre l'Application. Le Client supporte seul les conséquences de ce manquement.

6. Disponibilité et support

Captive met en œuvre les moyens raisonnables pour que la Plateforme soit disponible en continu et pour rétablir les Services au plus vite en cas d'incident. Il s'agit d'une obligation de moyens.

Captive s'efforce d'atteindre, par mois civil, une disponibilité de 98 % pour un processus ou un Service additionnel qui tourne sur une seule instance, et de 99,5 % pour celui qui tourne sur deux instances ou plus. La disponibilité est le nombre d'heures du mois, moins la durée des indisponibilités, rapporté au nombre d'heures du mois. Une indisponibilité est l'impossibilité d'accéder au processus ou au Service additionnel, pour une cause exclusivement imputable à Captive.

Ne constituent pas une indisponibilité : les maintenances programmées, les défaillances du réseau Internet et des services tiers, les attaques par déni de service, la faute du Client, de son code ou de sa configuration, les suspensions prévues à l'article 12, la force majeure ou tout événement hors du contrôle raisonnable de Captive.

Si l'objectif n'est pas atteint, le Client reçoit un avoir sur ses factures suivantes, égal à 10 % du prix hors taxes du mois concerné pour le processus ou le Service additionnel touché, et à 25 % si sa disponibilité est inférieure à 95 %. Le Client le demande au support depuis la Console, dans les 72 heures suivant la découverte de l'indisponibilité, en indiquant l'Application et le service touchés et en établissant la période d'indisponibilité ; passé ce délai, il perd son droit à l'avoir. Cet avoir est la seule compensation due au titre de la disponibilité.

Un engagement de niveau de service plus élevé ne peut résulter que de Conditions particulières qui le prévoient expressément.

Captive peut interrompre les Services pour une maintenance. Elle s'efforce de l'annoncer à l'avance et de la placer aux heures de faible usage.

Le support est assuré par voie électronique, depuis la Console. Captive s'efforce de répondre au plus vite, sans garantir de délai ni de résolution.

Pour corriger, prévenir ou faire cesser un incident, Captive peut accéder aux Applications et aux Contenus du Client et y apporter les modifications, désactivations ou suppressions nécessaires. Captive n'est pas responsable de cette intervention.

7. Sécurité et sauvegardes

Captive met en œuvre des mesures de sécurité adaptées à un service d'hébergement, décrites dans le Contrat de sous-traitance. Captive sauvegarde automatiquement les bases PostgreSQL de production, chez un fournisseur distinct de celui qui fait tourner les Applications, selon les modalités décrites à titre informatif dans la documentation publique de la Plateforme. Captive est tenue à une obligation de moyens. Ne sont pas sauvegardés par Captive : les fichiers, les volumes, les bases Redis et MariaDB et le stockage objet, sauf mention contraire dans la documentation du Service additionnel concerné. Le Client conserve ses propres copies de ses Contenus, à l'aide notamment de l'export prévu à l'article 22.

La sécurité du code de l'Application, de ses comptes utilisateurs et de ses droits d'accès relève du Client.

8. Données personnelles

Pour les données personnelles contenues dans ses Contenus, le Client est responsable de traitement et Captive est sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le Contrat de sous-traitance, en annexe, fixe leurs obligations respectives.

Pour les données de ses clients (comptes, facturation, prospection), Captive est responsable de traitement. Elle les traite conformément à sa Politique de confidentialité, consultable à l'adresse dashboard.captive.dev/politique-de-confidentialite.

9. Prix et facturation

Les prix sont ceux de la Grille tarifaire en vigueur, consultable à l'adresse dashboard.captive.dev/tarifs, ou ceux des Conditions particulières s'il en existe. Ils sont exprimés en euros hors taxes ; la TVA s'y ajoute au taux en vigueur.

Les Services sont facturés à terme échu, selon les ressources consommées. Captive émet au début de chaque mois une facture pour le mois civil écoulé.

Captive peut accorder au Client un essai gratuit de 30 jours, une seule fois, sur proposition de sa part. Si le Client n'a pas souscrit aux Services payants à la fin de l'essai, ses Applications sont arrêtées, puis supprimées 30 jours plus tard. Captive peut refuser l'essai, sans indemnité, notamment lorsque le compte utilise une adresse électronique temporaire, un moyen de paiement jetable, un nom de domaine ou un compte GitHub créé récemment. L'essai, destiné à évaluer les Services pour une durée limitée, n'est pas soumis à l'article 22.

