

# ***POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES***

*Date de mise à jour : 23/10/2018*

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 et à les utiliser en toute transparence.

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

La présente Politique vient compléter les [Conditions juridiques du Site](#) ainsi que, le cas échéant, les Conditions Générales du Contrat d'assistance auquel vous avez souscrit. A ce titre, la présente Politique est réputée être intégrée auxdits documents.

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

## **Qui sommes-nous ?**

---

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

Au sein de notre Société, le respect et la mise en œuvre des dispositions applicables en matière de protection des Données personnelles est suivie par notre délégué à la protection des données.

**Comment nous contacter ?** Pour toute question concernant l'utilisation de vos Données personnelles par HomeServe, nous vous invitons à lire la présente Politique de données personnelles et, si vous avez besoin d'information complémentaire, 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 email à [contact.dataprotection@homeserve.fr](mailto:contact.dataprotection@homeserve.fr)

## **Qu'est-ce qu'une Donnée personnelle ?**

---

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.

## **Quelles sont les Données personnelles que nous traitons?**

---

Les Données personnelles que nous traitons chez HomeServe regroupent toutes les informations collectées à différentes occasions et à des fins différentes.

HomeServe collecte directement vos Données lorsque vous :

- souscrivez à un Contrat d'assistance sur le Site, par téléphone ou par voie postale ;
- ouvrez un Compte sur l'Espace Client ou utilisez des Services sur le Site ;
- naviguez sur les pages du Site et que des cookies sont enregistrés sur le disque dur de votre terminal (ordinateur, tablette et mobile) ;
- choisissez de postuler aux offres d'emploi publiées sur le Site en utilisant le Service de recrutement.
- souhaitez obtenir une intervention ou être mis en relation avec notre service de dépannage d'urgence en utilisant l'application HomeServe sur les enceintes connectées.

HomeServe collecte également vos Données personnelles indirectement auprès de partenaires et prestataires spécialisés dans le marketing, à des fins de prospection et d'enrichissement de sa base de données clients et prospects.

### **Quels sont vos droits pour la protection de vos Données personnelles ?**

---

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 retirer votre consentement à tout moment notamment pour que vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement réalisé à des fins de prospection commerciale par voie électronique.

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.

Vous disposez également du droit de définir des directives générales ou particulières relatives au sort de vos données à caractère personnel 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.

Le cas échéant, vous avez également la possibilité de nous demander de vous communiquer les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format interopérable.

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.

### **Comment sont protégées vos Données personnelles ?**

---

Que vous soyez Client, prospects ou simple Utilisateur de notre Site ou de nos applications, nous avons à cœur de vous offrir nos meilleurs services. La gestion de l'ensemble de nos contrats, des opérations de souscriptions et de nos offres commerciales reposent sur l'intervention active des membres de nos différentes équipes dès notre première prise de contact pour vous proposer des services sur mesure adaptés à vos besoins.

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.

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

Conformément à la Règlementation sur la protection des données, 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.

**Espace Client** - Toutes les Données 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.

**Transfert hors EU** - Conformément à la législation applicable, HomeServe transfère uniquement vos données 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 ou sur des serveurs de sociétés américaines adhérentes au Privacy shield ou encore ayant conclu des clauses contractuelles types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'information sur les garanties mises en place, veuillez nous contacter.

**Que vous soyez Client d'HomeServe (1), Utilisateur de nos Services en ligne (2) ou simplement prospect (3), la présente Politique de données personnelles vous informe de façon complète et transparente sur les caractéristiques des traitements de vos données personnelles mis en œuvre par HomeServe.**

## (1) VOUS ETES CLIENT

Lorsque vous souscrivez un Contrat et pendant toute sa durée, HomeServe est susceptible de collecter et de traiter les informations suivantes :

- données d'identification (nom, prénom, adresse postale, téléphone, email, date de naissance, n° de client, voix, etc.) ;
- données relatives à votre logement (appartement, maison, etc.), à votre statut au regard de votre logement (locataire, propriétaire, occupant ou non-occupant, etc.) et/ou aux appareils concernés par le Contrat 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 à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion ainsi que pouvant être utilisées 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.

