Déclaration de protection des données

My-Defensor Sàrl

My-Defensor Sàrl accorde une grande importance à la protection de vos données personnelles. La présente déclaration explique simplement quelles données nous traitons, pourquoi nous les traitons, à qui nous les communiquons, combien de temps nous les conservons et quels sont vos droits.

Elle s'applique à nos clients et à leurs représentants, aux personnes qui nous contactent, aux visiteurs de notre site internet www.my-defensor.ch et de nos pages sur les réseaux sociaux, ainsi qu'aux autres personnes dont nous traitons les données dans le cadre de nos mandats, par exemple un bailleur, un locataire ou une partie adverse. Elle est établie conformément à la loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1) et à l'ordonnance sur la protection des données (OPDo, RS 235.11).

1. Qui est responsable de vos données

Le responsable du traitement de vos données est :

My-Defensor Sàrl
Case Postale
CH - 2001 Neuchâtel
IDE CHE-404.664.661
admin@my-defensor.ch

Pour toute question sur vos données ou pour exercer vos droits, écrivez-nous à admin@my-defensor.ch ou à l'adresse postale ci-dessus.

2. Quelles données nous traitons

Selon nos relations avec vous, nous traitons notamment :

- vos données d'identité et de contact : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, profession et données figurant sur vos pièces d'identité ;
- les informations et documents que vous nous confiez pour l'exécution de nos services, par exemple votre situation fiscale, comptable, salariale, immobilière ou d'assurances sociales, vos coordonnées bancaires, vos contrats et votre correspondance avec des autorités ou des tiers ;
- lorsque le mandat l'exige, des données sensibles au sens de la loi (art. 5 let. c LPD), par exemple des données sur la santé, sur des mesures d'aide sociale ou sur des poursuites ou sanctions pénales et administratives - nous ne les traitons que dans la mesure nécessaire et avec une prudence particulière ;
- les données de facturation et de paiement ;

- le contenu de nos échanges avec vous : courriers, e-mails, messages, demandes envoyées par les formulaires de notre site (contact, venue du Deskbus, annonces immobilières, pages en d'autres langues et, lorsque le Guichet est en service, demande de réponse personnelle) ;
- lorsque le Guichet, l'assistant automatique de notre site, est en service, les questions qui lui sont posées (voir chiffre 7) ;
- les données techniques liées à la consultation de notre site internet (voir chiffre 7).

3. D'où proviennent ces données

Nous recevons la plupart des données directement de vous. Nous en obtenons aussi, lorsque l'exécution de votre mandat le requiert, auprès d'autorités, d'assurances, de banques, de gérances, d'avocats, de notaires ou d'autres personnes concernées par votre dossier, ainsi que dans des sources accessibles au public, comme le registre du commerce, le registre foncier, des annuaires ou internet.

Si vous nous transmettez des données concernant d'autres personnes, par exemple votre conjoint, vos employés ou vos locataires, nous vous remercions de les informer de la présente déclaration.

4. Pourquoi nous traitons vos données

Nous traitons vos données pour :

- exécuter les mandats que vous nous confiez - conseil et gestion administrative, comptabilité, fiscalité, salaires, gérance immobilière, soutien juridique - et communiquer avec vous ;
- répondre à vos demandes, organiser un rendez-vous, notamment au Deskbus, et vous adresser des offres ;
- lorsque le Guichet est en service, répondre aux questions que vous lui posez et vous orienter vers le bon service ;
- facturer nos prestations, encaisser nos honoraires et tenir notre comptabilité ;
- respecter nos obligations légales, notamment de conservation ;
- faire valoir ou défendre nos droits en cas de litige ;
- assurer la sécurité de nos systèmes et le bon fonctionnement de notre site internet ; avec votre accord, mesurer la fréquentation du site et, lorsque nous menons une campagne publicitaire sur Google, l'efficacité de nos annonces (voir chiffre 7) ;
- présenter nos services, y compris en prenant contact à titre professionnel avec des entreprises dont les coordonnées sont accessibles au public. Vous pouvez vous y opposer en tout temps.

Nous traitons vos données lorsque cela est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat avec vous, lorsque la loi nous y oblige, lorsque nous avons un intérêt prépondérant ou lorsque vous y avez consenti (art. 31 LPD). Nous ne prenons aucune décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de vos données (art. 21 LPD) : lorsqu'il est en service, le Guichet vous informe et vous oriente, il ne décide rien à votre sujet.

