

Conditions générales de vente de Vision Labs

1. Prestataire, objet et documents contractuels

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux services vendus par Vision Labs, nom commercial de Matthias Rodin-Sinapayen EI, entrepreneur individuel immatriculé sous le numéro SIREN 101 989 036, dont l'adresse est Crochemort, 97214 Le Lorrain, Martinique, France, joignable à contact@visionlabs.me et au +596 696 52 90 00.

Vision Labs fournit aux restaurants un assistant vocal à intelligence artificielle qui répond à leurs appels. Ses services sont réservés aux professionnels qui les achètent pour les besoins de leur activité, désignés ci-après « le Client ». Ils ne sont pas proposés aux consommateurs.

Le contrat entre Vision Labs et le Client se compose :

- de la commande validée en ligne par le Client, ou du devis qu'il a signé pour une offre sur mesure, qui précise la formule, les prix et les conditions propres au Client ;
- des présentes CGV ;
- de l'annexe 1, « Contrat de sous-traitance des données personnelles » ;
- de l'annexe 2, « Formulaire de rétractation » ;
- des conditions d'utilisation du tableau de bord.

En cas de contradiction, la commande ou le devis l'emporte sur les CGV. Pour tout ce qui concerne les données personnelles, l'annexe 1 l'emporte sur les autres documents.

En validant sa commande ou en signant le devis, le Client accepte les CGV et leurs annexes, qu'il reconnaît avoir reçues. Ses propres conditions générales d'achat ne s'appliquent pas, sauf accord écrit de Vision Labs. Les CGV sont disponibles à visionlabs.me/cgv et communiquées à tout professionnel qui en fait la demande.

2. Les services

L'assistant vocal

Vision Labs configure pour le Client un assistant vocal à intelligence artificielle, appelé « l'agent ». Les appels reçus sur la ligne du restaurant sont renvoyés vers un numéro technique fourni par Vision Labs, où l'agent répond. Selon la formule choisie, l'agent prend les appels que le restaurant ne décroche pas, ou tous ses appels (article 8).

Selon la formule et la configuration retenues, l'agent :

- répond aux questions sur le restaurant (horaires, adresse, carte, services) à partir des informations fournies par le Client ;
- prend les commandes à emporter et leur heure de retrait ;
- prend les réservations selon les règles fixées par le Client, en consultant le cas échéant les disponibilités de son outil de réservation, et envoie à l'appelant un SMS de confirmation ;
- note les demandes de rappel ;
- transfère l'appel vers un responsable du restaurant, dans les formules qui le prévoient ;
- enregistre les commandes, réservations et demandes de rappel dans un tableau de bord en ligne et, si le Client le souhaite, dans son propre outil de réservation ou de gestion, et met à sa disposition le journal des appels avec leur transcription.

L'agent annonce dès le début de chaque appel qu'il est une intelligence artificielle. Il ne prend aucun paiement.

Les limites de l'agent

L'agent repose sur des technologies d'intelligence artificielle et de reconnaissance vocale. Malgré le soin apporté à sa configuration, il peut mal comprendre une demande, notamment en cas de bruit, de mauvaise ligne ou d'élocution difficile à comprendre, ou donner une réponse imprécise. Les commandes et réservations qu'il enregistre sont une aide pour le restaurant, qui doit les vérifier (article 6). Vision Labs ne garantit aucun nombre d'appels traités, de commandes ni de chiffre d'affaires.

Le numéro technique

Le Client garde son propre numéro, qu'il continue de communiquer à ses clients. Le numéro technique vers lequel ses appels sont renvoyés est attribué par Vision Labs, reste à son nom et ne peut pas être cédé au Client.

La connexion aux outils du restaurant

Lorsque l'outil de réservation ou de gestion du Client le permet, par exemple au moyen d'une clé d'accès (API) délivrée par son éditeur, Vision Labs peut y connecter l'agent pour consulter les disponibilités et y enregistrer les réservations. Cette connexion peut faire l'objet d'un supplément indiqué lors de la commande.

Le Client demande lui-même la clé d'accès à l'éditeur de son outil et la transmet à Vision Labs, avec la documentation nécessaire. Vision Labs la conserve de façon sécurisée et ne l'utilise que pour fournir le service. Le Client garantit que son contrat avec l'éditeur autorise cette connexion, et peut la révoquer à tout moment.

