Déclaration de protection des données

1. Informations sur la protection des données pour l'utilisation de prestations SaaS

Ces informations sur la protection des données s'appliquent pour les prestations SaaS des systèmes de cloud Hoval (Hoval Supervisor cloud et HovalConnect) de Hoval AG (ci-après dénommée «Hoval» ou «nous»). HovalConnect comprend l'application mobile pour les propriétaires d'installations et autres utilisateurs d'installations («HovalConnect App») ainsi que l'application pour entreprises mise à disposition pour les partenaires Hoval («HovalConnect business»). Elles vous expliquent comment vos données à caractère personnel sont collectées, traitées et utilisées lors de l'utilisation de systèmes de cloud Hoval.

En vue des prestations SaaS des systèmes de cloud Hoval, il est fait référence au traitement des données conjoint via le portail en ligne respectif, dans la mesure où il en existe un. Le traitement des données conjoint s'effectue à cet égard conformément aux conditions d'utilisation et à la déclaration de protection des données du portail en ligne respectif.

En tant que responsable, nous prenons la protection de vos données à caractère personnel très au sérieux. Nous traitons vos données à caractère personnel de manière confidentielle et en conformité avec les lois sur la protection des données applicables de la Suisse, de l'UE et du Royaume Uni ainsi que les présentes informations sur la protection des données. Nous garantissons en outre un traitement approprié et sécurisé et appliquons des mesures appropriées de protection de vos données en termes de garantie, de confidentialité, d'intégralité et de disponibilité. Nos mesures de sécurité sont constamment améliorées en fonction du développement technologique.

Ces informations sur la protection des données contiennent de plus amples informations concernant:

- les coordonnées du responsable
- les catégories des données traitées
- les indications relatives à la finalité et à la base juridique
- le destinataire des données
- la durée de conservation
- les informations sur vos droits

2. Qui sommes-nous?

Le responsable est Hoval AG, dont le siège social se trouve à Vaduz au Liechtenstein, de même que les entreprises qui lui sont associées. Vous trouverez une vue d'ensemble des entreprises appartenant au groupe sur www.hoval.com.

Si vous avez des questions sur la protection des données, veuillez vous adresser par e-mail à notre responsable de la protection des données à l'adresse dpo@hoval.com.

3. Qui est responsable de vos données?

Selon la manière dont votre installation est connectée, Hoval est seul responsable de vos données ou responsable conjointement avec une autre entreprise:

Votre situation	Responsable
Vous utilisez HovalConnect.	Hoval
Vous utilisez HovalConnect business.	Hoval et vous-même, conjointement, en tant que partenaire Hoval/chargé d'installations (article 26 du RGPD)

Déclaration de protection des données

Votre situation	Responsable
Votre installation a été directement activée par Hoval sur HovalSupervisor cloud.	Hoval
Votre installation a été activée par votre fournisseur ou votre chargé d'installations sur HovalSupervisor cloud.	Hoval et votre fournisseur ou votre chargé d'installations (article 26 du RGPD)

a) Responsabilité unique
En ce qui concerne HovalConnect ainsi que HovalSupervisor cloud avec activation directe par Hoval, Hoval est le seul responsable au sens de l'article 4, paragraphe 7 du RGPD ou, dans la mesure où le droit relatif à la protection des données du Royaume Uni est applicable, au sens de l'article 4, paragraphe 7 du UK GDPR. Une responsabilité conjointe selon l'article 26 du RGPD ou de l'article 26 du UK GDPR n'existe pas pour ces services. Un client professionnel ne participe pas au traitement en tant que responsable.

b) Responsabilité conjointe
En ce qui concerne HovalConnect business ainsi que HovalSupervisor cloud, Hoval et le client professionnel sont des responsables conjoints au sens de l'article 26 du RGPD ou, dans la mesure où le droit relatif à la protection des données du Royaume Uni est applicable, de l'article 26 du UK GDPR si le traitement respectif est effectué conjointement par Hoval et le client professionnel. En ce qui concerne HovalSupervisor cloud, cela est applicable en particulier lorsque l'installation du client final a été activée par le client professionnel.

Les partis ont conclu un accord sur la responsabilité conjointe qui détermine qui d'eux s'acquitte de quelles obligations conformément aux lois sur la protection des données respectivement applicables.