5. À qui nous communiquons vos données

Nous ne vendons jamais vos données. Nous les communiquons uniquement lorsque l'exécution de votre mandat l'exige, lorsque la loi l'impose ou avec votre accord, et seulement dans la mesure nécessaire, aux destinataires suivants :

- les autorités et administrations concernées, par exemple les autorités fiscales, les caisses et offices d'assurances sociales ou les tribunaux ;
- les autres personnes concernées par votre dossier, par exemple des assurances, des banques, des gérances, des propriétaires ou des locataires, une partie adverse, des avocats ou des notaires ;
- nos prestataires, qui traitent les données pour notre compte : hébergement du site internet et de la messagerie, stockage en ligne des dossiers de nos clients, logiciels de bureautique et de comptabilité, mesure d'audience du site et protection de notre formulaire de contact (Google, voir chiffre 7), outils informatiques, y compris des outils d'intelligence artificielle, dont celui qui fait fonctionner le Guichet lorsqu'il est en service. Ils sont tenus par contrat de ne traiter vos données que selon nos instructions et d'en garantir la sécurité. Les sauvegardes de notre site internet sont en outre stockées dans notre compte Google Drive (voir chiffre 7).
- pendant une campagne publicitaire, et seulement si vous avez accepté la catégorie « Publicité », Google, qui utilise alors ces données aussi pour ses propres besoins, sous sa propre responsabilité (voir chiffre 7).

6. Communication de données à l'étranger

Nous traitons vos données en principe en Suisse. Notre site internet et notre messagerie sont hébergés en Suisse, et les dossiers de nos clients sont stockés chez un prestataire établi en Suisse. Certaines données peuvent toutefois être traitées à l'étranger, notamment aux États-Unis et en France : c'est le cas des outils d'intelligence artificielle que nous utilisons pour traiter votre dossier ou pour faire fonctionner le Guichet lorsqu'il est en service, et des services mentionnés aux chiffres 7 et 8.

Le Conseil fédéral reconnaît que la France, comme les autres États de l'Union européenne, garantit un niveau de protection adéquat. Pour les États-Unis, ce niveau n'est reconnu que pour les entreprises certifiées selon le cadre de protection des données entre la Suisse et les États-Unis (Swiss-U.S. Data Privacy Framework) (art. 16 al. 1 LPD et annexe 1 OPDo). Les prestataires établis aux États-Unis auxquels nous recourons indiquent, dans leurs propres conditions, soit être certifiés selon ce cadre, soit fonder leurs transferts sur des clauses contractuelles types de protection des données (art. 16 al. 2 LPD).

Une communication peut aussi avoir lieu sans ces garanties lorsqu'elle est directement liée à l'exécution de votre mandat, par exemple si votre dossier concerne une autorité ou une personne à l'étranger, ou lorsque vous y avez expressément consenti (art. 17 LPD).

7. Notre site internet

Données techniques

Lorsque vous consultez notre site, notre hébergeur, établi en Suisse, enregistre automatiquement des données techniques : votre adresse IP, la date et l'heure de la visite, les pages consultées, ainsi que le navigateur et le système d'exploitation utilisés. Ces données servent à assurer le fonctionnement et la sécurité du site.

Le Guichet, notre assistant automatique

Les indications qui suivent valent lorsque le Guichet est en service sur notre site. Le Guichet répond à vos questions de manière automatique, sans intervention humaine, à titre informatif et sans aucune garantie. Il s'appuie sur les informations publiées sur notre site, notamment nos articles : il vous

indique quel service peut vous aider et peut faire un calcul indicatif à partir des chiffres que vous lui donnez. Il ne donne pas de conseil sur votre situation personnelle. Poser une question ne demande aucune donnée vous concernant. Comme les questions sont conservées (voir ci-dessous), n'y inscrivez rien qui permette de vous reconnaître, vous ou une autre personne : ni nom, ni adresse, ni numéro de téléphone ou de compte, ni information sur votre santé. Pour un calcul, il suffit de donner les chiffres.

Pour produire la réponse, votre question est transmise par notre site, avec les questions et réponses précédentes du même échange, à Anthropic PBC, aux États-Unis, dont le modèle d'intelligence artificielle Claude rédige la réponse pour notre compte. Cette transmission repose sur les clauses contractuelles types de protection des données qui font partie du contrat d'Anthropic (art. 16 al. 2 let. d LPD). Selon ses conditions commerciales, Anthropic n'utilise pas vos questions pour entraîner ses modèles, et selon sa politique de conservation, elle les efface en principe dans les 30 jours, sauf si la loi l'oblige à les garder plus longtemps ou si une question enfreint ses règles d'utilisation.

