

Conditions d'utilisation du tableau de bord Vision Labs

1. Objet et acceptation

Les présentes conditions d'utilisation (CGU) fixent les règles d'accès et d'utilisation du tableau de bord en ligne de Vision Labs, disponible à l'adresse pro.visionlabs.me. Ce tableau de bord permet aux restaurants clients de suivre l'activité de leur assistant vocal.

Vision Labs est le nom commercial de Matthias Rodin-Sinapayen EI, SIREN 101 989 036, Crochemort, 97214 Le Lorrain, Martinique, France, contact@visionlabs.me.

Les CGU s'appliquent à toute personne qui se connecte au tableau de bord, appelée « l'Utilisateur » : le restaurant client, appelé « le Client », et les personnes qu'il autorise à utiliser son compte. Elles complètent les conditions générales de vente (CGV) signées par le Client, qui prévalent en cas de contradiction.

Le Client accepte les CGU lors de sa commande ; les autres Utilisateurs, lors de leur première connexion. Elles restent consultables à tout moment depuis le tableau de bord et sur visionlabs.me/cgu.

2. Accès et comptes utilisateurs

Le tableau de bord est réservé aux clients de Vision Labs. Le compte du gérant, titulaire du compte du Client, est créé lors de la commande avec l'adresse e-mail de facturation : le lien pour choisir son mot de passe figure dans l'e-mail de confirmation de commande. Les autres comptes personnels sont créés par Vision Labs à la demande du Client, pour une personne identifiée qu'il autorise à accéder aux données de son restaurant ; chacune reçoit par e-mail un lien pour choisir son mot de passe. Le Client peut aussi disposer d'un compte équipe partagé (article 3).

Le Client :

- ne demande un compte que pour les personnes qui en ont besoin pour leur travail ;
- veille à ce que chacune d'elles respecte les CGU ;
- demande à Vision Labs de désactiver sans délai le compte d'une personne qui quitte le restaurant ou n'a plus besoin d'y accéder.

L'accès se fait depuis un ordinateur, une tablette ou un téléphone connecté à internet, dont le coût reste à la charge de l'Utilisateur.

3. Identifiants et sécurité

À l'exception du compte équipe décrit ci-dessous, chaque compte est personnel.
L'Utilisateur :

- choisit un mot de passe solide, de 12 caractères au moins, qu'il n'utilise pas ailleurs ;
- garde ses identifiants secrets et ne les partage avec personne, y compris au sein du restaurant ;
- se déconnecte après usage sur un appareil partagé ;
- prévient Vision Labs sans délai à contact@visionlabs.me en cas de perte, de vol ou d'utilisation suspecte de ses identifiants.

Le Client peut disposer d'un compte équipe, partagé par les membres de son équipe qu'il autorise, par exemple sur une tablette du restaurant. Ce compte se connecte avec l'identifiant du restaurant et un code PIN à 6 chiffres, que le gérant choisit et modifie depuis son tableau de bord ; Vision Labs peut aussi le régler lors de la mise en place. Il donne accès aux commandes, réservations et demandes de rappel, mais pas à l'abonnement ni à la facturation, réservés au gérant.

Le Client garde ce code confidentiel et le change dès qu'une personne autorisée quitte l'équipe ou en cas de doute : le changement déconnecte aussitôt tous les appareils. Les actions réalisées avec le compte équipe sont réputées faites par le Client, qui fait respecter les CGU par les personnes qui l'utilisent.

Toute action réalisée avec les identifiants d'un Utilisateur est réputée faite par lui, sauf s'il a signalé leur compromission. Vision Labs peut bloquer un compte et demander un nouveau mot de passe en cas de risque pour la sécurité. Vision Labs ne demande jamais un mot de passe par e-mail ou par téléphone.

4. Fonctionnalités et durée d'affichage des données

Selon la formule souscrite, le tableau de bord affiche notamment les commandes, les réservations, les demandes de rappel et le journal des appels avec leur transcription. Il permet aussi au Client de mettre à jour lui-même sa carte, ses prix et ses ruptures de stock. Vision Labs peut faire évoluer ses fonctionnalités, sans réduire celles prévues par la formule du Client.

Le tableau de bord n'est pas un outil d'archivage. Les données y sont supprimées automatiquement au terme des durées prévues par le contrat :

Données	Affichées jusqu'à
Transcriptions, résumés, allergies et besoins d'accessibilité	3 mois après la date du retrait ou de la réservation, ou après l'appel s'il n'y en a pas
Commandes, réservations, demandes de rappel et journal des appels	3 mois

Au-delà, Vision Labs ne conserve que des statistiques anonymes, sans nom ni numéro. Le Client qui doit garder certaines informations plus longtemps, par exemple pour sa comptabilité, les enregistre dans ses propres outils, dans le respect de l'article 5.