L'outil reste sous la responsabilité du Client et de son éditeur. Si une modification de l'outil interrompt la connexion, Vision Labs l'adapte dans un délai raisonnable ; pendant ce temps, les réservations restent enregistrées dans le tableau de bord.

Les prestataires techniques

Pour fournir le service, Vision Labs s'appuie sur des prestataires de téléphonie, d'intelligence artificielle, d'hébergement et d'envoi de SMS, listés dans l'annexe 1. Vision Labs peut les remplacer, sans réduire les fonctions de la formule souscrite et dans les conditions de l'annexe 1.

3. Commande et formation du contrat

Vision Labs envoie au Client un lien de commande personnel. La page de commande précise notamment la formule ou l'offre pilote choisie, les prix, le nombre d'appels que l'agent peut traiter en même temps pour le restaurant et la date prévue de mise en service. Pour une offre sur mesure, Vision Labs remet un devis, valable 30 jours.

Le contrat est conclu lorsque le Client valide sa commande en ligne en acceptant les CGV et leurs annexes. Vision Labs lui envoie aussitôt par e-mail la confirmation de sa commande, avec les CGV et leurs annexes en PDF. Pour une offre sur mesure, le contrat est conclu à la signature du devis par le Client, à la main ou par signature électronique. Vision Labs lui remet alors un exemplaire daté du devis signé, accompagné des CGV et de leurs annexes, sur papier ou, avec son accord, par e-mail.

La mise en service a lieu une fois que le Client a fourni les informations nécessaires et validé la configuration de l'agent (article 6). Sa date marque le début du pilote ou de la première période d'abonnement. Lorsque l'article 5 s'applique, la mise en service ne commence avant la fin du délai de rétractation qu'à la demande expresse du Client.

4. Offre pilote

Vision Labs peut proposer à un restaurant un pilote, pour tester le service avant de s'abonner. Un restaurant ne peut bénéficier que d'un seul pilote.

Sauf conditions différentes indiquées lors de la commande, le pilote :

- coûte 49,99 €, payés une fois, mise en service comprise ;
- dure 21 jours à compter de la mise en service ;
- fonctionne en mode appels manqués : l'agent prend les appels que le restaurant ne décroche pas ;
- comprend 250 minutes d'appel et 20 SMS ;
- ne comprend pas le transfert vers un responsable.

Lorsque 200 minutes sont consommées, Vision Labs prévient le Client. Lorsque 250 minutes sont atteintes, l'agent cesse de répondre jusqu'à la fin du pilote : les appels renvoyés reçoivent un message invitant à rappeler plus tard, sauf si le Client demande à démarrer son abonnement plus tôt. Au-delà de 20 SMS, les réservations restent enregistrées, mais aucun SMS de confirmation n'est envoyé jusqu'à la fin du pilote.

À la fin du pilote, l'agent continue automatiquement en formule Essentiel, sauf si le Client a choisi une autre formule ou a arrêté avant le dernier jour du pilote. Au moins 3 jours avant la fin, Vision Labs lui envoie par e-mail un bilan chiffré du pilote, lui

rappelle la formule qui suivra et son prix, et lui recommande au besoin une autre formule. S'il arrête, le service prend fin avec le pilote et le Client désactive son renvoi d'appel.

En contrepartie du prix réduit du pilote, le Client accepte que Vision Labs publie les résultats chiffrés du pilote (appels traités, commandes prises) en citant le nom commercial du restaurant, et s'engage à donner son avis sur le service à la fin du pilote. Cet avis ne peut être publié sous une forme qui identifie une personne (nom, photo, voix) qu'avec l'accord écrit de celle-ci, qu'elle peut retirer pour les publications à venir.

5. Droit de rétractation des petites entreprises

Clients concernés

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation lorsque les trois conditions suivantes sont réunies (article L221-3 du Code de la consommation) :

- il emploie cinq salariés ou moins ;
- le contrat a été conclu hors établissement, c'est-à-dire conclu en présence de Vision Labs ailleurs que dans ses locaux, par exemple au restaurant, ou immédiatement après une rencontre en personne dans un tel lieu, même si la commande est validée en ligne ;
- l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale, ce qui est en principe le cas lorsqu'un restaurant souscrit un assistant vocal.

Pour simplifier, Vision Labs accorde ce droit à tout Client qui commande pendant une rencontre en personne ou le jour même, quel que soit son nombre de salariés. Dans les autres cas, notamment lorsque le Client commande à distance un autre jour que celui d'une rencontre, le contrat ne comporte pas de droit de rétractation ; l'abonnement reste toutefois sans engagement et résiliable à tout moment (article 10).