La collecte de certaines de ces informations peut être facultative selon le type de Contrat souscrit.

**Espace Client** - 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'assistance et/ou d'assurance.

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

- nécessaires pour l'exécution du Contrat que vous avez souscrit ;
- nécessaires pour se conformer à nos obligations légales en tant que courtier en assurance et en particulier au regard de notre devoir de conseil auprès des Clients ;
- le cas échéant soumises à votre consentement pour vous adresser nos offres marketing et/ou celles de nos partenaires par voie électronique (email ou SMS) ;
- et utilisées à 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.

**Finalités** – Vos Données personnelles sont ainsi susceptibles d'être utilisées de la façon suivante :

- pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation contractuelle soit :
  - la souscription d'un Contrat d'Assistance et/ou 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 emails de gestion relatifs au Contrat souscrit, le suivi des facturations et la gestion comptable du Contrat souscrit, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des demandes auprès du service client, la gestion des impayés, des réclamations et des contentieux ;
  - l'envoi de lettres d'informations par email (sur l'activité d'HomeServe ainsi que des conseils et astuces pour votre logement, etc.) et auxquelles vous pouvez vous désinscrire à tout moment ;
  - 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 ;
- pour assurer la conformité à la législation et réglementation applicable en particulier à la lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent, et aux obligations applicables aux intermédiaires en assurances (devoir de conseil, preuve du consentement, etc.) ;
- pour effectuer des opérations relatives à la prospection (proposition d'offres et services, opérations de parrainage, jeux concours, etc.) et notamment :
  - la gestion d'opérations techniques de ces opérations (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 d'HomeServe ;
- l'élaboration de statistiques commerciales anonymes liées aux opérations ;
- la cession, la location ou l'échange de ses fichiers clients avec les partenaires ;
- 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.

**Durée de conservation** – La durée de conservation des Données personnelles traitées par HomeServe varie en fonction des usages, des documents considérés et selon les durées de prescription et d'obligations légales. Ainsi, dans le cadre de la gestion des relations contractuelles entre Vous et HomeServe, les Données Personnelles sont conservées jusqu'à trois ans à compter de la fin de nos relations contractuelles.

**Concernant les données de cartes bancaires**, HomeServe ne conserve pas les données bancaires de ses Clients. Notre prestataire gère pour le compte d'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, nous conservons systématiquement les enregistrements des communications téléphoniques avec vous** à l'occasion : (i) de la souscription d'un Contrat, (ii) des appels concernant la gestion des sinistres pour traiter les besoins d'assistance et d'interventions, (iii) ainsi que pour la gestion des réclamations, et ce à des fins probatoires pendant une durée de 26 mois à compter de l'enregistrement.

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 6 mois à compter de l'enregistrement.

**Lorsque vous utilisez notre application HomeServe sur une enceinte connectée pour demander une intervention**, vos Données et en particulier la transcription écrite de la conversation sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de l'utilisation de ladite application.

**Destinataires** – Les Données personnelles que vous nous communiquez à l'occasion de la souscription ou au cours de l'exécution du Contrat, sont susceptibles d'être transmises aux catégories de destinataires suivantes :

- Les personnes habilitées dans les différents services d'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 juridiques, comptables et financiers ainsi que les services techniques et informatiques ;
- Les personnes qui sont chargées du contrôle interne (notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude, le blanchiment, etc.) ;
- L'assureur de votre Contrat d'assistance et/ou d'assurance tel que mentionné sur vos Conditions Générales ;
- Les sous-traitants et leurs salariés, agissant pour le compte d'HomeServe dans le cadre d'un contrat, et notamment :

- les professionnels chargés de réaliser les interventions à votre domicile dans le cadre de votre Contrat ;
- 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, qu'ils soient intermédiaires en assurances ou non réalisant des opérations de présentation, de vente, de fidélisation, de gestion relatifs à un Contrat ;
- Les partenaires d'HomeServe comprenant des sociétés extérieures ainsi que toute sœur d'HomeServe détenue et contrôlée par leur mère HomeServe France.

