



## **POLITIQUE DES DONNEES PERSONNELLES**

Version : 02/2021

Chez HomeServe, nous sommes convaincus que protéger votre vie privée est aussi important que de prendre soin de votre habitat et, par conséquent, nous nous efforçons de veiller à la confidentialité de vos Données personnelles et à les utiliser en toute transparence.

L'objectif de cette Politique de Données personnelles est ainsi de vous informer clairement sur la manière dont vos données sont utilisées par HomeServe, sur les mesures de sécurité que nous mettons en œuvre pour en garantir l'intégrité et la confidentialité, et sur les droits dont vous disposez pour contrôler l'usage de vos données.

Dans le cadre du développement de nos Sites et de la mise en œuvre de nouvelles normes réglementaires, nous pouvons être amenés à modifier la Politique de Données personnelles. Nous vous invitons donc à en prendre connaissance régulièrement.

---

### **1. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

---

Les Données personnelles que nous collectons et que nous traitons sont gérées par HomeServe, en tant que responsable de traitement.

Certains traitements font l'objet d'une responsabilité conjointe, notamment ceux en relation avec nos assureurs ainsi qu'avec certains de nos partenaires, courtiers en assurance. Dans ces cas-là, HomeServe est désigné comme responsable de la gestion des droits des personnes concernées ainsi que responsable de toute notification à la CNIL.

Au sein de la société HomeServe, le respect et la mise en œuvre des dispositions applicables en matière de protection des Données personnelles sont suivies par notre délégué à la protection des données ou data protection officer.

**Pour toute question concernant l'utilisation de vos Données personnelles par HomeServe, nous vous invitons à lire la présente Politique des Données personnelles et, si vous avez besoin d'informations complémentaires, à contacter notre délégué à la protection des données en utilisant les coordonnées suivantes : par courrier à l'attention du DPO HomeServe, 9 rue Anna Marly 69007 Lyon ou par e-mail à [contact.dataprotection@homeserve.fr](mailto:contact.dataprotection@homeserve.fr)**

---

### **2. QU'EST-CE QU'UN TRAITEMENT DE DONNEE PERSONNELLES ?**

---

Le traitement est une opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des Données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement organisation, conservation, adaptation, modification, extraction consultation, utilisation, communication par transmission ou diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement), informatisé ou non. Les fichiers papier sont également concernés.

Les Données personnelles sont des informations qui permettent de vous identifier, que ce soit directement ou indirectement. Il peut notamment s'agir de votre nom, votre prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique mais également l'adresse IP de votre ordinateur par exemple ou les informations liées à votre navigation sur notre Site.



---

### 3. QUI PEUT ETRE CONCERNE PAR UN TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES ET COMMENT ?

---

HomeServe traite les Données personnelles des personnes avec lesquelles nous avons, voulons ou avons eu une relation, notamment client, commerciale ou collaborative. Il s'agit donc :

- Des clients ou des ex-clients ;
- Des prospects ;
- Des personnes liées à une entreprise avec laquelle nous avons, voulons ou avons eu une relation commerciale ;
- Des utilisateurs des sites web, des réseaux sociaux ou des applications ;
- Des candidats aux offres d'emploi publiées sur le Site en utilisant le service de recrutement si le site propose cette fonctionnalité.

HomeServe peut **directement** collecter vos Données personnelles :

- dans le cadre de notre relation par téléphone, courrier, email, ou chat ;
- sur les applications HomeServe ou sur notre Site via notamment les formulaires de contact ou dans le cadre d'une souscription de Contrat d'assurance ;
- pour servir d'information de contact alternatif lorsque vous souhaitez disposez d'une autre adresse pour recevoir vos courriers ou en tant que tiers dans le cadre d'un contentieux par exemple. Pour ces cas, HomeServe s'interdit tout autre traitement que ceux prévus dans le cadre de votre demande.

HomeServe peut collecter vos Données personnelles **indirectement** auprès de partenaires et prestataires spécialisés notamment via :

- La location de fichiers par l'intermédiaire de prestataires spécialisés dans le marketing ;
- La transmission de fichiers ou la vente de nos produits par nos partenaires (par téléphone, courrier ou physiquement à votre domicile) ;
- Le transfert d'appels téléphoniques en provenance de nos partenaires.