Délai et mode d'exercice

Le Client peut se rétracter dans les 14 jours qui suivent sa commande, sans avoir à se justifier ni à payer de pénalité. Il adresse à Vision Labs, avant la fin de ce délai, le formulaire de l'annexe 2 ou toute autre déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter, par e-mail à contact@visionlabs.me ou par courrier à Crochemort, 97214 Le Lorrain, Martinique, France.

Démarrage du service pendant le délai

Le service ne commence avant la fin du délai de rétractation que si le Client le demande expressément, en cochant la case prévue à cet effet lors de sa commande, ou par un autre écrit. S'il se rétracte ensuite, il paie un montant proportionnel au service fourni jusqu'à la communication de sa rétractation : le prix mensuel de sa formule multiplié par le nombre de jours de service et divisé par 30 ou, pour un pilote, le prix du pilote multiplié par le nombre de jours de service et divisé par 21. Les jours sont comptés du jour de la mise en service au jour de l'envoi de sa rétractation, inclus.

Païement et remboursement

Lorsque ce droit s'applique, Vision Labs ne demande ni ne reçoit aucun paiement avant l'expiration d'un délai de 7 jours suivant la commande. Le Client enregistre sa carte bancaire lors de sa commande, sans aucun prélèvement. Le premier prélèvement a lieu à l'expiration de ce délai, et la mise en service n'a lieu qu'après ce prélèvement.

En cas de rétractation, Vision Labs rembourse les sommes versées, déduction faite du montant dû pour le service déjà fourni, au plus tard 14 jours après avoir été informé de la rétractation, par le moyen de paiement utilisé par le Client. Le Client désactive son renvoi d'appel.

6. Mise en service et obligations du Client

Mise en service

Le Client fournit à Vision Labs les informations nécessaires à la configuration de l'agent : carte et prix, horaires, délai de préparation, règles de réservation, consignes particulières et, le cas échéant, le numéro vers lequel transférer les appels. Il garantit qu'elles sont exactes et complètes.

Vision Labs configure l'agent et réalise des appels de test. Le Client teste à son tour l'agent et valide sa configuration par écrit, y compris par e-mail ou message. Sans réponse de sa part dans les 5 jours ouvrés suivant la demande de validation, la configuration est considérée comme validée.

Renvoi d'appel

Le Client active auprès de son opérateur le renvoi d'appel prévu par sa formule et le maintient pendant toute la durée du contrat : renvoi si le restaurant ne répond pas et s'il est occupé pour la formule Essentiel et le pilote, renvoi systématique pour les formules Confort et Premium. Vision Labs l'accompagne dans cette démarche. Le coût éventuel du renvoi d'appel facturé par l'opérateur du Client reste à la charge du Client.

Pendant le contrat

Le Client s'engage à :

- tenir sa carte à jour dans le tableau de bord, notamment en cas de rupture de stock, et prévenir Vision Labs au plus tôt de tout changement d'horaires ou de fermeture exceptionnelle ;
- consulter régulièrement, pendant ses heures d'ouverture, les commandes, réservations et demandes de rappel enregistrées par l'agent, et contacter l'appelant en cas de doute ;
- informer ses clients sur la composition des plats et les allergènes, et vérifier avec eux toute allergie avant la préparation. L'agent répond aux questions sur les allergènes uniquement à partir des informations écrites fournies par le Client (carte détaillée, fiche allergènes), sans rien y ajouter. Le Client garantit l'exactitude de ces informations et les tient à jour. Sans ces informations, ou si le

- Client demande à désactiver cette fonction, l'agent invite l'appelant à se renseigner auprès du restaurant ;
- informer ses clients de l'utilisation de l'agent et du traitement de leurs données, à l'aide du modèle fourni par Vision Labs (article 13) ;
 - ne pas désactiver ni contourner l'annonce par laquelle l'agent indique être une intelligence artificielle ;
 - disposer du matériel et de la connexion internet nécessaires pour utiliser le tableau de bord, et garder ses identifiants confidentiels ;
 - utiliser le service conformément à la loi et aux présentes CGV.

7. Engagements de Vision Labs

Vision Labs fournit le service avec soin, selon les règles de l'art. Il s'agit d'une obligation de moyens.