## (2) VOUS ETES PROSPECT

HomeServe peut collecter vos Données personnelles afin de réaliser des opérations de prospection commerciale :

- Soit par une collecte indirecte, c'est-à-dire par :
  - La location de fichiers par l'intermédiaire de prestataires spécialisés dans le marketing ;
  - La transmission de fichiers partenaires ;
  - Le transfert d'appels téléphoniques en provenance de partenaires.
- Soit par une collecte directe par la demande de renseignement par téléphone, courrier, email, sur l'application HomeServe ou via les formulaires de contact disponibles sur notre Site.

HomeServe collecte et traite les informations suivantes :

- données d'identification (nom, prénom, adresse postale, téléphone, email, voix);
- données sur vos préférences de contact notamment en matière de gestion de la prospection commerciale ;
- données relatives à votre logement (appartement, maison, etc.), à votre statut au regard de votre logement (locataire, propriétaire, occupant ou non-occupant, etc.) et/ou aux appareils (appareils électroménagers, chaudière, etc.).

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

- le cas échéant soumises à votre consentement pour vous adresser nos offres marketing et/ou celles de nos partenaires par voie électronique (email ou SMS)
- nécessaires pour se conformer à nos obligations légales en tant que courtier en assurance et en particulier au regard de notre devoir de conseil auprès des Clients,
- et utilisées à des fins d'intérêt légitime pour permettre l'amélioration de nos produits et services et optimiser les souscriptions, personnaliser et promouvoir nos différentes offres et services et/ou celles de nos partenaires.

**Finalités** – Vos données sont ainsi susceptibles d’être utilisées de la façon suivante :

- pour effectuer des opérations relatives à la prospection (proposition d’offres et services, opérations de parrainage, jeux concours, etc.) et notamment :
  - la gestion d’opérations techniques de ces opérations (normalisation, enrichissement, déduplication, etc.) ;
  - la sélection et le ciblage des personnes pour réaliser ces opérations ;
  - la réalisation d’opérations de sollicitations ainsi que l’organisation de jeux concours, d’opérations de parrainage et l’organisation d’évènements promotionnels de l’activité d’HomeServe ;
  - l’élaboration de statistiques commerciales anonymes liées aux opérations ;
  - 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 les organismes en charge de la gestion des listes d’opposition aux démarchages téléphonique et courrier.

**Durée de conservation** – HomeServe conserve vos Données personnelles à des fins de prospection commerciale pendant un délai maximum de trois ans à compter de leur collecte ou de votre dernier contact (demande de renseignements ou de documentation, par exemple).

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 seront supprimées.

Lorsqu’une personne exerce son droit d’opposition à recevoir de la prospection de la part d’HomeServe, les informations permettant de prendre en compte son droit d’opposition sont conservées cinq ans à compter de l’exercice du droit d’opposition.

**Lorsque vous utilisez notre application HomeServe sur une enceinte connectée être mis en relation avec notre service de dépannage d’urgence**, vos Données et en particulier la transcription écrite de la conversation sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de l’utilisation de ladite application.

**Pour les appels téléphoniques**, nous conservons aléatoirement une partie des enregistrements des communications téléphoniques avec vous (ne faisant pas l’objet de la mise en place d’un contrat d’assistance), 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.

**Destinataires** – Les Données personnelles que vous nous communiquez directement ou indirectement, sont susceptibles d’être transmises aux catégories de destinataires suivantes :

- Les personnes habilitées dans les différents services d’HomeServe à des fins de gestion de la prospection, soit : les services marketing, commercial et informatiques ;
- Les sous-traitants et leurs salariés, agissant pour le compte d’HomeServe, et notamment :
  - Les prestataires Front-office et Back-office qui gèrent pour le compte d’HomeServe une partie des appels téléphoniques ou le traitement de certaines demandes d’informations ou mécontentement ;
  - les prestataires informatiques / IT et notamment pour les services de routage, d’impression, de gestion et d’hébergement de vos Données personnelles ;

- Les partenaires d’HomeServe comprenant des sociétés extérieures ainsi que toute sœur d’HomeServe détenue et contrôlée par leur mère HomeServe France.

