

Politique de confidentialité

Version 2.1, mise à jour : 13 octobre 2026

01

Qui est responsable de vos données

Alexis Parin, entreprise individuelle Helveor
Route de la Poya 6, 1726 Farvagny-le-Grand, Suisse
E-mail : contact@helveor-swiss.ch

C'est à cette adresse que vous pouvez poser toute question sur vos données. Helveor applique la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Lorsque le règlement européen sur la protection des données (RGPD) s'applique à un traitement, Helveor le respecte aussi.

02

Ce que nous collectons, et pourquoi

Quand vous réservez une intervention, nous vous demandons :

- votre prénom, votre nom, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone, pour confirmer le rendez-vous et vous joindre le jour de l'intervention,
- l'adresse de l'intervention et, si vous le souhaitez, des indications d'accès (étage, code, place de parc), pour que le technicien vous trouve,
- des photos, pour préparer l'intervention et venir avec le bon matériel,
- la prestation, la date et l'heure choisies, et le montant payé, pour réaliser l'intervention et la facturer.

N'envoyez pas de photos où l'on reconnaît des personnes, ni de documents sans lien avec l'intervention.

Votre adresse sert aussi à calculer le temps de trajet et les frais de déplacement. Ce calcul se fait **sur notre serveur**, à partir de données publiques suisses : votre adresse n'est envoyée à aucun service de cartographie. Nous ne suivons jamais votre position.

Vérification de la zone. Le site vérifie automatiquement si votre adresse est dans notre zone d'intervention. Si elle n'y est pas, la réservation en ligne n'est pas proposée. Vous pouvez toujours nous écrire : une personne examinera votre demande.

Quand vous acceptez nos conditions, avant de payer, le site enregistre avec votre commande la date et l'heure de votre acceptation, et la version des conditions générales et de cette politique que vous avez acceptée. C'est la preuve de ce qui a été convenu.

Sur place, le technicien remplit un rapport d'intervention : ce qu'il constate et ce qu'il fait, des photos de l'installation, sa signature et la vôtre si vous êtes là. Vous en recevez une copie en PDF par e-mail. Si vous êtes absent ou injoignable au rendez-vous, il note l'heure de son arrivée et de ses appels, photographie le lieu du rendez-vous (sans personne ni information privée) et garde une capture de son journal d'appels, pour prouver son passage. Ces éléments suivent la durée de conservation des photos de l'intervention.

Quand vous nous écrivez avec le formulaire de la page Contact, nous recevons votre nom, votre e-mail, votre téléphone si vous le donnez, la localité de l'intervention, votre message et vos photos, pour vous répondre. La demande arrive dans notre boîte e-mail : le site n'en garde rien. Vous recevez une copie de votre demande.

Votre adresse e-mail sert uniquement à votre réservation. Elle n'est jamais utilisée pour de la publicité.

Quand vous visitez le site, notre hébergeur enregistre techniquement votre adresse IP dans ses journaux, pour la sécurité et le bon fonctionnement du serveur. Le site n'utilise aucun outil de mesure d'audience extérieur : il compte lui-même les pages vues, la provenance des visites (le nom du site d'où vous arrivez, jamais ce que vous avez cherché), les clics sur son numéro et, si vous arrivez par un lien de suivi (le QR code d'un flyer par exemple), le nom de cette campagne. Ce sont des compteurs par jour, qui ne désignent personne : ni adresse IP, ni identifiant, ni cookie. Personne n'est reconnu d'une page à l'autre, et ces compteurs sont effacés au bout de 24 mois.

03

Sur quelle base

- **Réaliser votre intervention** : préparer, planifier et exécuter la prestation, calculer la zone, les frais de déplacement et les majorations, vous envoyer la confirmation, le report ou l'annulation. C'est nécessaire au contrat que vous concluez avec nous.
- **Encaisser et facturer** : paiement, facture et comptabilité. C'est nécessaire au contrat, et la loi nous oblige à garder les pièces comptables.
- **Garder la preuve et assurer le suivi** : preuve de votre acceptation des conditions, rapport d'intervention, garantie et service après-vente. C'est notre intérêt légitime à pouvoir prouver ce qui a été convenu et fait.
- **Faire fonctionner le site et le protéger** : journaux techniques, prévention des abus et de la fraude, comptage anonyme des visites. C'est notre intérêt légitime.
- **Transmettre un rapport à un tiers** : à une régie, un propriétaire ou une assurance, seulement à votre demande ou à celle du donneur d'ordre qui nous a mandatés.