---

### 4. QUELLES DONNEES PERSONNELLES SONT TRAITEES ?

---

Liste des catégories de Données personnelles pouvant être collectées :

- données d'identification (nom, prénom, adresse postale, téléphone, e-mail, date de naissance, n° de client, voix, image, etc.) ;
- données relatives à la retranscription écrite d'appels téléphonique dans le cadre de notre utilisation de l'intelligence artificielle notamment pour l'accès à nos services via les assistants vocaux et pour l'amélioration des appels ou des chats gérés par un opérateur virtuel ;
- données relatives à votre logement (appartement, maison, etc.), à votre statut au regard de votre logement (locataire ou propriétaire, occupant ou non-occupant, etc.) et/ou aux appareils concernés par le Contrat d'assurance souscrit (appareils électroménagers, chaudière, etc.) ;
- données bancaires et détails de vos paiements (notamment RIB, mandat SEPA, numéro de chèque, numéro de carte bancaire, données relatives aux règlements de vos factures, etc.) ;
- données utilisées pour la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion ainsi que pour l'organisation d'évènements promotionnels tels que des jeux concours ;
- données relatives aux contributions des personnes qui déposent des avis sur nos produits et services ;



- données sur vos préférences de contact notamment en matière de gestion de relation client, information et prospection commerciale ;
- données collectées automatiquement telle que l'adresse I.P. du terminal que vous utilisez ainsi que les données de connexion ou de navigation enregistrées dans les cookies et autres traceurs ;
- données relatives à vos habitudes de consommation ou d'achat à distance auprès de nos services ;
- données relatives à vos habitudes de consommation ou d'achat sur le Site ;
- **Si le site le propose, lorsque vous êtes un professionnel souhaitant rejoindre le réseau agréé de HomeServe**, et que vous utilisez le service de candidature en ligne, les données professionnelles (telles que la raison sociale, nom et prénom du représentant, adresse postale, téléphone, email, Kbis, activité professionnelle, références, etc.) ;
- **Si le site le propose, lorsque vous êtes candidat à une offre d'emploi publiée sur le Site** et que vous utilisez le service de recrutement en ligne et que vous créez un Espace Candidat, les données relatives à l'emploi, à la formation et à la carrière professionnelle (qualification, expérience, curriculum vitae, etc.)

La collecte de certaines de ces informations peut être facultative.

---

## 5. COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

---

La durée de conservation des Données personnelles traitées par HomeServe varie en fonction des usages, des documents considérés et des durées de prescription légale.

Ainsi, dans le cadre de la gestion des relations contractuelles entre le client et HomeServe, les Données personnelles sont conservées pendant toute la durée de nos relations contractuelles ainsi qu'au-delà selon les règles de prescription applicables soit maximum **six ans** après la fin de notre relation commerciale. Les données comptables sont par ailleurs conservées **dix ans**.

HomeServe conserve vos Données personnelles à des fins de prospection commerciale pendant un délai maximum de **trois ans** à compter (i) de leur collecte ou de notre dernier contact (demande de renseignements ou de documentation, par exemple) pour un prospect et (ii) de la fin de la relation commerciale pour un client.

Au terme de ce délai de **trois ans**, HomeServe pourra reprendre contact avec vous afin de savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite, vos Données personnelles seront supprimées.

Lorsqu'une personne exerce son droit d'opposition à l'égard de la prospection commerciale, les informations permettant de prendre en compte son opposition sont conservées **cinq ans** à compter de l'exercice du droit afférent.

**Concernant les données de cartes bancaires**, HomeServe ne conserve pas les données bancaires de ses clients. Notre prestataire gère pour le compte de HomeServe les données de transactions conformément aux règles de sécurité les plus strictes applicables dans le secteur du paiement en ligne via l'utilisation de procédés de chiffrement.