Captive peut réviser la Grille tarifaire. Une hausse de prix est notifiée au Client au moins 30 jours avant de s'appliquer ; le Client peut résilier avant cette date, sans frais. L'usage des Services après cette date vaut acceptation du nouveau prix.

10. Paiement

Les factures sont payables à réception, par virement ou par tout autre moyen proposé par Captive. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Captive peut exiger un moyen de paiement valide et des informations permettant de vérifier l'identité du Client, et suspendre l'accès aux Services jusqu'à leur réception.

Tout retard de paiement fait courir de plein droit, dès le lendemain de l'échéance et sans qu'un rappel soit nécessaire, 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 10 points de pourcentage. Le Client est en outre redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture payée en retard (articles L441-10 II et D441-5 du Code de commerce). Si les frais de recouvrement exposés dépassent ce montant, Captive peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

Si une facture reste impayée plus de 30 jours après son échéance, Captive peut suspendre les Services, sans préavis, dans les conditions de l'article 12.

11. Durée et résiliation

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de l'acceptation des Conditions générales, sauf durée d'engagement fixée par des Conditions particulières.

Le Client peut résilier à tout moment, en supprimant ses Applications puis en le notifiant à Captive par écrit, courriel compris. S'il demande un changement de fournisseur ou l'effacement de ses Contenus, l'article 22 s'applique et il n'a pas à supprimer ses Applications. Le mois en cours reste dû, au prorata des ressources consommées.

Captive peut résilier le Contrat à durée indéterminée en respectant un préavis de 2 mois, notifié par écrit, courriel compris. Lorsque les Applications d'une Organisation n'ont reçu aucune requête depuis plus de 90 jours consécutifs, Captive peut résilier le Contrat pour cette Organisation avec un préavis de 30 jours, notifié par courriel.

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie peut résilier le Contrat 30 jours après une mise en demeure restée sans effet, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer (articles 1224 et suivants du Code civil). Constituent notamment un manquement grave du Client le défaut de paiement et la violation de l'article 5.

À la fin du Contrat, les Contenus sont restitués puis supprimés selon l'article 14.

12. Suspension

Captive peut suspendre tout ou partie des Services, sans préavis :

- en cas de violation du Contrat ou de soupçon raisonnable d'une telle violation, notamment lorsqu'un contenu illicite lui est signalé ou qu'une Application met en danger la sécurité de la Plateforme ou de tiers ;
- en cas de défaut de paiement, dans les conditions de l'article 10 ;
- en raison d'une contrainte légale ou technique.

La suspension n'interrompt pas la facturation des ressources qui restent réservées.

13. Responsabilité

Chaque partie est responsable des dommages directs qu'elle cause à l'autre par un manquement à ses obligations.

Captive n'est pas responsable des dommages indirects, tels que la perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou d'image. Elle n'est pas responsable des Contenus ni du fonctionnement du code des Applications.

Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité totale de Captive au titre du Contrat est limitée aux sommes payées par le Client, au cours des 12 mois précédant le fait générateur, pour le Service à l'origine du dommage.

En cas de perte ou d'altération des Contenus imputable exclusivement à Captive, la seule obligation de Captive est de restaurer la dernière sauvegarde disponible.

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La force majeure ne dispense pas le Client de payer les sommes dues.

14. Réversibilité et restitution des données

Le Client peut à tout moment exporter ses Contenus, selon les catégories et formats listés à l'article 22 ; son code reste dans son dépôt GitHub.

À la fin du Contrat, le Client dispose de 30 jours pour exporter ses Contenus. Passé ce délai, Captive les supprime, sauvegardes comprises au plus tard 30 jours après la fin de ce délai, sauf obligation légale de conservation.

15. Nouvelles versions

Captive peut publier une nouvelle version des Conditions générales. Chaque version est identifiée par sa date d'entrée en vigueur et consultable à une adresse propre ; une version publiée n'est jamais réécrite. L'adresse captive.dev/conditions mène toujours à la version en vigueur.

