

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Version du 4 juin 2021

Le présent document a pour objectif d'informer l'ensemble des utilisateurs du site internet www.needhelp.com (ci-après le "**Site**") en ce qui concerne les mesures de protection des données à caractère personnel mises en place par NEEDHELP afin de garantir la confidentialité et la sécurité des informations nominatives qui nous sont confiées dans le cadre du service que nous mettons en œuvre.

L'utilisation du Site est en effet susceptible d'entraîner la collecte et le traitement de données à caractère personnel au sens du Règlement général du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des données personnelles n° 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le "**RGPD**") et de la Loi Informatique & Libertés n° 78/17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur (ci-après la "**Loi Informatique & Libertés**").

La présente politique de protection des données à caractère personnel (ci-après la "**Politique**") a donc été rédigée pour permettre aux utilisateurs du Site (ci-après "**Vous**" ou un "**Utilisateur**") de comprendre quelles données sont collectées, pour quelles finalités, et quels sont leurs droits à cet égard. Elle complète les conditions générales d'utilisation ("**CGU**") du Site.

Cette Politique pourra être modifiée de temps à autre. Toute modification sera mise en œuvre après Vous en avoir informé, par exemple par le biais d'un bandeau sur le Site et/ou par tout autre moyen à la disposition de NEEDHELP (par exemple par e-mail en utilisant l'adresse électronique renseignée dans votre espace utilisateur).

Toute nouvelle version de la Politique n'est applicable qu'à l'utilisation du Site postérieurement à son entrée en vigueur.

1 – Identité du responsable de traitement

Le responsable des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre sur le Site est la société We Share Trust, société par actions simplifiée au capital de 101.890 euros identifiée sous le numéro 799 782 859 RCS Paris, dont le siège social est sis 5 Villa Victor Hugo, 75116 Paris (ci-après "**NEEDHELP**" ou "**Nous**").

2 – Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Le terme de "*données personnelles*" fait référence à toutes les informations relatives à une personne physique directement ou indirectement identifiable. Par exemple, votre nom, votre prénom ou encore votre adresse e-mail. De même, l'adresse IP d'un ordinateur connecté à internet peut être une donnée personnelle. Une adresse IP est attribuée à chaque périphérique connecté à Internet par le afin qu'il puisse envoyer et recevoir des données.

3 – Quand des données personnelles sont-elles collectées et traitées par NEEDHELP ?

Le Site permet de mettre en relation des personnes ayant exprimé le besoin de faire effectuer certaines tâches (bricolage, petits travaux...) et des personnes qui déclarent disposer des compétences en ce sens. L'ensemble des personnes qui utilisent le Site, soit pour faire part d'un besoin, soit pour faire part de leurs compétences et disponibilité, sont des **Utilisateurs** au sens de la présente Politique.

Ainsi, lorsque Vous utilisez le Site, notamment lorsque Vous créez un compte sur le Site (indispensable pour pouvoir commander des prestations ou proposer vos services), Nous recueillons des informations que vous fournissez vous-même, par exemple en ce qui concerne votre identité, vos besoins et/ou vos compétences, etc. Lorsque Vous exprimez un besoin sur le Site, nous collectons et traitons toutes les informations relatives à ce besoin (type de prestation, lieu de la prestation, etc.).

De plus, lors de votre visite sur le Site, Nous recueillons automatiquement certaines informations sur votre utilisation du Site et sur l'équipement informatique utilisé.

4 – Quelles sont les données personnelles qui sont collectées et traitées par NEEDHELP ?

