CGU, CGV et politique de confidentialité Ernest

Partie 1. Conditions générales d'utilisation et de vente

1. Qui sommes-nous

Ernest est édité par CLIC&MOI CYBER, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 993 222 066, 8 Villa Poirier, 75015 Paris (« nous »). Contact : info@mon-compagnon-ernest.com, 06 88 36 77 30.

Ces conditions (les « CGU ») s'appliquent à toute personne qui utilise Ernest (« vous »). En créant votre compte, vous les acceptez.

2. Le service

Ernest vous aide à repérer et éviter les arnaques en ligne : vérification de messages, liens et numéros, alertes (dont fuites de données), contenus pédagogiques, assistant conversationnel, assistance humaine par email et, selon votre formule, assistance téléphonique Ernest Call (annexe 1). Les fonctionnalités dépendent de la formule souscrite ou offerte. Si vous l'acceptez, certaines notifications peuvent vous être envoyées sur WhatsApp, service tiers soumis à ses propres conditions ; vous pouvez les désactiver à tout moment.

Intelligence artificielle. Certaines réponses sont produites par une intelligence artificielle. Ernest l'indique à chaque fois et rappelle que ces réponses ne sont pas une vérité absolue (article 7).

Alertes de fuites de données. Ces alertes reposent sur des bases de données et services fournis par des partenaires spécialisés, qui recensent les fuites rendues publiques ou détectées. Ces sources ne sont pas exhaustives : une fuite peut ne pas y figurer ou y apparaître avec retard. L'absence d'alerte ne signifie donc pas que vos données n'ont jamais fuité.

Offres à plusieurs. Des offres permettant d'ajouter des proches (offre Famille) pourront être proposées. Leurs conditions seront précisées lors de leur ouverture.

3. Accès et compte

Ernest est réservé aux personnes majeures. Votre compte est personnel : vous gardez vos identifiants et codes de double authentification secrets et vous nous prévenez de toute utilisation non autorisée.

Ernest est disponible sur les stores et peut aussi être proposé par des partenaires, qui offrent l'accès à leurs clients, adhérents ou salariés. Dans ce cas, le partenaire finance l'accès, CLIC&MOI CYBER reste l'éditeur du service et ces CGU s'appliquent (annexe 2).

4. Prix, durée et résiliation (offres payantes)

Souscription et paiement. La souscription et le paiement se font sur notre site, pas dans l'application ni via les stores. Le prix est celui affiché TTC pour l'offre choisie au moment de la souscription. Le paiement se fait par carte bancaire via notre prestataire Stripe ; nous ne conservons pas vos données bancaires. Avant de payer, un récapitulatif vous permet de vérifier votre commande et de corriger d'éventuelles

erreurs ; la souscription vous est confirmée par email. Le contrat est conclu en français. En cas d'échec de paiement, nous vous relançons, puis l'accès peut être suspendu.

Accès offert par un partenaire. Si vous accédez à Ernest par l'intermédiaire d'un partenaire, celui-ci prend en charge le coût de votre accès : vous n'avez rien à payer et aucune donnée bancaire ne vous est demandée. Vous vous inscrivez par le parcours propre à ce partenaire, et les règles de souscription et de paiement ci-dessus ne s'appliquent que si vous choisissez ensuite de souscrire vous-même une offre payante (annexe 2).

Mois d'essai gratuit. Les offres payantes commencent par 1 mois gratuit. Sauf résiliation avant la fin de l'essai, l'abonnement payant démarre automatiquement.

Abonnement. L'abonnement est mensuel, sans engagement de durée, et se renouvelle automatiquement chaque mois à la date anniversaire du paiement, au prix accepté lors de la souscription.

Résiliation. Vous pouvez résilier à tout moment, sans frais, en écrivant à info@mon-compagnon-ernest.com depuis l'adresse e-mail de votre compte. Nous vous confirmons la résiliation par email. L'abonnement reste actif jusqu'au terme de la période mensuelle en cours, soit la veille de la prochaine échéance. Toute période entamée reste due et n'est pas remboursée, sauf exercice du droit de rétractation (article 5).