Une nouvelle version, Contrat de sous-traitance compris, est notifiée par tout moyen au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. L'usage des Services après cette date vaut acceptation. Le Client qui la refuse peut résilier le Contrat avant cette date, sans frais, dans les conditions de l'article 11.

Un changement dans la liste des sous-traitants ultérieurs suit la procédure propre du Contrat de sous-traitance.

16. Contrat conclu par voie électronique

Le Contrat est conclu entre professionnels. Conformément à l'article 1127-3 du Code civil, il est dérogé aux 1° à 5° de l'article 1127-1 et à l'article 1127-2 du Code civil.

Les Conditions générales restent consultables et téléchargeables à tout moment, dans chacune de leurs versions, à une adresse publique et versionnée, d'une manière qui permet leur conservation et leur reproduction (article 1127-1, alinéa 1). Elles sont rédigées en français.

17. Preuve

Les parties conviennent que les journaux et autres enregistrements informatiques de Captive font foi, sauf preuve contraire, de l'acceptation des Conditions générales, des actions réalisées sur la Plateforme et des échanges entre elles.

18. Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations que l'autre lui communique ou auxquelles elle accède pour l'exécution du Contrat, et ne les utilise que pour cette exécution, pendant la durée du Contrat et 5 ans après sa fin. Cette obligation ne vise pas une information déjà publique, déjà connue de la partie qui la reçoit ou obtenue légitimement d'un tiers, ni une information dont la loi ou une autorité judiciaire ou administrative impose la communication.

19. Propriété intellectuelle

Le Client reste titulaire de tous les droits sur ses Contenus. Pour les seuls besoins de l'exploitation de la Plateforme et de l'exécution du Contrat, il concède à Captive, pour la durée du Contrat, une licence non exclusive, mondiale, cessible et sous-licenciable de reproduire, adapter, exécuter, transmettre et mettre à disposition ses Contenus.

Captive reste titulaire de tous les droits sur la Plateforme, la Console, la documentation et ses marques. Le Contrat ne confère au Client qu'un droit d'utiliser les Services pendant sa durée.

20. Garantie du Client

Le Client garantit Captive contre toute réclamation, action ou condamnation d'un tiers liée à son usage des Services, à ses Contenus ou à un manquement au Contrat, et l'indemnise de tous les frais,

dommages et condamnations qui en résultent, honoraires d'avocat compris.

21. Cession

Le Client ne peut céder le Contrat qu'avec l'accord écrit préalable de Captive. Captive peut céder le Contrat sans l'accord du Client, notamment à une société qu'elle contrôle ou à l'occasion d'une fusion, d'une acquisition ou d'une cession de son activité, en l'en informant.

22. Changement de fournisseur

Le présent article met en œuvre l'article 25 du règlement (UE) 2023/2854 sur les données. Le Client peut, à tout moment et sans préavis, demander au support de passer à un autre fournisseur, de reprendre ses Contenus sur sa propre infrastructure ou de les faire effacer.

À compter de sa demande s'ouvre une période transitoire de 30 jours au plus, que le Client peut prolonger une fois. Pendant cette période, le Contrat continue de s'appliquer : Captive maintient les Services, apporte au Client et aux tiers qu'il désigne une assistance raisonnable, l'informe des risques connus pour la continuité des Services et maintient la sécurité des Contenus. Si cette période est techniquement impossible à tenir, Captive le notifie au Client dans les 14 jours ouvrables de sa demande, en le motivant, et indique une autre période, qui ne peut dépasser 7 mois.

Le Contrat prend fin lorsque le changement est achevé ou, si le Client demande seulement l'effacement, à la fin de la période transitoire. Le Client dispose ensuite d'au moins 30 jours pour récupérer ses Contenus, au terme desquels ils sont effacés, conformément à l'article 14.

Le Client peut exporter les données et actifs numériques suivants : les bases de données de ses Services additionnels (PostgreSQL et MariaDB en SQL, Redis en fichier RDB), ses fichiers, ses volumes et son stockage objet dans leur format d'origine, la configuration de ses Applications (variables d'environnement, domaines, tâches planifiées), leurs journaux, ses Secrets Vault, les sauvegardes que Captive conserve de ses bases (article 7), ses images de déploiement au format OCI et les métriques de ses Applications encore conservées. Ce que les outils de la Plateforme ne permettent pas d'exporter, Captive le remet au Client sur demande au support, dans le format indiqué ou, à défaut, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Sont seules exclues, parce que leur communication compromettrait la sécurité de la Plateforme : les clés et secrets propres à la Plateforme et la configuration interne de son hébergement. Captive ne facture aucun frais de changement de fournisseur.

