

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Date de dernière modification : 17 avril 2026

AlloVoisins entend faire de la maîtrise de vos données et du respect de votre vie privée une préoccupation fondamentale qui s'inscrit dans nos valeurs de confiance et de transparence.

En conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679 est entré en application le 25 mai 2018, nous nous engageons à appliquer une politique rigoureuse de protection de vos données personnelles.

Notre politique est amenée à évoluer, notamment en raison des évolutions législatives et réglementaires, et nous vous invitons en conséquence à la consulter régulièrement

1. Type de données collectées

A. Les données que vous renseignez :

Sur nos sites web

Pour accéder aux ressources des sites web AlloVoisins et contacter le service commercial, nous sommes susceptibles de collecter votre adresse mail, vos noms et prénoms, le nom de la société pour le compte de laquelle vous accédez à notre service, votre numéro de téléphone, votre pays, et le cas échéant, le contenu du message que vous nous adressez.

Pour votre compte/souscription

Pour bénéficier des services en tant qu'Utilisateur, vous devez être enregistré auprès d'AlloVoisins, soit par l'intermédiaire de nos sites web, soit au titre d'un contrat passé avec vous.

AlloVoisins collecte l'ensemble des données personnelles que vous fournissez lors de votre enregistrement comme Utilisateur, à savoir : nom, prénom, et le cas échéant adresse postale, numéro de téléphone mobile, adresse e-mail, et dans certains cas particuliers la civilité, la date de naissance, pour les entreprises / Auto-entrepreneurs : nom commercial et métier,

Certification obligatoire de votre numéro de téléphone mobile

Lors de votre inscription sur AlloVoisins, vous devez obligatoirement certifier votre numéro de téléphone mobile par SMS afin de sécuriser votre compte et de lutter contre la fraude. Ce numéro est transmis de manière sécurisée à notre sous-traitant Vonage et à votre opérateur mobile pour l'envoi du code de vérification.

Pour la réalisation de transactions

Pour recevoir des paiements sur AlloVoisins, vous devez créer un compte Stripe® Connect et accepter les Conditions d'utilisation Stripe® accessibles à l'adresse <https://Stripe.com/FR/legal/connect-account>.

L'utilisateur crée directement son compte Stripe® Connect et y renseigne les informations nécessaires au traitement des paiements et à la vérification KYC (Know Your Customer). AlloVoisins ne transmet pas ces données à Stripe® ; seul un identifiant utilisateur (user_id) est échangé entre les deux plateformes, et l'identifiant du compte Stripe® est stocké dans la base de données AlloVoisins.

Pour contacter le support Clients

Lorsque vous contactez notre support Clients, nous sommes susceptibles de collecter :

- Votre adresse e-mail si vous nous adressez un e-mail et/ou vos nom, prénom, adresse et éventuellement votre numéro de téléphone;
- Le contenu des messages que vous nous adressez, par e-mail, par formulaire ou via notre chat support utilisateur. (Nous sommes également susceptibles de collecter des données techniques sur votre connexion internet et votre adresse IP dans certains cas, votre navigateur et vos appareils).

Pour la vérification d'identité biométrique (optionnelle)

AlloVoisins propose un système optionnel de vérification d'identité biométrique opéré par son sous-traitant Didit (didit.me). Ce service est entièrement géré par Didit, qui collecte et traite les données nécessaires à la vérification.

AlloVoisins ne collecte, ne traite ni ne conserve aucune donnée biométrique ou pièce d'identité dans le cadre de ce service. AlloVoisins reçoit de Didit le résultat de la vérification (identité vérifiée ou non) accompagné des données de l'utilisateur, ainsi que, en cas de refus, le motif de celui-ci. Seuls les motifs de refus « Compte suspendu » et « Vérification déjà effectuée sur un autre compte » sont exploités par AlloVoisins aux fins de lutte contre la fraude. AlloVoisins conserve en base de données uniquement l'identifiant de session Didit et le résultat de la vérification. Les données traitées par Didit sont supprimées par ce dernier dans un délai de six (6) mois.

La démarche est strictement volontaire et repose sur le consentement libre et éclairé de l'utilisateur. L'utilisateur peut retirer son consentement à tout moment en contactant dpo@allovosins.com, ce qui entraîne la suppression de la coche de vérification dans la rubrique Vérifications de son profil.

En cas de vérification réussie, une coche apparaît en face de la ligne « Pièce d'identité vérifiée » dans la rubrique Vérifications de la fiche de profil.

Pour la vérification SIRET des professionnels

Les utilisateurs professionnels (toute personne exerçant une activité économique) doivent fournir un numéro SIRET valide. Nous procédons à la vérification automatique via les sources officielles disponibles.