Disponibilité et maintenance

L'agent est conçu pour répondre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Sa disponibilité dépend toutefois de réseaux et de prestataires techniques, et ne peut être garantie sans interruption. Vision Labs réalise les opérations de maintenance prévisibles, autant que possible, en dehors des heures d'ouverture du Client, et l'en prévient à l'avance lorsqu'elles peuvent interrompre le service.

Si le service est interrompu plus de 24 heures d'affilée pour une cause imputable à Vision Labs, le Client reçoit, à sa demande, un avoir proportionnel à la durée de l'interruption sur sa facture suivante.

Assistance

Vision Labs répond aux demandes du Client par e-mail à contact@visionlabs.me, par téléphone ou par WhatsApp au +596 696 52 90 00, en principe sous un jour ouvré. Une panne qui empêche l'agent de répondre est traitée en priorité.

Mises à jour de la configuration

Le Client met lui-même à jour sa carte depuis le tableau de bord : plats, prix, options et ruptures de stock. Vision Labs prend en compte sans frais les autres changements que le Client lui signale, comme ses horaires, ses fermetures exceptionnelles ou ses consignes.

Évolution du service

Vision Labs peut faire évoluer le service et ses prestataires techniques, sans réduire les fonctions de la formule souscrite. Il informe le Client de tout incident important qui affecte le service.

8. Prix

Les formules

Les prix applicables au Client sont ceux de sa commande. À défaut, les prix en vigueur sont les suivants :

	Essentiel	Confort	Premium
Appels pris par l'agent	Appels manqués	Tous les appels	Tous les appels
Prix mensuel	149,99 €	269,99 €	499,99 €
Minutes incluses par mois	200	500	1 200
Minute supplémentaire	0,60 €	0,45 €	0,35 €
SMS inclus par mois	50	150	300
Transfert vers un responsable	Non disponible	30 minutes par mois	90 minutes par mois

La mise en service est comprise, avec ou sans pilote : le Client ne paie pas de frais de mise en service.

Au-delà des volumes inclus, chaque minute d'appel est facturée au prix de la minute supplémentaire de la formule, chaque SMS 0,15 € et chaque minute de transfert 0,60 €. La mise à jour de la carte par le Client, depuis le tableau de bord, est incluse dans toutes les formules.

Décompte des minutes

Les minutes sont décomptées à la seconde, de la prise de l'appel par l'agent jusqu'à sa fin, quelle qu'en soit l'issue. Les minutes de transfert sont décomptées séparément, à partir du transfert vers le responsable. Les volumes non consommés ne sont pas reportés d'un mois sur l'autre.

Changement de formule

Le Client peut changer de formule sur simple demande. Le changement prend effet au début de la période mensuelle suivante.

TVA

Les prix sont exprimés en euros, nets : TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Si Vision Labs devient redevable de la TVA, celle-ci s'ajoute aux prix au taux en vigueur, à compter de cette date et après information du Client.

Évolution des prix

Vision Labs peut modifier ses prix, notamment si les tarifs de ses prestataires augmentent. Il en informe le Client par e-mail au moins 30 jours avant leur application.

Le Client qui refuse les nouveaux prix peut résilier son abonnement sans frais avant leur entrée en vigueur.

9. Facturation et paiement

Paieement

Le paiement se fait par carte bancaire ou par prélèvement SEPA, par l'intermédiaire du prestataire de paiement Stripe. En enregistrant son moyen de paiement, le Client autorise Vision Labs à prélever automatiquement :

- le pilote, à la commande ou, si l'article 5 s'applique, à l'expiration d'un délai de 7 jours ;
- l'abonnement, au début de chaque période mensuelle ;
- les dépassements d'un mois (minutes, SMS, transferts), avec le prélèvement suivant.

Chaque paiement donne lieu à une facture, envoyée par e-mail et disponible dans l'espace client, avec le détail de la consommation. Les factures sont payables à réception. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Échec de paiement

Si un prélèvement échoue, Vision Labs ou son prestataire de paiement prévient le Client par e-mail, et le prestataire retente automatiquement le prélèvement. Le Client peut mettre à jour son moyen de paiement depuis son espace client. Toute somme impayée à son échéance entraîne en outre de plein droit, sans rappel préalable :

- des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points ;
- une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce), complétée sur justificatifs si les frais réellement engagés sont supérieurs.