Au vu de ce qui précède, et schématiquement, les données à caractère personnel que Nous collectons et traitons à propos des Utilisateurs du Site sont :

- **des données d'identité** telles que le nom, le prénom, l'adresse postale, l'adresse électronique, de même que toute donnée relative à la modification de ces informations ;
- **des données relatives aux habitudes de vie**, en particulier celles qui sont attachées aux besoins exprimés par les Utilisateurs ;
- **des données relatives à la formation ou, de manière plus générale, aux compétences** des Utilisateurs qui se proposent de fournir des prestations aux autres Utilisateurs qui en ont exprimé le besoin ; si Vous êtes un professionnel, Nous collectons les informations relatives à votre statut (une société ou indépendant), à votre employeur actuel, à votre expérience, à vos compétences (y compris si Vous êtes titulaire du permis de conduire et véhiculé), ou encore à votre droit de travailler sur le territoire français. Nous sommes susceptibles de solliciter une attestation sur l'honneur de casier judiciaire vierge, votre RIB, les langues parlées, les informations sur votre zone d'intervention géographique éventuelle et vos moyens de communication ;
- **des données financières**, en particulier les données relatives aux transactions qui sont réalisées par l'intermédiaire du Site (devis et factures), le mode de paiement privilégié ;

- **des données relatives aux prestations fournies** : si Vous utilisez la possibilité d'évaluer les prestations de services rendues, NEEDHELP traitera les informations que Vous fournissez à des fins de présentation de ces avis et évaluations sur le Site ;
- **des données relatives aux condamnations pénales ou infractions (uniquement au Royaume-Uni)** ;
- **des données techniques** qui sont celles relatives à l'utilisation du Site : type / version de navigateur, système d'exploitation utilisé, page visitée, page visitée précédemment (URL de provenance), adresse IP, logs, *user agent*, date et heure de la requête du serveur et code d'état HTTP.

5 – Sur quelle base légale les données personnelles sont-elles collectées et traitées par NEEDHELP ?

Nous collectons et traitons les données personnelles des Utilisateurs dans le strict respect des règles de protection des données, en particulier le RGPD, la Loi Informatique et Libertés ainsi que les autres textes éventuellement applicables et, enfin, les directives de l'autorité de protection des données à caractère personnel (la CNIL en France).

Toutes les données qui sont collectées et traitées par NEEDHELP le sont donc en vertu d'un fondement légal dûment identifié, conformément à l'article 6 du RGPD :

- **votre consentement** : la plupart des données qui Nous sont confiées le sont sur la base du consentement de l'Utilisateur, qui accepte de Nous les fournir aux fins de traitement ;
- **l'exécution du contrat** passé entre les Utilisateurs par le biais du Site qui a permis leur mise en relation. Ce traitement est en effet nécessaire pour faciliter la passation du contrat (émission d'un devis, passation de la commande, exécution des prestations, facturation) ;
- **l'intérêt légitime de NEEDHELP** : Nous collectons de manière automatique certaines données (en particulier les données de navigation sur le Site) pour les besoins de l'établissement de statistiques ou bien pour nous permettre d'identifier et corriger d'éventuelles erreurs de fonctionnement. Cette collecte et ce traitement ne sont jamais susceptibles de porter atteinte à vos intérêts ni à vos libertés fondamentales.

6 – Pour quelles finalités les données sont-elles collectées et traitées par NEEDHELP ?

Toute collecte et tout traitement de donnée à caractère personnel sur le Site répond à une finalité bien déterminée et légitime. Les données qui Nous sont confiées ne sont jamais réutilisées dans d'autres finalités :

- **Créer un compte Utilisateur sur le Site**, ce qui Vous permet d'exprimer vos besoins ou bien proposer Vos services aux autres Utilisateurs ;
- **Permettre la réalisation des prestations commandées par le biais du Site** ;
- **Permettre à NEEDHELP de correspondre avec Vous**, par exemple dans le cadre des messages échangés avec notre service client ;
- **Permettre à NEEDHELP d'administrer le Site**, notamment par le biais de l'analyse des données de connexion ; certaines données permettent à NEEDHELP de **sécuriser le Site**, en particulier afin de limiter le risque de fraude à la carte bancaire ;
- **Permettre à NEEDHELP de Vous adresser des publicités ciblées** : si Vous avez exprimé votre consentement à recevoir de la publicité ciblée, Nous traitons et utilisons vos données de profil Utilisateur, vos données de réservation et vos informations supplémentaires ainsi que vos temps d'accès à votre profil Utilisateur afin de mieux comprendre vos habitudes et éventuellement vous envoyer des informations susceptibles de Vous intéresser relativement à des services complémentaires. Vous pouvez révoquer à tout moment votre consentement à l'utilisation de vos données à des fins publicitaires en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : privacy@needhelp.com.

