

Politique de protection des données personnelles – Nello

Version du 22 janvier 2026

Nello, société par actions simplifiée au capital de 30.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 852 824 713, dont le siège social est situé 50 rue la Boétie, 75008 Paris et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 17852824713 (ci-après « Nello ») édite :

- Un site internet disponible à l'adresse <https://www.Nello.eu> ou toute autre adresse qui pourrait lui être substituée,
- Une application mobile éponyme qui permet aux aidants non professionnels (famille, proches) de se partager des informations, documents, contacts et de disposer de ressources, solutions, astuces, pour accompagner leur quotidien. Ces aidants non professionnels peuvent également inviter des aidants professionnels à visionner les contenus partagés sur l'application.

Le Site et l'Application constituent les supports de la plateforme Nello (ci-après la « Plateforme »).

La Plateforme s'adresse à des personnes majeures capables de contracter des obligations conformément à la réglementation en vigueur. Les aidants professionnels qui accèdent à la Plateforme s'engagent à agir dans le cadre de leur activité professionnelle et le respect de la déontologie, des usages et de la loi applicable à ladite activité.

La présente politique (ci-après "PPD") présente les engagements de Nello concernant la protection des données des utilisateurs de la Plateforme. Elle s'applique en complément des Conditions Générales.

Les termes utilisés dans la présente PPD commençant par une majuscule auront la signification suivante :

Abonnement : désigne les formules d'abonnement permettant de bénéficier d'un accès à l'Application et à certains Services de Nello. Les Abonnements et modalités de souscription sont définis dans les Conditions d'Abonnement.

Accès personnel(s) : désigne(nt) l'espace de l'Utilisateur sur l'Application, accessible avec ses Identifiants et lui permettant d'utiliser les Services et d'accéder à l'Espace partagé. La création d'un Accès personnel par un Membre nécessite l'envoi préalable d'une invitation au Membre par le Titulaire.

Aidant(s) : désigne(nt) le(s) Titulaire(s) et/ou Membre(s), personnes physiques effectuant un traitement de Données personnelles sur l'Application dans le cadre d'une activité strictement personnelle ou domestique au sens du RGPD.

Aidant(s) Professionnel(s) : désigne(nt) le Membre professionnel participant directement ou indirectement à la prise en charge d'une personne en situation de dépendance. L'Aidant professionnel est autorisé à accéder à l'Application et à l'Espace partagé par le Titulaire.

Application : désigne l'application mobile éditée par Nello, compatible iOS et Android, incluant l'ensemble des Services et accessibles à partir de ladite Application.

Contrat : désigne la présente PPD, les Conditions générales, les éventuelles conditions particulières et notamment les Conditions d'abonnement. L'ensemble de ces éléments forment un ensemble contractuel applicable aux relations entre Nello et les Utilisateurs. Ils sont mis à la disposition de l'Utilisateur sur la Plateforme.

Données personnelles ou Données : désignent toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable telle que définie par le Règlement Général sur la Protection des Données. Les Données personnelles peuvent être (i) transférées par les Utilisateurs à Nello et/ou (ii) collectées par Nello afin de fournir les Services et/ou (iii) collectées automatiquement.

Données de santé : désignent les "Données concernant la santé" telles que définies par le RGPD.

Éléments collaboratifs : désignent les notes, documents, évènements, contacts créés et/ou partagés par les Utilisateurs sur l'Application. Les Éléments collaboratifs peuvent contenir des Données personnelles.

Espace partagé : désigne l'espace créé par le Titulaire sur l'Application et réunissant le Titulaire et Membres invités. L'Espace partagé permet aux Utilisateurs de l'Application de centraliser les Éléments collaboratifs.

Identifiants : désignent l'identifiant personnel de connexion associé à un Accès personnel ainsi que tout code confidentiel ou mot de passe complexe délivré à l'Utilisateur par Nello puis modifié par l'Utilisateur pour s'identifier afin d'accéder à l'Application.

Membre(s) : désigne(nt) toute personne invitée par le Titulaire à se créer un Accès personnel et à rejoindre l'Espace partagé. Les Membres peuvent être des Aidants professionnels, des proches et/ou membres de la famille du Titulaire.

Partie(e) : désigne l'Utilisateur et/ou Nello.

Personnes concernées : désignent les Titulaires, Membres et plus largement toute personne identifiée ou identifiable à laquelle se rapportent les Données personnelles intégrées dans l'Application par l'Aidant.

RGPD : désigne le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE. Les termes « Catégories particulières de données à caractère personnel », « Clause Contractuelle Type », « Donnée de santé », « Destinataire », «

« Responsable de traitement », « Sous-traitant », « Traitement », « Transfert » et « Violation de Donnée à caractère personnel » ont le sens qui leur est attribué par le RGPD.

Services : désignent les services proposés par Nello sur l'Application.

Titulaire : désigne l'Utilisateur ayant souscrit à un Abonnement auprès de Nello ou bénéficié d'un Abonnement souscrit par une personne morale ayant conclu un partenariat avec Nello afin de lui permettre d'accéder aux Services.

Utilisateur(s) : désigne(nt) toute(s) personne(s) physique(s) accédant à la Plateforme.

Site : désigne le site situé à l'adresse <https://www.nello.eu> (ou toute(s) autre(s) adresse(s) qui pourrai(en)t lui être substituée(s)).