Nous collectons et conservons : raison sociale, SIRET, Code APE, forme juridique, date de création, adresse du siège social, nom commercial, capital social, statut d'ouverture ou de fermeture de l'établissement, date de cession ou de fermeture le cas échéant, et noms/prénoms des dirigeants (conservés uniquement pour la durée de vérification et les obligations légales).

Pour les données déclarées non-diffusibles auprès de l'INPI, nous demandons votre consentement explicite avant de les récupérer.

B. Les données que nous collectons automatiquement par votre utilisation de nos services

Nous enregistrons des données d'utilisation lorsque vous accédez à notre service (ou les utilisez d'une quelconque manière).

En particulier, AlloVoisins pourra éventuellement être amenée à collecter, stocker, voire utiliser les données suivantes : l'adresse IP, le numéro du visiteur du site web de l'utilisateur, les statistiques sur les pages affichées, les historiques de conversation, les historiques de navigation, l'historique des ressources téléchargées, les données de localisation géographique approximative (ville), et toutes autres informations fournies par l'utilisateur (le nom, l'adresse mail) ou entraînant une identification possible de ce dernier.

Nous utilisons des identifiants de connexion et des cookies pour améliorer l'expérience de votre navigation et pour analyser l'utilisation que vous faites de nos services.

En ce qui concerne les données de localisation géographique qui peuvent apparaître sur certaines pages du site, nous vous informons que AlloVoisins n'exploite pas de fonctionnalité de géolocalisation qui connecterait automatiquement la position exacte de l'utilisateur. L'affichage de l'adresse qui peut figurer sur certaines pages est effectué au moyen d'une solution de Geomapping qui affiche simplement la carte géographique correspondant à l'adresse que l'utilisateur a lui-même indiquée.

Les informations concernant les cookies utilisés sur notre site internet sont disponibles ci-dessous dans notre politique de gestion des cookies.

2. Utilisation de vos données

Nous procédons au traitement de vos données personnelles pour les finalités et reposant sur les bases juridiques suivantes :

Type de traitement - Finalité	Base légale du traitement
Traitement et gestion des demandes et transactions, et exécution des prestations de services dans le cadre des conditions générales de ventes et contrats spécifiques, y compris pour le recours aux fonctionnalités et services et l'exécution d'un éventuel paiement.	L'exécution du contrat (RGPD, Article 6, § 1, b)
Application d'une réglementation : journalisation des activités, conservation des données techniques de connexion (logs, adresses IP) conformément à l'article L34-1 du CPCE pour répondre aux réquisitions judiciaires.	L'obligation légale (RGPD, Article 6, § 1, c)
Envoi de bulletin d'informations par e-mail, gestion des abonnements aux listes de diffusion.	Le consentement (RGPD, Article 6, § 1, a et Article 7)
Maintien, garantie et amélioration de la qualité de nos produits et services, au moyen notamment de la réalisation et de l'analyse d'enquêtes de satisfaction et de l'analyse des commentaires des clients, et au moyen du traitement des données personnelles dans une base de données des clients, qui permet d'identifier un client récurrent, de mieux évaluer les exigences et souhaits, d'améliorer la qualité et la personnalisation des communications, et concevoir des offres spécialement adaptées aux besoins.	L'intérêt légitime (RGPD, Article 6, § 1, f), f)