5. Droit de rétractation

Vous disposez de 14 jours après la souscription pour vous rétracter, sans motif, en écrivant à info@mon-compagnon-ernest.com, en utilisant si vous le souhaitez le formulaire de l'annexe 3. Nous vous remboursons dans les 14 jours. Si vous avez demandé à utiliser Ernest avant la fin de ce délai, la part correspondant à la période utilisée reste due.

6. Vos engagements

- Utiliser Ernest pour un usage personnel et licite.
- Ne pas partager votre compte ni revendre l'accès.
- Ne soumettre que les contenus nécessaires à la vérification, en limitant les données personnelles de tiers.
- Garder vos appareils et logiciels à jour.

7. Ce qu'Ernest peut et ne peut pas faire

Un avis, pas une certitude. Les réponses d'Ernest, automatiques ou humaines, sont des avis donnés avec les informations disponibles au moment de votre demande. Les escrocs changent sans cesse de méthode : une réponse peut être incomplète ou erronée, y compris en présentant comme non suspect un message ou un appel frauduleux. Aucun dispositif ne protège de façon absolue contre les arnaques.

Vous restez décideur. Avant tout paiement ou partage de codes, coordonnées bancaires ou données personnelles, restez vigilant et, en cas de doute, vérifiez par un autre moyen (votre banque, l'organisme concerné).

Notre engagement. Nous mettons en œuvre les moyens raisonnables pour que le service soit pertinent, à jour et disponible. C'est une obligation de moyens. Le seul fait qu'une réponse se révèle inexacte ne constitue pas un manquement de notre part.

8. Responsabilité

Ernest n'est pas une assurance. Nous ne remboursons pas les sommes, biens ou données perdus à la suite d'une escroquerie, d'un piratage ou de tout agissement d'un tiers, que vous ayez consulté Ernest ou non. Pour être indemnisé, rapprochez-vous de votre banque ou de votre assureur.

Nous ne sommes pas responsables des dommages dus à un usage d'Ernest contraire aux CGU, à un appareil ou logiciel non à jour, à la divulgation de vos identifiants, ou à un cas de force majeure.

Notre responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de manquement prouvé de notre part, et uniquement pour les dommages directs et prévisibles qui en résultent.

Rien dans ces CGU ne limite les droits que la loi vous reconnaît en tant que consommateur, notamment en cas de manquement prouvé de notre part.

9. Suspension et fin du service

Nous pouvons interrompre Ernest pour maintenance, en limitant la durée. En cas d'usage abusif ou frauduleux, nous pouvons suspendre votre compte après vous en avoir averti, sauf urgence. Si nous arrêtons le service, nous vous prévenons 1 mois avant et vous remboursons la période non utilisée.

10. Propriété intellectuelle

L'application, ses contenus et la marque Ernest nous appartiennent. Vous avez un droit d'utilisation personnel, non cessible, pour la durée de votre accès. Vous ne copiez ni ne diffusez les contenus pédagogiques.

11. Données personnelles

Nous traitons vos données selon notre Politique de confidentialité (partie 2). Pour exercer vos droits : dpo@rgpd-sante.com.

12. Garantie légale de conformité

Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité des services numériques (art. L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation) pendant toute la durée de fourniture du service.

13. Modification des CGU

Nous pouvons modifier ces CGU. Nous vous prévenons au moins 30 jours avant tout changement important ; si vous le refusez, vous pouvez résilier sans frais.

14. Réclamations et droit applicable

Pour toute réclamation : info@mon-compagnon-ernest.com. Pour vos données personnelles, écrivez au DPO (article 11). Les CGU sont soumises au droit français ; vous pouvez saisir le tribunal de votre domicile.

Partie 2. Politique de confidentialité

1. Identité du responsable de traitement

La société CLIC&MOI CYBER, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé au 8 Villa Poirier, 75015 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 993 222 066, représentée par M. Aaron Teboul agissant en qualité de Président, édite l'application Ernest.