Si la somme reste impayée 7 jours après le premier échec, Vision Labs peut, après en avoir averti le Client par e-mail, suspendre le service jusqu'au paiement : les appels renvoyés reçoivent alors un message invitant à rappeler plus tard. L'abonnement reste dû pendant la suspension. Si la somme reste impayée 30 jours après le premier échec, Vision Labs peut résilier le contrat (article 10). Tant qu'une somme reste impayée, y compris après la fin du contrat, Vision Labs adresse au Client un rappel par e-mail chaque semaine, avec un lien de paiement. Ces rappels ne retardent pas l'application des pénalités et de l'indemnité prévues ci-dessus.

10. Durée, résiliation et fin du contrat

Pilote

À la fin du pilote, l'abonnement démarre automatiquement en formule Essentiel, ou dans la formule choisie par le Client, sauf s'il a arrêté avant cette date (article 4).

Abonnement

L'abonnement est sans engagement. Il est conclu par périodes d'un mois, renouvelées automatiquement avec la formule en cours. La première période commence à la mise en service ou, après un pilote, à la fin de celui-ci.

Le Client peut le résilier à tout moment, sans préavis ni frais, depuis son tableau de bord ou par e-mail à contact@visionlabs.me. La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours, déjà payée. Les sommes déjà versées, dont le prix du pilote, ne sont pas remboursées, sauf en cas de rétractation (article 5).

Vision Labs peut résilier l'abonnement par e-mail, avec un préavis de 30 jours. Il rembourse alors la part de l'abonnement déjà payée qui correspond à la période suivant l'arrêt du service.

Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie peut résilier le contrat si ce manquement n'est pas corrigé 15 jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail. En cas d'utilisation frauduleuse ou illicite du service, Vision Labs peut suspendre le service immédiatement et résilier le contrat sans préavis.

Fin du contrat

À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause :

- le service s'arrête. Pendant 7 jours, les appels renvoyés vers le numéro technique reçoivent un message invitant à rappeler plus tard ; ce numéro est ensuite désactivé et peut être réattribué. Le Client désactive son renvoi d'appel dès la fin du service. Vision Labs n'est pas responsable des appels renvoyés vers le numéro technique après la fin du service ;
- le Client peut exporter lui-même, depuis son tableau de bord, pendant 30 jours, ses commandes, réservations et demandes de rappel encore conservées, ou en demander l'export à Vision Labs ;
- Vision Labs supprime les données des appels au plus tard 3 mois après la fin du contrat, dans les conditions de l'annexe 1 ;
- les sommes dues restent exigibles.

11. Responsabilité

Vision Labs répond des dommages directs que le Client subit du fait d'un manquement prouvé à ses obligations. Il répond de ses prestataires techniques comme de lui-même, dans les limites du présent article.

Vision Labs n'est pas responsable des dommages qui résultent :

- d'informations inexactes, incomplètes ou non mises à jour fournies par le Client ;
- de l'absence de vérification par le Client des commandes, réservations et demandes enregistrées par l'agent ;
- d'une interruption des réseaux téléphoniques ou internet publics, d'une défaillance de l'opérateur ou du matériel du Client, ou de la désactivation du renvoi d'appel ;
- d'un dysfonctionnement ou d'une modification de l'outil de réservation ou de gestion du Client ;
- d'une utilisation du service non conforme aux CGV.

Le Client vérifiant lui-même toute allergie avant la préparation (article 6), une information d'allergie mal comprise ou mal transmise par l'agent ne le dispense pas de cette vérification.

Les dommages indirects, tels que l'atteinte à l'image ou la perte de clientèle, ne sont pas indemnisés. Dans tous les cas, la responsabilité totale de Vision Labs au titre du contrat est limitée au montant payé par le Client au cours des 12 mois précédant le fait qui l'engage, ou au prix du pilote pour un fait survenu pendant le pilote. Cette limite ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive de Vision Labs, ni aux dommages corporels.

Le Client est responsable de l'utilisation du service et des contenus qu'il fournit. Il garantit Vision Labs contre toute réclamation d'un tiers qui résulterait de ses propres manquements, notamment à son obligation d'informer ses clients.

12. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil : un événement qui échappe à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Un cyclone, une catastrophe naturelle, une panne générale des réseaux de télécommunication ou d'électricité ou une décision des autorités peuvent notamment constituer un tel événement, s'ils en présentent les caractères.

La partie empêchée prévient l'autre sans délai. Les obligations concernées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement, et l'abonnement n'est pas dû pour la période où le service est totalement interrompu. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat par e-mail, sans indemnité.