Hoval coordonne le traitement des demandes entrantes de manière centralisée afin d'en simplifier le traitement. Il est possible d'adresser des demandes de préférence aux responsables de la protection des données de Hoval à l'adresse dpo@hoval.com.

En ce qui concerne le traitement des données, Hoval assume les responsabilités suivantes:

- collecte des données
- enregistrement des données
- modification et suppression des données, limitation de leur traitement et de leur transfert
- sécurité appropriée du transfert et du traitement de données
- respect des obligations de conservation légales, existantes en ce qui concerne les données
- respect des dispositions relatives à la protection des données et des exigences en vigueur au niveau national
- gestion confidentielle des données et de leur traitement opportun

En ce qui concerne le traitement des données, le client assume les responsabilités suivantes s'il n'est pas le client final:

- élaboration d'un accord conforme à la protection des données avec le client final, en particulier d'une base juridique appropriée pour la collecte, le traitement et l'utilisation des données à caractère personnel du client

- possibilité pour le client final d'accéder à ses propres données conformément à la protection des données, en créant par exemple un nouveau profil utilisateur pour le client final
- possibilité pour le client final de changer de service de traitement des données conformément au point 7 de cette déclaration de protection des données

Hoval et le client professionnel s'entraident afin de répondre aux demandes de personnes concernées et de s'acquitter des obligations légales relatives à la protection des données; chaque partie prenant en charge les tâches dont il peut s'acquitter le mieux ou seul conformément à cette déclaration et aux lois applicables.

c) Sous-traitant
Hoval ainsi que le client professionnel peuvent faire appel à des prestataires de services en tant que sous-traitants au sens de l'article 28 du RGPD ou, dans la mesure où le droit relatif à la protection des données du Royaume Uni est applicable, de l'article 28 du UK GDPR pour les activités de traitement dont ils sont respectivement responsables.

Chaque partie s'assure qu'un contrat sur le traitement des commandes est conclu avec ses sous-traitants conformément à l'article 28 du RGPD ou à l'article 28 du UK GDPR et que les exigences des lois sur la protection des données respectivement applicables sont remplies.

Dans la mesure où cela est nécessaire pour s'acquitter des obligations conjointes dans le cadre de la responsabilité conjointe, les parties s'informent mutuellement des sous-traitants auxquels ils font appel.

4. Quelles informations collectons-nous auprès de vous?

Nous traitons les données à caractère personnel et non personnel (désignées ci-après ensemble «données») transmises dans le cadre de l'utilisation de nos prestations SaaS et des services de cloud.

Font partie des données collectées en fonction du système de cloud SaaS Hoval utilisé: (liste non exhaustive):

- données de base des clients (nom, adresse, données de contact)
- données de contrat (numéro de client, prestations commandées, informations de paiement)
- données de service
- données d'utilisateur, d'accès et de connexion
- rôles d'utilisateur et droits d'accès
- identifiants de projet et d'installation
- données d'alarme et d'événement
- données de protocole relatives aux accès utilisateurs ainsi qu'aux modifications de paramètres et de configurations

Données techniques et relatives aux installations (liste non exhaustive):

- données de système, d'exploitation et de configuration provenant de l'utilisation de services de cloud et autres services
- données d'installation et de mesure, en particulier températures, puissances, débits volumiques et valeurs de compteur
- données de puissance et d'utilisation
- rapports d'erreur et de sécurité
- caractéristiques techniques relatives aux appareils et aux systèmes d'exploitation
- données d'optimisation, de surveillance et de perfectionnement des services

Déclaration de protection des données

5. Finalité du traitement

Nous traitons vos données exclusivement afin d'exploiter et de mettre à disposition nos services SaaS et nos plateformes cloud, de remplir des contrats, d'établir des factures et de vous assister (par ex. en prenant contact ou rendez-vous, par une maintenance inclusive, par une optimisation et un monitoring ainsi que l'assistance technique à distance et la télémaintenance directement par Hoval, dans la mesure où cela fait partie de la prestation convenue ou a été convenu séparément). Par ailleurs, le traitement de la sécurité informatique sert à la prévention des abus et à la sécurité de fonctionnement de nos systèmes, à une amélioration, une surveillance et un perfectionnement permanents de nos logiciels ainsi qu'au respect des obligations légales. Finalement, nous vous aidons lorsque vous changez de services de traitement des données en exportant les données conformément au Data Act UE.