### (3) VOUS ETES UTILISATEUR DE NOS SERVICES EN LIGNE

HomeServe collecte et traite vos Données personnelles lorsque vous naviguez sur notre Site, que vous utilisez nos Services (pour l’Espace Client, voir (1) VOUS ETES CLIENT ci-dessus), notamment lorsque vous choisissez de postuler aux offres d’emploi ou de candidater pour rejoindre notre réseau de prestataires agréés.

Lorsque vous naviguez et utiliser les Services du Site, HomeServe est susceptible de collecter et traiter les informations suivantes :

- données d’identification (nom, prénom, adresse postale, téléphone, email, adresse IP);
- données sur vos préférences de contact notamment en matière de gestion de la 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 sur le Site
- **Lorsque vous êtes un professionnel souhaitant rejoindre le réseau agréé d’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.) ;
- **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.)

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

- utilisées à des fins d’intérêt légitime pour permettre la gestion des candidatures aux offres d’emploi ou des professionnels souhaitant rejoindre le réseau de prestataires d’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 ;
- le cas échéant soumises à votre consentement pour vous adresser nos offres marketing et/ou celles de nos partenaires par voie électronique (email ou SMS) ;
- nécessaires pour se conformer à nos obligations légales.

**Cookies** – Lors de la consultation du Site, des cookies sont déposés sur votre terminal (ordinateur, tablette ou mobile). En naviguant sur ce Site, vous acceptez l’utilisation de cookies et balises web dans le cadre de la fourniture des Services proposés sur le Site et plus généralement, de l’analyse de la consultation et la connexion aux pages de notre Site.

Certains cookies peuvent également être installés pour 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).

Ces cookies sont émis par HomeServe ou par des sociétés tierces.



L'utilisation des cookies est très fréquente sur le réseau Internet. Néanmoins, vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à leur utilisation en configurant les préférences du navigateur internet de façon à ne plus accepter les cookies ou en les désactivant.

Plus d'infos dans notre [Politique des Cookies](#).

**Finalités** – Les Données personnelles que nous collectons sont susceptibles d'être utilisées de la façon suivante :

- Pour faciliter l'utilisation du Site ;
- pour la fourniture des différents Services mis à disposition sur le Site (le service de rappel téléphonique gratuit, formulaire de mise en relation) ;
- pour effectuer des opérations relatives à la prospection commerciales (proposition d'offres et services, opérations de parrainage, jeux concours, etc.) de HomeServe ou de ses partenaires selon les règles applicables (information, consentement et/ou absence d'opposition)
- pour établir des statistiques anonymes relatives à l'utilisation du Site;
- pour évaluer et améliorer la qualité des Services ;
- pour se conformer à la législation et réglementation applicable ;
- pour la gestion des candidatures aux offres d'emplois ;
- pour la gestion des candidatures des professionnels au réseau de prestataires agréé d'HomeServe..

**Durée de conservation** – HomeServe conserve vos Données personnelles conformément aux durées indiquées que vous ayez souscrit ou non un contrat d'assurance avec HomeServe.

Concernant le Service de recrutement en ligne et le dépôt de votre candidature, le dossier qui ne donne pas lieu à un recrutement ne pourra être conservé qu'avec votre accord pour une durée maximum de deux ans.

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

Concernant les Cookies, 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.

**Destinataires** – Les Données personnelles que vous nous communiquez directement ou indirectement, sont susceptibles d'être transmises aux catégories de destinataires suivantes :

- Les personnes habilitées dans les différents services d'HomeServe à des fins de :
  - gestion des opérations de prospection commerciale, soit les services marketing, commercial, client et informatiques ;
  - Gestion des candidats professionnels pour rejoindre le réseau agréé d'HomeServe par la direction des opérations (pour les professionnels candidats au réseau agréé d'HomeServe) ;
  - Gestion du recrutement des candidats aux offres d'emploi par la direction des ressources humaines ;
  - Gestion et maintenance du Site par le service informatique
- Les sous-traitants et leurs salariés, agissant pour le compte d'HomeServe, et notamment :
  - les prestataires informatiques / IT et notamment pour les services de gestion et d'hébergement de vos Données personnelles ;
- Les partenaires d'HomeServe comprenant des sociétés extérieures ainsi que toute sœur d'HomeServe détenue et contrôlée par leur mère HomeServe France.