13. Données personnelles

Pour les données des personnes qui appellent le restaurant, le Client est responsable du traitement et Vision Labs agit comme sous-traitant, pour son compte et sur ses instructions. L'annexe 1, « Contrat de sous-traitance des données personnelles », fixe leurs obligations respectives, conformément à l'article 28 du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le Client informe les appelants de l'utilisation de l'agent et du traitement de leurs données. Vision Labs lui fournit pour cela un modèle de texte d'information.

Pour les données du Client et de ses utilisateurs (comptes, facturation, échanges), Vision Labs est responsable du traitement. Ce traitement est décrit dans la politique de confidentialité de Vision Labs, disponible à visionlabs.me/confidentialite.

14. Propriété intellectuelle et références

Vision Labs reste titulaire de tous les droits sur le service : logiciels, tableau de bord, configuration et consignes de l'agent, méthodes et documentation. Le Client reçoit, pour la durée du contrat, le droit personnel et non exclusif d'utiliser le service pour les besoins de son restaurant. Il ne peut pas le revendre, le copier ni le mettre à la disposition d'un tiers.

Le Client reste titulaire de ses marques, de sa carte et des contenus qu'il fournit. Il autorise Vision Labs à les utiliser pour configurer et fournir le service, et garantit qu'il a le droit de le faire. Les commandes, réservations et demandes de rappel enregistrées pour le restaurant appartiennent au Client.

Vision Labs peut citer le nom commercial et le logo du Client dans sa liste de références, sauf refus écrit de sa part.

Vision Labs peut aussi faire connaître les résultats obtenus grâce au service :

- **sous le nom du Client**, sur ses propres supports ou dans une publication commune sur les réseaux sociaux, avec l'accord écrit du Client, donné à l'inscription ou pour chaque publication, et pour un pilote dans les conditions de l'article 4 ;
- **de façon anonyme**, sous forme de statistiques qui ne permettent pas de reconnaître le restaurant, sans accord préalable.

Les résultats publiés sont réels et vérifiables. Toute publication qui identifie une personne (nom, photo, voix, témoignage) suppose l'accord écrit de cette personne. Le Client peut retirer son accord pour l'avenir : la publication est alors retirée des sites et comptes de Vision Labs. Les données des personnes qui appellent le restaurant ne sont jamais utilisées dans la communication de Vision Labs.

15. Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques qu'elle reçoit de l'autre dans le cadre du contrat, notamment ses conditions commerciales, ses résultats et ses informations techniques. Elle ne les utilise que pour exécuter le contrat et ne les communique qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître, tenues à la même obligation. Cette obligation s'applique pendant le contrat et deux ans après sa fin, sous réserve des publications prévues aux articles 4 et 14 et des communications imposées par la loi.

16. Modification des CGV

Vision Labs peut modifier les CGV. Un nouveau contrat est soumis aux CGV en vigueur à la date de la commande. Pour un contrat en cours, les nouvelles CGV s'appliquent 30 jours après leur envoi au Client par e-mail. Le Client qui les refuse peut résilier son abonnement sans frais avant leur entrée en vigueur.

17. Dispositions générales, droit applicable et litiges

- **Preuve.** Les e-mails, la signature électronique et les journaux techniques du service (dates et durées des appels, transcriptions, décomptes de minutes) font foi entre les parties, sauf preuve contraire.
- **Communications.** Les notifications sont faites par e-mail aux adresses indiquées lors de la commande, sauf lorsque les CGV prévoient une lettre recommandée.
- **Cession.** Le Client ne peut pas céder le contrat sans l'accord écrit de Vision Labs. Vision Labs peut le céder en cas de transmission de son activité, après en avoir informé le Client, qui peut alors résilier sans frais.
- **Divisibilité.** Si une clause est déclarée nulle, les autres clauses restent applicables.
- **Tolérance.** Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir plus tard.
- **Droit applicable.** Le contrat est soumis au droit français. Les CGV sont rédigées en français.

En cas de différend, les parties recherchent d'abord une solution amiable pendant 30 jours à compter de la réclamation écrite de l'une d'elles. À défaut d'accord, le litige est porté devant les juridictions compétentes. **Lorsque les deux parties ont la qualité de commerçant, compétence exclusive est attribuée au tribunal de commerce, ou au tribunal mixte de commerce, dans le ressort duquel se trouve le siège de Vision Labs.**

Annexe 1 - Contrat de sous-traitance des données personnelles

Cette annexe fait partie du contrat entre le Client et Vision Labs. Elle s'applique aux données personnelles que Vision Labs traite pour le compte du Client lorsqu'il fournit

le service, conformément à l'article 28 du règlement général sur la protection des données (RGPD). Le Client est responsable du traitement, Vision Labs est son sous-traitant. Les termes employés ont le sens que leur donne le RGPD.