5. Utilisation des données des clients du restaurant

Le tableau de bord donne accès à des données personnelles des personnes qui appellent le restaurant : numéro, prénom, contenu de leur demande, transcription de l'appel et parfois une information de santé, comme une allergie. Le Client en est responsable. L'Utilisateur s'engage à :

- n'utiliser ces données que pour traiter la commande, la réservation ou la demande de rappel concernée, et pour répondre à l'appelant ;
- les garder confidentielles et ne les montrer qu'aux membres de l'équipe qui en ont besoin ;
- ne pas les copier, les exporter ou les conserver en dehors du tableau de bord au-delà de ce qui est nécessaire ;
- ne pas utiliser les numéros des appelants pour leur envoyer des offres commerciales, par SMS, par téléphone ou par tout autre moyen, sans leur accord préalable ;
- traiter avec une attention particulière les informations de santé, qui ne servent qu'à préparer la commande ou à accueillir le client.

Si un appelant demande l'accès à ses données ou leur suppression, l'Utilisateur transmet sa demande au responsable du restaurant, qui peut se faire aider par Vision Labs.

6. Usages interdits

Il est interdit :

- d'accéder ou de tenter d'accéder aux données d'un autre restaurant ou à des parties du service non ouvertes à l'Utilisateur ;
- de contourner ou de tester les mesures de sécurité sans l'accord écrit de Vision Labs ;
- d'extraire les données de façon automatisée, de copier, de décompiler ou de reproduire le tableau de bord ;
- d'introduire un programme malveillant ou de perturber le fonctionnement du service ;
- de revendre l'accès au tableau de bord ou de le mettre à la disposition d'un tiers ;
- d'utiliser le service à des fins illégales.

Un Utilisateur qui découvre une faille de sécurité la signale à Vision Labs sans l'exploiter.

7. Disponibilité du tableau de bord

Vision Labs fait ses meilleurs efforts pour que le tableau de bord soit accessible 24 heures sur 24, sans pouvoir le garantir. Il peut être interrompu pour maintenance, de préférence en dehors des heures d'ouverture des restaurants, ou en raison d'une panne d'un prestataire technique ou du réseau. Une panne du seul tableau de bord n'interrompt pas, en principe, l'agent : les données enregistrées entre-temps s'affichent au retour du service. En cas d'indisponibilité prolongée, Vision Labs prévient le Client.

Les engagements de Vision Labs sur la disponibilité du service et l'assistance sont précisés à l'article 7 des CGV.

8. Données personnelles des Utilisateurs

Pour gérer les comptes et sécuriser le tableau de bord, Vision Labs traite, en tant que responsable du traitement, les données des Utilisateurs : nom, prénom, adresse e-mail, journal des connexions et des actions. Le mot de passe est géré par Google Firebase Authentication : Vision Labs n'y a jamais accès. Pour le compte équipe, Vision Labs ne conserve qu'une empreinte du code PIN, jamais le code lui-même. Le journal des connexions et des actions est conservé 12 mois.

Ces traitements, les droits des Utilisateurs et la façon de les exercer sont décrits dans la politique de confidentialité de Vision Labs, disponible à visionlabs.me/confidentialite. Le tableau de bord n'utilise que les traceurs nécessaires à la connexion.

9. Propriété intellectuelle

Le tableau de bord, ses textes, son design, ses logiciels et le nom Vision Labs appartiennent à Vision Labs. L'Utilisateur dispose d'un droit d'usage personnel et non exclusif, limité aux besoins du restaurant et à la durée du contrat. Toute reproduction ou réutilisation en dehors de cet usage est interdite.

Les contenus du Client (carte, nom, logo) et les données enregistrées pour son restaurant restent les siens, dans les conditions de l'article 14 des CGV.

10. Suspension et fin de l'accès

Vision Labs peut suspendre l'accès d'un Utilisateur, sans préavis, en cas de risque pour la sécurité du service ou des données, ou de manquement grave aux CGU. Il en informe le Client et, sauf urgence, lui permet d'y remédier avant toute suppression du compte.

L'accès de tous les Utilisateurs d'un Client prend fin avec le contrat, sauf pour l'export de ses données, possible depuis le tableau de bord pendant 30 jours. L'export et la suppression des données suivent les règles de l'article 10 des CGV et de leur annexe 1.

11. Responsabilité

L'Utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait du tableau de bord et des données qu'il y consulte. Le Client répond envers Vision Labs du respect des CGU par les personnes qu'il a autorisées.

La responsabilité de Vision Labs envers le Client, y compris pour le tableau de bord, est régie par l'article 11 des CGV.

12. Modification des conditions d'utilisation

Vision Labs peut modifier les CGU, notamment pour suivre l'évolution du tableau de bord ou de la loi. Le Client est prévenu par e-mail au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur d'une modification importante. Le Client en informe les Utilisateurs de son restaurant. L'utilisation du tableau de bord après leur entrée en vigueur vaut acceptation des nouvelles CGU. Le Client qui les refuse peut résilier son abonnement sans frais avant leur entrée en vigueur.

13. Droit applicable et litiges

Les CGU sont soumises au droit français. Les litiges sont traités selon les règles de l'article 17 des CGV : recherche d'une solution amiable d'abord, puis saisine des juridictions compétentes.

Dernière mise à jour : 22 octobre 2026