Sauf indication contraire dans la notice d'information qui vous est remise lors de votre inscription, CLIC&MOI CYBER est responsable du traitement de vos données personnelles au sens de l'article 4.7 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La présente politique de confidentialité vous informe, conformément aux articles 12 à 14 du RGPD, sur la manière dont vos données personnelles sont collectées et utilisées lorsque vous utilisez Ernest.

Elle s'applique aux utilisateurs d'Ernest, aux visiteurs de notre site et de notre application. Les utilisateurs qui accèdent à Ernest par l'intermédiaire d'un partenaire ne font l'objet d'aucune prospection commerciale de la part de CLIC&MOI CYBER.

Dans le cadre de certains partenariats, Ernest peut être distribué sous la marque d'un partenaire (« marque blanche ») ou mis à votre disposition par un organisme partenaire. L'accès à l'application se fait alors au moyen d'un code d'activation ou d'un lien remis par ce partenaire. Selon le contrat conclu avec ce partenaire, CLIC&MOI CYBER agit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant du partenaire. La notice d'information qui vous est remise lors de votre inscription précise, pour votre situation, qui est responsable de vos données, les catégories de prestataires concernés et les durées applicables : elle complète la présente politique.

2. Données personnelles collectées

Nous collectons les catégories de données suivantes :

- **Données de compte** : votre adresse e-mail, vos nom et prénom et votre numéro de téléphone, saisis à l'inscription. Le numéro de téléphone sert notamment à la double authentification et, si vous les activez, aux notifications WhatsApp.
- **Contenus soumis pour analyse** : les messages, liens ou informations d'appels que vous soumettez à Ernest pour vérification. Ces contenus peuvent contenir des données concernant des tiers (par exemple l'expéditeur d'un message suspect) : dans ce cas, elles sont traitées uniquement pour vous permettre d'évaluer le risque, jamais à d'autres fins.
- **Appels à Ernest Call** : si votre formule inclut Ernest Call, le numéro de téléphone depuis lequel vous appelez, votre voix et le contenu de votre conversation avec l'assistant vocal, ainsi que la durée de vos appels (pour décompter votre crédit de minutes).
- **Échanges avec notre assistance** : lorsque vous nous contactez par e-mail ou via notre formulaire de contact, nous traitons le contenu de cet échange pour vous répondre.
- **Données techniques et de connexion** : votre adresse IP et des informations sur votre appareil ou navigateur, collectées pour assurer la sécurité de la plateforme.
- **Données de navigation (cookies et traceurs)** : voir la section « Cookies et traceurs » ci-dessous.

- **Code d'activation** : lorsque vous accédez à Ernest par l'intermédiaire d'un partenaire, le code d'activation remis par ce partenaire.

Pour les clients procédant à un paiement

- **Données de paiement** : le numéro de carte, le code de sécurité et la date d'expiration ne sont jamais transmis à CLIC&MOI CYBER ni conservés par nos soins. Ils sont saisis et traités directement par notre prestataire de paiement, Stripe (via son service Link), qui agit comme responsable de traitement distinct pour cette partie.
- **Données de facturation et d'abonnement** : nom, prénom, adresse de facturation, nécessaires à la gestion de votre abonnement et au respect de nos obligations comptables.

Le caractère obligatoire de ces données

Certaines données sont indispensables pour utiliser Ernest : sans les données de compte, nous ne pouvons pas créer votre compte ni sécuriser son accès, et sans moyen de paiement, vous ne pouvez pas souscrire à l'abonnement. D'autres, comme celles échangées avec notre assistance, sont fournies volontairement lorsque vous nous contactez.