7 – Combien de temps les données collectées et traitées sont-elles conservées par NEEDHELP ?

Nous stockons les données à caractère personnel que Nous collectons relativement aux Utilisateurs du Site uniquement le temps nécessaire pour atteindre la finalité déterminée ou pour remplir nos obligations contractuelles et légales.

Les durées de conservation sont les suivantes :

- **Données relatives au compte Utilisateur** : ces données sont conservées tant que le compte Utilisateur reste actif, étant précisé que vous avez la possibilité d'y mettre un terme à tout moment. Au terme d'un délai d'inactivité de 2 (deux) ans, Nous vous enverrons un courrier électronique afin de vous informer de la fermeture de votre compte Utilisateur, sauf nouvelle connexion de votre part. Nous conserverons les données liées à votre compte Utilisateur jusque 2 (deux) ans après la clôture du compte. Nonobstant ce qui précède, les données d'un Utilisateur ayant fait l'objet d'une sanction pour violation des CGU de NEEDHELP et/ou mise en danger des tiers, par exemple en cas d'exclusion du Site, seront conservées pendant 10 (dix) ans ;

- **Données relatives aux commandes de prestations réalisées par le biais du Site** : ces données sont conservées pendant une durée de 10 (dix) ans à compter de l'établissement de la facture, conformément à nos obligations comptables et fiscales ;
- **Données relatives à l'utilisation du Site** : ces données sont conservées pendant 13 (treize) mois ;
- **Données relatives aux réclamations** : ces données sont conservées pendant 5 (cinq) ans.

8 – À qui les données que Nous collectons sont-elles communiquées ?

Les données sont traitées sur les serveurs des fournisseurs de services techniques que Nous avons commandités à cette fin. Ces fournisseurs de services traitent les données uniquement après instruction explicite et sont contractuellement tenus de garantir des mesures techniques et organisationnelles suffisantes pour la protection des données.

Par ailleurs, les données que Vous nous communiquez sont transmises aux autres Utilisateurs du Site pour les besoins de la passation des commandes de prestations :

- Si Vous êtes un Utilisateur qui souhaite bénéficier d'un service, Nous communiquons aux Utilisateurs qui fournissent des services dans le domaine concerné toutes les informations pertinentes en ce qui concerne le besoin que Vous avez exprimé (type de service, lieu...) ; Nous traiterons également les données de votre profil Utilisateur pour la prise en charge, l'exécution, le traitement, la facturation et le suivi de la prestation de service, ainsi que des contrats et autres services connexes tels que la gestion des éventuelles plaintes, des annulations, etc. En outre, nous utilisons les données de votre profil d'Utilisateur, en particulier votre numéro de téléphone, pour vous envoyer des notifications par SMS ;
- Si Vous êtes un Utilisateur qui proposez vos services sur le Site, Nous communiquons aux Utilisateurs qui ont besoin d'une prestation les informations dont Nous disposons en ce qui concerne vos compétences, votre expérience, votre localisation, etc.

Enfin, selon le mode de paiement choisi, Nous pouvons transmettre vos informations de carte de crédit (numéro de carte, période de validité, numéro de sécurité) ou vos coordonnées bancaires (ci-après dénommées les "**Informations de Paiement**") à notre prestataire de services de paiements Mangopay – MANGOPAY SA situé 10 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, qui collecte, traite et utilise les Informations de Paiement à des fins de traitement des paiements ou de recouvrement de la créance sur votre compte. NEEDHELP ne collecte ni ne conserve ces Informations de Paiement.