6. Base juridique

Nous traitons toujours les données à caractère personnel sur une des bases juridiques citées dans l'article 6, paragraphe 1 du RGPD ou, dans la mesure où le droit relatif à la protection des données du Royaume Uni est applicable, dans l'article 6, paragraphe 1 du UK GDPR. L'attribution aux finalités respectives s'effectue comme suit:

- Mise à disposition et exploitation des services SaaS et cloud: traitement afin d'exécuter le contrat ou des mesures précontractuelles (article 6, paragraphe 1, point b du RGPD ou du UK GDPR).
- Facturation, gestion du contrat et règlement de paiements: exécution du contrat (article 6, paragraphe 1, point b du RGPD ou du UK GDPR).
- Maintenance, encadrement, optimisation et monitoring de l'installation du client (en cas de contrat séparé): exécution du contrat (article 6, paragraphe 1, point b du RGPD ou du UK GDPR).
- Activation directe d'une installation sur HovalSupervisor cloud par Hoval, dans la mesure où cela est nécessaire pour la mise à disposition de la prestation d'assistance à distance ou de cloud convenue: exécution du contrat ou de mesures précontractuelles (article 6, paragraphe 1, point b du RGPD ou du UK GDPR).
- Télémaintenance d'une installation activée directement par Hoval intérêt: légitime à une exploitation sans défaut, sûre et efficace énergiquement de l'installation (article 6, paragraphe 1, point f du RGPD ou du UK GDPR). Vous pouvez vous opposer à ce traitement conformément à l'article 21 du RGPD ou du UK GDPR.
- Communication au client et demandes de services (par ex. assistance technique, prise de rendez-vous): intérêt légitime à une assistance efficace et sûre du client (article 6, paragraphe 1, point f du RGPD ou du UK GDPR).
- Sécurité informatique et d'exploitation, sécurité de fonctionnement, prévention d'abus: intérêt légitime au maintien de systèmes sûrs (article 6, paragraphe 1, point f du RGPD ou du UK GDPR).
- Amélioration permanente, surveillance et perfectionnement de nos logiciels: intérêt légitime à l'optimisation et au perfectionnement de nos logiciels et services (article 6, paragraphe 1, point f du RGPD ou du UK GDPR).
- Exécution d'obligations légales, en particulier d'obligations de conservation fiscales et commerciales: obligation légale (article 6, paragraphe 1, point c du RGPD ou du UK GDPR).
- Mesures d'information et de marketing: traitement avec votre consentement dans la mesure où celui-ci est nécessaire conformément aux règles relatives au marketing direct et à la protection des données (article 6, paragraphe 1, point a du RGPD ou du UK GDPR).

Les données à caractère non personnel ne sont pas soumises au RGPD ou au UK GDPR. Elles sont traitées et utilisées conformément aux dispositions légales respectivement applicables, en particulier du Data Act UE dans la mesure où celui-ci est applicable, ainsi qu'à ces informations sur la protection des données dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat ou à la fourniture de la prestation ou autrement autorisé légalement.

7. Obligations selon le chapitre VI du Data Act UE concernant le traitement des données

En tant que fournisseur de services de traitement des données, en particulier de services SaaS, nous permettons le changement à un autre service de traitement des données ou le retour à une solution de notre maison. Vous avez le droit d'obtenir les données enregistrées chez nous dans un format structuré, courant et lisible par machine. Nous garantissons qu'une exportation des données est possible du point de vue technique et donnons des renseignements sur la procédure, les délais, les formats et les éventuels coûts de manière transparente. L'interopérabilité est assurée dans la mesure où elle est possible techniquement et autorisée légalement. Il ne sera dressé aucun obstacle déloyal pour le changement de fournisseur.

Si vous deviez vouloir changer de service de traitement des données, nous vous prions de nous en faire part par écrit.

Le temps de transition pour le changement à un service de traitement des données est en principe de 30 jours à compter de la fin du délai de résiliation. Si le temps de transition de 30 jours pour le changement n'est pas réalisable techniquement, nous vous en informerons dans les 14 jours ouvrables après le dépôt de la demande et indiquerons des délais de transition alternatifs qui ne dépasseront pas 7 mois.

Au demeurant sont applicables les règles du chapitre VI du Data Act UE, en particulier l'article 25 du Data Act UE.

