Politique de confidentialité

Dernière mise à jour : 15 octobre 2026

Cette politique explique quelles données personnelles Agendar traite, pourquoi, sur quel fondement, combien de temps, avec qui elles sont partagées et comment exercer vos droits. Elle s'applique au site lagendar.com et à l'application mobile Agendar (la « Plateforme »), conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Qui est responsable de vos données ?

Nearia, entreprise individuelle, SIRET 982 297 012 00022, Le Mans (voir les Mentions légales).

Contact pour toute question sur vos données : **contact@lagendar.com**.

Agendar met en relation des **clientes et clients** (« Clients ») avec des **professionnels de la beauté** : salons de coiffure, barbiers, instituts, ongleries, masseurs (« Salons »). Les rôles sont répartis ainsi :

Traitement	Responsable du traitement
Comptes, réservations en ligne, paiement, avis, favoris, fidélité, cartes cadeaux, sécurité de la Plateforme	**Nearia**
Abonnement et facturation des Salons	**Nearia**
Fichier clients du Salon : fiches créées par le Salon, notes, rendez-vous pris au téléphone ou au salon, messages Instagram reçus par le Salon	**Le Salon**, Nearia agissant comme **sous-traitant** (article 28 du RGPD) pour son compte
Encaissement des prestations et des commandes de la boutique d'un Salon	**Le Salon** (paiement traité par Stripe sur le compte du Salon)

Pour un traitement dont le Salon est responsable, vous pouvez vous adresser au Salon directement, ou à nous : nous transmettrons votre demande.

1. Collecte des données

Ce que vous nous donnez

Si vous êtes Client :

- identité : nom, prénom ;
- coordonnées : adresse e-mail, numéro de téléphone (demandé pour réserver) ;
- pour une prestation à domicile : l'adresse du rendez-vous ;
- vos réservations, commandes, avis, favoris, tampons de fidélité, cartes cadeaux ;
- vos messages privés envoyés à un Salon sur Instagram, quand ce Salon utilise l'assistant Agendar ;

- si vous vous connectez avec Google ou Apple : l'identifiant et l'adresse e-mail transmis par ce service.

Si vous êtes professionnel :

- identité et coordonnées : nom, prénom, adresse e-mail, téléphone ;
- établissement : raison sociale, SIRET, adresse, informations publiées sur la fiche (description, horaires, prestations, prix, langues parlées) ;
- **agenda professionnel** : horaires, absences, rendez-vous, affectation aux membres de l'équipe ;
- **photos** : photos de prestations, de l'établissement, de l'équipe, des produits, et le logo ;
- équipe : nom, prénom, e-mail et photo des collaborateurs que vous invitez ;
- compte Instagram professionnel connecté, le cas échéant.

Les informations de paiement

Agendar ne collecte ni ne conserve jamais vos numéros de carte bancaire. Les paiements sont saisis directement chez **Stripe**, prestataire de paiement agréé et certifié PCI-DSS. Nous recevons seulement le résultat du paiement : montant, date, statut, quatre derniers chiffres et marque de la carte, identifiants techniques Stripe. Pour le versement des sommes aux Salons, Stripe recueille lui-même les informations bancaires et d'identité exigées par la réglementation (Stripe Connect).

Ce qui est collecté automatiquement

- données de connexion et de sécurité : adresse IP, date et heure, type d'appareil et de navigateur, journaux d'erreurs ;
- la zone que vous choisissez pour chercher un salon (ville ou position approximative, si vous l'autorisez), gardée le temps de votre visite ;
- le jeton de notification de votre appareil, si vous acceptez les notifications.

Nous n'utilisons **aucun outil de mesure d'audience ni de publicité**.

2. Finalités et 3. Base juridique

Finalité	**Base juridique (article 6 du RGPD)**
Créer et gérer votre compte, vous authentifier	Exécution du contrat (CGU)
Réserver, modifier ou annuler un rendez-vous ; transmettre vos coordonnées au Salon chez qui vous réservez	Exécution du contrat
Paiement en ligne, remboursements, cartes cadeaux, commandes de la boutique	Exécution du contrat
Envoyer confirmations, rappels de rendez-vous et notifications de service (e-mail, notification)	Exécution du contrat
Publier les fiches des Salons, les afficher dans la recherche et sur la carte	Exécution du contrat (Salons) ; intérêt légitime à présenter l'offre (Clients)

