



AI CONCIERGERIE

CHARTRE DE CONFIDENTIALITÉ

Protection des données personnelles · Membres · Prospects · Partenaires

Responsable du traitement

AI CONCIERGERIE
SAS au capital de 1 500 €
SIREN 901 263 129 · RCS Paris
TVA FR50 901 263 129

Coordonnées

10 rue de la Paix, 75 002 Paris
info@aiconciergerie.com
+33 6 71 26 19 90

NOTRE ENGAGEMENT

La discrétion est au cœur de notre métier. AI CONCIERGERIE traite les données strictement nécessaires à l'exécution des demandes, limite les accès et ne commercialise pas les données personnelles de ses membres.

Version en vigueur : 24 juillet 2026

Document d'information établi au titre du RGPD et de la loi Informatique et Libertés.



1. Objet et champ d'application

La présente charte explique comment AI CONCIERGERIE collecte, utilise, conserve, partage et protège les données personnelles dans le cadre de ses services de conciergerie, de ses échanges commerciaux et de ses relations avec les membres, prospects, proches autorisés, partenaires, fournisseurs et utilisateurs de ses canaux numériques.

Elle complète les informations particulières communiquées lors d'une demande, d'une réservation, d'un formulaire ou d'un contrat. En cas de contradiction, l'information la plus spécifique au traitement concerné prévaut.

2. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est AI CONCIERGERIE, société par actions simplifiée au capital de 1 500 €, immatriculée sous le numéro 901 263 129 RCS Paris, dont le siège social est situé 10 rue de la Paix, 75 002 Paris, représentée par son Président.

Contact confidentialité et exercice des droits : info@aiconciergerie.com · +33 6 71 26 19 90.

3. Principes appliqués

- Finalité déterminée : chaque donnée est utilisée pour un objectif explicite et légitime.
- Minimisation : seules les informations utiles à la demande ou aux obligations applicables sont recueillies.
- Confidentialité : l'accès est limité aux personnes autorisées selon leur besoin d'en connaître.
- Exactitude : les personnes peuvent demander la correction de données inexactes ou obsolètes.
- Durée limitée : les données sont supprimées, anonymisées ou archivées lorsque leur conservation active n'est plus nécessaire.
- Sécurité et traçabilité : des mesures adaptées aux risques sont mises en œuvre et réévaluées.



4. Données susceptibles d'être traitées

DONNÉES SENSIBLES

AI CONCIERGERIE ne recherche pas les données de santé, biométriques, politiques, religieuses ou relatives à la vie sexuelle. Si une personne transmet volontairement une information sensible indispensable à une demande — par exemple une allergie ou un besoin d'assistance — elle est traitée avec des accès renforcés et uniquement pour la finalité concernée.

Catégorie	Exemples
Identité et contact	Nom, prénom, civilité, date de naissance si nécessaire, adresse, email, téléphone.
Relation contractuelle	Offre, contrat, historique des demandes, personnes autorisées, préférences de service.
Réservations et déplacements	Itinéraires, billets, passeport ou visa lorsque strictement nécessaire, fidélité, hébergement, transferts.
Préférences personnelles	Langues, habitudes, tailles, goûts, allergies ou contraintes communiquées pour réaliser une demande.
Paieement et facturation	Coordonnées de facturation, transactions, justificatifs. AI CONCIERGERIE n'a pas vocation à conserver les cryptogrammes de cartes bancaires.
Échanges et preuves	Emails, WhatsApp, messages, appels, instructions, validations, réclamations et incidents.
Données techniques	Adresse IP, journaux de connexion, appareil, cookies et traceurs lorsque des services numériques sont utilisés.
Partenaires et fournisseurs	Identité professionnelle, fonction, coordonnées, prestations, conformité et facturation.



5. Origine des données

- directement auprès de la personne concernée ;
- auprès du membre pour ses proches, invités ou personnes autorisées, sous sa responsabilité ;
- auprès des partenaires nécessaires à l'exécution d'une réservation ou d'une prestation ;
- à partir de sources professionnelles ou publiques licites, notamment pour vérifier un fournisseur ;
- par les services numériques et outils de communication utilisés.

Lorsqu'un membre communique les données d'un tiers, il s'engage à l'en informer et à ne transmettre que ce qui est nécessaire.

6. Finalités et bases légales

Finalité	Base légale principale
Étudier une demande, établir une offre et gérer l'adhésion	Mesures précontractuelles et exécution du contrat.
Organiser les réservations, achats, déplacements et prestations	Exécution du contrat ; consentement explicite lorsque requis pour une donnée sensible.
Transmettre les informations indispensables aux prestataires choisis	Exécution du contrat ou demande de la personne.
Facturer, encaisser, tenir la comptabilité et prévenir les impayés	Contrat, obligation légale et intérêt légitime.
Authentifier les instructions et prévenir fraude, abus ou usurpation	Intérêt légitime à sécuriser le service et les transactions.
Gérer le service client, les incidents, litiges et réclamations	Contrat, intérêt légitime et défense des droits.
Améliorer la qualité, mesurer la satisfaction et produire des statistiques	Intérêt légitime ; données agrégées ou anonymisées lorsque possible.
Prospection auprès des particuliers	Consentement préalable lorsque la loi l'exige ; retrait possible à tout moment.
Prospection auprès des professionnels et fidélisation des clients	Intérêt légitime, avec information et opposition simple et gratuite.
Respecter les obligations légales et demandes d'autorités habilitées	Obligation légale.