04

Qui reçoit vos données

Vos données ne sont ni vendues ni louées. Elles sont transmises uniquement à :

Le technicien qui intervient

Pourquoi : réaliser l'intervention

Données : nom, téléphone, adresse, indications d'accès, photos, prestation, date et heure

Pays : Suisse

OVHcloud

Pourquoi : héberger le site, la base de données et les e-mails

Données : toutes

Pays : France

Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd.)

Pourquoi : encaisser le paiement en ligne

Données : nom, e-mail, montant, données de paiement

Pays : Irlande, avec transferts aux États-Unis

Google (Google Agenda du technicien)

Pourquoi : afficher le rendez-vous dans l'agenda du technicien

Données : date et heure, prestation, votre nom, votre téléphone, adresse de l'intervention

Pays : États-Unis

Ce qui n'est jamais envoyé à Google : votre adresse e-mail, vos indications d'accès et vos photos. Google ne vous envoie aucune invitation.

Nous pouvons aussi transmettre des données à une régie, un propriétaire ou une assurance qui nous a mandatés, aux autorités lorsque la loi l'exige, et à nos conseils lorsque c'est nécessaire pour défendre nos droits. Le site ne révèle jamais à un client l'identité, l'adresse ni l'existence d'un autre client.

Commande pour un tiers. Lorsqu'une régie, une gérance ou un professionnel commande une intervention chez un locataire ou chez un tiers, il garantit avoir le droit de nous communiquer les données de cette personne et de l'informer de ce traitement. Nous ne les utilisons que pour la prestation et le suivi de la commande.

Transferts à l'étranger. Ils n'ont lieu que vers un pays dont la Suisse reconnaît le niveau de protection, ou avec des garanties appropriées (articles 16 et 17 LPD) :

- **France et Irlande** : la Suisse reconnaît à ces pays un niveau de protection des données adéquat.
- **États-Unis** : Google LLC et Stripe, Inc. sont certifiées selon le *Swiss-U.S. Data Privacy Framework*. Le Conseil fédéral reconnaît que les entreprises certifiées garantissent un niveau de protection adéquat (annexe 1 de l'ordonnance sur la protection des données, en vigueur depuis le 15 septembre 2024).

05

Cookies

Le site ne dépose que des cookies nécessaires à son fonctionnement. Sans eux, la réservation et le paiement ne marchent pas : ils ne demandent donc pas votre accord.

- **Réservation** : la boutique du site retient votre réservation pendant le paiement. Ces cookies s'effacent au plus tard deux jours après.
- **Paiement** : sur la page Paiement, Stripe dépose ses propres cookies pour prévenir la fraude.
- **Équipe Helveor** : les techniciens et l'équipe ont des cookies de connexion. Ils ne concernent pas les clients.

Aucun cookie de mesure d'audience ni de publicité. C'est pourquoi le site n'affiche pas de bandeau de cookies. Vous pouvez effacer les cookies à tout moment depuis votre navigateur.

06

Combien de temps nous gardons vos données

Réservation abandonnée avant le paiement

Durée : supprimée après 30 jours

Photos, numéro de téléphone, indications d'accès et adresse dans nos outils. Nom, téléphone et adresse dans l'agenda Google du technicien

Durée : supprimés 12 mois après l'intervention

Commande et facture : nom, e-mail, adresse de facturation, prestation, montant, paiement, et la preuve de votre acceptation des conditions

Durée : 10 ans après la fin de l'année de la commande, comme l'exige la loi (CO art. 958f), puis anonymisées

Rapport d'intervention, avec ses photos et les signatures

Durée : 5 ans après l'intervention, le temps de la garantie

E-mails échangés avec nous, demandes envoyées par le formulaire de contact comprises

Durée : le temps de traiter votre demande et d'en assurer le suivi

Journaux techniques de l'hébergeur (adresse IP)

Durée : la durée que la loi française impose aux hébergeurs, en règle générale un an

L'adresse de l'intervention figure aussi sur la facture. Elle reste donc sur la facture pendant la durée de conservation légale, mais disparaît de nos outils de travail après 12 mois.

Les suppressions de nos outils et de l'agenda du technicien sont **automatiques**. Ensuite, les données sont supprimées ou anonymisées, sauf obligation légale ou procédure en cours.