Captive n'est pas responsable des conséquences du changement de fournisseur que le Client a demandé, sauf manquement de sa part aux obligations du présent article.

23. Référence commerciale

Le Client autorise Captive, à titre irrévocable et pour le monde entier, à citer son nom et à reproduire son logo et ses marques comme référence client, sur son site, dans ses présentations commerciales et

ses supports de communication, pendant la durée du Contrat et 2 ans après sa fin.

24. Non-sollicitation

Sauf accord écrit de Captive, le Client s'interdit d'embaucher ou de faire travailler, directement ou indirectement, un salarié de Captive qui a participé à l'exécution du Contrat, même à la demande du salarié, pendant la durée du Contrat et 12 mois après sa fin. En cas de manquement, le Client verse à Captive une indemnité forfaitaire égale à 12 fois le dernier salaire brut mensuel de ce salarié.

25. Droit applicable et juridiction

Les présentes Conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur formation, leur interprétation ou leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive de la juridiction commerciale de Nanterre (le tribunal des activités économiques de Nanterre pendant l'expérimentation prévue par la loi n° 2023-1059 du 20 novembre 2023, le tribunal de commerce de Nanterre ensuite), y compris en référé ou sur requête, et en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Annexe : Contrat de sous-traitance (DPA)

Version du 25 novembre 2026. Ce Contrat de sous-traitance est l'annexe des Conditions générales de services de même date ; les termes définis à leur article 2 y ont le même sens. Il reprend les clauses contractuelles types entre responsables du traitement et sous-traitants adoptées par la Commission européenne sur le fondement de l'article 28, paragraphe 7, du règlement (UE) 2016/679 (décision d'exécution (UE) 2021/915 du 4 juin 2021). Les options retenues et les annexes sont propres à Captive.

Le Client en est le **responsable du traitement** ; Captive en est le **sous-traitant**. L'acceptation des Conditions générales vaut adhésion des deux parties au présent Contrat de sous-traitance. Le Client peut en demander une version signée.

Section I

Clause 1 : Objet et champ d'application

a) Les présentes clauses contractuelles types (ci-après les «clauses») ont pour objet de garantir la conformité avec l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

b) Les responsables du traitement et les sous-traitants énumérés à l'annexe I ont accepté ces clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679.

c) Les présentes clauses s'appliquent au traitement des données à caractère personnel tel que décrit à l'annexe II.

d) Les annexes I à IV font partie intégrante des clauses.

e) Les présentes clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles le responsable du traitement est soumis en vertu du règlement (UE) 2016/679.

f) Les clauses ne suffisent pas à elles seules pour assurer le respect des obligations relatives aux transferts internationaux conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679.

Clause 2 : Invariabilité des clauses

a) Les parties s'engagent à ne pas modifier les clauses, sauf en ce qui concerne l'ajout d'informations aux annexes ou la mise à jour des informations qui y figurent.

b) Les parties ne sont pour autant pas empêchées d'inclure les clauses contractuelles types définies dans les présentes clauses dans un contrat plus large, ni d'ajouter d'autres clauses ou des garanties

supplémentaires, à condition que celles-ci ne contredisent pas, directement ou indirectement, les clauses ou qu'elles ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

Clause 3 : Interprétation

a) Lorsque des termes définis dans le règlement (UE) 2016/679 figurent dans les clauses, ils s'entendent comme dans le règlement en question.

b) Les présentes clauses doivent être lues et interprétées à la lumière des dispositions du règlement (UE) 2016/679.

c) Les présentes clauses ne doivent pas être interprétées d'une manière contraire aux droits et obligations prévus par le règlement (UE) 2016/679 ou d'une manière qui porte atteinte aux libertés ou droits fondamentaux des personnes concernées.

Clause 4 : Hiérarchie

En cas de contradiction entre les présentes clauses et les dispositions des accords connexes qui existent entre les parties au moment où les présentes clauses sont convenues ou qui sont conclus ultérieurement, les présentes clauses prévaudront.

Précision propre à Captive : les accords connexes comprennent notamment les Conditions générales et un Bon de commande.

