

INFORMATIVA SULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI

Data versione: 17 febbraio 2022

Il presente documento ha lo scopo di informare tutti gli Utenti del sito web www.needhelp.com (in appresso, il "**Sito web**") sulle misure di protezione dei dati personali messe in atto da NEEDHELP al fine di garantire che le informazioni di natura nominativa che ci vengono affidate nell'ambito del servizio offerto restino riservate e protette.

L'utilizzo del Sito web può infatti comportare la raccolta e il trattamento di dati personali ai sensi del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione dei dati personali (in appresso, "**GDPR**") e della legge francese n. 78/17 del 6 gennaio 1978 nella sua versione attuale (nota come "Loi Informatique & Libertés" in francese, in appresso "**Legge sul trattamento dei dati e le libertà civili**").

Pertanto, la presente informativa sulla protezione dei dati personali (in appresso l'"**Informativa**") è stata redatta per aiutare gli Utenti del Sito web (in appresso l'"**Utente**" o gli "**Utenti**") a capire quali dati vengono raccolti, per quali finalità e quali sono i loro diritti in materia. La presente Informativa integra i termini e le condizioni d'uso generali del Sito web (le "**Condizioni generali**").

La presente Informativa può essere modificata periodicamente. Eventuali modifiche saranno attuate dopo che l'Utente ne sarà stato informato, ad esempio tramite un banner che lo indichi sul sito web e/o tramite qualsiasi altro mezzo a disposizione di NEEDHELP (ad esempio, scrivendo all'indirizzo email fornito nella pagina utente).

Ogni nuova versione dell'Informativa sarà applicabile solo quando si utilizza il Sito web dopo l'entrata in vigore di tale versione.

1 - Identità del responsabile del trattamento

Il responsabile del trattamento dei dati personali applicato al Sito è la società We Share Trust, una società per azioni semplificata (société par actions simplifiée, SAS) con capitale di € 101.890, iscritta nel Registro delle Imprese di Parigi con il numero 799 782 859, con sede in 5 Villa Victor Hugo, 75116 Parigi (in appresso, "**NEEDHELP**" o "**Noi**").

2 – Che cosa sono i dati personali?

Il termine "*dati personali*" indica tutte le informazioni relative a una persona fisica che permettano di identificarla direttamente o indirettamente, come ad esempio il nome, il cognome o l'indirizzo email. Analogamente, anche l'indirizzo IP del computer

collegato a Internet può costituire un dato personale. Un indirizzo IP viene assegnato a ogni periferica collegata a Internet affinché possa inviare e ricevere dati.

3 – In quale occasione NEEDHELP raccoglie ed elabora dati personali?

Il Sito mette in contatto persone che hanno espresso l'esigenza di svolgere determinati servizi (bricolage, piccoli lavori o altro) con persone che si dichiarano in possesso delle competenze adeguate per soddisfare tale esigenza. Tutti coloro che utilizzano il Sito web, sia per esprimere un'esigenza sia per dichiarare le proprie competenze e disponibilità, sono considerati **Utenti** ai sensi della presente Informativa.

Pertanto, quando l'Utente utilizza il Sito web, in particolare quando crea un account sul Sito (necessario per ordinare servizi o pubblicizzare i propri), raccogliamo le informazioni che l'Utente stesso fornisce, comprese quelle relative alla sua identità, alle sue esigenze e/o alle sue competenze. Quando l'Utente dichiara un'esigenza attraverso il Sito, raccogliamo ed elaboriamo tutte le informazioni relative a tale esigenza (il tipo di servizio, il luogo in cui il servizio deve essere fornito e altro ancora).

Inoltre, quando l'Utente visita il nostro Sito web, raccogliamo automaticamente alcune informazioni sull'utilizzo del Sito da parte sua e sui supporti informatici utilizzati.

4 – Quali dati personali sono raccolti e trattati da NEEDHELP?

