

Charte d'usage QUAMO

Objet et Esprit

La présente Charte a pour vocation de définir un cadre d'utilisation du service QUAMO dans l'intérêt de l'utilisateur et afin de garantir la qualité, la pertinence et l'équilibre des réponses apportées. QUAMO n'est ni un service de formation, ni un service de thérapie, ni un dispositif d'assistance d'urgence.

Il s'agit d'un **service d'appui comportemental personnalisé**, destiné à éclairer des situations réelles et à favoriser une prise de recul responsable.

Cette Charte complète les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) sans s'y substituer.

Engagements de QUAMO envers l'utilisateur

QUAMO s'engage à :

- fournir des réponses humaines, individualisées et professionnelles, fondées sur l'expérience et la compétence de coachs qualifiés ;
- traiter chaque situation avec respect, neutralité et bienveillance ;
- garantir la confidentialité des échanges, sauf obligation légale contraire ;
- apporter des réponses dans des délais raisonnables, compatibles avec un accompagnement de qualité ;
- assurer un traitement équitable des sollicitations reçues.

Engagements de l'utilisateur envers QUAMO

L'utilisateur s'engage à :

- formuler ses questions de manière claire, factuelle et respectueuse ;
- soumettre des situations réelles, vécues ou à venir, personnelles ou professionnelles ;
- utiliser le service dans un esprit de **coopération et de responsabilité**, et non dans une logique de consommation opportuniste ou d'exploitation maximale du dispositif ;
- reconnaître que les réponses fournies constituent des éclairages et des pistes d'action, et non des décisions médicales, juridiques ou professionnelles ;
- respecter le cadre relationnel et humain du service.

Confidentialité et protection des données

QUAMO protège les données personnelles conformément à la réglementation en vigueur (RGPD) et à sa Politique de confidentialité. Les échanges ne sont ni publiés ni transmis à des tiers sans consentement explicite. L'utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou de suppression de ses données conformément aux textes applicables.

Qualité et limites du Service

Les réponses fournies visent à accompagner la réflexion de l'utilisateur, sans jamais se substituer à son discernement ni à sa responsabilité personnelle. QUAMO se réserve le droit de différer ou de refuser toute demande qui :

- ne respecterait pas l'esprit de la présente Charte,
- sortirait du champ d'intervention du service,
- ou relèverait d'une situation d'urgence ou de détresse aiguë.

Le service est fourni dans la limite des moyens humains et techniques disponibles.

Bon usage et Respect mutuel

QUAMO repose sur un principe de respect réciproque et de confiance.

Tout usage abusif, détourné ou manifestement contraire à l'esprit du service pourra entraîner une suspension de l'accès, sans préjudice des dispositions prévues aux CGU. L'utilisateur est invité à signaler toute difficulté ou insatisfaction via le canal de contact officiel, dans une logique d'amélioration continue.

La présente Charte n'a qu'une valeur informative et relationnelle.