<p>Prospection commerciale (email, courrier, téléphone) pour promouvoir les offres et services AlloVoisins.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour la prospection par e-mail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Particuliers : consentement préalable recueilli lors de l'inscription, conformément à l'article L34-5 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE). Désinscription possible via le lien figurant dans chaque communication. ○ Professionnels : intérêt légitime, dans le cadre d'une relation commerciale en cours et pour des produits ou services analogues. Droit d'opposition via le lien de désinscription dans chaque communication. • Pour la prospection téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> ○ Particuliers : autorisée uniquement dans le cadre d'une relation contractuelle en cours et pour des produits ou services analogues, conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, sous réserve de l'absence d'inscription sur la liste Bloctel (www.bloctel.gouv.fr). <p>Professionnels : intérêt légitime, dans le cadre de la relation contractuelle en cours. Droit d'opposition disponible auprès du service client (contact@allovosins.com) ou auprès du DPO (dpo@allovosins.com). Les logs d'opposition sont conservés 3 ans.</p>	<p>Emails particuliers : Consentement (RGPD, Article 6, §1, a et Article 7 — article L34-5 CPCE) Emails professionnels : Intérêt légitime (RGPD, Article 6, §1, f)</p> <p>Téléphones particuliers : Intérêt légitime / relation contractuelle (RGPD, Article 6, §1, f — article L223-2 C. conso.) Téléphones professionnels : Intérêt légitime (RGPD, Article 6, §1, f)</p>
<p>Préservation des droits, à des fins de prévention des infractions, à des fins de recours contentieux ou de défense contre des recours contentieux, à des fins de défense des intérêts d'ALLOVOISINS en cas de litige, à des fins de préservation de la sécurité informatique, à des fins d'identification de risques liés à la fraude.</p>	<p>L'intérêt légitime (RGPD, Article 6, § 1, f), f)</p>
<p>Recouvrement des créances impayées de plus de 45 jours : transmission des données du débiteur à un prestataire de recouvrement, suivi amiable et judiciaire de la créance, enregistrement et transcription automatique (IA) des échanges téléphoniques.</p>	<p>L'intérêt légitime (RGPD, Article 6, § 1, f)</p>
<p>Vérification optionnelle d'identité : strictement limité à ce qui est nécessaire à la finalité poursuivie (article 5, § 1, c du RGPD) : la vérification est réalisée une seule fois, intégralement par le sous-traitant Didit dans son propre environnement technique.</p> <p>Les données biométriques collectées par Didit sont supprimées conformément à la durée configurée dans la console Didit, dans la limite maximale de 6 mois prévue au contrat de sous-traitance.</p> <p>AlloVoisins reçoit de Didit le résultat de la vérification (identité vérifiée ou non) accompagné des données de l'Utilisateur, ainsi que, en cas de refus, le motif de celui-ci. Seuls les motifs de refus « Compte suspendu » et « Vérification déjà effectuée sur un autre compte » sont exploités par AlloVoisins aux fins de lutte contre la fraude. AlloVoisins conserve en base de données uniquement l'identifiant de session Didit et le résultat de la vérification. Les données traitées par Didit sont supprimées par ce dernier dans un délai de six (6) mois.</p>	<p>Le consentement explicite pour les données sensibles (RGPD, Article 9, § 2, a)</p>
<p>Certification obligatoire du numéro de téléphone mobile lors de l'inscription pour sécuriser le compte, prévenir la fraude et permettre les communications liées au Service.</p>	<p>L'exécution du contrat (RGPD, Article 6, §1, b).</p>
<p>Vérification SIRET et certification professionnelle via les sources officielles disponibles.</p>	<p>L'obligation légale (RGPD, Article 6, § 1, c) et l'intérêt légitime pour la lutte contre la fraude (RGPD, Article 6, § 1, f)</p>

3. Responsable de traitement

AlloVoisins est exclusivement responsable du traitement des données à caractère personnel de ses utilisateurs

AlloVoisins, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro B792 209 967 ayant son siège social au 8 allée Baco, 44000 Nantes, représentée par Monsieur Edouard DUMORTIER, en sa qualité de Président, est responsable du traitement des données qu'elle collecte.

4. Destinataires des données

Les Données à Caractère Personnel collectées sont destinées à AlloVoisins, responsable du Traitement. Seules les personnes intervenant dans le traitement des données pour une des finalités ci-dessus pourront accéder à vos données uniquement à cette finalité.

AlloVoisins ne cède pas vos données personnelles à des tiers à des fins commerciales.

Certaines données peuvent être transmises à des sous-traitants agissant pour notre compte ou, dans des cas strictement définis, à des tiers intervenant dans la gestion de nos droits et obligations (prestataire de recouvrement, autorités judiciaires).

Ces transmissions sont toujours fondées sur une base légale appropriée et portées à votre connaissance dans la présente politique.

Sont susceptibles d'avoir accès à certaines de vos données :

Les sous-traitants : Ils assurent des prestations pour notre compte.

Nous faisons appel à des sous-traitants pour assurer la fourniture et l'amélioration de nos services. L'accès de nos sous-traitants à vos données se fait sur la base de contrats signés faisant mention des obligations leur incombant en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données, conformément à l'article 28 du RGPD.

Sous-traitant	Finalité / Prestations	Localisation
STRIPE®	Traitement des paiements en ligne, gestion des comptes de paiement, vérification KYC (Know Your Customer), lutte contre la fraude financière	Stripe Payments Europe, Ltd., Dublin, Irlande (Union Européenne)
DIDIT	Vérification d'identité biométrique optionnelle : comparaison automatisée entre pièce d'identité et selfie vidéo	Espagne (Union Européenne) Didit Identity Spain, S.L. — CIF B22929327 — Calle Pallars 193, 08005 Barcelone, Espagne
INSEE / INPI	Vérification automatique des numéros SIRET via les sources officielles disponibles	France (organismes publics français)
MAGIC ONLINE	Hébergement des données et infrastructure technique	France
VONAGE	Certification mobile obligatoire lors de l'inscription et envoi de SMS de confirmation et notifications.	Royaume-Uni / États-Unis (clauses contractuelles types)
Google Analytics	Mesure d'audience et statistiques de navigation	États-Unis (clauses contractuelles types)
MATOMO	Mesure d'audience et statistiques de navigation	Union Européenne
Trustpilot	Recueil et gestion des avis utilisateurs	Danemark (Union Européenne)
PRESTATAIRES DE RECOUVREMENT (liste évolutive)	Recouvrement amiable et judiciaire des créances impayées (plus de 45 jours).	France Dans certains cas sous-traitants IA : Microsoft Azure - France, Google Cloud et