De notre côté, nous conservons les questions posées au Guichet pendant six mois dans un fichier sur notre serveur, hébergé en Suisse, pour améliorer les réponses du Guichet et repérer les questions fréquentes ; elles sont ensuite effacées automatiquement de ce fichier. Des copies peuvent toutefois subsister dans les sauvegardes du site (voir « Sauvegardes du site » ci-dessous). Avec chaque question, nous gardons quelques indications sur l'échange, comme la date et l'heure, la langue et la page du site où elle a été posée, ainsi que, si possible, le pays d'où elle provient. Ce pays est déduit du fuseau horaire réglé sur votre appareil, que votre navigateur transmet avec la question ; si notre hébergeur fournit une indication de pays et de région tirée de votre adresse IP, c'est celle-ci qui est retenue. Votre adresse IP elle-même n'est pas conservée. Dans ce fichier, les questions ne sont pas reliées à votre identité.

Pour limiter le nombre de questions posées chaque jour depuis une même connexion internet, notre site calcule, à partir de votre adresse IP, un code qui change chaque jour. Ce code ne sert que pendant 24 heures ; ni lui ni votre adresse IP ne sont enregistrés dans le fichier des questions.

Si vous souhaitez une réponse personnelle, le Guichet vous propose un formulaire où indiquer votre nom et votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone, avec une case de consentement. Votre message nous parvient alors par e-mail, avec la première question que vous avez posée au Guichet ; il est traité comme une demande envoyée par nos formulaires et conservé selon les règles du chiffre 9, et non effacé au bout de six mois comme les questions du fichier. Vos coordonnées ne sont pas transmises à l'outil d'intelligence artificielle et ne sont pas enregistrées dans le fichier des questions posées au Guichet.

Formulaires

Les données que vous saisissez dans nos formulaires - demande de contact, venue du Deskbus, intérêt pour une annonce immobilière, message envoyé depuis nos pages en anglais, italien, espagnol, portugais, albanais, turc ou arabe et, lorsque le Guichet est en service, demande de réponse personnelle (voir ci-dessus) - nous sont transmises par e-mail et servent uniquement à traiter votre demande et à vous recontacter à son sujet. Aucune copie n'en est conservée sur le site.

Sauvegardes du site

Pour pouvoir rétablir notre site en cas de panne ou d'erreur, nous en faisons des sauvegardes. Elles contiennent le contenu du site et sa base de données, y compris le fichier des questions posées au Guichet. Ces sauvegardes sont stockées dans le service en ligne Google Drive, et Google peut les

traiter aux États-Unis et dans d'autres pays (voir « Transmission à Google et durées » ci-dessous). Nous ne les utilisons que pour rétablir le site.

Protection contre les abus

Pour protéger notre formulaire de contact contre les envois abusifs, nous utilisons le service Google reCAPTCHA, sur la page Contact uniquement. Il vérifie que le formulaire est envoyé par une personne et non par un programme automatique. Pour cela, il analyse certaines informations techniques de votre visite, dont votre adresse IP et des données sur votre navigateur et votre appareil, et il dépose sur votre appareil un cookie nécessaire à cette vérification. Google traite ces données pour notre compte, uniquement pour la sécurité et la prévention des abus, et peut les traiter aux États-Unis (voir « Transmission à Google et durées » ci-dessous).

Ce service est nécessaire à la sécurité du formulaire : il ne dépend donc pas de votre choix dans le bandeau des cookies. Si vous ne souhaitez pas qu'il soit utilisé, n'ouvrez pas la page Contact et écrivez-nous directement à l'adresse e-mail indiquée au chiffre 1.

Cookies et choix des cookies

Notre site enregistre sur votre appareil de petits fichiers appelés cookies. Certains sont nécessaires à son fonctionnement et ne demandent pas votre accord : celui qui mémorise la langue choisie, ceux qui mémorisent votre choix sur les cookies et celui de la protection du formulaire de contact décrit ci-dessus.

Les autres ne sont utilisés qu'avec votre accord. Lors de votre première visite, un bandeau vous propose deux catégories : « Statistiques » et « Publicité ». Vous pouvez tout accepter, tout refuser ou choisir catégorie par catégorie. Tant que vous n'avez pas fait votre choix, et si vous refusez, aucun de ces services de Google n'est chargé. Seule exception : reCAPTCHA, sur la page Contact, décrit ci-dessus. Refuser dans le bandeau ne limite pas votre accès au site.