1. Objet et durée

Vision Labs traite des données personnelles pour le compte du Client dans le seul but de fournir le service décrit dans les CGV. Cette annexe s'applique pendant toute la durée du contrat, puis tant que Vision Labs conserve des données traitées pour le Client.

2. Description du traitement

Élément	Description
Nature des opérations	Réception des appels renvoyés, transcription de la voix en texte en temps réel, conversation menée par l'intelligence artificielle, enregistrement des commandes, réservations et demandes de rappel, envoi de SMS, transfert d'appels, affichage dans le tableau de bord, transmission à l'outil de réservation ou de gestion du Client lorsqu'il l'a connecté, conservation des transcriptions et résumés, production de statistiques anonymes
Finalités	Répondre aux appels du restaurant ; traiter les commandes, réservations et demandes de rappel ; envoyer un SMS de confirmation des réservations ; transférer les appels vers un responsable ; permettre au Client de vérifier une demande et de traiter un éventuel litige ; corriger les erreurs de compréhension et améliorer l'agent du Client
Personnes concernées	Personnes qui appellent le restaurant ; membres du personnel du Client vers lesquels les appels sont transférés
Données	Numéro de téléphone ; voix, le temps de l'appel ; transcription et résumé de l'appel ; prénom ou nom ; contenu de la demande (commande et heure de retrait, réservation, demande de rappel, remarques) ; numéro de téléphone du membre du personnel qui reçoit les transferts
Données sensibles	Informations de santé que l'appelant choisit de donner (allergie, besoin d'accessibilité). L'agent ne les demande pas et ne les note qu'avec l'accord de l'appelant
Durées de conservation	Audio : non conservé. Transcriptions, résumés et informations d'allergie ou d'accessibilité : 3 mois au plus après la date du retrait ou de la réservation, ou après l'appel s'il n'y en a pas ; la copie conservée chez Vapi est supprimée au plus tard 30 jours après l'appel ; Vapi garde ensuite,

Élément	Description
	pour sa facturation, une fiche technique de l'appel (date, durée, coût), sans numéro, transcription ni audio. Commandes, réservations, demandes de rappel et journal des appels : 3 mois au plus, puis seules des statistiques anonymes sont gardées. SMS chez le prestataire d'envoi : 6 mois au plus. Sauvegardes de la base de données : 98 jours au plus
Lieux de traitement	Union européenne : base de données et sauvegardes en France (Paris), fonctions serveur en France et en Belgique. États-Unis : chez les sous-traitants ultérieurs listés à l'appendice A

Vision Labs utilise en outre la date et la durée des appels pour calculer les minutes facturées au Client. Pour ce seul usage, Vision Labs agit comme responsable du traitement.

3. Instructions du Client

Vision Labs traite les données uniquement sur instruction documentée du Client. Ces instructions sont constituées par le contrat, la configuration de l'agent validée par le Client et ses demandes écrites, y compris par e-mail. Le Client autorise les transferts hors de l'Union européenne décrits à l'article 5.

Vision Labs n'utilise pas les données à d'autres fins, ne s'en sert pas pour entraîner des modèles d'intelligence artificielle et ne les vend pas.

Lorsque le Client connecte à l'agent son propre outil de réservation ou de gestion, Vision Labs y transmet les données nécessaires sur son instruction. Cet outil, choisi par le Client et contracté avec son éditeur, n'est pas un sous-traitant ultérieur de Vision Labs : il relève de la responsabilité du Client.

Si une instruction lui paraît contraire au RGPD ou à une autre règle de protection des données, Vision Labs en informe immédiatement le Client et peut en suspendre l'exécution jusqu'à ce que le Client la confirme ou la modifie. Si la loi impose à Vision Labs un traitement non prévu par ces instructions, il en informe le Client avant de le réaliser, sauf si la loi l'interdit.

4. Obligations de Vision Labs

Vision Labs s'engage à :

- **confidentialité** : ne donner accès aux données qu'aux personnes qu'il autorise, dans la limite de ce qui est nécessaire au service, et qui sont tenues à la confidentialité ;
- **sécurité** : mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'appendice B, qui garantissent un niveau de sécurité adapté au risque (article 32 du RGPD) ;

- **minimisation** : limiter les données recueillies par l'agent à ce qui est nécessaire au service ;
- **aide au Client** : l'aider, compte tenu des informations dont il dispose, à respecter ses obligations de sécurité, de notification des violations de données, d'analyse d'impact et de consultation préalable de la CNIL (articles 32 à 36 du RGPD) ;
- **registre** : tenir un registre des traitements qu'il effectue pour le compte de ses clients (article 30.2 du RGPD).