3. Finalités et bases légales du traitement

Finalité (ce qu'on fait avec vos données)	Base légale (sur quelle base juridique nous nous basons)
Analyser les messages, liens et appels que vous soumettez, afin de détecter une éventuelle arnaque	Exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD)
Vous accompagner pas à pas en cas de doute (guidage interactif)	Exécution du contrat
Vous permettre d'échanger par téléphone avec Ernest Call, notre assistant vocal reposant sur une intelligence artificielle, et décompter votre crédit mensuel de minutes	Exécution du contrat
Vous proposer des parcours pédagogiques de sensibilisation aux arnaques	Exécution du contrat
Vérifier si votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone apparaît dans une fuite de données, et enregistrer les arnaques que vous nous signalez	Exécution du contrat
Sécuriser l'accès à votre compte (double authentification par SMS ou par e-mail)	Exécution du contrat
Répondre à vos demandes via notre assistance humaine	Exécution du contrat
Gérer votre compte et votre abonnement	Exécution du contrat

Finalité (ce qu'on fait avec vos données)	Base légale (sur quelle base juridique nous nous basons)
Assurer la sécurité de la plateforme Ernest (lutte contre la fraude et les usages abusifs du service)	Intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD) : garantir la sécurité de la plateforme et de ses utilisateurs, et prévenir la fraude et les abus.
Vous envoyer des e-mails et, si vous l'avez choisi, des notifications sur WhatsApp : alertes, onboarding avec mise en lumière des fonctionnalités d'Ernest, relances, newsletters, conseil de la semaine, annonces de nos prochains webinaires et communications similaires relatives à Ernest	Consentement (art. 6.1.a RGPD)
Suivre l'ouverture et les clics de nos e-mails (au moyen de traceurs et de liens de suivi intégrés à notre newsletter hebdomadaire, envoyée via notre prestataire d'e-mailing)	Consentement (art. 6.1.a RGPD)
Respecter nos obligations légales, notamment comptables (conservation des factures)	Obligation légale (art. 6.1.c RGPD)
Améliorer la qualité des réponses d'Ernest (entraînement et évaluation à partir des contenus soumis, après pseudonymisation)	Intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD) : améliorer la fiabilité de l'analyse anti-arnaque au bénéfice des utilisateurs. Vous pouvez vous y opposer à tout moment.

Le fonctionnement de l'intelligence artificielle

Quand vous soumettez un message, un lien ou un appel à Ernest, une intelligence artificielle l'analyse et vous donne un avis en quelques secondes : « cela ressemble à une arnaque » ou « aucun signal d'arnaque détecté ».

Ernest est un outil d'aide à la décision, pas un juge infaillible : comme toute intelligence artificielle, il peut se tromper. La décision finale (répondre à un message, effectuer un paiement, cliquer sur un lien) vous appartient toujours. L'avis rendu par l'intelligence artificielle est automatique, mais il ne vous oblige à rien : Ernest ne prend aucune décision produisant des effets juridiques à votre égard ou vous affectant de manière significative de façon similaire (art. 22 RGPD). Ernest vous conseille, vous décidez.

Ernest Call. Lorsque vous appelez Ernest Call, vous parlez à une intelligence artificielle, et non à une personne : vous en êtes informé dans l'application avant l'appel, et elle se présente comme telle dès le début de l'appel. Votre voix est convertie en texte pour être analysée, puis la réponse vous est lue par une voix de synthèse. Votre appel est enregistré et transcrit, et un résumé en est établi, afin de vous répondre et de décompter votre crédit de minutes. À l'issue de la durée de conservation, votre numéro de téléphone est anonymisé et l'enregistrement audio est supprimé.

Réutilisation des contenus soumis. Pour améliorer la qualité des réponses d'Ernest, CLIC&MOI CYBER réutilise les contenus que vous soumettez afin d'entraîner et d'évaluer son analyse. Avant toute

réutilisation, ces contenus sont pseudonymisés, avec une tentative d'anonymisation ; les données sensibles (par exemple un numéro de sécurité sociale) sont masquées et un contenu qui en contient n'est pas réutilisé. Les contenus réutilisés sont conservés 1 an. Vous pouvez vous opposer à cette réutilisation à tout moment, sans avoir à vous justifier, en écrivant à dpo@rgpd-sante.com. Elle ne concerne pas les personnes qui accèdent à Ernest par l'intermédiaire d'un partenaire pour lequel CLIC&MOI CYBER agit en qualité de sous-traitant.