Article 1. Objectif de la PPD

Les informations qui touchent à notre vie privée, nos proches et notre santé sont personnelles et doivent être protégées. Aussi, le respect de la vie privée et familiale est un droit fondamental reconnu au niveau international.

Nello est attachée à la préservation des Données personnelles des Utilisateurs de la Plateforme. Elle s'engage à respecter la réglementation française et européenne sur la protection des Données personnelles, en particulier le RGPD et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Dans le cadre des Services, Nello est amenée à traiter des Données personnelles, y compris des Données de santé.

L'objectif de la présente PPD est de définir :

- (i) Les conditions dans lesquelles NELLO traite, en qualité de Responsable de traitement, les Données personnelles des Utilisateurs dans le cadre de l'exécution du Contrat et/ou de la mise à disposition du Site.
- (ii) Les conditions dans lesquelles NELLO procède au Traitement des Données personnelles à la demande et pour le compte des Aidants.
- (iii) Obligations à la charge de Nello dans le cadre du Traitement des Données personnelles.

Article 2. Statut de Nello dans les opérations de Traitement

Le RGPD définit deux rôles principaux dans le cadre du traitement de données personnelles :

- Le Responsable de traitement est la personne qui détermine les raisons et façons dont les Données personnelles sont traitées.

- Le Sous-traitant est la personne qui traite des Données personnelles au nom et pour le compte du Responsable de traitement. Il agit sur les instructions et sous l'autorité du Responsable de traitement.

2.1. Nello agissant en qualité de Sous-traitant

2.1.1. En tant qu'éditeur de l'Application, Nello peut être qualifié de Sous-traitant agissant pour le compte des Aidants. C'est le cas par exemple lorsque les Aidants utilisent l'Application pour créer ou partager entre eux des Éléments collaboratifs. Le Traitement est opéré par Nello pendant toute la durée du Contrat et de l'utilisation de l'Application par l'Aidant.

Dans le cadre de l'utilisation de l'Application, les Aidants pourraient être qualifiés de Responsables de traitement au sens du RGPD. En effet, ce sont eux qui décident de l'usage des Données collectées auprès des personnes concernées et qui en déterminent les modalités. Cependant, ils utilisent l'Application en tant que personne physique dans un cadre strictement personnel et/ou familial au sens de la réglementation et ne sont donc pas soumis aux obligations prévues par ce règlement, conformément à l'article 2 (2) (c) du RGPD.

Nonobstant ce qui précède, les Aidants, Utilisateurs particuliers de l'Application, restent maîtres des Données qu'ils saisissent dans l'Application dans un cadre personnel et/ou familial. Dans ce contexte, ils sont tenus d'informer, et le cas échéant d'obtenir l'accord, des Personnes concernées afin de procéder au traitement de leurs Données personnelles dans le cadre de l'utilisation de l'Application. Par ailleurs, les Aidants garantissent qu'ils ont informé et/ou obtenu l'accord des Personnes concernées afin de procéder à la transmission de leurs Données personnelles à Nello dans le cadre de l'utilisation des Services, étant entendu que Nello fait elle-même appel à des sous-traitants dans les conditions prévues aux présentes. Par ailleurs, les Aidants comprennent et acceptent que leur utilisation de l'Application doit respecter les droits des Personnes concernées.

Dans le cadre de l'utilisation des Services, les Aidants peuvent être amenés à intégrer dans l'Application des Données de santé. Dans ce contexte, les Aidants s'engagent, à première demande de Nello, à communiquer les coordonnées d'un professionnel de santé habilité à accéder aux Données de santé si cela est nécessaire en application de la réglementation en vigueur.

Les Aidants professionnels quant à eux peuvent être qualifiés de Destinataire des Données personnelles. Ils peuvent en effet se créer des Accès personnels et intégrer l'Espace partagé sur invitation du Titulaire. Toutefois, l'Aidant professionnel n'est pas en mesure d'intégrer sur l'Application des Éléments collaboratifs susceptibles de contenir des Données personnelles. Il n'a accès qu'en lecture seule aux Éléments collaboratifs échangés entre les Aidants, et donc aux éventuelles Données personnelles intégrées.

2.2.2. Les Titulaires peuvent être bénéficiaires d'un Abonnement souscrit par leur employeur. Dans ce contexte, l'adresse e-mail professionnelle et l'identité de l'employeur sont communiquées à Nello par le souscripteur de l'Abonnement. L'adresse e-mail professionnelle de l'Utilisateur est ensuite utilisée dans le cadre de la création de son Accès personnel. Dans ce contexte, Nello utilise les Données personnelles du Titulaire en qualité de Sous-traitant, sur instruction du souscripteur de l'Abonnement. Une fois l'Accès personnel du Titulaire créé, Nello

traite les Données personnelles du Titulaire soit en qualité de Sous-traitant dans les conditions visées à l'article 2.2.1 ci-avant soit en qualité de Responsable de traitement dans les conditions visées à l'article 2.2. ci-après.

2.2. Nello agissant en qualité de Responsable de traitement

Nello peut agir en tant que Responsable de traitement pour les opérations qu'elle réalise pour son compte dans le cadre de la fourniture des Services. Nello agit notamment en qualité de Responsable de traitement dans le cadre de la création et la gestion des Accès personnels des Utilisateurs sur l'Application. Nello agit en outre en qualité de Responsable de traitement lorsqu'elle reçoit et traite une demande de contact opérée par l'Utilisateur sur la Plateforme.