Clause 5 : Clause d'amarrage

Non retenue.

Section II : Obligations des parties

Clause 6 : Description du ou des traitements

Les détails des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement, sont précisés à l'annexe II.

Clause 7 : Obligations des parties

Clause 7.1 : Instructions

a) Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs

importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.

Précision propre à Captive : constituent des instructions documentées les Conditions générales, le présent Contrat de sous-traitance et les actions que le Client et ses Utilisateurs effectuent sur la Plateforme.

b) Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, une instruction donnée par le responsable du traitement constitue une violation du règlement (UE) 2016/679 ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

Clause 7.2 : Limitation de la finalité

Le sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies à l'annexe II, sauf instruction complémentaire du responsable du traitement.

Clause 7.3 : Durée du traitement des données à caractère personnel

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée précisée à l'annexe II.

Clause 7.4 : Sécurité du traitement

a) Le sous-traitant met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'annexe III pour assurer la sécurité des données à caractère personnel. Figure parmi ces mesures la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou l'accès non autorisé à de telles données (violation de données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées.

b) Le sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Clause 7.5 : Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou

l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

Précision propre à Captive : Captive ne détient aucune certification d'hébergement de données de santé au sens de l'article L1111-8 du Code de la santé publique (article 5 des Conditions générales).

Clause 7.6 : Documentation et conformité

a) Les parties doivent pouvoir démontrer la conformité avec les présentes clauses.

b) Le sous-traitant traite de manière rapide et adéquate les demandes du responsable du traitement concernant le traitement des données conformément aux présentes clauses.

c) Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement du règlement (UE) 2016/679. À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant permet également la réalisation d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes clauses et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le responsable du traitement peut tenir compte des certifications pertinentes en possession du sous-traitant.

d) Le responsable du traitement peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.

e) Les parties mettent à la disposition de l'autorité de contrôle compétente, dès que celle-ci en fait la demande, les informations énoncées dans la présente clause, y compris les résultats de tout audit.

Clause 7.7 : Recours à des sous-traitants ultérieurs

a) AUTORISATION ÉCRITE GÉNÉRALE : le sous-traitant dispose de l'autorisation générale du responsable du traitement pour ce qui est du recrutement de sous-traitants ultérieurs sur la base d'une liste convenue, figurant à l'annexe IV. Le sous-traitant informe spécifiquement par écrit le responsable du traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins 30 jours à l'avance, donnant ainsi au responsable du traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs concernés. Le sous-traitant fournit au responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition.

Précision propre à Captive : si le responsable du traitement s'y oppose et que les parties ne trouvent pas de solution, il peut résilier le contrat sans frais avant la date du changement.

b) Lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données

que celles imposées au sous-traitant en vertu des présentes clauses. Le sous-traitant veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses et du règlement (UE) 2016/679.

c) À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant lui fournit une copie de ce contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de toute modification qui y est apportée ultérieurement. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le sous-traitant peut expurger le texte du contrat avant d'en diffuser une copie.

d) Le sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du responsable du traitement, de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le sous-traitant informe le responsable du traitement de tout manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.

e) Le sous-traitant convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle - dans le cas où le sous-traitant a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable - le responsable du traitement a le droit de résilier le contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de donner instruction au sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.

Clause 7.8 : Transferts internationaux

a) Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le sous-traitant n'est effectué que sur la base d'instructions documentées du responsable du traitement ou afin de satisfaire à une exigence spécifique du droit de l'Union ou du droit de l'État membre à laquelle le sous-traitant est soumis et s'effectue conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679.

b) Le responsable du traitement convient que lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur conformément à la clause 7.7 pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement) et que ces activités de traitement impliquent un transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du règlement (UE) 2016/679, le sous-traitant et le sous-traitant ultérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du règlement (UE) 2016/679 en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

c) Précision propre à Captive : à la date de la présente version, les Applications, leurs bases de données, leurs fichiers et leurs sauvegardes sont traités en France. Seuls sont traités aux États-Unis les journaux de construction et d'analyse des Applications, conservés par GitHub, Inc., et les messages du chat support, avec ce que le Client y transmet, confiés à Slack Technologies Limited et hébergés par Slack Technologies, LLC. Ces transferts reposent sur l'adhésion de GitHub, Inc. et de Slack Technologies, LLC au cadre de protection des données UE-États-Unis (décision d'adéquation de la Commission du 10 juillet 2023) et, à défaut, sur les clauses contractuelles types de la décision d'exécution (UE) 2021/914. Cette précision, avec l'annexe IV, vaut pour toutes les données du Client, à caractère personnel ou non (article 28 du règlement (UE) 2023/2854). Captive ne communique les

données du Client à une autorité publique d'un pays tiers qu'avec l'accord du Client, sauf interdiction légale.

