

Informativa privacy

Versione 2026-10-12 · in vigore dal 11/10/2026 · D2ICS S.r.l., P.IVA 14121350962

Informativa sul trattamento dei dati personali

ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e del D.Lgs. 196/2003, per gli utenti della piattaforma Help! (app iOS, app Android e pannello web su <https://www.help-app.it>).

1. Titolare del trattamento

D2ICS S.r.l., Viale Monza 347, 20126 Milano (MI), P.IVA 14121350962, PEC pec@pec.d2ics.it. Per ogni richiesta sui tuoi dati: privacy@help-app.it.

2. Quali dati trattiamo

Clienti: nome, cognome, email, numero di telefono; indirizzo dell'intervento e descrizione della richiesta; data e ora degli appuntamenti; importi dichiarati e confermati; valutazioni e commenti; messaggi scambiati con i professionisti; segnalazioni di puntualità.

Professionisti: dati anagrafici e di contatto; dati fiscali e d'impresa (codice fiscale, partita IVA, ragione sociale, sede, iscrizione al Registro Imprese, PEC o codice SDI); estremi del documento d'identità; zona di lavoro e raggio d'azione; agenda e disponibilità; contratto firmato digitalmente e relativo certificato di firma; prestazioni, incassi dichiarati e provvigioni; valutazioni ricevute; mancanze di puntualità, giustificazioni ed eventuali provvedimenti.

Agenti e sub-agenti: dati anagrafici e di contatto; dati delle prestazioni e delle provvigioni del proprio ramo.

Dati di posizione: con il tuo permesso, l'app usa la posizione del telefono **solo mentre la usi** per mostrarti i professionisti della tua zona. La posizione serve alla ricerca e non viene conservata; conserviamo solo l'indirizzo che indichi per l'intervento.

Dati tecnici: identificativi per le notifiche push, dati di accesso (data, indirizzo IP, tipo di dispositivo) e registri tecnici necessari alla sicurezza.

Accesso con Face ID / impronta: se lo attivi, le credenziali restano **solo sul tuo dispositivo**, nel portachiavi protetto dal sistema operativo. I dati biometrici non arrivano mai a noi.

3. Perché li trattiamo e su quale base

- **Fornire il servizio** (ricerca, prenotazione, messaggi, notifiche, conferma della prestazione, recensioni): esecuzione del contratto con te (art. 6.1.b GDPR).
- **Gestire la rete dei professionisti** (attivazione, verifica dei dati, contratto, provvigioni, riepiloghi mensili): esecuzione del contratto e obblighi di legge (art. 6.1.b e 6.1.c).
- **Adempimenti fiscali e contabili:** obbligo di legge (art. 6.1.c).

- **Qualità e puntualità del servizio, sicurezza, prevenzione di abusi e frodi, difesa in giudizio:** legittimo interesse del titolare (art. 6.1.f).

Non usiamo i tuoi dati per pubblicità, non li vendiamo e non facciamo profilazione a fini di marketing. Non prendiamo decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati: sospensioni ed esclusioni dei professionisti sono sempre valutate da una persona.

4. Chi può vedere i tuoi dati

- **Il professionista che prenoti** vede nome, telefono, indirizzo e descrizione della richiesta, per poterti contattare ed eseguire l'intervento.
- **Il cliente** vede del professionista: nome o denominazione, zona, categorie, disponibilità, valutazioni; il telefono solo ad appuntamento confermato.
- **Agenti, sub-agenti e il gestore** della rete a cui appartiene il professionista vedono le prestazioni del proprio ramo, per il controllo del servizio e la fatturazione delle provvigioni.
- **Fornitori che trattano dati per nostro conto** (responsabili del trattamento): servizi di hosting e posta elettronica (Aruba S.p.A., Italia); notifiche push (Apple Inc. e Google LLC); verifica dei dati d'impresa (Openapi S.p.A.); verifica della partita IVA (servizio VIES della Commissione europea); mappe e ricerca degli indirizzi (OpenStreetMap Foundation, che riceve l'indirizzo IP del dispositivo).
- **Autorità** quando richiesto dalla legge.

5. Trasferimenti fuori dall'Unione europea

Le notifiche push passano dai server di Apple e Google, che possono trovarsi fuori dall'UE: il trasferimento avviene sulla base dell'EU-US Data Privacy Framework o delle clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione europea. Il contenuto delle notifiche è ridotto al minimo indispensabile.

6. Per quanto tempo

- Dati dell'account: finché l'account è attivo. Se lo elimini, i dati identificativi vengono cancellati o resi anonimi entro 30 giorni.
- Prestazioni, importi, provvigioni, contratti e documenti fiscali: **10 anni**, come richiesto dalla normativa civilistica e fiscale.
- Messaggi: per tutta la durata dell'account (la cancellazione di un messaggio o di una conversazione dalla tua app vale per la tua vista; l'altra parte conserva la propria copia).
- Mancanze di puntualità e provvedimenti: 2 anni dall'evento.
- Registri tecnici di sicurezza: 12 mesi.

7. I tuoi diritti

Puoi chiedere in ogni momento accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità dei dati e opporti ai trattamenti basati sul legittimo interesse (artt. 15-22 GDPR), scrivendo a privacy@help-

[app.it](https://www.help-app.it). Rispondiamo entro un mese.

Hai inoltre diritto di proporre reclamo al **Garante per la protezione dei dati personali** (www.garanteprivacy.it).

8. Eliminare l'account

Clienti: dall'app, **Profilo → Elimina account**. Professionisti e agenti: scrivendo a privacy@help-app.it (restano conservati i soli dati che la legge ci obbliga a tenere). Istruzioni anche su <https://www.help-app.it/elimina-account>.

9. Minori

Help! è riservato a persone maggiorenni.

10. Modifiche

Se l'informativa cambia in modo rilevante, te lo chiediamo di rileggere e accettare al primo accesso. La versione in vigore è sempre su <https://www.help-app.it/privacy>.