Compte tenu de ce qui précède et de son rôle dans le cadre de la mise à disposition de l'Application, Nello prend les mesures nécessaires afin d'assurer une protection et confidentialité des Données personnelles détenues et/ou traitées dans le cadre du Contrat.

Article 3. Collecte de Données

Les Données personnelles traitées par Nello proviennent de différentes sources.

3.1. Données personnelles collectées directement auprès des Utilisateurs

Nello est susceptible de traiter les Données personnelles fournies directement par l'Utilisateur lors de la création de ses Accès personnels ou de l'utilisation des Services ou lors des échanges avec Nello.

3.2. Données personnelles collectées auprès de tiers

Les Titulaires peuvent inviter des Membres à utiliser l'Application, avec leur accord préalable. Dans ce cas, les Données personnelles des Membres sont collectées par les Titulaires et transmises à Nello sur l'Application.

Les Utilisateurs peuvent par ailleurs intégrer dans l'Application des Éléments collaboratifs intégrant des Données personnelles de tiers. Dans cette hypothèse, les Utilisateurs agissent en qualité de Responsables de traitement.

3.3. Données personnelles collectées automatiquement

Nello peut être amenée à recueillir automatiquement vos Données personnelles lors de la navigation sur le Site. Cette collecte automatique peut notamment se faire via l'utilisation de cookies et autres traceurs.

Pour plus d'informations, consultez notre Politique Cookies.

Article 4. Durée de conservation des Données personnelles

La durée de conservation des Données personnelles peut varier en fonction de la finalité de la collecte.

Des obligations légales peuvent imposer à Nello une conservation pour une durée minimale. Dans les autres cas, les Données personnelles concernant les Utilisateurs ne seront conservées que dans la limite de la réalisation de la finalité poursuivie. Il est toutefois entendu que les durées de conservation peuvent être prolongées pour la durée légale de prescription à titre de preuve en cas de litige. Dans cette dernière hypothèse, la durée de conservation est rallongée pour toute la durée du litige.

Dans le cadre des Traitements effectués en qualité de Sous-traitant, Nello agit uniquement sur instruction des Aidants et ne détermine pas elle-même la durée de conservation des Données personnelles. Nello peut néanmoins, en sa qualité de prestataire de service et pour les besoins de la conformité et sécurité de ses Services, mettre en place des durées de conservation par défaut.

Pour toute question ou précision sur la durée de conservation des Données personnelles pour lesquelles Nello intervient en qualité de Sous-traitant, il convient de s'adresser à l'Aidant ou à l'employeur souscripteur de l'Abonnement.

A l'expiration des durées de conservation, les Données personnelles des Utilisateurs sont archivées, supprimées de façon définitive ou anonymisées par Nello.

En cas de demande de suppression de son Accès personnel par l'utilisateur, les Données personnelles associées seront définitivement supprimées (à l'exception de certaines informations que la loi autorise ou oblige Nello à conserver). Conformément aux dispositions de l'article 2.4 des Conditions générales de Nello, l'Utilisateur peut, avant de supprimer son Accès personnel, récupérer ses Données personnelles auprès Nello. Si l'Utilisateur souhaite utiliser Nello après la suppression de ses Accès personnels, il devra créer un nouvel Accès personnel.

Article 5. Finalités des traitements

5.1. Données traitées par Nello en qualité de Responsable du traitement

Le tableau ci-après présente l'ensemble des raisons pour lesquelles Nello traite des Données personnelles en qualité de Responsable du traitement. Il précise en outre les bases légales et les durées de conservation.

Finalité	Données collectées	Base légale du traitement	Durée de conservation
Création et gestion des Accès personnels	<p>Nom, prénom, majorité, adresse e-mail, numéro de téléphone, civilité, mot de passe (chiffré), données de compte (date, heure de création, acceptation PPD/Conditions générales), identifiant des appareils, rôle dans l'Espace partagé (Titulaire, Membre, Aidant professionnel), contenus tagués par l'utilisateur</p> <p>Données complémentaires du Titulaire bénéficiaire de l'Abonnement (employeur souscripteur) : Employeur, adresse professionnelle, e-mail code</p>	Exécution/Gestion du Contrat et intérêt légitime	<p>Jusqu'à la suppression de l'Accès personnel</p> <p>Lorsqu'un Espace partagé est supprimé par un Titulaire, la suppression de l'Espace partagé emporte la suppression des Accès personnels associés à l'Espace partagé</p> <p>Suppression des Accès personnels en cas d'inactivité pendant 2 ans</p>

Compléter les Accès personnels avec des informations facultatives	d'activation, identifiant technique de l'invitation Photo de profil	Consentement	
Fourniture d'informations relatives à l'Accès personnel (message de bienvenue, évolutions etc.) Fourniture d'informations relatives à la mise à jour des Services	Nom, prénom, civilité, adresse e-mail, téléphone, rôle dans l'Espace partagé (Titulaire, Membre, Aidant professionnel)	Exécution/Gestion du Contrat Obligation légale si la mise à jour est nécessaire au maintien de la légalité des Services, à défaut exécution du Contrat	Jusqu'à la suppression de l'Accès personnel