		OpenAI - États-Unis, encadrés par Clauses Contractuelles Types.
Zendesk	Gestion du support client et des tickets d'assistance	États-Unis (clauses contractuelles types)

- Les plates-formes de réseaux sociaux

L'utilisation des réseaux sociaux pour interagir avec nos sites et applications (notamment les boutons « partager » de Facebook, X (anciennement Twitter)) est en effet susceptible d'entraîner des échanges de données. Par exemple, si vous êtes connecté au réseau social Facebook et que vous consultez une page du site, Facebook est susceptible de collecter cette information. De même, si vous consultez un article sur le site et que vous cliquez sur le bouton de partage X (anciennement Twitter), X collectera cette information. Nous vous invitons donc à consulter les politiques de gestion des données personnelles des différents réseaux sociaux pour avoir connaissance des collectes et traitements qu'ils effectuent sur vos données.

- Nos partenaires commerciaux

Certains services tiers intégrés à la plateforme (réseaux sociaux, outils analytiques) peuvent, selon vos paramètres et dans le cadre de leurs propres politiques, traiter vos données de navigation à des fins publicitaires. AlloVoisins ne cède pas vos données personnelles à des tiers à des fins commerciales propres. Si vous interagissez avec ces services tiers, leurs politiques de confidentialité vous sont directement opposables.

- Les autorités de police, autorités judiciaires ou administratives

Lorsque nous avons l'obligation légale de le faire ou afin de garantir les droits, les biens et la sécurité d'AlloVoisins.

Les données peuvent également être transférées à des organismes et institutions publiques en cas d'obligation juridique (par exemple à la demande des autorités fiscales ou des autorités judiciaires).

5. Les données sont-elles transférées en dehors de l'union européenne ?

Un transfert des données personnelles à des organismes situé en dehors de l'Union européenne (désignés par « pays tiers ») peut intervenir dès lors (a) qu'un tel transfert est nécessaire au recours à une fonctionnalité et au déroulement de l'exécution de la prestation, (b) que la loi l'exige, (c) ou que vous avez donné votre consentement.

Dans ce cas, nous nous assurons que ce transfert s'effectue dans le respect de la législation en matière de transfert de données à caractère personnel et notamment, qu'un niveau suffisant de protection de vos données personnelles soit garanti, en particulier au travers de la contractualisation via les Clauses Contractuelles Type. Les sous-traitants suivants sont situés en dehors de l'Union Européenne et font l'objet de Clauses Contractuelles Types approuvées par la Commission Européenne :

- Vonage : Royaume-Uni et États-Unis
- Google Analytics : États-Unis
- Zendesk : États-Unis

6. Durée de conservation

Vos données personnelles sont conservées tant qu'elles demeurent nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles et légales. Lorsque les données ne sont plus nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles, elles sont régulièrement effacées ou anonymisées, sauf lorsque des obligations légales, commerciales ou fiscales requièrent un traitement ultérieur impliquant un délai de conservation prolongé.

La durée de conservation de vos données personnelles varie en fonction de la finalité de leur collecte :

Catégories de données	Finalités	Durées de conservation
Données relatives à un prospect	Constitution et gestion d'un fichier de prospects	3 ans à compter de la collecte des données ou du dernier contact émanant du prospect
Données relatives à un client actif – Ensemble des données	Gestion du compte client et gestion des transactions	Pendant toute la durée de la relation contractuelle et 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale
Données relatives à un client inactif – Données relatives à l'exécution du contrat	Gestion du compte client, des commandes, des livraisons, de la facturation, des paiements	10 ans après la fin du contrat ou le dernier contact émanant du client inactif
Données d'identification et de contact – Clients inactifs	Envoi d'informations sur l'évolution de notre offre	3 ans après la fin du contrat ou le dernier contact émanant du client inactif
Données d'identification et de contact – Inscrits newsletters	Envoi d'informations sur l'évolution de notre offre	3 ans à compter de la désinscription ou du dernier contact émanant du client
Données d'identification et de contact – Inscrits compte Web	Envoi d'informations sur l'évolution de notre offre	3 ans à compter de la désinscription ou du dernier contact émanant du client
Données générées par les cookies	Fonctionnement et optimisation des services en ligne, mesures de fréquentation, personnalisation des contenus et publicités	13 mois maximum
Les données relatives à l'utilisation du service	Journalisation de l'activité et analyse de l'utilisation des services	12 mois à partir de l'activité qui a généré leur collecte
Les documents et pièces comptables (devis, factures émis aux clients et factures reçues des prestataires et sous-traitants)	Conservation des preuves comptables. Sur demande, les devis et factures sont transmis aux clients au format PDF	10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Données biométriques (photos pièce d'identité, vidéo visage) et logs de vérification d'identité	Vérification d'identité optionnelle	Durée configurée dans la console Didit — maximum contractuel : 6 mois à compter de la vérification.
Résultat de vérification d'identité/numéro de téléphone et / SIRET et badge sur le profil (statut "vérifié")	Affichage des coches dans la rubrique Vérifications de la fiche de profil et du Badge vérifié en cas de cumul de toutes les vérifications.	Jusqu'à suppression définitive du compte
Numéro de téléphone certifié	Certification mobile obligatoire, sécurisation du compte et communications liées au Service	Pendant toute la durée du compte + 30 jours après clôture
Données SIRET (entité juridique : raison sociale,	Vérification et certification professionnelle	Pendant toute la durée du compte professionnel