Clause 8 : Assistance au responsable du traitement

a) Le sous-traitant informe sans délai le responsable du traitement de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande, à moins que le responsable du traitement des données ne l'y ait autorisé.

b) Le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement. Dans l'exécution de ses obligations conformément aux points a) et b), le sous-traitant se conforme aux instructions du responsable du traitement.

c) Outre l'obligation incombant au sous-traitant d'assister le responsable du traitement en vertu de la clause 8, point b), le sous-traitant aide en outre le responsable du traitement à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant :

1. l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel («analyse d'impact relative à la protection des données») lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;
2. l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque ;
3. l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le responsable du traitement si le sous-traitant apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes ;
4. les obligations prévues à l'article 32 du règlement (UE) 2016/679.

d) Les parties définissent à l'annexe III les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le sous-traitant est tenu de prêter assistance au responsable du traitement dans l'application de la présente clause, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

Clause 9 : Notification de violations de données à caractère personnel

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant.

Clause 9.1 : Violation de données en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement, le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement :

a) aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente, dans les meilleurs délais après que le responsable du traitement en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques) ;

b) aux fins de l'obtention des informations suivantes qui, conformément à l'article 33, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679, doivent figurer dans la notification du responsable du traitement, et inclure, au moins :

1. la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
2. les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
3. les mesures prises ou les mesures que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais ;

c) aux fins de la satisfaction, conformément à l'article 34 du règlement (UE) 2016/679, de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

Clause 9.2 : Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le sous-traitant, celui-ci en informe le responsable du traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification contient au moins :

a) une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés) ;

b) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel ;

c) ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

Les parties définissent à l'annexe III tous les autres éléments que le sous-traitant doit communiquer lorsqu'il prête assistance au responsable du traitement aux fins de la satisfaction des obligations incombant à ce dernier en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679.

Section III : Dispositions finales

Clause 10 : Non-respect des clauses et résiliation

a) Sans préjudice des dispositions du règlement (UE) 2016/679, en cas de manquement du sous-traitant aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, le responsable du traitement peut donner instruction au sous-traitant de suspendre le traitement des données à caractère personnel jusqu'à ce que ce dernier se soit conformé aux présentes clauses ou jusqu'à ce que le contrat soit résilié. Le sous-traitant informe rapidement le responsable du traitement s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes clauses, pour quelque raison que ce soit.

b) Le responsable du traitement est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément aux présentes clauses si :

1. le traitement de données à caractère personnel par le sous-traitant a été suspendu par le responsable du traitement conformément au point a) et le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension ;
2. le sous-traitant est en violation grave ou persistante des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679 ;
3. le sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou du règlement (UE) 2016/679.

c) Le sous-traitant est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel en vertu des présentes clauses lorsque, après avoir informé le responsable du traitement que ses instructions enfreignent les exigences juridiques applicables conformément à la clause 7.1, point b), le responsable du traitement insiste pour que ses instructions soient suivies.

d) À la suite de la résiliation du contrat, le sous-traitant supprime, selon le choix du responsable du traitement, toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et certifie auprès de celui-ci qu'il a procédé à cette suppression, ou renvoie toutes les données à caractère personnel au responsable du traitement et détruit les copies existantes, à moins

que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le sous-traitant continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.

Annexes

Annexe I : Liste des parties

Responsable(s) du traitement : le Client, identifié par sa dénomination et, le cas échéant, son numéro SIREN, tel qu'enregistré dans la Console ou dans le Bon de commande. Personne de contact : l'Administrateur qui a accepté les Conditions générales, ou le signataire du Bon de commande. Signature et date : l'acceptation des Conditions générales dans la Console, ou la signature du Bon de commande.