9 – Comment les données personnelles sont-elles protégées par NEEDHELP ?

En sa qualité de responsable de traitement, NEEDHELP s'engage à mettre en œuvre et à maintenir, à ses frais, des mesures techniques et organisationnelles appropriées en matière de traitement et de sécurité des données, conformément aux articles 32 à 34 du RGPD.

NEEDHELP veille ainsi à ce que ces mesures techniques et organisationnelles soient, de tous temps, adaptées aux risques particuliers présentés par ses activités de traitement, au regard de la nature des informations collectées, en particulier pour protéger les données contre la destruction, la perte, la modification, la divulgation non autorisée ou l'accès, de manière accidentelle ou illicite.

Ainsi, s'agissant des **mesures techniques** mises en place par NEEDHELP:

- toutes les données sont conservées et sauvegardées sur des serveurs distants protégés contre les attaques de tiers (*Google Cloud Platform, Google Drive*) ;
- Nos bases de données sont sécurisées par le biais de mots de passe complexes ;
- les logiciels de gestion ne sont accessibles qu'avec des identifiants et mots de passe.

S'agissant des **mesures organisationnelles**, seuls certains membres de la direction de NEEDHELP ou seules les personnes ayant besoin d'en connaître pour la bonne exécution du contrat concerné sont autorisés à avoir accès aux données.

NEEDHELP s'engage par ailleurs à tenir, mettre à jour et conserver des registres complets et précis concernant les traitements de données qu'elle met en œuvre. Ces registres détaillent ses activités de traitement.

10 – Quels sont vos droits relativement à vos données personnelles ?

NEEDHELP respecte les droits qui Vous sont accordés par le RGPD et la Loi Informatique & Libertés.

Ainsi, Vous disposez du droit de demander l'accès aux données personnelles Vous concernant et qui sont conservées par NEEDHELP, de même que la rectification ou l'effacement de celles-ci, voire la limitation du traitement relatif aux données personnelles Vous concernant, ainsi que le droit de Vous opposer à leur traitement.

Toutefois, en cas de limitation du traitement ou d'opposition au traitement, NEEDHELP pourra ne plus être en mesure de Vous permettre d'accéder à votre compte Utilisateur ni d'utiliser le Site. NEEDHELP Vous signale néanmoins que certaines informations pourront malgré tout être conservées par elle afin de se conformer à ses obligations légales ainsi que dans le cadre de la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, en particulier à la suite du constat d'une violation des CGU de NEEDHELP.

Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de Vos données personnelles après votre décès. En l'absence de telles directives, les données personnelles Vous concernant seront conservées conformément aux paragraphes ci-dessus, à moins que Vos héritiers ne demandent une suppression plus rapide.

Pour exercer ces droits, Vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse privacy@needhelp.com.

Enfin, Vous avez le droit d'introduire une réclamation à tout moment auprès de l'autorité de contrôle compétente pour la protection des données. Pour ce faire, Vous pouvez vous adresser à l'autorité de contrôle compétente pour la protection des données de la région dans laquelle Vous demeurez ou, en tout état de cause, la CNIL pour la France : www.cnil.fr.

11 – Des transferts internationaux de données sont-ils mis en œuvre ?

Les données collectées et traitées par NEEDHELP sont conservées sur *Google Drive*, ce qui peut supposer un transfert de données en dehors de l'Union européenne. Ce transfert est encadré par un contrat prévoyant l'ensemble des mesures de sécurité mises en œuvre afin de protéger les données contre toute divulgation ou accès non autorisés.

Certaines données peuvent également être transférées vers des pays situés en dehors de l'Union européenne mais présentant un niveau de protection adéquat selon la Commission européenne (Suisse).

12 – Pour plus d'informations

Pour toute information complémentaire concernant la manière dont NEEDHELP collecte et traite les données personnelles Vous concernant, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : privacy@needhelp.com.

* * *