Finalité	Base juridique (article 6 du RGPD)
Avis : publication, vérification qu'un avis suit un rendez-vous réellement terminé, modération et signalements	Intérêt légitime à des avis fiables ; obligation légale (article L. 111-7-2 du Code de la consommation)
Programme de fidélité, favoris, liste d'attente et proposition d'un créneau libéré (Smart Fill)	Exécution du contrat
Assistant Instagram : lire les messages reçus par le Salon, répondre, proposer des créneaux et réserver pour son compte	Exécution du contrat avec le Salon ; intérêt légitime du Salon à répondre à ses clients
Abonnement des Salons, facturation, vérification du SIRET	Exécution du contrat ; obligation légale (comptabilité)
Sécurité, prévention de la fraude, journaux techniques	Intérêt légitime à protéger la Plateforme et ses utilisateurs
Respecter nos obligations légales (comptables, fiscales, réponses aux autorités)	Obligation légale
Gérer les litiges et faire valoir nos droits	Intérêt légitime

Nous ne vendons pas vos données, ne les louons pas et ne les utilisons pas pour de la publicité ciblée. Aucune décision produisant un effet juridique à votre égard n'est prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé : l'assistant Instagram propose des créneaux et réserve selon les règles fixées par le Salon, qui peut reprendre la conversation à tout moment.

Qui reçoit vos données ?

- **Le Salon** chez qui vous réservez ou commandez : votre nom, votre téléphone, votre e-mail et le détail de la réservation ou de la commande. Un Salon chez qui vous n'avez jamais réservé ne voit pas vos coordonnées.
- **Le public** : vos avis publiés (note et commentaire), **sans votre nom** ; le Salon peut choisir d'y afficher la prestation et le prénom de la personne qui l'a réalisée.
- **Nos prestataires**, qui agissent sur nos instructions :

Prestataire	Rôle	Localisation
Supabase	Base de données, authentification, fichiers	UE (Irlande)
Vercel	Hébergement du site et des serveurs	États-Unis et UE
Stripe	Paiements, abonnements, versements aux Salons	États-Unis et UE
Resend	Envoi des e-mails	États-Unis
Google	Cartes et recherche d'adresse (Google Maps), connexion avec Google	États-Unis
Apple	Connexion avec Apple, notifications sur iPhone	États-Unis

Prestataire	Rôle	Localisation
Expo (650 Industries)	Acheminement des notifications de l'application	États-Unis
Meta	Messagerie Instagram, pour les Salons qui connectent leur compte	États-Unis et Irlande
Anthropic	Assistant de réponse aux messages Instagram (intelligence artificielle)	États-Unis

- **Les autorités**, sur demande légale.

4. Droits des utilisateurs

Vous disposez des droits suivants sur vos données :

- **accès** : savoir quelles données nous détenons et en obtenir une copie ;
- **rectification** : corriger des données inexactes, la plupart directement depuis votre profil ;
- **effacement** : supprimer votre compte depuis votre profil, sur le site comme dans l'application ;
- **limitation** du traitement ;
- **portabilité** : recevoir vos données dans un format structuré et lisible par machine ;
- **opposition**, pour les traitements fondés sur notre intérêt légitime ;
- **retrait du consentement** à tout moment, quand un traitement repose sur votre consentement (notifications, localisation) : depuis les réglages de votre appareil ;
- **directives sur le sort de vos données après votre décès** (article 85 de la loi Informatique et Libertés).

Pour les exercer : écrivez à **contact@lagendar.com**. Nous répondons dans un délai d'un mois, prolongeable de deux mois pour une demande complexe ; nous pouvons vous demander de justifier de votre identité en cas de doute raisonnable.

Vous pouvez aussi introduire une réclamation auprès de la **CNIL**, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, www.cnil.fr.

Suppression d'un compte professionnel. Un Salon actif ne se supprime pas d'un geste, pour protéger ses clients : fermeture du salon, dépublication, traitement des rendez-vous à venir et information des clients, résiliation de l'abonnement, puis anonymisation.

Données reçues par Instagram. Les instructions pour supprimer les données issues de vos messages Instagram figurent sur la page Suppression des données.