4. Destinataires des données

Nous ne vendons jamais vos données personnelles. Elles peuvent être communiquées, dans la limite de ce qui est nécessaire à chaque finalité, aux catégories de destinataires suivantes :

Catégorie de destinataires (qui accède à vos données ?)	Nature du destinataire	Pourquoi ?
Prestataires d'intelligence artificielle	Fournisseurs de services et de modèles d'intelligence artificielle, situés dans l'Union européenne ou en dehors	Analyser les contenus que vous soumettez pour détecter une éventuelle arnaque
Prestataire d'assistance vocale	Fournisseur de services de conversation vocale par intelligence artificielle	Faire fonctionner Ernest Call : recevoir votre appel, comprendre votre demande et vous répondre
Prestataires d'hébergement et d'infrastructure technique	Hébergeurs, opérateurs de cloud et fournisseurs d'infrastructure, situés dans l'Union européenne	Héberger le site et l'application, et conserver vos données de manière sécurisée
Prestataire de paiement	Prestataire de paiement, responsable de traitement distinct pour la partie paiement	Traiter le paiement et la gestion de votre abonnement
Prestataires de sécurité et de lutte contre la fraude	Outils de détection des robots et de la fraude	Détecter les robots et les usages abusifs, et protéger l'accès aux comptes
Partenaires de recherche de fuites de données	Services spécialisés de veille sur les fuites de données. Leurs sources ne sont pas exhaustives : une absence d'alerte ne garantit pas que vos données n'ont pas fuité	Vérifier si votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone apparaît dans une fuite de données
Prestataires d'outils de communication et de formulaires	Outils d'envoi d'e-mails, de SMS et de messages WhatsApp (service de Meta), et de formulaires en ligne	Gérer le formulaire de contact et les échanges par e-mail, envoyer les codes de double authentification et les notifications WhatsApp

Ce tableau présente les catégories de destinataires. La liste détaillée des prestataires qui ont reçu vos données, selon le canal par lequel vous accédez à Ernest (accès direct ou partenaire), peut être obtenue sur demande à dpo@rgpd-sante.com.

5. Durées de conservation

Les durées ci-dessous s'appliquent lorsque vous accédez à Ernest directement, par exemple en vous inscrivant vous-même. Elles sont celles pour lesquelles CLIC&MOI CYBER est responsable de traitement.

Catégorie de données	Durée de conservation
Données de compte (e-mail, nom, prénom, téléphone)	1 an à compter de votre dernière connexion
Contenus soumis pour analyse	1 an à compter de la date de l'analyse
Appels à Ernest Call (numéro appelant, enregistrement audio, transcription, résumé, durée)	1 an à compter de l'appel, puis anonymisation du numéro et suppression de l'enregistrement audio
Données comptables et de facturation	10 ans, conformément à l'obligation légale (art. L123-22 du Code de commerce)
Échanges avec notre assistance	1 an à compter de votre demande
Données techniques et de connexion (adresse IP, appareil)	12 mois à compter de la connexion
Cookies et traceurs, et preuve de votre consentement	Traceurs : 13 mois maximum. Preuve du consentement : 13 mois à compter du recueil du consentement
Données de la newsletter et des e-mails (adresse e-mail, suivi des ouvertures et des clics)	Adresse e-mail pour la newsletter : tant que votre compte Ernest est actif, puis 1 an après votre dernière connexion. Données de suivi des ouvertures et des clics (uniquement si vous y avez consenti) : 13 mois. Après désinscription, votre adresse n'est conservée que dans une liste d'opposition, afin de ne plus vous écrire.

Si vous accédez à Ernest par l'intermédiaire d'un partenaire, la durée de conservation dépend du contrat conclu avec ce partenaire : elle est précisée dans la notice d'information qui vous est remise lors de votre inscription. Lorsque CLIC&MOI CYBER est responsable de traitement, cette durée ne peut pas dépasser celle du tableau ci-dessus. Lorsque le partenaire est responsable de traitement, c'est lui qui fixe la durée, et CLIC&MOI CYBER supprime ou restitue vos données à l'issue du contrat, selon ses instructions. À l'issue de ces durées, vos données sont supprimées ou anonymisées.