Alla luce di quanto sopra, generalmente i dati personali che raccogliamo e trattiamo in relazione agli Utenti del Sito web sono i seguenti:

- **dati relativi all'identità degli Utenti** come cognome, nome, indirizzo postale, indirizzo email, nonché eventuali dati relativi alle modifiche di tali informazioni;
- **dati relativi alle abitudini di vita**, in particolare quelli relativi alle esigenze dichiarate dagli Utenti;
- **dati relativi alle qualifiche o, più in generale, alle competenze** degli Utenti che offrono servizi ad altri Utenti che hanno espresso un'esigenza; nel caso di professionisti, raccogliamo informazioni relative allo status professionale (azienda o lavoratore autonomo), all'attuale datore di lavoro, all'esperienza, alle competenze (incluso il possesso di una patente di guida e di un mezzo di trasporto proprio), nonché al diritto di lavorare sul territorio francese. Probabilmente chiederemo all'Utente una dichiarazione giurata che confermi l'assenza di record nel casellario giudiziario, le coordinate bancarie, le lingue parlate, le informazioni sulla sua potenziale area geografica di lavoro e i suoi metodi di comunicazione;

- **dati finanziari**, in particolare i dati relativi alle transazioni effettuate attraverso il Sito web (preventivi e fatture) e il metodo di pagamento preferito;
- **dati relativi ai servizi forniti**: se l'Utente si avvale della possibilità di valutare i servizi resi, NEEDHELP tratterà le informazioni da egli fornite allo scopo di presentare tali opinioni e valutazioni sul Sito web;
- **dati relativi a condanne o violazioni penali (solo nel Regno Unito)**;
- **dati tecnici** relativi all'utilizzo del Sito web: tipo/versione del browser, sistema operativo utilizzato, pagina visitata, pagina visitata in precedenza (URL di provenienza), indirizzo IP, log, *user agent*, data e ora della richiesta del server e codice di stato HTTP.

5 - Su quali basi giuridiche NEEDHELP raccoglie ed elabora dati personali?

Raccogliamo ed elaboriamo i dati personali degli Utenti nel rigoroso rispetto delle norme sulla protezione dei dati, in particolare il GDPR, la legge sul trattamento dei dati e le libertà civili e altri testi potenzialmente applicabili, nonché delle direttive dell'autorità di protezione dei dati personali applicabile (CNIL in Francia).

Tutti i dati che vengono raccolti e trattati da NEEDHELP sono raccolti ed elaborati in virtù di una base legale debitamente identificata, conformemente all'articolo 6 del GDPR:

- **consenso dell'Utente**: la maggior parte dei dati ci viene conferita sulla base del consenso dell'Utente, che accetta di fornirci tali dati ai fini del trattamento;
- **adempimento del contratto** stipulato tra gli Utenti attraverso il Sito web che ha permesso tale connessione. Questo trattamento è infatti necessario per adempiere al contratto (emettere un preventivo, effettuare un ordine, eseguire i servizi offerti, emettere fattura);
- **legittimo interesse di NEEDHELP**: raccogliamo automaticamente alcuni dati (compresi i dati di navigazione del Sito web) per determinare le statistiche o per aiutarci a identificare e correggere eventuali errori nel funzionamento del Sito. Queste azioni di raccolta ed elaborazione non sono mai suscettibili di danneggiare gli interessi o i diritti fondamentali degli Utenti.

6 - A quali scopi NEEDHELP raccoglie ed elabora dati personali?

Tutte le azioni di raccolta e trattamento dei dati personali effettuate sul Sito web rispondono a uno scopo ben definito e legittimo. I dati che ci vengono affidati non vengono mai riutilizzati per scopi diversi dai seguenti:

- **Creare un account utente sul Sito web**, che permetta all'Utente di esprimere le proprie esigenze o di offrire i propri servizi ad altri Utenti;
- **Contribuire alla fornitura dei servizi richiesti attraverso il Sito web**;
- **Consentire a NEEDHELP di comunicare con l'Utente**, ad esempio nell'ambito dello scambio di messaggi con il nostro servizio clienti;
- **Permettere a NEEDHELP di gestire il Sito**, in particolare attraverso l'analisi dei dati di connessione; determinati dati permettono a NEEDHELP di **proteggere il Sito web**, in particolare per limitare il rischio di frode con carta di credito;
- **Permettere a NEEDHELP di inviare all'Utente annunci mirati**: se l'Utente ha espresso il proprio consenso a ricevere pubblicità mirata, tratteremo e utilizzeremo i dati del suo profilo utente, i dati delle sue prenotazioni e qualsiasi altra informazione aggiuntiva, nonché il tempo di accesso al profilo utente, al fine di comprendere meglio le abitudini dell'Utente ed eventualmente inviargli informazioni su servizi aggiuntivi che potrebbero essere di suo interesse. L'Utente può revocare il proprio consenso all'utilizzo dei suoi dati per scopi pubblicitari in qualsiasi momento inviando un'email al seguente indirizzo: privacy@needhelp.com.

