

Pages contractuelles

- [Sauvegardes de vos données](#)
- [Domaine personnalisé et configuration DNS](#)
- [Messagerie hébergée et envoi d'e-mails — limites et quotas](#)
- [Sous-traitants ultérieurs](#)

Sauvegardes de vos données

“ Page visée par l'article 10.4 des Conditions Générales de Services et par l'article 8 du DPA : elle précise les périodicités de génération, les durées de mise à disposition et les cycles de rétention des sauvegardes.

Ce que Bookigo génère automatiquement

Le module **Backup** de votre espace d'administration génère automatiquement, **chaque jour à 3 h (heure locale de votre point de vente)**, une archive complète de vos données :

- **Données d'exploitation** : un fichier CSV par table de données (clients, réservations — y compris le carnet des réservations à venir —, ventes, factures, cartes cadeaux, abonnements, planning, catalogue...)
- **Fichiers** : les documents et médias de votre centre (images, PDF...)
- **Messagerie hébergée** (si votre centre en dispose) : l'ensemble des messages de vos boîtes, au format standard `.eml`, classés par boîte et par dossier et nommés « date heure - sujet ».

Chaque archive est un fichier `.zip` unique, dont l'intégrité est vérifiée à la génération.

Durées de mise à disposition (rétention)

Les archives sont conservées et téléchargeables selon une rotation à trois fenêtres :

Fenêtre	Archives conservées
---------	---------------------

Quotidienne	les 7 dernières archives journalières
Hebdomadaire	les 4 dernières archives du dimanche
Mensuelle	les 12 dernières archives du 1er du mois

Une même archive peut relever de plusieurs fenêtres (elle n'est supprimée que lorsqu'elle sort des trois). La profondeur maximale de conservation est donc de **douze mois**, conformément à l'article 8 du DPA. Ces durées sont supérieures aux minima contractuels (génération au moins hebdomadaire, mise à disposition d'au moins quatorze jours).

Comment récupérer vos archives

Depuis le module **Backup** de l'espace d'administration : chaque archive disponible y figure avec sa date et son lien de téléchargement direct.

Vos obligations (rappel contractuel)

Conformément à l'article 10.4 des Conditions Générales, il vous appartient de **télécharger régulièrement** ces archives, d'en **vérifier le contenu** et de conserver des **copies externes** de vos données. Les sauvegardes internes de la plateforme (article 10.3) assurent la continuité du Service mais ne constituent pas un service d'archivage à votre profit.

“ Les archives fiscales (enregistrements d'encaissement, clôtures) relèvent d'un dispositif distinct : voir le module **Archives fiscales** de l'espace d'administration.

Domaine personnalisé et configuration DNS

“ Page visée par l'article 11.1 des Conditions Générales de Services : elle décrit les enregistrements DNS à créer chez votre fournisseur de domaine lorsque vous utilisez votre propre nom de domaine avec Bookigo.

Activer votre domaine personnalisé

Par défaut, votre site de réservation est servi sur `votre-centre.bookigo.be`. Avec une formule payante, vous pouvez le servir sur **votre propre domaine** (par exemple `votre-centre.votre-marque.be`) :

1. Dans le module **Centre** de l'espace d'administration, section **Domaine personnalisé**, saisissez votre domaine (ex. `votre-marque.be`).
2. Créez chez votre fournisseur DNS l'enregistrement indiqué à l'écran — un seul CNAME suffit pour la réservation (tableau ci-dessous).
3. Cliquez sur **Vérifier le DNS**. La vérification interroge directement les serveurs de votre fournisseur ; si vous venez de créer l'enregistrement, quelques minutes peuvent être nécessaires avant qu'il soit publié — réessayez simplement.
4. Le **certificat SSL est émis et la configuration appliquée automatiquement** : votre domaine est activé en quelques minutes, sans intervention de votre part. Vos adresses en `bookigo.be` restent valables (les liens déjà envoyés à vos clients continuent de fonctionner).

L'activation du domaine ouvre également les modules **DNS**, **Postmaster**, **Webmail** et **Newsletter** de votre espace d'administration (messagerie sur votre domaine).

Les enregistrements DNS

À créer dans la zone DNS de votre domaine (remplacez `votre-domaine.be` et `votre-centre` par vos valeurs — le module **DNS** de l'espace d'administration affiche ces enregistrements pré-remplis et intègre un vérificateur) :

Usage	Type	Nom	Valeur	Requis
Site de réservation	CNAME	<code>votre-centre.votre-domaine.be</code>	<code>booking.bookigo.be</code>	Oui
Signature des e-mails (DKIM)	CNAME	<code>bookigo._domainkey.votre-domaine.be</code>	<code>bookigo._domainkey.bookigo.be</code>	Oui
Politique e-mail (DMARC)	CNAME	<code>_dmarc.votre-domaine.be</code>	<code>dmarc.bookigo.be</code>	Oui
Expéditeurs autorisés (SPF)	TXT	<code>votre-domaine.be</code>	<code>v=spf1 include:spf.bookigo.be -all</code>	Oui
Réception des e-mails (MX)	MX	<code>votre-domaine.be</code>	<code>mx.bookigo.be (priorité 10)</code>	Si messagerie hébergée

Notes :

- **SPF** : si votre domaine a déjà un enregistrement SPF, n'en créez pas un second — ajoutez `include:spf.bookigo.be` à l'enregistrement existant (le module DNS vous propose la valeur fusionnée).
- **MX** : ne pointez vos MX vers Bookigo que si vous utilisez la messagerie hébergée par Bookigo pour ce domaine ; sinon, conservez vos MX actuels.
- SPF, DKIM et DMARC conditionnent la **délivrabilité** des e-mails envoyés en votre nom (confirmations de réservation, devis, newsletters) : sans eux, vos e-mails risquent le dossier spam (article 11.4 des Conditions Générales).