07

Vos droits

Vous pouvez à tout moment :

- **recevoir une copie** de vos données, dans un format courant,
- **faire corriger** une donnée inexacte,
- **faire supprimer** vos données,
- **vous opposer** à un traitement, ou en demander la limitation.

Si vous nous avez donné votre accord pour un traitement, vous pouvez le retirer à tout moment, pour l'avenir.

Deux limites à la suppression, prévues par la loi :

- Tant qu'une intervention est **à venir**, nous gardons ce qu'il faut pour la réaliser. Annulez-la d'abord, ou attendez qu'elle ait eu lieu.
- La **facture** est conservée 10 ans (obligation comptable). Tout le reste est supprimé : photos, téléphone, indications d'accès, historique de réservation, et votre nom, votre téléphone et votre adresse dans l'agenda du technicien.

Pour faire votre demande, utilisez le formulaire ci-dessous. Vous recevrez un e-mail : cliquez sur le lien qu'il contient pour confirmer que l'adresse est bien la vôtre. Nous traitons ensuite votre demande **dans les 30 jours**. Vous pouvez aussi nous écrire à l'adresse indiquée plus haut. Si nous avons un doute sur votre identité, nous pouvons vous demander de la prouver.

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez vous adresser au **Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT)**, edoeb.admin.ch.

08

Techniciens : votre compte Google

Cette partie concerne les techniciens d'Helveor qui relient leur agenda Google au site. Les clients n'ont pas à se connecter avec Google.

- **Ce que le site lit** : la liste de vos agendas, pour que vous choisissiez celui qui reçoit les interventions, et, dans cet agenda, les heures de début et de fin de vos événements, pour ne pas proposer à un client un créneau où vous êtes déjà pris. Le titre, la description, le lieu et les participants de vos propres événements ne sont pas conservés.
- **Ce que le site écrit** : vos interventions Helveor, qu'il crée, déplace ou annule dans l'agenda choisi.
- **Conservation** : les heures de vos événements sont remplacées à chaque synchronisation : dès que Google signale un changement, avant chaque réservation, et régulièrement en arrière-plan. L'autorisation d'accès est gardée tant que votre agenda est relié.
- **Partage** : ces données ne servent qu'à organiser vos interventions. Elles ne sont ni vendues, ni transmises à des tiers, ni utilisées pour de la publicité.

- **Arrêter** : le bouton « Délier » de la page Agenda Google du site retire l'accès chez Google et supprime toutes les données Google conservées par le site. Vous pouvez aussi retirer l'accès depuis myaccount.google.com/permissions.

L'utilisation et le transfert à toute autre application des informations reçues des API Google par Helveor respectent les [Règles relatives aux données utilisateur des services d'API Google](#), y compris les exigences d'utilisation limitée.

09

Sécurité

Le site est chiffré (HTTPS). Les photos sont rangées dans un dossier privé, jamais accessible par une adresse web : seuls Helveor et le technicien de l'intervention peuvent les ouvrir. Les paiements sont traités par le prestataire de paiement : nous ne voyons jamais votre numéro de carte.

Aucun système n'est infaillible. Si une violation de la sécurité de vos données présente un risque élevé pour vous, nous en informons le PFPDT et, dans les cas prévus par la loi, les personnes concernées.

10

Communications commerciales

Nous ne vous envoyons aucune publicité. Les e-mails que vous recevez concernent votre réservation : confirmation, rappel avant le rendez-vous, report, annulation, remboursement, rapport d'intervention. L'e-mail du rapport vous propose une seule fois de laisser un avis sur notre fiche Google : vous êtes libre de ne pas le faire, nous ne vous relançons pas, et le site ne transmet rien à Google. Si vous laissez un avis, ce sont les règles de Google qui s'appliquent. Si nous vous proposons un jour autre chose, ce serait avec votre accord, et vous pourriez vous désinscrire à tout moment.

11

Mineurs et sites tiers

La réservation s'adresse aux personnes capables de contracter. Les liens vers d'autres sites (Stripe, Google, réseaux sociaux) suivent les règles de ces sites.

12

Modifications

Cette politique peut évoluer, par exemple si nous changeons de prestataire. La version et la date de mise à jour figurent en haut de la page. La version que vous avez acceptée est enregistrée avec votre commande.