Notifications d'activités liées à l'Espace partagé (publication d'une note, d'un document etc.)	Nom, prénom, adresse e-mail, identifiant Utilisateur, identifiant unique du terminal mobile de l'Utilisateur	Consentement	Jusqu'à la suppression par l'Utilisateur de son Accès personnel ou retrait du consentement
Support utilisateur	<p>Nom, Prénom, Civilité, adresse e-mail, Numéro de téléphone, Contenu/objet de la demande, Pièce d'identité (lorsque nécessaire pour vérification d'identité), rôle dans l'Espace partagé (Titulaire, Membre, Aidant professionnel)</p> <p>Dans de rares cas, Nello peut accéder temporairement à des Données de Santé afin de résoudre le problème remonté, avec autorisation et sous supervision de l'Utilisateur.</p>	<p>Exécution/Gestion du Contrat</p> <p>Consentement</p>	<p>5 ans à compter de la demande.</p> <p>Pièce d'identité : conservée le temps nécessaire à la vérification d'identité.</p>
Gestion des demandes d'exercice de droits	Nom, Prénom, Civilité, adresse e-mail, Numéro de téléphone, Contenu de la demande, Pièce d'identité (lorsque nécessaire)	Obligation légale	<p>5 ans à compter de la demande.</p> <p>Pièce d'identité : conservée le temps nécessaire à la vérification d'identité.</p>

Gestion des demandes d'informations de prospects (demande de contact, demande de démo)	Nom, prénom, civilité, nature/contenu de la demande, numéro de téléphone (facultatif), adresse e-mail, rendez-vous téléphonique/visio	Intérêt légitime	5 ans à compter de la demande.	
Prospection commerciale par téléphone avec intervention humaine auprès d'Utilisateurs	Nom, prénom, civilité, numéro de téléphone	Intérêt légitime avec droit d'opposition	Durée de conservation de l'Accès personnel ou jusqu'à demande d'effacement	
Prospection commerciale par mail auprès d'Utilisateur pour des produits/services analogues de la même entité	Nom, prénom, civilité, adresse e-mail	Intérêt légitime avec droit d'opposition	Durée de conservation de l'Accès personnel ou jusqu'à demande d'effacement	
Mise en relation avec des partenaires de Nello (à la demande des Utilisateurs)	Nom, prénom, civilité, adresse e-mail, objet de la demande de mise en relation	Intérêt légitime avec droit d'opposition	2 ans à compter de la demande ou jusqu'à demande d'effacement.	
Services personnalisés (services services Nello, de	Nom, prénom, civilité, adresse e-mail	Consentement	Durée de conservation de l'Accès personnel ou retrait du consentement.	

partenaires, actualités)			
Obligations comptables et fiscales	Nom, prénom, adresse, données comptables du compte	Obligation légale	10 ans
Gestion d'abonnement	Nom, prénom, civilité, adresse e-mail	Gestion du contrat	5 ans après la fin du dernier abonnement ou exercice du droit d'effacement
Traitement, suivi et/ou règlement des réclamations, précontentieux, contentieux et de opérations recouvrement	Nom, prénom, civilité, adresse e-mail	Obligation légale et intérêt légitime	5 ans à compter de l'événement déclencheur lié à la réclamation, au précontentieux et contentieux ou au recouvrement, sous réserve de l'application de durées légales de prescription plus longues.

Afin de sécuriser l'accès à l'Application, Nello propose à l'Utilisateur d'utiliser la reconnaissance biométrique comme moyen d'authentification. Cette fonctionnalité est facultative et repose sur une technologie native des systèmes d'exploitation mobile (Android/iOs). Elle permet à l'Utilisateur, s'il le souhaite, de se connecter à l'Application à l'aide d'éléments biométriques déjà enregistrés sur son appareil. Dans cette hypothèse, les données biométriques de l'Utilisateur sont sous son contrôle exclusif dans la mesure où le gabarit biométrique de l'Utilisateur est conservé en sa possession sur son appareil mobile. Aucune Données personnelles, et notamment donnée biométrique, n'est collectée, traitée, ni stockée par Nello. Ainsi, l'Application se contente de solliciter le système d'exploitation de l'appareil mobile de l'Utilisateur, qui confirme ou non l'authentification biométrique sans jamais transmettre les données biométriques elles-mêmes à l'Application ou à Nello.

5.2. Données traitées par Nello en qualité de Sous-traitant

Dans le cadre de l'utilisation de l'Application, les Aidants peuvent décider des raisons et de la façon dont les Données personnelles sont utilisées. Dans ce cas, Nello agit comme Sous-traitant, pour le compte des Aidants.

Le tableau ci-après présente l'ensemble des traitements réalisés par Nello en qualité de Sous-traitant lors de l'utilisation des fonctionnalités de l'onglet « Gérer » disponible sur l'Application.

Dans la mesure où les Données collectées peuvent inclure des Données de santé, Nello a mis en place des mesures techniques et organisationnelles afin de ne pas accéder à ces informations. Elles sont hébergées et infogérées par des prestataires certifiés Hébergeurs de Données de Santé (HDS).

Les durées de conservation des Données sont déterminées par les Aidants.