SIRET, APE, forme juridique, adresse siège)		
Données SIRET (noms et prénoms des dirigeants)	Vérification professionnelle et obligations légales	Pendant toute la durée du compte professionnel
Données professionnelles (contacts, devis, factures, encaissements)	Gestion d'activité professionnelle et portabilité Data Act	Pendant la durée de l'abonnement PREMIER + 10 ans (obligations comptables)
Données relatives aux paiements par le prestataire STRIPE®	Traitement des paiements et opérations financières	Conformément aux Conditions d'utilisation Stripe Connect® et aux obligations légales
Logs prospection téléphonique et opposition	Respect des droits des utilisateurs et preuve de l'opposition	3 ans à compter de l'opposition
Données transmises au gestionnaire de recouvrement (identification, contact, créance)	Recouvrement des créances impayées	5 ans à compter de la clôture du dossier de recouvrement
Enregistrements d'appels, transcriptions et résumés IA (via société de recouvrement)	Contrôle professionnel DGCCRF, preuve	6 mois à compter de l'appel
Données techniques de trafic et de connexion susceptibles de faire l'objet d'une réquisition judiciaire (adresses IP, logs de connexion, données de navigation, identifiants de session)	Réponse aux réquisitions judiciaires et aux demandes des autorités habilitées — obligation légale au titre de l'article L34-1 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE)	12 mois à compter de leur collecte, conformément à l'article L34-1 du CPCE

7. Vos droits

Conformément à la réglementation sur les données à caractère personnel, et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, et ses modifications successives, notamment par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 et l'ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018 et le Règlement européen sur la Protection des Données n°2016/679, dit « RGPD », vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- Accès : il s'agit de votre droit d'obtenir la confirmation que vos données sont traitées ou non, et si oui, d'accéder à ces données (dans les conditions de l'art. 15 RGPD),
- Rectification : il s'agit de votre droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, que vos données inexactes soient rectifiées, et que vos données incomplètes soient complétées. Vous pouvez en outre, à tout moment, modifier les données personnelles (dans les conditions de l'art. 16 RGPD),
- Suppression/Effacement : il s'agit de votre droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, l'effacement de vos données, à l'exception de celles qui sont nécessaires à AlloVoisins conformément aux indications de la rubrique 6 (dans les conditions de l'art. 17 RGPD),
- Limitation : il s'agit de votre droit d'obtenir la limitation du traitement lorsque vous vous y opposez, lorsque vous contestez l'exactitude de vos données, lorsque vous pensez que leur traitement est illicite, ou lorsque vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice (dans les conditions de l'art. 18 RGPD),

- Opposition : il s'agit de votre droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données par AlloVoisins, lorsque celui-ci est nécessaire aux fins des intérêts légitimes de AlloVoisins. Vous pouvez en particulier vous opposer au traitement fait à des fins de prospection (dans les conditions de l'art. 21 RGPD),
- Droits relatifs aux décisions individuelles automatisées : la vérification d'identité biométrique mise en œuvre par AlloVoisins via son sous-traitant Didit implique un traitement automatisé. Conformément à l'article 22 du RGPD, vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques significatifs vous concernant. Vous disposez notamment du droit de contester la décision, en contactant : dpo@allovosins.com.
- Lorsque le traitement de vos données personnelles repose sur un consentement que vous avez accordé, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans que la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait n'en soit altérée (dans les conditions des articles 6, §1, a), et 7 RGPD),

En particulier, pour la vérification d'identité biométrique, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactant privacy@didit.me, ce qui entraîne la suppression de la coche de vérification dans la rubrique Vérifications de votre profil. Les données biométriques, conservées par Didit, sont également supprimées conformément aux conditions de Didit.

- Portabilité : il s'agit de votre droit de recevoir vos données dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine et interopérable, et de les transmettre à un autre responsable du traitement sans que nous y fassions obstacle (dans les conditions de l'art. 20 RGPD).