8. Conservation de données

Nous traitons et enregistrons vos données à caractère personnel pour la durée des relations contractuelles respectives.

A la fin des relations contractuelles, également en cas d'un changement du service de traitement des données, nous supprimons les données et actifs numériques exportables que vous avez générés ou pouvant être directement reliés à votre personne si aucune obligation de conservation légale ne s'y oppose.

La suppression a lieu dès que les données ne sont plus nécessaires à l'exécution du contrat, au plus tard 12 mois après la fin du contrat.

En raison des prescriptions fiscales et commerciales, nous conservons les factures, les données de paiement et les contrats pendant dix ans à partir de la fin de l'année commerciale respective. Pendant ce temps, nous traitons exclusivement ces données pour exécuter l'obligation de conservation et les supprimons ensuite.

Nous enregistrons les données d'installation et de mesure dans une base de données chronologique nécessaire du point de vue technique pour les applications que vous avez utilisées. Ces entrées seront conservées en outre à des fins d'analyse. Les valeurs peuvent être reliées à vous tant que vous avez enregistré votre installation dans HovalConnect comme propriétaire. Si votre compte utilisateur est supprimé, cette attribution n'a plus lieu; les désignations que vous avez attribuées, telles que le nom de l'installation par ex., sont alors

réinitialisées au numéro de série. Les valeurs de l'installation et de mesure restent ensuite enregistrées sans référence à votre personne et ne seront analysées que pour l'exploitation et le perfectionnement de nos services.

Nous supprimons votre compte utilisateur après expiration du temps de transition pour le changement du service de traitement des données conformément au paragraphe 7, au plus tard 60 jours après la fin du contrat. Vous pouvez demander vous-même la suppression à tout moment.

Un enregistrement prolongé peut avoir lieu dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution d'obligations de conservation en vertu du droit de l'Union, au respect des intérêts légitimes ou à la revendication, à l'exercice ou à la défense de droits. Dans ces cas, les données sont supprimées après la disparition de la finalité respective.

9. Transmission de données

Nous ne transmettons des données à caractère personnel que s'il existe pour cela une base juridique. Ce qui peut être le cas en particulier si vous avez donné votre accord, si la transmission est nécessaire à l'exécution d'un contrat, s'il existe une obligation légale ou si la transmission est autorisée pour respecter des intérêts légitimes.

Dans la mesure où un client final autorise un partenaire Hoval à accéder à son installation via HovalConnect Business, les données prévues pour l'accès autorisé à l'installation seront rendues accessibles au partenaire Hoval autorisé dans le cadre de l'autorisation d'accès respectif. Dans la mesure où le partenaire Hoval traite ces données pour des finalités de service, de maintenance ou d'assistance, il est responsable de ce traitement de manière autonome en vertu de la protection des données.

Par ailleurs, nous pouvons faire appel à des sous-traitants qui traitent des données à caractère personnel pour notre compte, par exemple pour l'hébergement, l'exploitation informatique ou l'assistance technique. Ces sous-traitants seront tenus par contrat à respecter les exigences applicables relatives à la protection des données.

Dans la mesure où le Data Act UE est applicable, nous mettons, sur demande de l'utilisateur, des données à la disposition d'un tiers qu'il a désigné dans la mesure où les conditions légales sont respectées à cet égard.

10. Communication auprès des autorités et exécution des obligations légales

Dans certaines circonstances, nous pouvons être obligés par la loi à communiquer des données à caractère personnel à des autorités, des tribunaux ou autres organismes publics. Dans ce cas, nous transmettons les données dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de nos obligations légales.

11. Transfert de données vers des pays tiers

Dans la mesure où nous transférons des données à caractère personnel vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen ou les y faisons traiter, cela s'effectue dans le respect des conditions requises à l'article 44 et suivants du RGPD. Un transfert a lieu en particulier sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne ou de garanties appropriées, en particulier de clauses contractuelles standard reconnues, dans la mesure où les conditions légales requises sont remplies à cet égard.
Dans la mesure où le UK GDPR est applicable et que des données à caractère personnel provenant du Royaume Uni sont transférées vers un autre pays ou y sont rendues accessibles, le transfert s'effectue conformément aux règlements applicables du UK GDPR.