Finalité	Données collectées
Fourniture d'un service de partage de notes	Nom, prénom, civilité Identifiant utilisateur Adresse e-mail Nom et date de création de la note Liste des Membres ayant accès aux notes partagées Notes partagées entre les Utilisateurs sur leur propre initiative ou à la demande d'autres Utilisateurs
Fourniture d'un service de création de dossiers et de partage de documents	Civilité, nom, prénom Identifiant utilisateur Adresse e-mail Nom et date de création du dossier Nom des documents associés Liste des Membres ayant accès aux dossiers et documents partagés

	Dossiers et documents partagés entre les Utilisateurs sur leur propre initiative ou à la demande d'autres Utilisateurs
Fourniture d'un service d'agenda partagé	Civilité, nom, prénom Identifiant utilisateur Adresse e-mail Adresse postale Liste des Membres ayant accès à l'évènement Nature, intitulé, date et heure, fréquence, lieu de l'événement, Utilisateur(s) responsable(s), description de l'événement
Fourniture d'un service de répertoire partagé	Civilité, nom, prénom Identifiant utilisateur Adresse e-mail Liste des Membres ayant accès au contact partagé Coordonnées du contact partagé
Invitation d'un Titulaire à créer ses Accès personnels	Nom, prénom, adresse e-mail professionnelle, employeur, code d'activation, identifiant technique de l'invitation (le cas échéant)
Invitation d'un Membre à créer ses Accès personnels (collecte de Données auprès du Titulaire)	Nom, prénom, adresse e-mail

Nello propose en outre aux Utilisateurs un service de contenus disponible depuis l'onglet « Astuces » disponible dans l'Application. Dans le cadre de l'utilisation de ce service de contenus, Nello ne collecte aucune Donnée personnelle des Utilisateurs. Nello peut toutefois opérer un traitement anonymisé de données statistiques visant à déterminer la fréquentation des contenus disponibles sur l'Application. Ces estimations chiffrées totalement anonymes peuvent être communiquées aux partenaires de Nello à des fins d'information et d'amélioration de la qualité des services (notamment des contenus proposés sur l'Application).

Par ailleurs, des filtres de recherches peuvent être activés par l'Utilisateur lors de chaque session de recherche sans que cela ne génère une collecte de Données personnelles. Pour plus d'informations sur le référencement des contenus, n'hésitez pas à consulter la Politique de référencement de Nello.

Article 6. Destinataires / Transferts des Données personnelles

6.1. Aidants professionnels, Membres et Titulaires

Dans le cadre du fonctionnement de l'Application, les Aidants peuvent intégrer des Données personnelles, y compris des Données de santé, relatives à eux et/ou aux Personnes concernées.

Ainsi :

(i) Les Aidants professionnels invités à accéder à certains Éléments partagés sont destinataires des Données au sens de l'article 4.9 du RGPD. Ils agissent sous leur propre responsabilité en tant que professionnels soumis au RGPD.

Les Aidants professionnels sont par ailleurs tenus à une obligation de confidentialité et des mesures de sécurité appropriées, conformément à la réglementation en vigueur. Ils ne peuvent traiter les Données personnelles reçues que dans le cadre strict de leur mission et ne sont pas autorisés à les réutiliser à d'autres fins.

(ii) Les Titulaires et les Membres invités à accéder à l'Espace partagé peuvent également avoir accès aux Données personnelles. Il est toutefois précisé que :

- les Titulaires ont accès à tous les Éléments partagés sur l'Application par les Membres, et donc toutes les Données personnelles intégrées dans les Éléments partagés.
- Seuls les Membres autorisés lors de la création des Éléments partagés ont accès aux contenus desdits Éléments partagés, incluant les Données personnelles éventuelles.

6.2. Personnel de Nello

Certaines Données personnelles des Utilisateurs peuvent être traitées par les employés de Nello, notamment les équipes clients, produits, juridiques, techniques, dans la limite de leurs attributions respectives et ce exclusivement afin de réaliser les finalités décrites dans la PPD.

6.3. Hébergeur Application

En application de la réglementation applicable, Nello confie à des prestataires certifiés HDS (Hébergeur de Données de Santé) l'hébergement et l'infogérance de l'Application.

Afin d'assurer la protection de toutes les Données traitées via l'Application, Nello a décidé d'y déposer toutes les Données personnelles, sans distinction de leur qualification ou non de Données de santé au sens de la réglementation applicable.

La certification HDS a pour vocation de renforcer la protection des données de santé à caractère personnel et de construire un environnement de confiance. Elle s'appuie sur des référentiels incluant le respect de normes ISO et permet de délivrer une certification par un organisme indépendant accrédité à toute structure ou organisme hébergeant des données de santé. Les données personnelles de santé sont des données sensibles. Leur accès est encadré

par la loi pour protéger les droits des personnes. L'hébergement de ces données doit en conséquence être réalisé dans des conditions de sécurité adaptées à leur criticité. Les données de santé ne peuvent être vendues ou cédées à des tiers à des fins commerciales ou publicitaires.

Nello a mis en place une architecture technique rigoureusement cloisonnée. Les environnements exploités par Nello sont techniquement et logiquement distincts des environnements d'hébergement certifiés. Ce cloisonnement est renforcé par des mesures organisationnelles strictes, garantissant l'absence de tout accès non autorisé.

Dans ce cadre, Nello ne réalise aucune des activités 1 à 6 définies par le référentiel HDS mis à jour relatif à la certification des hébergeurs de données de santé. Toutes ces activités sont confiées aux prestataires certifiés HDS. Nello agit en dehors du périmètre de l'hébergement au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique et n'a un accès direct, en lecture ou en écriture, aux Données de santé hébergées.