Pour les utilisateurs professionnels disposant d'un abonnement PREMIER, vous bénéficiez d'un droit renforcé à la portabilité conformément au Règlement (UE) 2023/2854 (Data Act). Vous pouvez demander l'export de vos données professionnelles (contacts, devis, factures, encaissements) dans un format structuré (.pdf). Délai de mise à disposition : 30 jours maximum. Gratuit pour les comptes actifs depuis plus de 30 mois (à compter du 12/09/2027).

Enfin, vous disposez également des droits suivants :

- Droit à être informé dans un délai d'un mois des mesures prises à la suite d'une demande (dans les conditions de l'art. 12 RGPD),
- Droit à être informé des actes de rectification, d'effacement ou de limitation (dans les conditions de l'art. 19 RGPD),
- Droit à être informé dans les meilleurs délais en cas de violation de données susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits ou libertés (dans les conditions de l'art. 34 RGPD),
- En cas de contestation des conditions relatives à la collecte et au traitement de vos données à caractère personnel, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr),
- Vous pouvez également donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès. En l'absence de directives de votre part,

vous êtes informé que vos héritiers disposent d'un droit de s'opposer à la poursuite des traitements de vos données à caractère personnel ou faire procéder à leur mise à jour.

8. Exercice des droits et contact

L'exercice de vos droits auprès d'AlloVoisins doit être réalisé en contactant AlloVoisins aux coordonnées ci-dessous.

Pour exercer vos droits conformément à la présente politique et à la réglementation, vous pouvez contacter le service Client via le formulaire : <https://support.allovoisins.com/hc/fr/requests/new>.

Pour toute question relative à la politique de confidentialité ou pour toute demande relative à la conformité d'AlloVoisins à la réglementation sur protection des données personnelles, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données :

- Par e-mail à l'adresse : dpo@allovoisins.com ;
- En adressant un courrier à l'adresse suivante : 2CED - Protection des Données – 8 Allée Baco
44000 NANTES

Pour toute demande, vous devez indiquer le contexte dans lequel vous nous avez transmis vos Données à Caractère Personnel (date de la réclamation et/ou motif).

Si nous ne disposons pas d'éléments suffisants pour vous identifier précisément (adresse mail non rattachable, situation équivoque...), nous serons amenés à vous demander de justifier de votre identité par la transmission d'une pièce que nous pourrions conserver pendant une durée de 13 mois. Ceci est destiné à éviter qu'un tiers usurpe vos coordonnées pour exercer vos droits à votre place.

9. Sécurité de vos données

En tant que responsable de traitements et sous-traitant de nos Utilisateurs, nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos données personnelles contre l'altération, la perte accidentelle ou illicite, l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé, et notamment :

- La nomination d'un délégué à la protection des données;
- Le suivi de notre sécurité des systèmes d'information;
- La sensibilisation aux exigences de confidentialité de nos collaborateurs amenés à accéder à vos données personnelles;
- La sécurisation de l'accès à nos locaux et à nos plates-formes informatiques;
- La mise en œuvre d'une politique générale de sécurité informatique de l'entreprise;
- La sécurisation de l'accès, du partage et du transfert des données;
- Le haut degré d'exigence en matière de protection des données lors de la sélection de nos sous-traitants et partenaires

Nos mesures de protection incluent notamment des pare-feux, des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant / de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

Par ailleurs, lorsque vous transmettez des informations concernant votre carte de crédit lors d'une transaction, une technologie de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) permet de sécuriser vos échanges.

Notre partenaire STRIPE® en charge de la gestion des transactions est certifié PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Vous pouvez consulter la politique de confidentialité de Stripe® à l'adresse :

- <https://stripe.com/fr/privacy>
- <https://stripe.com/fr/legal/connect-account>

POLITIQUE DE GESTION DES COOKIES

Nom du cookie	Émetteur	Finalité	Durée
session	AlloVoisins	Gestion session utilisateur connecté	1 jour
completeAddress	AlloVoisins	Mémorisation adresse pour formulaires	1 jour
member_cookie	AlloVoisins	Détection première connexion	1 mois
MOLSESSION	AlloVoisins (infra)	Équilibrage de charge	Session
FCNEC / FCCDCF	CMP Funding Choice	Gestion consentement cookies	1 an

Nom du cookie	Émetteur	Finalité	Durée	Consentement
_ga	Google Analytics	Mesure audience - distinction visiteurs	13 mois	OUI
_ga_LE8TL3NMMR	Google Analytics	Mesure audience - identifiant unique	13 mois	OUI
_gid	Google Analytics	Mesure audience - distinction visiteurs	1 jour	OUI
_gat	Google Analytics	Limitation requêtes	1 minute	OUI
__gads	Google Analytics	Publicité	6 mois	OUI