7 - Per quanto tempo NEEDHELP conserva i dati raccolti ed elaborati?

Conserviamo i dati personali raccolti dagli Utenti del Sito web per il solo tempo necessario ad adempiere allo scopo stabilito o a soddisfare obblighi contrattuali e legali.

I dati vengono conservati per i seguenti periodi di tempo:

- **Dati relativi all'account utente**: questi dati vengono conservati finché l'account utente rimane attivo, fermo restando che è possibile chiuderlo in qualsiasi momento. Dopo un periodo di inattività di 2 (due) anni, invieremo all'Utente un'email per informarlo che il suo account utente verrà chiuso, a meno che non vi acceda nuovamente. I dati relativi all'account utente verranno conservati fino a 2 (due) anni dopo la chiusura dell'account. In deroga a quanto sopra, i dati di un Utente che sia stato oggetto di una sanzione per violazione delle Condizioni generali di NEEDHELP e/o per aver messo in pericolo terzi, ad esempio in caso di espulsione dal Sito web, saranno conservati per 10 (dieci) anni;
- **Dati relativi agli ordini di servizio effettuati attraverso il Sito web**: questi dati vengono conservati per un periodo di 10 (dieci) anni a partire dalla compilazione della fattura, in conformità con i nostri obblighi contabili e fiscali;

- **Dati relativi all'uso del Sito web:** questi dati vengono conservati per 13 (tredici) mesi;
- **Dati relativi ai reclami:** questi dati vengono conservati per 5 (cinque) anni.

8 - A chi vengono comunicati i dati raccolti?

I dati vengono elaborati su server appartenenti a provider di servizi tecnici da noi incaricati a tale scopo. Questi provider di servizi elaborano i dati solo su esplicita istruzione e sono obbligati per contratto a garantire sufficienti misure tecniche e organizzative di protezione dei dati.

Inoltre, i dati che l'Utente ci comunica vengono trasmessi ad altri utenti del Sito web per l'esecuzione di ordini di servizio:

- Per gli Utenti che desiderano beneficiare di un servizio, comunicheremo agli utenti che forniscono tali servizi nell'area interessata tutte le informazioni rilevanti in relazione all'esigenza descritta (tipo di servizio, luogo e altro ancora); tratteremo inoltre i dati del profilo utente per gestire, eseguire, elaborare, fatturare e monitorare il servizio e i contratti, nonché per eseguire altri servizi correlati, come la gestione di eventuali reclami e/o disdette. Inoltre, utilizzeremo i dati del profilo utente, incluso il numero di telefono, per inviare all'Utente notifiche via SMS;
- Per gli utenti che offrono i propri servizi sul Sito web, comunicheremo agli utenti che richiedono tali servizi le informazioni di cui disponiamo riguardo alle competenze, all'esperienza e all'ubicazione, a titolo esemplificativo.

A seconda del metodo di pagamento scelto, potremmo trasmettere i dati della carta di credito dell'Utente (numero della carta, data di scadenza, codice di sicurezza) o le sue coordinate bancarie (in appresso, i "**Dati di pagamento**") al nostro provider di servizi di pagamento Mangopay - MANGOPAY SA, con sede al 10 Boulevard Royal, L-2449 Città di Lussemburgo, che raccoglierà, elaborerà e utilizzerà i dati di pagamento allo scopo di elaborare i pagamenti o raccogliere fondi dal conto dell'Utente. NEEDHELP non raccoglie né conserva tali Informazioni di pagamento.