Nello s'engage à maintenir ce dispositif de sécurité et de séparation, à le documenter et à l'auditer régulièrement, dans un souci de transparence et de conformité aux meilleures pratiques du secteur.

6.4. Prestataires spécialisés

Dans le cadre de la fourniture des Services, Nello fait appel à des prestataires qui agissent comme Sous-traitants au sens de la réglementation. Ces derniers peuvent avoir accès aux Données personnelles collectées par Nello dans le cadre et pour les besoins des opérations de traitement mentionnées ci-dessous.

Nello apporte la plus grande attention à ce que les Données personnelles des Utilisateurs soient traitées et conservées sur le territoire de l'Union Européenne ou dans un pays dont la législation est reconnue adéquate par une décision de la Commission Européenne conformément à l'article 45 du RGPD.

Dans ce contexte, Nello veille à ce que ses Sous-traitants mettent en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données traitées. En cas de transfert en dehors de l'EEE – Espace économique européen (lorsque le serveur se trouve en dehors de l'EEE) ou en cas de risque d'un tel transfert (lorsque le serveur se trouve dans l'EEE mais que le pays d'origine du prestataire de services se trouve en dehors de l'EEE), Nello recourt aux services du Sous-traitant sur la base d'un instrument de transfert conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et met en place des mesures supplémentaires pour garantir un niveau de protection des données substantiellement équivalent à celui du RGPD.

Sous-traitant	Localisation des serveurs	Service concerné
Claranet	France	Infogérance Application (HDS)
AWS EMEA	Union Européenne	Hébergement Application (HDS)

Datadog	Union Européenne	Identification et suivi des bugs
Sentry	Etats-Unis	Outil de détection des erreurs dans l'Application
Twilio Sengrid	Irlande	API de communication (envoi mails transactionnels, code confirmation par SMS)
ForestAdmin	France Irlande	Gestion du backoffice et de la modération
Google (Messagerie Cloud Firebase)	Etats-Unis	Fourniture technique du service de notifications
Webflow	Etat-Unis	Hébergement Site

En dehors des prestataires certifiés HDS, Nello veille à ce que ses sous-traitants n'aient accès qu'à des éléments techniques, informatifs ou Données personnelles nécessaires à la réalisation des services sous-traités, sans mention explicite de Données de santé, sauf consentement préalable de l'Utilisateur ou chiffrement.

Enfin, afin d'assurer la conformité de l'organisation au RGPD, Nello a recours à la plateforme Data Legal Drive. Cet outil permet à Nello de centraliser la documentation relative à aux traitements de données, de gérer les demandes de droits, et de suivre le niveau de conformité de l'entité. La solution est hébergée au sein de l'Union européenne et respecte les standards de sécurité en vigueur.

En tant que sous-traitant, Webflow collecte et traite certaines données techniques (ex. adresses IP, logs, cookies nécessaires) strictement nécessaires à l'hébergement et au fonctionnement du site. La politique de protection des données personnelles de Webflow est disponible à l'adresse suivante : <https://webflow.com/legal/eu-privacy-policy>.

6.5. Partenaires commerciaux de Nello

Nello collabore avec différents partenaires afin de proposer une expérience complète sur l'Application. Les partenaires de Nello ainsi que leurs produits et services sont visibles dans l'onglet "Astuces", catégorie "Solutions" ainsi que dans l'onglet "Gérer", catégorie "Vos avantages" de l'Application.

Lorsque les Utilisateurs ont donné leur accord, les partenaires de Nello peuvent collecter leurs Données Personnelles par l'intermédiaire du Site et/ou de l'Application.

Les partenaires commerciaux de Nello sont identifiés dans l'Application. Les principaux sont visés ci-après :

(i) Klaro (société Tous Mes Droits)

Klaro est une plateforme spécialisée dans l'identification et l'accès aux aides sociales. Elle est éditée par la société Tous Mes Droits (SAS, SIREN 838571206, siège social 5 RUE PLEYEL, 93200 SAINT-DENIS France, TVA intracommunautaire FR 06838571206).

Nello a souhaité nouer un partenariat avec la plateforme Klaro afin de permettre aux Utilisateurs de l'Application (i) d'identifier les aides auxquels ils sont éligibles, (ii) d'avoir un accès simplifié auxdites aides (aide à la création du dossier, accompagnement dans les processus d'attribution etc.).

Afin de permettre l'accès direct à Klaro depuis l'Application, l'accord de l'Utilisateur est recueilli afin que son adresse e-mail et son identifiant unique d'utilisateur soit transmis par Nello à la société Tous Mes Droits en vue d'accéder à la plateforme Klaro.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement la politique de confidentialité de Klaro disponible [ici](#) ainsi que les conditions générales de Klaro disponible [ici](#) avant sa première connexion sur la plateforme Klaro.

(ii) Nexecur (société NEXECUR PROTECTION, filiale du Groupe Crédit Agricole)

Nexecur propose des dispositifs d'objets connectés, téléassistance, télésurveillance pour les personnes en situation de dépendance (<https://www.nexecur.fr/>).

Nello a souhaité nouer un partenariat avec Nexecur afin de proposer aux Utilisateurs de l'Application des solutions adaptées à leur situation et à leur besoin dans le cadre de leur relation aidant/aidé.