Nom du cookie	Émetteur	Finalité	Durée	Consentement
fbm_510588989981501	Facebook	Connexion Facebook + tracking pub	1 an	OUI
fbsr_510588989981501	Facebook	Connexion Facebook + tracking pub	6 mois	OUI
_fbp	Facebook	Suivi publicitaire Facebook Ads	6 mois	OUI

Nom du cookie	Émetteur	Finalité	Durée	Consentement
Nom du cookie	Émetteur	Finalité	Durée	Consentement

zarget_user_id	Zendesk	Identification support client	1 an	OUI
Nom du cookie	Émetteur	Finalité	Durée	Consentement
_gcl_au	Google Adsense	Publicité Google	6 mois	OUI

La présente politique de cookies s'applique à l'ensemble des sites et de l'application mobile AlloVoisins (ci-après « le Service »), accessibles depuis www.allovoisins.com.

Elle a pour objet de vous informer sur les cookies susceptibles d'être déposés lors de votre utilisation du Service, sur leur finalité et sur les moyens dont vous disposez pour exercer vos choix.

1. QU'EST-CE QU'UN COOKIE ?

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone) lors de votre navigation sur un site internet ou de l'utilisation d'une application mobile. Il permet à son émetteur de reconnaître votre terminal lors de visites ultérieures et de mémoriser certaines informations relatives à votre navigation.

Un cookie ne vous identifie pas directement. Il est associé à votre terminal et à votre navigateur. Sa durée de validité est limitée à 13 mois maximum conformément aux recommandations de la CNIL.

2. QUI DÉPOSE DES COOKIES SUR VOTRE TERMINAL ?

Deux types d'émetteurs sont susceptibles de déposer des cookies lors de votre utilisation du Service :

- AlloVoisins, pour les cookies strictement nécessaires au fonctionnement du Service et les cookies fonctionnels ;
- Des prestataires tiers (mesure d'audience, réseaux sociaux, support client, publicité ciblée), sous réserve de votre consentement préalable recueilli via notre outil de gestion des cookies.

3. CATÉGORIES DE COOKIES ET FINALITÉS

A. Cookies strictement nécessaires (exemptés de consentement)

Ces cookies sont indispensables au fonctionnement du Service. Sans eux, vous ne pouvez pas naviguer sur le site ni utiliser ses fonctionnalités essentielles. Ils ne nécessitent pas votre consentement préalable.

Cookies déposés :

- session — AlloVoisins — Gestion de la session utilisateur connecté — Durée : 1 jour
- completeAddress — AlloVoisins — Mémorisation de l'adresse pour les formulaires — Durée : 1 jour
- member_cookie — AlloVoisins — Détection de la première connexion — Durée : 1 mois
- MOLSESSION — AlloVoisins (infrastructure) — Équilibrage de charge des serveurs — Durée : session
- FCNEC / FCCDCF — Funding Choice (Google) — Mémorisation de vos choix en matière de consentement aux cookies — Durée : 1 an

B. Cookies analytiques (consentement requis)

Ces cookies nous permettent de mesurer l'audience du Service, d'établir des statistiques de fréquentation et d'utilisation, et d'améliorer son ergonomie et ses contenus. Ils ne sont déposés qu'avec votre accord préalable.

Cookies déposés :

- _ga, _ga_LE8TL3NMMR — Google Analytics (Google Ireland Limited) — Mesure d'audience, distinction des visiteurs — Durée : 13 mois — Transfert hors UE (USA) encadré par Clauses Contractuelles Types

- `_gid` — Google Analytics — Distinction des visiteurs — Durée : 1 jour
- `_gat` — Google Analytics — Limitation du débit des requêtes — Durée : 1 minute
- `__gads` — Google Analytics — Mesure des performances publicitaires — Durée : 6 mois

Google Analytics est utilisé avec anonymisation de l'adresse IP activée. Vos données sont traitées par Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande). Pour en savoir plus :

<https://policies.google.com/privacy?hl=fr>

Pour désactiver Google Analytics : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

C. Cookies d'analyse comportementale (consentement requis)

Ces cookies permettent d'analyser le comportement de navigation sur le Service (cartes de chaleur, enregistrements de sessions anonymisés) afin d'améliorer l'expérience utilisateur. Ils ne sont déposés qu'avec votre accord.

Cookies déposés :

`_hjSessionUser`, `_hjid`, `_hjAbsoluteSessionInProgress` — Hotjar (Hotjar Ltd, Malte, Union Européenne) — Analyse comportementale et heatmaps — Durée : 1 an / 45 min selon le cookie

D. Cookies de réseaux sociaux (consentement requis)

Le Service intègre des boutons de partage vers des réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, YouTube notamment). Ces boutons déposent des cookies tiers lorsque vous les utilisez ou, dans certains cas, lorsque votre compte de réseau social est actif sur votre terminal pendant votre navigation.