6. Transferts de données hors de l'Union européenne

Selon l'usage que vous faites d'Ernest, des transferts de données vers les États-Unis peuvent avoir lieu, certains de nos prestataires étant établis en dehors de l'Union européenne. Ces transferts sont encadrés par le Data Privacy Framework, décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023, qui protège vos données lorsque le prestataire est certifié à ce dispositif. À défaut, vos données ne sont transférées que si une autre garantie prévue par le RGPD (art. 44 et suivants) est en place, comme des clauses contractuelles types. C'est notamment le cas si vous activez les notifications WhatsApp, service fourni par Meta. Vous trouverez plus d'informations dans la notice d'information prévue dans votre espace personnel.

Vous pouvez obtenir des informations sur les garanties applicables, ou en recevoir une copie, en écrivant à dpo@rgpd-sante.com.

7. Sécurité de vos données

CLIC&MOI CYBER met en œuvre des mesures pour protéger vos données contre l'accès non autorisé, la perte ou la divulgation, notamment :

- Le recours à un prestataire de paiement conforme aux standards de sécurité du secteur des paiements (norme PCI-DSS) : vos données de carte bancaire ne sont pas conservées par CLIC&MOI CYBER.
- Des outils de détection de la fraude et des robots, et une double authentification, pour protéger l'accès aux comptes.
- L'hébergement de nos infrastructures dans l'Union européenne, chez des prestataires spécialisés et certifiés, avec des sauvegardes chiffrées.
- Des mesures techniques adaptées au niveau de sensibilité des données : chiffrement des échanges, contrôle et journalisation des accès, séparation des environnements, protection des identifiants.
- La limitation des données collectées, de leur durée de conservation et des données transmises aux outils d'analyse et de suivi.
- La prise en compte de la protection des données dès la conception et par défaut (privacy by design).
- La désignation d'un délégué à la protection des données (DPO), joignable à l'adresse indiquée dans la rubrique « Contact et réclamation ».
- La confidentialité et la sensibilisation des personnes autorisées à accéder aux données.
- L'encadrement de nos prestataires par des engagements contractuels de protection des données (art. 28 RGPD).
- Une procédure de gestion des incidents et des violations de données (notification à la CNIL et information des personnes lorsque la loi l'exige) et la réalisation d'analyses d'impact lorsque le traitement le justifie.

Ces mesures varient selon le contrat et le niveau de sensibilité des données traitées. La notice d'information propre à votre contrat précise, le cas échéant, les mesures spécifiques qui s'appliquent.

8. Cookies et traceurs

Notre site utilise des cookies et traceurs, dont certains nécessitent votre consentement. Celui-ci est recueilli dans notre bandeau de cookies à votre première utilisation. Les traitements de vos données sont les suivants :

Traceur	Finalité	Soumis à consentement
Stripe / Link	Fonctionnement du paiement	Non (nécessaire au service)
Brevo	Suivi d'ouverture et de clic de nos e-mails	Oui : traceurs d'ouverture et liens de suivi, activés uniquement avec votre consentement préalable

Retirer votre consentement

Vous pouvez changer d'avis à tout moment concernant les traceurs soumis à consentement :

- en modifiant vos préférences depuis le bandeau de gestion des cookies, accessible en bas de chaque page ;
- en nous écrivant à dpo@rgpd-sante.com ;
- pour les e-mails, en utilisant le lien de désinscription présent dans chaque message ; pour WhatsApp, en désactivant ces notifications dans l'application ou en nous écrivant.

Retirer votre consentement ne change rien à votre accès à Ernest : le service continue de fonctionner normalement.

9. Vos droits sur vos données

Ce sont vos données personnelles. La loi vous donne plusieurs droits pour garder le contrôle dessus. À tout moment, vous pouvez :

- Savoir ce que nous avons sur vous (droit d'accès) : nous vous envoyons une copie de vos données.
- Corriger une erreur (droit de rectification) : par exemple si votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone a changé.
- Demander la suppression de vos données (droit à l'effacement) : nous les effaçons, sauf si la loi nous oblige à en garder certaines (par exemple les factures).
- Demander une pause dans l'utilisation de vos données (droit à la limitation), le temps de vérifier une demande.
- Vous opposer à certains traitements, par exemple ceux fondés sur notre intérêt légitime.
- Récupérer vos données dans un fichier que vous pouvez emporter ailleurs (droit à la portabilité).
- Définir des directives sur le sort de vos données après votre décès (art. 85 de la loi Informatique et Libertés).