5. Durée de conservation

Données	Durée
Compte Client ou professionnel	Tant que le compte est actif ; supprimé ou anonymisé après **3 ans sans connexion**, après un e-mail de prévenance

Données	Durée
Rendez-vous et commandes	**3 ans** après le rendez-vous ou la commande, puis anonymisés pour les statistiques
Factures, paiements, remboursements	**10 ans** (article L. 123-22 du Code de commerce)
Avis publiés	Tant que le Salon est publié, ou jusqu'à leur suppression par leur auteur ou par modération
Messages Instagram traités par l'assistant	**12 mois** après le dernier message de la conversation
Créneaux bloqués par l'assistant	Effacés après leur expiration (20 minutes) ou leur conversion en rendez-vous
Jetons de connexion Instagram	Jusqu'à la déconnexion du compte Instagram ou la fermeture du Salon
Journaux techniques et de sécurité	**12 mois**
Données de prospection des professionnels	3 ans après le dernier contact
Après suppression d'un compte	Effacement sous 30 jours, sauf données que la loi nous oblige à garder (factures) et données nécessaires à un litige en cours

6. Transfert international

Nos données principales sont hébergées dans l'Union européenne. Certains prestataires listés plus haut sont établis aux États-Unis ou y accèdent pour assurer leur service. Ces transferts sont encadrés :

- par la **décision d'adéquation** de la Commission européenne du 10 juillet 2023 (EU-US Data Privacy Framework), pour les prestataires certifiés ;
- à défaut, par les **clauses contractuelles types** de la Commission européenne (décision 2021/914), complétées si besoin de mesures techniques (chiffrement).

Vous pouvez obtenir une copie de ces garanties en écrivant à **contact@lagendar.com**.

7. Sécurité

Nous appliquons des mesures techniques et organisationnelles adaptées au risque :

- **chiffrement** de toutes les communications (HTTPS/TLS) et des données stockées ;
- **cloisonnement par salon** imposé par la base de données elle-même (règles de sécurité au niveau des lignes) : un Salon ne peut techniquement pas lire les données d'un autre Salon, et un collaborateur n'accède qu'à son planning et à ses clients ;
- **mots de passe** jamais stockés en clair (hachage par notre prestataire d'authentification), adresse e-mail vérifiée par un code à l'inscription ;

- **jetons Instagram chiffrés** (AES-256-GCM) avant leur stockage et jamais lisibles depuis un compte ;
- **aucune donnée bancaire** sur nos serveurs (paiements chez Stripe) ;
- **notifications Stripe et Meta vérifiées** par signature, et journaux sans contenu de message ;
- accès d'administration limité et protégé.

En cas de violation de données présentant un risque pour vos droits, nous notifions la CNIL dans les 72 heures et, si le risque est élevé, nous vous en informons.

8. Cookies et traceurs

Agendar n'utilise **que des traceurs strictement nécessaires** au fonctionnement du service demandé. Ils sont exemptés de consentement (article 82 de la loi Informatique et Libertés, lignes directrices de la CNIL), c'est pourquoi aucun bandeau ne vous est présenté.

Nom	Rôle	Durée
`sb-…-auth-token` (Supabase)	Maintenir votre connexion	Durée de la session de connexion
`bookly_zone`	Retenir la zone que vous avez choisie pour chercher un salon	Fin de la visite (cookie de session)
`ig_oauth_state`	Sécuriser la connexion d'un compte Instagram par un Salon	10 minutes
Stockage local du navigateur	Ne plus afficher la bannière de l'application une fois fermée	Jusqu'à effacement par vous
Stripe (pages de paiement)	Sécurité et prévention de la fraude lors du paiement	Selon la politique de Stripe

Cartes Google Maps. Les cartes de la recherche et des fiches sont fournies par Google. Elles **ne se chargent qu'après votre clic** sur « Afficher la carte » : Google ne reçoit rien tant que vous ne l'avez pas demandé. Une fois la carte affichée, Google reçoit votre adresse IP et peut déposer ses propres traceurs, selon sa politique de confidentialité.

Aucun cookie publicitaire, de mesure d'audience ou de réseau social n'est déposé. Si cela devait changer, votre consentement serait demandé au préalable, et vous pourriez le retirer aussi simplement que vous l'avez donné.

Vous pouvez supprimer les cookies depuis les réglages de votre navigateur ; la suppression du cookie de connexion vous déconnecte.

Mineurs

La Plateforme s'adresse aux personnes âgées d'au moins **15 ans**. En dessous, l'accord d'un titulaire de l'autorité parentale est nécessaire (article 45 de la loi Informatique et Libertés).

Modifications

Nous pouvons faire évoluer cette politique. En cas de changement important, nous vous prévenons par e-mail ou par un message sur la Plateforme avant son entrée en vigueur. La date de dernière mise à jour figure en tête de page.