Vous pouvez changer d'avis en tout temps par le lien « Cookies » en bas de chaque page ; le retrait de votre accord vaut pour l'avenir. Vous pouvez aussi refuser ou supprimer les cookies dans les réglages de votre navigateur (art. 45c let. b de la loi sur les télécommunications, RS 784.10). Si vous y bloquez tous les cookies, y compris ceux qui sont nécessaires, certaines parties du site, dont le formulaire de contact, peuvent ne plus fonctionner correctement.

Statistiques (Google Analytics)

Si vous acceptez les statistiques, notre site utilise Google Analytics pour savoir comment il est consulté : pages vues, durée de la visite, provenance (par exemple un moteur de recherche), type d'appareil et de navigateur, et localisation approximative déduite de votre adresse IP. Google Analytics dépose à cet effet deux cookies, qui permettent de reconnaître votre navigateur d'une visite à l'autre. Selon Google, votre adresse IP n'est ni journalisée ni conservée dans Google Analytics.

Nous n'utilisons ces informations que sous forme de statistiques d'ensemble, sans chercher à savoir qui vous êtes. Tant que nous ne menons pas de campagne publicitaire, Google Analytics est réglé pour que Google traite ces données pour notre compte seulement : nous ne partageons pas les données avec Google pour ses propres besoins, et la fonction qui permet à Google de les rapprocher des comptes Google de ses utilisateurs (les « signaux Google », voir ci-dessous) est désactivée.

Publicité (Google)

La catégorie « Publicité » ne sert que lorsque nous menons une campagne publicitaire sur Google. En dehors d'une campagne, elle n'active rien, même si vous l'avez acceptée.

Pendant une campagne, et seulement si vous avez accepté cette catégorie, des cookies de Google permettent de savoir si une visite ou une prise de contact fait suite à l'une de nos annonces, et de présenter nos annonces, sur d'autres sites ou dans les services de Google, à des personnes qui ont déjà visité notre site. Nous relions alors Google Analytics à notre compte publicitaire Google et activons les signaux Google, qui permettent à Google de compléter ces informations avec celles des personnes connectées à leur compte Google et qui ont accepté la personnalisation des annonces. Google peut alors utiliser ces données aussi pour ses propres besoins, sous sa propre responsabilité et selon sa déclaration de confidentialité (policies.google.com/privacy). Nous ne recevons de Google que des statistiques d'ensemble.

Transmission à Google et durées

Les services de Google décrits ci-dessus peuvent traiter vos données aux États-Unis et dans d'autres pays où Google exploite des serveurs. Google LLC indique être certifiée selon le cadre de protection des données entre la Suisse et les États-Unis (Swiss-U.S. Data Privacy Framework), pour lequel le Conseil fédéral reconnaît un niveau de protection adéquat (art. 16 al. 1 LPD et annexe 1 OPDo). Pour les cas où ce cadre ne s'applique pas, les conditions de Google prévoient des clauses contractuelles types de protection des données (art. 16 al. 2 LPD).

Durées de conservation :

- choix de la langue : un an ;
- votre choix sur les cookies : six mois ;
- cookie de reCAPTCHA : six mois ;
- cookies de Google Analytics : deux ans au plus ; données détaillées des statistiques chez Google : deux mois ;
- sauvegardes du site : cinq semaines au plus (les questions du Guichet effacées du fichier peuvent donc y subsister jusqu'à cinq semaines de plus) ;
- cookies et données de la publicité : selon les règles de Google, décrites dans sa déclaration de confidentialité.

Polices, vidéos et liens

Les polices de caractères et les vidéos de notre site sont hébergées sur notre propre serveur : leur affichage ne transmet aucune donnée à Google, à YouTube ou à un autre tiers. Les vidéos ne se lancent que si vous cliquez dessus. Notre site n'utilise aucun outil de suivi publicitaire des réseaux sociaux ; les liens vers nos pages sur ces réseaux et vers WhatsApp ne leur transmettent aucune donnée tant que vous ne cliquez pas dessus.

8. Réseaux sociaux et messageries

Nous sommes présents notamment sur Facebook et LinkedIn. Lorsque vous consultez nos pages ou y réagissez, les exploitants de ces plateformes traitent vos données sous leur propre responsabilité, selon leurs propres déclarations de protection des données, et peuvent les traiter hors de Suisse. Ils nous fournissent des statistiques de fréquentation agrégées, qui ne nous permettent pas de vous identifier. Nous ne voyons que les informations que vous rendez publiques ou que vous nous adressez.