A cet égard, il est possible d'avoir recours en particulier à des règles d'adéquation UK, des garanties appropriées ou une exception prévue par la loi.

12. Responsabilité

En ce qui concerne des violations de règles applicables relatives à la protection des données sont valables les règlements légaux sur la responsabilité, en particulier l'article 82 du RGPD ou, dans la mesure où le droit relatif à la protection des données du Royaume Uni est applicable, l'article 82 du UK GDPR.

13. Publicité et marketing

Si vous avez donné votre accord, nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de marketing. Cela comprend des informations sur de nouvelles prestations de service, des offres de service ainsi que des partenaires de coopération choisis. La base juridique est l'article 6, paragraphe 1, point a du RGPD ou, dans la mesure où applicable, l'article 6, paragraphe 1, point a du UK GDPR. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment avec effet pour l'avenir. Dans la mesure où nous faisons appel à des sous-traitants pour des mesures de marketing, ils opèrent conformément aux exigences applicables relatives à la protection des données.

14. Sécurité

Nous protégeons vos données à caractère personnel par des mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément à l'article 32 du RGPD ou à l'article 32 du UK GDPR dans la mesure où celui-ci est applicable. La sécurité fait partie intégrante du développement et de l'exploitation de nos systèmes.

Nous mettons en œuvre en particulier les mesures suivantes:

Mesures techniques:

- transfert crypté de données entre les installations et l'infrastructure cloud conformément aux standards de sécurité reconnus
- séparation logique des mandants pour éviter des accès non autorisés entre les instances clients
- enregistrement crypté de données de client
- surveillance permanente des systèmes pour détecter des incidents de sécurité et des anomalies

Mesures organisationnelles:

- contrôles de sécurité réguliers, y compris des tests d'intrusion externe
- processus internes pour mettre en œuvre des exigences légales telles que NIS 2, Cyber Resilience Act et Data Act UE
- préparation et perfectionnement en rapport avec des standards de sécurité reconnus, en particulier CEI 62443 4 2

15. Quels sont vos droits?

a) Droits relatifs à la protection des données

Lorsque nous traitons des données à caractère personnel vous concernant, vous disposez des droits suivants conformément aux règles applicables relatives à la protection des données, en particulier:

- droit d'accès à vos données à caractère personnel

- droit de rectification de données à caractère personnel qui sont inexactes ou que celles incomplètes soient complétées
- droit à l'effacement de vos données à caractère personnel
- droit à la limitation du traitement
- droit à la portabilité des données
- droit de s'opposer à certains traitements
- droit au retrait d'un consentement donné avec effet pour l'avenir

Vous pouvez vous adresser à notre délégué à la protection des données à dpo@hoval.com pour exercer vos droits ou poser des questions sur le traitement de vos données à caractère personnel.

b) Droits conformément au Data Act UE
Dans la mesure où le Data Act UE est applicable à l'utilisation de nos services, vous disposez des droits qui y sont prévus relatifs à l'accès et l'utilisation de données créées lors de l'utilisation de produits ou services qui leur sont liés.

Dans la mesure où la loi le prévoit, nous mettons à votre disposition ces données avec les informations nécessaires à leur utilisation dans un format structuré, courant et lisible par machine.

Si la prestation que vous utilisez doit être considérée comme service de traitement des données au sens du Data Act UE, les droits légaux au changement à un autre fournisseur ou à sa propre infrastructure sont applicables. Dans ce cas, nous fournissons une aide pour le changement conformément aux prescriptions légales applicables.

c) Droit d'introduire une réclamation
Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données compétente. En ce qui concerne Hoval, vous pouvez vous adresser en particulier à la cellule de protection des données du Liechtenstein. Dans la mesure où le UK GDPR est applicable, vous pouvez en outre vous adresser à l'Information Commissioner's Office (ICO) au Royaume Uni.

Cellule de protection des données du Liechtenstein
Kirchstrasse 8
Postfach 684
9490 Vaduz
www.datenschutzstelle.li

Information Commissioner's Office (ICO)
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire
SK9 5AF
United Kingdom
www.ico.org.uk

Déclaration de protection des données

16. Modifications de la déclaration de protection des données

Si nous devions réviser ces informations sur la protection des données en raison de services révisés ou en raison de nouvelles exigences, la version actuelle disponible est alors valable.

Dernière modification le 22 septembre 2026