**Pour les appels téléphoniques, les communications réalisées avec vous** sont enregistrées à l'occasion : (i) de la souscription d'un Contrat d'assurance, (ii) des appels concernant la gestion des sinistres pour traiter les besoins d'assistance et d'intervention, (iii) ainsi que pour la gestion des réclamations, et ce à des fins probatoires pendant une durée de **soixante mois** à compter de l'enregistrement téléphonique.



En outre, nous sommes susceptibles de conserver également toutes catégories de communications téléphoniques à des fins d'aide à la formation du personnel, d'évaluation et d'amélioration de la qualité de nos services, et ce pendant une durée de **six mois** à compter de l'enregistrement téléphonique.

**Lorsque vous utilisez notre application vocale HomeServe pour demander une intervention ou pour être mis en relation avec le service de dépannage et de réparation de notre partenaire HomeServe On Demand**, vos Données personnelles et en particulier la transcription écrite de la conversation avec l'assistant vocal sont utilisées pour répondre à votre demande ainsi qu'à des fins de statistiques et d'amélioration de l'application et sont conservées pendant une durée maximale de **six mois** à compter de l'utilisation de ladite application.

Concernant le service de recrutement en ligne et le dépôt de votre candidature, le dossier qui ne donne pas lieu à un recrutement pourra être conservé pour une durée maximum de **deux ans** à compter du dépôt de votre candidature sauf opposition de votre part.

Lorsque vous postulez au réseau de prestataires agréés de HomeServe, vos informations peuvent être conservées maximum **cinq ans** si votre candidature n'est pas retenue, à compter de leur transmission.

Concernant les cookies (traceurs et balises web), la durée de validité des cookies tiers est de **treize mois maximum**. En ce qui concerne les cookies déposés par HomeServe, la durée de validité est de **trois mois**.

---

## **6. A QUELS FINS HOMESERVE TRAITE-T'IL VOS DONNEES ?**

---

Les Données personnelles que nous traitons sont, selon les finalités que nous poursuivons, justifiées pour une des bases juridiques suivantes :

### **Nécessaires pour l'exécution du Contrat d'assurance que vous avez souscrit**

- Pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation contractuelle soit :
  - la souscription d'un Contrat d'assurance et l'adaptation de nos offres en fonction des besoins de nos clients ;
  - le suivi de notre relation contractuelle comprenant la gestion des interventions et demandes d'indemnisation, l'envoi de courriers et e-mails de gestion relatifs au Contrat d'assurance souscrit, le suivi des facturations et la gestion comptable du Contrat d'assurance souscrit, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des demandes auprès du service client, la gestion des impayés, des réclamations et des contentieux ;
  - la sélection de clients pour réaliser des études et sondages et la réalisation d'actions de fidélisation et de tests notamment pour évaluer et améliorer la qualité de nos produits ;
  - l'enregistrement, le maintien et l'authentification de l'Espace Client.

### **Nécessaires pour se conformer à nos obligations légales**

- Pour assurer la conformité à la législation et réglementation applicable concernant notamment :
  - la lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent ;
  - les intermédiaires en assurance (devoir de conseil, preuve du consentement, etc.) ;
  - la fourniture des preuves comptables
  - la transmission d'informations à la demande d'une autorité publique



### **Soumises à votre consentement**

- le cas échéant pour vous adresser nos offres marketing et/ou celles de nos partenaires par voie électronique (e-mail ou SMS)