L'Utilisateur pourra remplir un formulaire de contact de [Nexecur](#). Dans cette hypothèse, Nello n'opère aucun traitement de Données personnelles et n'a pas accès audit formulaire, édité et hébergé par Nexecur qui traite les Données personnelles de l'Utilisateur.

(iii) Entités du Groupe Crédit Agricole (auquel appartient Nello)

Le Groupe Crédit Agricole est concerné par le défi sociétal que représente l'augmentation continue du nombre d'aidants en France.

Les entités du Groupe Crédit Agricole (Caisses Régionales, sociétés commerciales filiales) sont donc impliquées dans le développement de solutions et services orientés vers l'aide.

A travers l'Application, Nello recense les principales solutions susceptibles de concerner les Utilisateurs et leurs besoins.

Pour chaque solution/service présenté sur l'Application, l'Utilisateur pourra remplir un formulaire de contact du partenaire. Dans cette hypothèse, Nello n'opère aucun traitement de Données personnelles et n'a pas accès audit formulaire, édité et hébergé par le partenaire concerné qui traite les Données personnelles de l'Utilisateur.

6.6. Autres destinataires

Les Données personnelles des Utilisateurs peuvent enfin être communiquées et/ou accessibles de tiers dans les cas suivants :

- lorsque l'Utilisateur a donné son accord préalable pour le partage et/ou la divulgation de ses Données personnelles, y compris par l'intermédiaire des fonctionnalités proposées par l'Application ;
- lorsque Nello doit partager vos Données personnelles avec ses sous-traitants, prestataires de service et/ou prestataires techniques aux fins de fourniture des services demandés, notamment la mise à disposition de l'Application, la résolution des problèmes de fonctionnement des services, l'hébergement des services, le traitement de certains aspects marketing des services,
- en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente ou encore, si cela s'avère nécessaire, aux fins de préserver ses droits et intérêts, Nello pourra communiquer les Données personnelles ;
- en cas de changement de contrôle de Nello ou de cession de tout ou partie de ses actifs, Nello sera autorisée à transférer les Données personnelles ;

Enfin, Nello peut utiliser et partager avec des tiers certaines données techniques ou agrégées non personnelles relatives à la navigation des Utilisateurs sur l'Application. La collecte, le traitement et la divulgation de telles données anonymisées ne sauraient être soumis aux restrictions énoncées dans la présente PPD.

Article 7 – Permission d'accès (OS)

Les permissions d'accès sont des dispositifs mis en œuvre par les systèmes d'exploitation (OS) des terminaux mobiles pour vous permettre de choisir quelles fonctionnalités de votre terminal sont accessibles aux applications mobiles. Les applications mobiles n'ont, en effet, qu'un accès limité à ces fonctionnalités par défaut, pour des raisons de sécurité et de protection de la vie privée. Le système d'exploitation (IOS et Android) met donc à leur disposition des interfaces de programmation d'application (API) leur permettant d'effectuer des requêtes afin de se voir autoriser des fonctionnalités additionnelles, sous réserve que l'utilisateur l'accepte via une interface fournie par le système d'exploitation.

Fonctionnalité demandée	Finalités de traitement	Caractère obligatoire ou facultatif de la permission
Accès photothèque et fichiers du terminal	Sélectionner des images et contenus afin de les intégrer dans l'Espace partagé	Cette permission est facultative et est relative à l'activation d'une fonctionnalité de l'Application au bénéfice de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut préférer autoriser l'accès à l'appareil photographique. Le défaut de permission d'accès à la photothèque, aux fichiers et à l'appareil photographique empêche le

		chargement de contenus au sein de l'Espace partagé.
Accès appareil photographique du terminal	Capturer des photographies directement via le terminal et les intégrer dans l'Espace partagé	Cette permission est facultative et est relative à l'activation d'une fonctionnalité de l'Application au bénéfice de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut préférer autoriser l'accès à l'appareil photographique. Le défaut de permission d'accès à la photothèque, aux fichiers et à l'appareil photographique empêche le chargement de contenus au sein de l'Espace partagé.
Accès contacts du terminal	Accéder au carnet de contacts du smartphone de l'Utilisateur afin d'intégrer des contacts dans l'Espace partagé	Cette permission est facultative et est relative à l'activation d'une fonctionnalité de l'Application. L'Utilisateur peut remplir manuellement les coordonnées de contact qu'il souhaite intégrer dans l'Espace partagé.

Article 8. Sécurité des Données personnelles

Nello met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées liées à la sécurité conformément aux dispositions prévues par le RGPD, et visant à garantir un niveau de sécurité approprié face aux risques présentés par le Traitement des Données personnelles. Ces mesures visent à protéger les Données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé, de manière accidentelle ou illicite.

Nello veille à tenir compte de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des Traitements opérés, du risque pour les droits et libertés des personnes ainsi que de la probabilité et de la gravité du risque. Elle s'engage à faire tout son possible pour mettre en œuvre des garanties proportionnées aux risques et notamment :

- le maintien d'une protection conforme aux normes de l'industrie pour le réseau de Nello et les appareils qui y sont connectés.
- l'application, dès que possible, de correctifs ou d'autres contrôles au système de Nello qui permettent de remédier efficacement aux vulnérabilités de sécurité réelles ou potentielles liées au code ; la mise en œuvre d'efforts commercialement raisonnables pour garantir que le système de Nello reste exempt de vulnérabilités de sécurité, de virus, de logiciels malveillants et d'autres codes nuisibles.