Fin de contrat

Avant l'échéance de votre contrat, pensez à reconfigurer les enregistrements DNS de votre domaine (notamment MX) vers le prestataire de votre choix (article 11.5 des Conditions Générales) — votre domaine vous appartient et reste sous votre contrôle à tout moment.

Messagerie hébergée et envoi d'e-mails — limites et quotas

“ Page visée par les articles 11.2 et 11.3 des Conditions Générales de Services : elle précise les limites et quotas de la messagerie hébergée et des fonctions d'envoi.

Messagerie hébergée (domaine personnalisé)

Selon votre Formule et si votre centre utilise un domaine personnalisé, Bookigo héberge la messagerie de votre domaine : boîtes aux lettres, webmail, redirections et délégations d'accès, administrés en autonomie depuis le module **Postmaster** de l'espace d'administration.

Quotas applicables :

Ressource	Quota
Boîtes aux lettres	10 boîtes par centre
Stockage	50 Go par boîte
Redirections (alias)	usage raisonnable

Un dépassement ponctuel ne bloque pas votre messagerie du jour au lendemain : si vos besoins excèdent ces quotas, contactez support@bookigo.software — des extensions peuvent être convenues.

Les contenus de messagerie sont **vos données** : ils sont inclus dans les archives du module Backup (format `.eml`) et exportables en fin de contrat.

E-mails transactionnels

Les e-mails émis par le Service pour votre compte (confirmations de réservation, devis, tickets, notifications) ne sont pas soumis à quota : ils suivent votre activité réelle. Leur délivrabilité dépend de la configuration DNS de votre domaine.

Newsletters

Le module **Newsletter** envoie vos campagnes aux clients ayant accepté d'en recevoir, avec les limites d'envoi suivantes (protection de la réputation d'envoi de la plateforme et de votre domaine, article 11.3 des Conditions Générales) :

Limite	Valeur
Rythme d'envoi	10 e-mails par heure au maximum (répartis régulièrement)
Plafond journalier	240 e-mails par jour calendaire au maximum

Vous pouvez configurer des valeurs inférieures campagne par campagne. Au plafond journalier, l'envoi se met en pause et **reprend automatiquement le jour suivant**, jusqu'à épuisement des destinataires — une campagne de 1 000 abonnés s'étale ainsi sur 5 jours au rythme maximal. Chaque e-mail comporte un lien de désabonnement individuel, et les adresses désabonnées ou exclues ne sont jamais recontactées.

Anti-abus

L'infrastructure d'envoi étant mutualisée, Bookigo peut restreindre sans délai les fonctions d'envoi en cas d'abus, de plaintes ou de risque pour la délivrabilité de la plateforme (article 11.3 des Conditions Générales). L'envoi de communications non sollicitées est interdit.

Sous-traitants ultérieurs

“ Page visée par l'article 5.1 et l'Annexe 3 du DPA (accord de traitement des données) : elle tient à jour la liste des sous-traitants ultérieurs autorisés de Bookigo. Tout ajout ou remplacement envisagé est annoncé sur cette page (ou par écrit) au moins **trente (30) jours** avant sa prise d'effet ; vous pouvez vous y opposer dans les conditions de l'article 5.1 du DPA.

Liste en vigueur

Sous-traitant	Rôle	Localisation des données
OVHcloud (OVH SAS, Roubaix, France)	Hébergement des serveurs de production et espace de stockage de sauvegarde	Roubaix, France
Synology C2 (Synology GmbH, Allemagne)	Stockage cloud des sauvegardes externalisées, chiffrées côté client avant transfert (clé détenue exclusivement par Bookigo)	Francfort, Allemagne
BattleKart J&Q SRL (Jemappes, Belgique)	Hébergement physique de l'équipement de sauvegarde secondaire, dans un local fermé à accès restreint, sans accès logique aux données	Jemappes, Belgique

L'ensemble des données est traité et stocké **au sein de l'Union européenne** (article 10 du DPA). Bookigo impose à chaque sous-traitant ultérieur des obligations de protection des données substantiellement équivalentes à celles du DPA et demeure responsable de leur exécution (article 5.2 du DPA).

Prestataires qui ne sont pas des sous-traitants ultérieurs

Les **prestataires de services de paiement** partenaires (à ce jour : **Mollie B.V.**, Amsterdam, Pays-Bas) ne sont pas des sous-traitants ultérieurs de Bookigo : ils traitent les données en qualité de **responsables de traitement indépendants**, dans le cadre du contrat conclu directement entre vous et le prestataire et de leurs propres politiques de protection des données (article 12.2 des Conditions Générales, article 2.1 du DPA).

Contact

Pour toute question relative à la protection des données : **privacy@bookigo.software**.