### **A des fins d'intérêt légitime**

- Pour permettre l'amélioration de nos produits et services, optimiser la souscription à nos produits et services, adapter nos contrats et nos offres selon les profils de nos clients, de promouvoir nos différentes offres et services et/ou celles de nos partenaires.
- Pour effectuer des opérations relatives à la prospection (proposition d'offres et services, opérations de parrainage, jeux concours, etc.) pour nos clients ou ex-clients et notamment :
  - la gestion d'opérations techniques (normalisation, enrichissement, déduplication, etc.) ;
  - la sélection et le ciblage des personnes pour réaliser ces opérations ;
  - la réalisation d'opérations de sollicitations et de programmes de fidélisation ainsi que l'organisation de jeux concours, d'opérations de parrainage et l'organisation d'évènements promotionnels de l'activité de HomeServe par téléphone, courrier, e-mail, sms, sur nos sites ou ceux de tiers, via nos réseaux sociaux mais aussi par l'intermédiaire de vos assistants vocaux ;
  - l'envoi de lettres d'informations par e-mail (sur l'activité de HomeServe ainsi que des conseils et astuces pour votre logement, etc.) et auxquelles vous pouvez vous désinscrire à tout moment ;
  - l'élaboration de statistiques commerciales anonymes liées aux opérations ;
  - la cession, la location ou l'échange de ses fichiers clients avec certains partenaires (retrouvez la liste de ces partenaires ici) ;
  - la gestion de l'exercice des droits des personnes concernées et notamment du droit d'opposition aux opérations de prospection incluant notamment l'actualisation de ses fichiers de prospection par l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
- pour permettre la gestion des candidatures aux offres d'emploi ou des professionnels souhaitant rejoindre le réseau de prestataires de HomeServe ainsi que pour permettre l'amélioration de nos produits et services et optimiser les souscriptions, adapter et promouvoir nos différentes offres et services et/ ou celles de nos partenaires.

**Lors de la consultation du Site ou de l'utilisation d'une application**, des cookies sont déposés sur votre terminal (ordinateur, tablette ou mobile) et ainsi vous acceptez l'utilisation de cookies et balises web nécessaires dans le cadre de la fourniture des services proposés sur le Site ainsi que pour la connexion aux pages de notre Site.

Certains cookies émis par HomeServe ou par des sociétés tierces sont soumis à l'obtention de votre consentement et peuvent également être installés pour :

- l'analyse de votre consultation
- vous permettre de partager vos données ou des contenus de notre Site avec d'autres personnes sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Twitter et autre réseau social similaire)
- vous proposer des contenus et services adaptés à vos centres d'intérêts

L'utilisation des cookies est très fréquente sur le réseau Internet. Néanmoins, vous avez la possibilité de vous opposer à l'utilisation des cookies non essentiels, à tout moment sur le site dans la partie « Gestion des cookies » ou en configurant les préférences du navigateur internet de façon à ne plus accepter les cookies.

Plus d'infos dans notre Politique des cookies.



## 7. A QUI HOMESERVE COMMUNIQUE-T'IL VOS DONNEES ?

---

Les Données personnelles que vous nous communiquez peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement par :

- Les personnes habilitées dans les différents services de HomeServe à des fins de gestion de la relation client et de la prospection, soit : les services marketing, commercial, direction des opérations (pour la gestion des interventions), service réclamations, les services comptables et financiers ainsi que les services techniques et informatiques ;
- Les personnes des services juridique, conformité et contrôle interne (notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent, etc.) ;
- L'assureur de votre Contrat d'assurance tel que mentionné sur vos conditions générales ;
- Les sous-traitants et leurs salariés, agissant pour le compte de HomeServe dans le cadre d'un contrat, et notamment :
  - les prestataires front-office et back-office qui gèrent pour le compte de HomeServe une partie des appels téléphoniques ou le traitement de certaines demandes d'informations ou mécontentement ;
  - les professionnels chargés de réaliser les interventions à votre domicile dans le cadre de votre Contrat d'assurance ;
  - les prestataires informatiques / IT et notamment pour les services de routage, d'impression, de paiement, de gestion et d'hébergement de vos Données personnelles dans le cadre de nos relations commerciales ;  
*Pour le traitement des opérations de paiement en ligne - HomeServe a recours aux services de prestataires techniques fournissant un service de gestion des transactions commerciales par carte bancaire gérées sur ses serveurs sécurisés. HomeServe ne conserve pas les données de votre carte bancaire. Vos informations de paiement peuvent être transférées et conservées par les prestataires techniques et ses sous-traitants durant le temps nécessaire pour remplir les objectifs présentés*
  - les prestataires, intermédiaires en assurance, réalisant des opérations de présentation, de vente, de fidélisation, de gestion relative à un Contrat d'assurance ;
  - la gestion des candidats professionnels pour rejoindre le réseau agréé de HomeServe par la direction des opérations (pour les professionnels candidats au réseau agréé de HomeServe) ;
  - la gestion du recrutement des candidats aux offres d'emploi de HomeServe ;
- Les partenaires de HomeServe réalisant des opérations de gestion relative à un Contrat d'assurance ;
- Une sélection de partenaires (dont des sociétés du Groupe) pour qu'ils vous proposent des offres commerciales avec votre accord pour les contacts par e-mail et sms et sauf opposition de votre part par téléphone et courrier. Retrouvez la liste de ces partenaires ici. Vous pouvez à tout moment, modifier vos préférences de contact sur votre Espace Client.