- déployer des efforts commercialement raisonnables pour mettre en œuvre des normes et des pratiques de codage sécurisées qui traitent les vulnérabilités courantes en matière de sécurité des applications.
- fournir une formation adaptée aux collaborateurs de Nello ayant accès aux Données personnelles et veiller à ce que ces personnes soient tenues à des obligations de confidentialité.

Dans le cadre du fonctionnement de l'Application, Nello peut faire appel à des sous-traitants pour le Traitement de certaines Données personnelles. Tous les sous-traitants sont sélectionnés avec soin et sont tenus de présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées. En particulier, certains de ces sous-traitants disposent d'une certification ISO/IEC 27001, norme internationale de référence pour la gestion de la sécurité de l'information. Cette certification atteste de la mise en place de processus rigoureux en matière de protection des données, de gestion des risques et de contrôle d'accès. Nello s'assure par ailleurs que ces sous-traitants s'engagent contractuellement à respecter les exigences du RGPD.

S'agissant des Données de santé collectées et traitées dans le cadre de l'utilisation de l'Application, elles sont hébergées par AWS, prestataire certifié Hébergeur de Données de Santé (HDS). Cette certification garantit que AWS respecte des exigences renforcées en matière de sécurité, de confidentialité, de traçabilité et de continuité de service, conformément à la réglementation applicable à l'hébergement de données de santé.

AWS intervient en qualité de sous-traitant de Nello pour l'hébergement sécurisé des Données, sur des infrastructures localisées dans l'Union européenne, et s'engage contractuellement à respecter les obligations prévues par le RGPD ainsi que les standards HDS applicables.

Article 9 – Droits sur les Données personnelles

Conformément à la réglementation applicable, les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès aux Données personnelles les concernant et détenues par Nello, d'un droit de rectification et d'effacement de ses Données personnelles, du droit de limiter les traitements effectués sur les Données personnelles uniquement lorsque l'une des situations suivantes se présente: (i) lorsque l'Utilisateur conteste l'exactitude de ses données, (ii) lorsque l'Utilisateur pense que le Traitement de ses Données personnelles est illicite, ou (iii) lorsque l'Utilisateur a besoin de cette limitation pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice. L'Utilisateur a en outre la possibilité de demander à récupérer les Données personnelles fournies à Nello, pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix.

L'Utilisateur peut s'opposer au traitement de ses Données personnelles à des fins de marketing direct et/ou s'opposer aux traitements effectués sur le fondement de l'intérêt légitime de Nello.

De plus, l'Utilisateur a le droit de définir le sort de ses Données personnelles sa mort et de choisir à qui Nello devra communiquer (ou non) ses Données personnelles.

Enfin, l'Utilisateur a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

Pour toutes les demandes concernant des Données personnelles pour lesquelles Nello agit en tant que Responsable du traitement, l'Utilisateur peut contacter Nello à l'adresse suivante : NELLO, DPO, 50 rue la Boétie, 75008 Paris, ou par mail à dpo@Nello.eu. L'Utilisateur peut également exercer ses droits depuis l'Application dans l'onglet « Informations légales » puis « Exercer vos droits ».

Lorsque nécessaire ou en cas de doutes raisonnables sur l'identité du requérant, il pourra être demandé à l'Utilisateur de s'identifier de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité ou tout autre élément permettant de justifier de son identité.

Pour toutes les demandes concernant des Données personnelles pour lesquelles Nello agit en tant que Sous-traitant, l'Utilisateur peut contacter l'Aidant qui agit comme Responsable du traitement et sera tenu de répondre à sa demande.

Article 10. Défaut de communication des Données personnelles

Les Utilisateurs ne sont pas obligés de répondre à l'ensemble des questions qui lui sont posées dans le cadre de divers supports de collecte et formulaires de contacts proposés par Nello. Cependant, le défaut de communication de ces Données peut avoir pour conséquence l'impossibilité pour Nello de traiter la demande de l'Utilisateur ou l'empêcher de pouvoir bénéficier de certains Services.

Article 11 - Entrée en vigueur et modification de la PPD

Nello est susceptible de modifier, compléter ou mettre à jour la présente PPD afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique.

En cas de modifications significatives des termes de la présente, Nello s'engage à en informer les Utilisateurs par tout moyen écrit dans un délai minimum de quinze (15) jours avant leur date de prise d'effet. Tout accès et utilisation de l'Application passé ce délai seront soumis aux termes de la nouvelle PPD.

La PPD applicable est celle qui se trouve en bas de page du Site et dans l'onglet « Informations légales » de l'Application ce que l'Utilisateur reconnaît. L'Utilisateur est tenu de se référer à la version disponible de la PPD à la date de son accès au Site et de chaque utilisation des Services sur l'Application. Pour la parfaite information des Utilisateurs et dans un souci de transparence, les versions successives de la PPD demeurent accessibles depuis la Plateforme.

Article 12. Contacts

Pour toute question concernant la présente PPD et/ou le Traitement de vos données dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, les Utilisateurs sont invités à contacter Nello à l'adresse postale suivante : NELLO, DPO, 50 rue la Boétie, 75008 Paris ou par mail à l'adresse suivante : dpo@nello.eu.