Infine, NEEDHELP potrebbe essere tenuta a trasmettere determinati dati relativi agli Utenti ad altre società del gruppo KINGFISHER, a cui NEEDHELP appartiene. Tale trasmissione non darà luogo a sfruttamento commerciale dei dati in questione e comporterà solo la compilazione di statistiche anonime.

9 - In che modo NEEDHELP protegge i dati personali?

In qualità di responsabile del trattamento, NEEDHELP si impegna ad attuare e garantire, a proprie spese, le opportune misure tecniche e organizzative in materia di

trattamento dei dati e di sicurezza, conformemente agli articoli da 32 a 34 del GDPR.

NEEDHELP garantirà inoltre che tali misure tecniche e organizzative siano sempre adeguate ai rischi particolari associati alle attività di trattamento, in termini di natura delle informazioni raccolte, in particolare al fine di proteggere i dati da distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, accidentale o illecito.

Pertanto, per quanto riguarda le **misure tecniche** attuate da NEEDHELP:

- tutti i dati sono conservati e salvati su server remoti protetti da attacchi di terzi (*Google Cloud Platform, Google Drive*);
- i nostri database sono protetti da password complesse;
- il software di gestione utilizzato è accessibile solo mediante login e password.

Per quanto riguarda le **misure organizzative**, solo alcuni membri della direzione di NEEDHELP o determinate persone che devono conoscere i dati per adempiere efficacemente al contratto in questione sono autorizzati ad avere accesso a tali dati.

NEEDHELP si impegna inoltre a tenere, aggiornare e conservare registri completi e accurati relativi alle attività di trattamento dei dati da essa svolte. Tali registri descrivono in dettaglio le sue attività di trattamento.

10 - Quali sono i diritti dell'Utente rispetto ai propri dati personali?

NEEDHELP si impegna a rispettare i diritti concessi all'Utente dal GDPR e dalla legge sul trattamento dei dati e sulle libertà civili.

A tal fine, l'Utente ha il diritto di richiedere l'accesso ai propri dati personali conservati da NEEDHELP, nonché il diritto alla rettifica o alla cancellazione di tali dati, il diritto di limitare il trattamento dei propri dati personali e di opporvisi.

Tuttavia, nel caso in cui l'Utente limiti il trattamento dei propri dati o vi si opponga, NEEDHELP potrebbe non essere più in grado di consentire all'Utente di accedere al proprio account o di utilizzare il Sito web. L'Utente è tuttavia informato del fatto che, malgrado tutto, potrà conservare alcune informazioni per adempiere ai propri obblighi legali, nonché nell'ambito del rispetto, dell'esercizio o della difesa di diritti legali, in particolare a seguito di una violazione delle Condizioni generali di NEEDHELP.

L'utente potrà inoltre lasciare istruzioni su conservazione, cancellazione e comunicazione dei propri dati dopo il suo decesso. In assenza di tali istruzioni, tali dati personali saranno conservati in conformità ai paragrafi precedenti, a meno che gli aventi causa non ne richiedano una più rapida cancellazione.

Per esercitare tali diritti, è possibile inviare un'email al seguente indirizzo: privacy@needhelp.com.

L'Utente ha infine il diritto di presentare in qualsiasi momento un reclamo presso l'autorità competente in materia di protezione dei dati. A tal fine, può rivolgersi all'autorità competente per la protezione dei dati nella regione in cui risiede o, in ogni caso, alla CNIL francese: www.cnil.fr.

11 - I dati vengono trasferiti oltre i confini nazionali?

I dati raccolti e trattati da NEEDHELP sono conservati su *Google Drive* e ciò può comportare un trasferimento di dati al di fuori dell'Unione Europea. Le linee guida per tale trasferimento sono contenute in un contratto che stabilisce tutte le misure di sicurezza previste per proteggere i dati dalla divulgazione o dall'accesso non autorizzati.

Alcuni dati possono anche essere trasferiti in Paesi che si trovano al di fuori dell'Unione Europea, ma che offrono un livello di protezione adeguato secondo la Commissione Europea (ad esempio, la Svizzera).

12 - Per saperne di più

Per maggiori informazioni sul modo in cui NEEDHELP raccoglie e tratta i dati personali degli Utenti, è possibile inviare un'email al seguente indirizzo: privacy@needhelp.com.

* * *