

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Service QUAMO – Question à mon Coach

Dernière mise à jour : 02/01/2026

1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles est :

HCD INSTITUTE / QUAMO : Question à mon Coach

Email de contact : contact@robotcoachpro.com

(Les mentions légales complètes sont accessibles sur la page dédiée.)

2. Données personnelles collectées

Dans le cadre de l'utilisation du service QUAMO, les données suivantes peuvent être collectées :

Données d'identification

- prénom et nom,
- adresse email,
- numéro de téléphone (*notamment pour l'accès au service via WhatsApp*).

Données liées à l'utilisation du service

- contenus des messages échangés avec QUAMO,
- informations contextuelles fournies volontairement par l'utilisateur pour décrire une situation personnelle ou professionnelle,
- date et heure des échanges.

Données de paiement

- informations relatives aux abonnements et paiements (*gérées par Stripe*). QUAMO n'a **pas accès** aux données bancaires complètes.

3. Finalités du traitement

Les données personnelles sont collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- permettre l'accès et l'utilisation du service QUAMO ;
- assurer le traitement des demandes et l'accompagnement proposé ;
- gérer les abonnements, paiements et relations clients ;
- assurer la sécurité, la qualité et l'amélioration du service ;
- répondre aux obligations légales et réglementaires.

4. Base légale du traitement

Les traitements mis en œuvre reposent sur :

- l'exécution du contrat (*CGU acceptées lors de la souscription*) ;
- le consentement de l'utilisateur, lorsqu'il est requis ;
- le respect des obligations légales ;
- l'intérêt légitime de QUAMO à assurer la qualité et la sécurité du service.

5. Confidentialité des échanges

Les échanges réalisés dans le cadre du service QUAMO sont traités de manière **confidentielle**.

Ils ne sont :

- ni publiés,
- ni transmis à des tiers,
- ni utilisés à des fins commerciales ou publicitaires, sauf obligation légale ou accord explicite de l'utilisateur.

6. Destinataires des données

Les données personnelles sont destinées exclusivement :

- à l'équipe QUAMO et aux coachs-experts intervenant dans le cadre du service ;
- aux prestataires techniques strictement nécessaires au fonctionnement du service (*notamment Stripe pour les paiements et WhatsApp pour les échanges*).

Ces prestataires agissent en tant que sous-traitants au sens du RGPD.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

7. Utilisation de WhatsApp

Le service QUAMO s'appuie sur l'application **WhatsApp** pour les échanges.

L'utilisateur est informé que :

- l'utilisation de WhatsApp est soumise aux conditions générales et à la politique de confidentialité de WhatsApp ;
- certaines données peuvent être traitées par WhatsApp conformément à ses propres règles.
- L'utilisateur est invité à ne pas partager d'informations sensibles non nécessaires à la compréhension de la situation.

QUAMO ne saurait être tenu responsable des traitements effectués directement par WhatsApp.

8. Durée de conservation des données

Les données personnelles sont conservées :

- pendant toute la durée de la relation contractuelle ;
- puis, pour une durée limitée, conformément aux obligations légales et aux délais de prescription applicables.

À l'issue de la relation contractuelle, les contenus des échanges seront anonymisés de manière irréversible.

Une fois anonymisés, ces contenus ne permettent plus d'identifier l'utilisateur et ne constituent plus des données personnelles au sens de la réglementation applicable.

Ils peuvent être conservés par QUAMO à des fins d'amélioration du service, de recherche méthodologique ou de formation interne.

L'utilisateur peut, avant la fin de son abonnement, demander la suppression des contenus non encore anonymisés.

9. Droits des utilisateurs

Conformément à la réglementation en vigueur, l'utilisateur dispose des droits suivants :

- droit d'accès à ses données personnelles ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit d'opposition ;
- droit à la portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande à :

 contact@robotcoachpro.com

10. Sécurité des données

QUAMO met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles.

11. Réclamation auprès de l'autorité compétente

Si l'utilisateur estime, après avoir contacté QUAMO, que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, notamment la **CNIL** (www.cnil.fr).

12. Évolution de la politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité peut être mise à jour à tout moment afin de refléter les évolutions du service ou de la réglementation.

La version en vigueur est celle publiée sur le site de QUAMO.