Le refus de fournir une donnée obligatoire peut empêcher AI CONCIERGERIE d'étudier ou d'exécuter la demande. Les informations facultatives sont identifiées comme telles lorsqu'elles sont collectées.

7. Absence de vente des données

AI CONCIERGERIE ne vend ni ne loue les données personnelles. Elle ne transmet pas les coordonnées des membres à des partenaires pour leur propre prospection sans base légale et information appropriées.



8. Destinataires et accès

Dans la limite de leurs attributions et du besoin d'en connaître, les données peuvent être accessibles :

- aux dirigeants, collaborateurs et concierges autorisés d'AI CONCIERGERIE ;
- aux hôtels, compagnies de transport, restaurants, agences, prestataires événementiels, professionnels et fournisseurs nécessaires à la demande ;
- aux prestataires techniques : hébergement, messagerie, téléphonie, paiement, facturation, comptabilité, sécurité et support ;
- aux conseils, assureurs, commissaires de justice et juridictions pour la défense des droits ;
- aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Chaque prestataire ne reçoit que les informations nécessaires à sa mission. Lorsqu'il agit pour le compte d'AI CONCIERGERIE, ses obligations de confidentialité, de sécurité et de protection des données sont encadrées contractuellement. Lorsqu'un hôtel, transporteur ou autre fournisseur détermine lui-même l'usage des données pour sa propre prestation, il agit comme responsable de traitement distinct selon sa propre politique.

9. Réservations internationales et transferts hors EEE

La nature internationale de certaines demandes peut nécessiter la transmission de données à un prestataire situé hors de l'Espace économique européen, notamment pour réserver un hôtel, un transport, un événement ou une assistance locale. Le destinataire et le pays dépendent alors de la demande du membre.

AI CONCIERGERIE privilégie les destinataires situés dans un pays reconnu adéquat ou encadre les transferts par les garanties prévues au chapitre V du RGPD, notamment les clauses contractuelles types, lorsque cela est applicable. Dans les situations particulières prévues par le RGPD, un transfert peut aussi être nécessaire à l'exécution d'un contrat demandé par la personne ou conclu dans son intérêt.

VIGILANCE VOYAGE

Dans certains pays, les autorités ou prestataires locaux peuvent imposer leurs propres obligations. Avant une transmission sensible, le membre peut demander des informations sur le destinataire et les garanties applicables.

10. Sous-traitants et outils de communication

Les outils de messagerie instantanée, de courrier électronique, de stockage, de paiement ou de réservation utilisés peuvent traiter des métadonnées et appliquer leurs propres conditions. AI CONCIERGERIE sélectionne ses outils en tenant compte de leur sécurité, de leur localisation et de leurs engagements contractuels, et limite les informations échangées au strict nécessaire.



11. Durées de conservation

Les durées ci-dessous constituent la politique générale. Une donnée peut être conservée plus longtemps en archivage intermédiaire lorsqu'une obligation légale, un contentieux ou la défense des droits le justifie.

Données	Durée indicative appliquée
Prospects	3 ans à compter du dernier contact actif, sauf opposition ou obligation différente.
Dossier membre et demandes	Pendant la relation contractuelle, puis 5 ans en archivage à des fins de preuve.
Factures et pièces comptables	10 ans à compter de la clôture de l'exercice concerné.
Réservations et justificatifs de prestation	Durée de la prestation puis archivage nécessaire à la facturation, aux garanties et aux litiges.
Copies de passeport, visa ou titre de voyage	Suppression dès que la réservation ou la vérification est achevée, sauf obligation ou incident justifiant une conservation limitée.
Données sensibles ponctuelles	Suppression dès que la demande est achevée, sauf consentement ou nécessité juridique distincte.
Demandes d'exercice de droits	Temps de traitement puis archivage de la preuve pendant 5 ans ; justificatif d'identité supprimé dès vérification.
Opposition à la prospection	Coordonnées minimales conservées dans une liste d'opposition afin de respecter le choix.
Journaux de sécurité	Durée proportionnée au risque et généralement limitée à 12 mois, sauf incident.
Cookies et traceurs	Selon le gestionnaire de consentement et la réglementation applicable ; voir section 15.

À l'expiration des durées, les données sont supprimées, anonymisées ou placées en archivage sécurisé avec accès restreint.

12. Sécurité et confidentialité

- gestion des habilitations et accès selon les missions ;
- authentification renforcée et confirmation des instructions sensibles ;
- chiffrement ou protections équivalentes lorsque adaptées ;
- sauvegardes, mises à jour, journalisation et dispositifs anti-malveillance ;
- clauses de confidentialité et sensibilisation des personnes autorisées ;
- sélection et suivi des sous-traitants ;
- procédure de gestion des incidents et violations de données.