Nous vous invitons à consulter les politiques de confidentialité de ces réseaux sociaux pour connaître les conditions dans lesquelles ils traitent vos données :

- Facebook / Meta : <https://fr-fr.facebook.com/policies/cookies/>
- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>
- YouTube (Google) : <https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=fr>
- X (anciennement Twitter) : <https://twitter.com/privacy>

Cookies déposés :

- `fbm_510588989981501 / fbsr_510588989981501 / _fbp` — Facebook / Meta — Connexion Facebook et suivi publicitaire — Durée : 6 mois à 1 an

E. Cookies de publicité ciblée (consentement requis)

Sous réserve de votre consentement, des cookies publicitaires peuvent être déposés afin de vous proposer des annonces adaptées à vos centres d'intérêt. Leur refus n'affecte pas l'utilisation du Service mais peut entraîner l'affichage de publicités non personnalisées.

Cookies déposés :

- `_gcl_au` — Google AdSense — Publicité Google — Durée : 6 mois
- Google Remarketing (via compte Google) — Personnalisation des annonces sur le réseau Google — Désactivation : <https://www.google.com/settings/ads>

Pour en savoir plus sur la publicité comportementale et exercer vos choix auprès de l'ensemble des acteurs concernés : <http://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/>

F. Cookies de support client (consentement requis)

zarget_user_id — Zendesk (États-Unis, Clauses Contractuelles Types) — Identification pour le support client —
Durée : 1 an

G. Fonctionnalités tiers intégrées

- reCAPTCHA (Google) : nous utilisons le service reCAPTCHA de Google Ireland Limited pour protéger les formulaires contre les soumissions automatisées. Ce service entraîne la transmission de votre adresse IP (préalablement anonymisée dans l'UE) à Google. Base légale : intérêt légitime (article 6.1.f du RGPD). Pour en savoir plus : <https://policies.google.com/privacy?hl=fr>
- Google Maps : le Service utilise Google Maps pour afficher les cartes géographiques correspondant aux adresses que vous avez vous-même renseignées. La position exacte de votre terminal n'est pas transmise à Google dans ce cadre. Pour l'application mobile, si vous avez autorisé la géolocalisation dans les paramètres de votre appareil, votre position peut être utilisée pour améliorer votre expérience ; vous pouvez désactiver cette autorisation à tout moment dans les paramètres de votre appareil.
- Connexion via Google (Google Login) : si vous choisissez de vous connecter au Service via votre compte Google, nous collectons les informations que Google nous transmet (nom, prénom, adresse e-mail) dans le seul but d'authentifier votre compte. Aucune autre utilisation n'est faite de ces informations.

4. COMMENT GÉRER VOS CHOIX EN MATIÈRE DE COOKIES ?

A. Via l'outil de gestion des cookies d'AlloVoisins

AlloVoisins met à votre disposition un outil de gestion du consentement accessible à tout moment depuis le lien suivant : https://allovosins.com/?action=show_cookies

Cet outil vous permet de paramétrer vos choix par catégorie de cookies. Vos préférences sont mémorisées pour une durée de 6 mois.

B. Via les paramètres de votre navigateur

Chaque navigateur vous permet de gérer les cookies directement depuis son menu de configuration. Consultez la rubrique d'aide de votre navigateur :

- Microsoft Edge : <https://privacy.microsoft.com/fr-fr/windows-10-microsoft-edge-and-privacy>
- Google Chrome : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>
- Mozilla Firefox : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies-preferences>
- Apple Safari : <https://support.apple.com/fr-fr/guide/safari/sfri11471/mac>
- Opera : <https://help.opera.com/en/latest/web-preferences/#cookies>

Attention : le refus des cookies strictement nécessaires peut empêcher l'utilisation normale du Service.

C. Option « Do Not Track »

La plupart des navigateurs modernes proposent une option « Ne pas me pister » (Do Not Track) dans leurs paramètres de confidentialité. AlloVoisins prend en compte ce signal dans la mesure des fonctionnalités actuellement disponibles. Consultez l'aide de votre navigateur pour activer cette option.

D. Pour les cookies de mesure d'audience

Vous pouvez désactiver Google Analytics en installant le module disponible à l'adresse : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

E. Pour les cookies publicitaires et de ciblage

Vous pouvez exercer vos droits auprès de l'ensemble des acteurs de la publicité en ligne via la plateforme européenne : <http://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/>

5. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE COOKIES

La présente politique cookies est susceptible d'être mise à jour pour refléter l'évolution des technologies utilisées, des réglementations applicables ou des services proposés. Une liste exhaustive et à jour des cookies effectivement déposés est disponible dans l'outil de gestion du consentement accessible depuis le Service. Nous vous recommandons de procéder à un scan technique régulier (via un outil de type CMP) pour maintenir cette liste à jour.

Historique de la politique de confidentialité et de respect de la vie privée

- [Version du 18 Janvier 2022](#)