Pour exercer l'un de ces droits, il vous suffit de nous écrire à dpo@rgpd-sante.com. Nous vous répondrons dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de votre demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité ou du nombre de demandes ; nous vous en informerions alors dans le mois suivant votre demande.

10. Votre droit de vous opposer et de retirer votre consentement

Vous pouvez vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, aux traitements fondés sur notre intérêt légitime, notamment la sécurité de la plateforme (art. 21.1 RGPD). Vous pouvez également vous opposer, à tout moment et sans avoir à vous justifier, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale (art. 21.2 RGPD).

Lorsqu'un traitement repose sur votre consentement (suivi des e-mails, notifications WhatsApp), vous pouvez le retirer à tout moment, aussi simplement que vous l'avez donné. Ce retrait ne remet pas en cause la licéité des traitements réalisés avant celui-ci (art. 7.3 RGPD).

Personnes tierces. Si des données vous concernant figurent dans un contenu soumis par un utilisateur d'Ernest (par exemple si vous êtes l'expéditeur d'un message analysé), vous pouvez également exercer vos droits en écrivant à la même adresse.

11. Contact et réclamation

Pour toute question sur vos données personnelles ou pour exercer vos droits, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données, désigné auprès de la CNIL, à l'adresse suivante : dpo@rgpd-sante.com.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation à l'autorité française de protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, www.cnil.fr.

12. Modification de cette politique

Cette politique de confidentialité peut être mise à jour pour refléter l'évolution de nos pratiques ou de la réglementation. La version en vigueur est toujours celle publiée sur notre site. En cas de changement important, nous vous en informerons par un moyen approprié (par exemple par e-mail ou par une notification dans l'application).

Annexes

Annexe 1. Ernest Call

Ernest Call est une assistance téléphonique reposant sur une intelligence artificielle, incluse dans certaines formules. Elle donne des informations et des conseils de prévention ; l'article 7 s'y applique.

Chaque utilisateur dispose de 15 minutes d'appel par mois d'abonnement, personnelles et non transférables. Les minutes non utilisées ne sont pas reportées. Le temps décompté va du début de la conversation à la fin de l'appel.

Quand les 15 minutes sont épuisées, Ernest Call est suspendu pour cet utilisateur jusqu'au mois suivant, sans frais supplémentaires. Les autres fonctionnalités restent accessibles. Vous en êtes informé dans l'application.

Enregistrement. Avant l'appel, puis au début de la conversation, vous êtes informé que vous parlez à une intelligence artificielle et que l'appel est enregistré et transcrit, ce qui est nécessaire au fonctionnement

du service. Les appels sont traités par notre prestataire téléphonique dans les conditions de la Politique de confidentialité.

Annexe 2. Accès offert par un partenaire

- Le partenaire finance l'accès ; CLIC&MOI CYBER reste seul éditeur et seul responsable du service.
- La durée de l'accès suit l'accord avec le partenaire. Nous vous prévenons avant la fin et vous proposons, si vous le souhaitez, de passer à une offre payante.
- Les articles 4 et 5 (prix, rétractation) ne s'appliquent pas tant que l'accès est gratuit pour vous.

Annexe 3. Formulaire de rétractation

À remplir et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter (article 5).

Destinataire : CLIC&MOI CYBER, 8 Villa Poirier, 75015 Paris, info@mon-compagnon-ernest.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous : abonnement Ernest.

À compléter	
Formule souscrite	
Souscrit le	
Nom et prénom	
Adresse e-mail du compte	
Adresse postale	
Date	
Signature (uniquement en cas d'envoi sur papier)	

Version du 22 octobre 2026.