Vous pouvez aussi nous écrire par SMS, WhatsApp, Signal, Telegram ou Threema. L'exploitant du service de messagerie concerné ou votre opérateur de téléphonie traite alors également des

données vous concernant, selon ses propres règles et parfois hors de Suisse. Pour les documents confidentiels, nous vous recommandons l'e-mail ou le courrier postal.

9. Combien de temps nous conservons vos données

Nous conservons vos données aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles nous les avons collectées, puis aussi longtemps que la loi nous oblige à les garder ou que nous en avons besoin pour faire valoir ou défendre nos droits. En particulier :

- nos livres et pièces comptables, dont nos factures, sont conservés pendant dix ans à compter de la fin de l'exercice, comme l'exige le code des obligations (art. 958f CO, RS 220) ;
- les dossiers de mandat sont conservés en règle générale jusqu'à dix ans après la fin du mandat, soit pendant le délai de prescription ordinaire des prétentions qui peuvent en découler (art. 127 CO) ;
- les demandes reçues qui ne donnent pas lieu à un mandat sont effacées dès qu'elles ne sont plus utiles.

Nous détruisons ou anonymisons ensuite vos données (art. 6 al. 4 LPD). À la fin d'un mandat, vous pouvez nous demander de vous restituer vos documents et d'effacer les données que la loi ne nous oblige pas à conserver.

10. Comment nous protégeons vos données

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données contre la perte, l'accès non autorisé et la modification, notamment le contrôle des accès, la protection de nos appareils et de nos comptes ainsi que des sauvegardes. Nos collaborateurs et nos prestataires sont tenus à la confidentialité. Si une violation de la sécurité des données présente vraisemblablement un risque élevé pour vous, nous l'annonçons au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) et, si nécessaire pour votre protection, nous vous en informons (art. 24 LPD).

11. Vos droits

Vous pouvez en tout temps :

- nous demander si nous traitons des données vous concernant et, si c'est le cas, en recevoir une copie avec les informations sur leur traitement (droit d'accès, art. 25 LPD) ;
- faire rectifier des données inexactes (art. 32 al. 1 LPD) ;
- demander l'effacement de vos données, ou vous opposer à un traitement ou à une communication déterminés (art. 30 al. 2 et 32 al. 2 LPD) ;
- demander la remise des données que vous nous avez fournies, dans un format électronique courant, ou leur transmission à un autre prestataire, lorsque nous les traitons de manière informatisée avec votre consentement ou pour conclure ou exécuter un contrat avec vous (art. 28 LPD) ;
- retirer un consentement que vous nous avez donné, sans effet sur les traitements déjà effectués.

Adressez votre demande par écrit, par e-mail ou par courrier, aux coordonnées du chiffre 1. Nous pouvons vous demander de justifier de votre identité. Nous répondons à une demande d'accès ou de remise de vos données en principe dans les 30 jours et gratuitement ; si elle exige des efforts

disproportionnés, une participation aux frais de CHF 300.- au maximum peut vous être demandée, après information préalable (art. 25 al. 6 et 7 LPD ; art. 18 et 19 OPDo).

Ces droits connaissent des limites prévues par la loi. Nous pouvons notamment refuser, restreindre ou différer l'accès à vos données lorsqu'une loi le prévoit, lorsque des intérêts prépondérants de tiers l'exigent ou lorsque la demande est manifestement infondée ; nous vous indiquons alors le motif (art. 26 LPD). Nous ne pouvons pas non plus effacer les données que la loi nous oblige à conserver (art. 31 al. 1 LPD ; art. 958f CO). Si vous demandez l'effacement de données nécessaires à votre mandat, il se peut que nous ne puissions plus l'exécuter.

Si vous estimez que nous ne respectons pas la protection de vos données, vous pouvez vous adresser au tribunal civil (art. 32 al. 2 LPD) ou signaler la situation au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT), Feldeggweg 1, 3003 Berne, www.edoeb.admin.ch, qui peut ouvrir une enquête (art. 49 LPD).

12. Modification de la présente déclaration

Nous pouvons modifier la présente déclaration en tout temps, notamment si nos traitements ou le droit applicable évoluent. La version publiée sur notre site internet fait foi. La présente déclaration existe en français et en allemand.

My-Defensor Sàrl
Version novembre 2026