---

**Transfert hors EU** – HomeServe favorise le transfert de vos Données personnelles au sein de l'Union Européenne ou dans des pays reconnus par la Commission Européenne comme assurant un niveau de protection adéquat de vos Données personnelles. HomeServe pratique aussi des traitements en dehors de l'Union Européenne mais se conforme à la réglementation en vigueur en appliquant toutes les procédures requises pour obtenir les garanties nécessaires à la sécurisation de tels transferts tel que la mise en place de clauses contractuelles types validées par la Commission Européenne.



---

## 8. QUELS SONT VOS DROITS POUR LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES ET COMMENT ADRESSER UNE PLAINTE ?

---

Vous disposez du droit de demander l'accès à vos Données personnelles, leur rectification ou leur effacement ainsi que du droit de demander la limitation du traitement ou de vous opposer au traitement. Vous pouvez également demander une preuve de consentement mais aussi retirer votre consentement à tout moment notamment pour que vos Données personnelles ne fassent plus l'objet de prospection commerciale par voie électronique.

En créant votre Espace Client accessible depuis notre Site, vous pouvez accéder à vos Données personnelles et gérer vos préférences de communication en matière de gestion de relation client, d'information et de prospection commerciale. Les Données personnelles accessibles depuis l'Espace Client sont celles qui ont été communiquées à HomeServe par le client au moment de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat d'assurance.

Dans l'hypothèse où vous estimeriez que l'utilisation de vos Données personnelles par HomeServe contreviendrait aux règles de protection des données personnelles, vous pourrez introduire une réclamation auprès de la CNIL sur leur site ou par courrier postal en écrivant à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

Vous disposez également du droit de définir des directives générales ou particulières relatives au sort de vos Données personnelles en cas de décès. Les directives particulières peuvent être enregistrées auprès du responsable du traitement. Les directives générales peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL. Vous avez la possibilité de modifier ou supprimer ces directives à tout moment.

**Vous pouvez adresser vos différentes demandes à l'adresse suivante : HomeServe – service relation clientèle – 9 rue Anna Marly, CS 80510, 69365 Lyon Cedex 07 ou par email à [webmestre@homeserve.fr](mailto:webmestre@homeserve.fr). Vos demandes devront, le cas échéant, être accompagnées de la copie d'un justificatif d'identité et seront examinées par nos services à bref délai.**

---

## 9. COMMENT SONT PROTEGEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

---

HomeServe met en œuvre l'ensemble des pratiques standard de l'industrie et des procédures de sécurité afin de prévenir toute violation de vos Données personnelles. Toutes les informations que vous nous communiquez sont stockées sur des serveurs sécurisés dans nos locaux ou chez nos prestataires techniques garantissant un niveau d'exigence similaire.

Lorsque la transmission de Données personnelles est nécessaire et autorisée, HomeServe s'assure que ces tiers présentent les garanties suffisantes pour assurer un niveau de protection approprié.

Conformément à la réglementation sur la protection des Données personnelles, en cas de violation, HomeServe s'engage à communiquer cette violation à l'autorité de contrôle compétente, et lorsque cela est exigé, aux personnes concernées.

Toutes les Données personnelles qui sont transmises sur votre Espace Client sont chiffrées et son accès est sécurisé par l'utilisation d'un mot de passe personnel. Vous êtes tenu de garder ce mot de passe confidentiel et de ne pas le communiquer à qui que ce soit.