Aucun système n'étant totalement invulnérable, AI CONCIERGERIE demande aux membres de protéger leurs appareils, d'éviter l'envoi de documents sensibles sur un canal non convenu et de signaler immédiatement toute suspicion d'accès frauduleux.



13. Violation de données

En cas de violation susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés, AI CONCIERGERIE évalue l'incident, prend les mesures de limitation nécessaires, le documente et le notifie à la CNIL dans les conditions légales. Lorsque le risque est élevé, les personnes concernées sont informées dans les meilleurs délais, sauf exception prévue par les textes.

14. Vos droits

Selon le traitement et sa base légale, toute personne peut exercer les droits suivants :

Droit	Portée
Accès	Obtenir la confirmation d'un traitement et une copie des données.
Rectification	Faire corriger ou compléter des données inexactes.
Effacement	Demander la suppression lorsque les conditions légales sont réunies.
Limitation	Demander le gel temporaire de certains usages.
Opposition	S'opposer à un traitement fondé sur l'intérêt légitime ; opposition absolue à la prospection.
Portabilité	Recevoir certaines données fournies dans un format structuré lorsque le traitement automatisé repose sur le contrat ou le consentement.
Retrait du consentement	Retirer le consentement à tout moment, sans remettre en cause les traitements antérieurs.
Directives post-mortem	Définir des directives relatives au sort des données après le décès, conformément au droit français.
Réclamation	Saisir la CNIL si la réponse apportée paraît insuffisante.

Pour exercer un droit : info@aiconciergerie.com ou AI CONCIERGERIE — Confidentialité, 10 rue de la Paix, 75 002 Paris. La demande doit permettre d'identifier la personne et le droit concerné. Un justificatif d'identité n'est demandé qu'en cas de doute raisonnable et seules les informations nécessaires sont alors requises.

AI CONCIERGERIE répond en principe dans un délai d'un mois, prolongeable de deux mois lorsque la demande est complexe ou nombreuse, après information de la personne.

RÉCLAMATION CNIL

Commission nationale de l'informatique et des libertés — 3 place de Fontenoy, TSA 80 715, 75 334 Paris Cedex 07 — www.cnil.fr.

15. Cookies et traceurs

Lorsqu'un site ou service numérique d'AI CONCIERGERIE utilise des cookies, les traceurs strictement nécessaires peuvent être déposés sans consentement lorsqu'ils répondent aux conditions légales. Les traceurs de mesure d'audience non exemptés, de personnalisation ou de publicité sont soumis au consentement préalable. Les choix peuvent être modifiés à tout moment depuis le questionnaire prévu à cet effet.

La liste précise des traceurs, de leurs fournisseurs, finalités et durées doit être présentée dans le bandeau ou la politique cookies du service concerné.



16. Prospection commerciale

Les communications commerciales adressées aux particuliers par voie électronique reposent sur le consentement lorsqu'il est requis. Les membres peuvent recevoir des informations sur des services analogues, avec une possibilité d'opposition simple dans chaque message. La prospection auprès de contacts professionnels peut reposer sur l'intérêt légitime lorsqu'elle est en rapport avec leur activité et comporte un mécanisme d'opposition.

Toute personne peut se désinscrire en utilisant le lien prévu dans le message ou en écrivant à info@aiconciergerie.com. AI CONCIERGERIE conserve alors les informations minimales nécessaires pour respecter l'opposition.

17. Mineurs et proches

Les services peuvent concerner les enfants ou proches d'un membre, par exemple pour un voyage ou une activité. Le membre garantit être autorisé à transmettre leurs informations. AI CONCIERGERIE limite ces données au strict nécessaire, applique une vigilance renforcée et ne les utilise pas à des fins de prospection directe.

18. Décisions automatisées

AI CONCIERGERIE ne prend pas, dans le cadre décrit par cette charte, de décision produisant des effets juridiques ou affectant significativement une personne sur le seul fondement d'un traitement automatisé. Si un tel dispositif était introduit, une information spécifique serait fournie avec les garanties applicables.

19. Mise à jour de la charte

La charte peut être actualisée pour tenir compte de l'évolution des services, outils, prestataires ou règles applicables. La version en vigueur porte sa date de mise à jour. Toute modification substantielle est portée à la connaissance des personnes concernées par un moyen approprié.

20. Références

- Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).
- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite Informatique et Libertés.
- CNIL — Respecter les droits des personnes : www.cnil.fr/fr/respecter-les-droits-des-personnes.
- CNIL — Prospection commerciale : www.cnil.fr/fr/la-prospection-commerciale.
- CNIL — Transférer des données hors de l'UE : www.cnil.fr/fr/les-outils-de-la-conformite/transférer-des-données-hors-de-lue.
- CNIL — Guide de la sécurité des données personnelles 2024.

À FINALISER AVANT PUBLICATION

Cette charte doit être rapprochée des outils effectivement utilisés par AI CONCIERGERIE : hébergeur, messagerie, WhatsApp, paiement, CRM, analytics, cookies, sous-traitants, pays de stockage et procédures internes. Une validation juridique et un registre des traitements à jour sont recommandés.