

Foire Aux Questions (FAQ)

1. Qu'est-ce qu'À Votre Service H24 ?

À Votre Service H24 est un service d'assistance destiné à vous aider lorsqu'un imprévu vous empêche d'assurer une obligation personnelle, familiale ou professionnelle.

Nous intervenons pour trouver une solution concrète lorsque le temps, la distance ou une situation imprévue ne vous permettent plus d'être présent.

2. Êtes-vous un service d'urgence ?

Non.

À Votre Service H24 n'est pas un service de secours, de police ou d'assistance médicale.

En cas d'urgence mettant en danger une personne ou un bien, vous devez immédiatement contacter les services compétents.

Nous intervenons pour des situations de la vie quotidienne nécessitant une assistance rapide, mais ne relevant pas des services d'urgence.

3. Intervenez-vous uniquement en urgence ?

Non.

Nous réalisons également des interventions planifiées lorsque vous savez à l'avance que vous aurez besoin d'aide.

4. Quels types de missions pouvez-vous réaliser ?

Chaque demande est étudiée individuellement.

Nos interventions peuvent notamment concerner :

- l'accompagnement d'une personne ;
 - la remise de clés ;
 - la surveillance d'une intervention à domicile ;
 - une présence temporaire auprès d'une personne ;
 - une livraison urgente ;
 - une assistance lors d'un imprévu familial ou professionnel ;
 - et bien d'autres situations compatibles avec nos prestations.
-

5. Existe-t-il des missions que vous refusez ?

Oui.

Nous n'effectuons aucune prestation :

- contraire à la loi ;
 - dangereuse ;
 - portant atteinte aux droits d'autrui ;
 - nécessitant une autorisation professionnelle particulière ;
 - incompatible avec nos valeurs ou notre éthique.
-

6. Comment faire une demande d'intervention ?

Vous pouvez nous contacter par téléphone afin de nous exposer votre situation et de vérifier immédiatement si nous sommes en mesure de vous aider. En cliquant sur le symbole du téléphone sur la page d'accueil sur PC ou smartphone, vous serez directement relié à l'appel.

Vous pouvez également compléter directement le formulaire disponible sur notre site Internet.

Lorsque la demande est effectuée par téléphone, nous pouvons, selon les circonstances, remplir le formulaire avec les informations que vous nous communiquez et vous l'adresser ensuite pour vérification et signature.

La mission ne débute qu'après confirmation de sa faisabilité et, lorsque cela est nécessaire, après validation du formulaire et des conditions applicables.

Notre objectif est de privilégier la solution la plus simple et la plus rapide afin de vous venir en aide dans les meilleurs délais.

7. Dois-je signer un document ?

Oui.

Avant toute intervention, une confirmation de mission pourra vous être demandée afin de préciser la nature de la prestation, les conditions de réalisation ainsi que les responsabilités de chacun.

8. Comment se déroule le paiement ?

Pour certaines prestations, notamment les interventions de courte durée, le paiement est demandé avant le début de la mission.

Pour d'autres prestations, des modalités particulières peuvent être convenues.

9. Puis-je annuler une mission ?

Oui.

Les conditions d'annulation dépendent de l'état d'avancement de la mission.

Si des moyens ont déjà été mobilisés (préparation, déplacement ou intervention), une partie du montant pourra être conservée conformément à nos Conditions Générales.

10. Mes informations personnelles sont-elles protégées ?

Oui.

Toutes les informations qui nous sont confiées sont traitées avec la plus grande confidentialité.

Nous appliquons une Politique de confidentialité détaillée expliquant précisément la manière dont vos données sont utilisées et protégées.

11. Prenez-vous des photographies pendant les interventions ?

Uniquement lorsque cela est demandé par vous et nécessaire à la réalisation de la mission ou à la constitution d'un dossier de suivi.

Ces photographies sont traitées avec la même confidentialité que les autres informations relatives à votre intervention.

12. Comment savoir si vous pouvez répondre à ma demande ?

Le plus simple est de nous contacter.

Chaque situation est différente et nous examinons chaque demande avec attention afin de vous proposer, lorsque cela est possible, une solution adaptée.

13. Dans quelles régions intervenez-vous ?

Nos zones d'intervention sont indiquées sur notre site Internet mais principalement sur le canton de Genève.

Selon la nature de la mission, certaines prestations peuvent être réalisées au-delà de notre secteur habituel.

N'hésitez pas à nous contacter pour connaître nos possibilités d'intervention.

14. Pourquoi choisir À Votre Service H24 ?

Parce qu'un imprévu peut arriver à tout le monde.

Notre objectif est de vous apporter une solution fiable, discrète et humaine lorsque vous ne pouvez pas être présent là où vous devriez être.

Chaque mission est étudiée avec sérieux, dans le respect de la confidentialité et avec la volonté de vous apporter une réponse adaptée à votre situation.

15. Si ma situation n'entre dans aucune catégorie ?

C'est précisément la raison d'être d'À Votre Service H24.

Toutes les situations ne peuvent pas être prévues à l'avance. Si votre demande est légale, réalisable et compatible avec nos valeurs, nous l'étudierons avec attention afin de déterminer si nous pouvons vous apporter une solution adaptée.

N'hésitez pas à nous contacter, même si vous ne trouvez pas votre situation parmi les exemples présentés sur notre site.