Sous-traitant(s) : Captive Studio, SARL au capital de 50 000 €, RCS Nanterre 513 531 749, 53 rue de Paris, 92100 Boulogne-Billancourt. Activités : hébergement et exploitation des Applications du Client. Signature et date : publication de la présente version, puis acceptation des Conditions générales.

Annexe II : Description du traitement

Catégories de personnes concernées : celles que le Client choisit de traiter dans ses Applications, notamment ses utilisateurs, clients, prospects, salariés et partenaires, et ses Utilisateurs.

Catégories de données à caractère personnel : celles que le Client place dans ses Applications, bases de données, fichiers et journaux. Captive n'en a pas connaissance à l'avance.

Données sensibles : aucune, sauf décision du Client dans le respect de la clause 7.5. Les données de santé au sens de l'article L1111-8 du Code de la santé publique sont exclues.

Nature du traitement : hébergement, stockage, exécution, sauvegarde, restauration, journalisation, transmission réseau et suppression des données, ainsi que l'accès strictement nécessaire au support et à la maintenance.

Finalité : fournir au Client le service d'hébergement d'applications décrit dans les Conditions générales.

Durée : la durée du contrat, puis le temps de la restitution et de la suppression prévues à l'article 14 des Conditions générales, sauvegardes comprises.

Fréquence : continue.

Annexe III : Mesures techniques et organisationnelles

- **Chiffrement en transit** : certificats HTTPS automatiques pour les Applications, redirection forcée vers HTTPS et en-tête HSTS. Le trafic interne entre les serveurs de la Plateforme n'est pas chiffré à la date de la présente version.
- **Sauvegardes** : les bases PostgreSQL de production font l'objet de sauvegardes complètes régulières et d'un archivage continu, chez un fournisseur distinct (annexe IV), conservées

pendant une durée limitée puis effacées dans le délai prévu à l'article 14 des Conditions générales, et peuvent être restaurées à un instant donné depuis la Console.

- **Disponibilité** : les volumes répliqués des Applications sont copiés en temps réel sur deux serveurs ; les volumes locaux d'un serveur ne le sont pas.
- **Contrôle d'accès** : l'accès à la Console passe par une authentification GitHub ; les droits suivent les rôles de l'Organisation (Utilisateur, Administrateur). L'accès du support de Captive à une Organisation depuis la Console est motivé, limité dans le temps et journalisé. Les ingénieurs d'exploitation de Captive, en nombre restreint, ont un accès technique complet aux serveurs, nécessaire à leur exploitation.
- **Traçabilité** : un historique d'activité, visible du Client, enregistre les actions sensibles (Console, commandes, variables d'environnement, restauration de base).
- **Mises à jour** : les correctifs du système et des services managés sont appliqués régulièrement.
- **Analyse du code** : la Console signale les dépendances vulnérables ou malveillantes et les failles de sécurité du code des Applications.
- **Confidentialité du personnel** : les personnes de Captive qui accèdent aux données sont tenues à la confidentialité.
- **Assistance** : Captive informe le Client de toute violation de données dans les conditions de la clause 9.2 et l'aide à répondre aux demandes des personnes concernées : export des données selon l'article 22 des Conditions générales, suppression.

Annexe IV : Liste des sous-traitants ultérieurs

Sous-traitant ultérieur	Siège	Traitement	Lieu du traitement
OVH SAS	2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France	Serveurs qui construisent et font tourner les Applications, leurs bases de données et leurs volumes	France
Scaleway SAS	8 rue de la Ville l'Évêque, 75008 Paris, France	Stockage objet : sauvegardes des bases de données et stockage objet du Client	France (Paris)
Ikoula Net SAS	2 cité Paradis, 75010 Paris, France	Serveur qui construit les images des Applications et fait tourner l'inférence d'IA	France
GitHub, Inc.	88 Colin P. Kelly Jr. Street, San Francisco, CA 94107, États-Unis	Orchestration des déploiements et conservation des journaux de construction et d'analyse des Applications	États-Unis et Union européenne
Slack Technologies Limited (groupe Salesforce)	Salesforce Tower, 60 R801, North Dock, Dublin, Irlande	Acheminement des messages du chat support entre le Client et Captive, avec ce que le Client y transmet	États-Unis

Toute modification de cette liste suit la clause 7.7.