5. Sous-traitants ultérieurs et transferts hors de l'Union européenne

Le Client autorise Vision Labs à faire appel aux sous-traitants ultérieurs listés à l'appendice A.

Vision Labs informe le Client par e-mail au moins 30 jours avant tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur. Ce délai peut être réduit en cas d'urgence liée à la continuité ou à la sécurité du service. Le Client peut s'opposer au changement pour un motif lié à la protection des données. Si aucune solution n'est trouvée, il peut résilier son abonnement sans frais avant la date du changement.

Vision Labs impose par contrat à chaque sous-traitant ultérieur des obligations de protection des données équivalentes à celles de cette annexe. Il reste pleinement responsable envers le Client du respect de ces obligations.

Les données ne sont transférées hors de l'Union européenne que vers les sous-traitants ultérieurs listés à l'appendice A, avec l'une des garanties prévues par le RGPD : décision d'adéquation, clauses contractuelles types de la Commission européenne ou règles d'entreprise contraignantes. Si une garantie cesse de s'appliquer, Vision Labs met en place une autre garantie ou change de sous-traitant.

6. Droits des personnes

Si une personne adresse directement à Vision Labs une demande d'exercice de ses droits (accès, rectification, effacement, opposition ou autre) portant sur des données traitées pour le Client, Vision Labs la transmet au Client dans les 5 jours ouvrés. Il aide le Client à y répondre, notamment en recherchant, en exportant ou en supprimant les données concernées, assez tôt pour que le Client respecte le délai légal d'un mois.

7. Violation de données

Vision Labs notifie au Client toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais, et au plus tard 48 heures après en avoir pris connaissance, par e-mail et par téléphone. La notification décrit, dans la mesure du possible, la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et de données concernées, ses conséquences probables, les mesures prises ou proposées et la personne à contacter. Les informations qui manquent sont transmises dès que possible.

Il revient au Client, responsable du traitement, de notifier la violation à la CNIL et, si nécessaire, aux personnes concernées. Vision Labs l'y aide.

8. Fin du contrat : restitution et suppression

À la fin du contrat, le Client peut exporter lui-même, depuis son tableau de bord, pendant 30 jours, les commandes, réservations et demandes de rappel encore conservées, dans un format courant (fichier CSV), ou en demander l'export à Vision Labs.

Vision Labs supprime ensuite les données personnelles traitées pour le Client, au plus tard 3 mois après la fin du contrat. Les données encore présentes chez ses sous-traitants ultérieurs sont supprimées au terme des durées indiquées à l'article 2, et les copies de sauvegarde au plus tard 98 jours après leur suppression. Seules les données dont la loi impose la conservation sont gardées, pendant la durée requise. Vision Labs confirme la suppression au Client sur demande.

9. Contrôle et audits

Vision Labs met à la disposition du Client, sur demande, les informations nécessaires pour démontrer le respect de cette annexe : liste à jour des sous-traitants ultérieurs, description des mesures de sécurité et, dans la mesure où leur confidentialité le permet, les accords de traitement des données conclus avec ses sous-traitants ultérieurs.

Le Client peut faire réaliser un audit, par lui-même ou par un auditeur indépendant tenu à la confidentialité, au plus une fois par an sauf violation de données, en prévenant Vision Labs au moins 30 jours à l'avance. L'audit porte sur les traitements réalisés pour le Client, se déroule pendant les heures ouvrées sans perturber le service et reste à la charge du Client. Il ne donne pas accès aux données des autres clients de Vision Labs.

10. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- déterminer les finalités du traitement et s'assurer qu'il repose sur une base légale ;
- informer les appelants de l'utilisation de l'agent et du traitement de leurs données, à l'aide du modèle fourni par Vision Labs ;
- ne pas demander à Vision Labs de configurer l'agent pour recueillir des données inutiles au service, en particulier des données sensibles ;
- répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes, avec l'aide de Vision Labs ;
- réaliser, si elle est nécessaire, l'analyse d'impact relative à la protection des données, avec l'aide de Vision Labs ;
- signaler à Vision Labs toute erreur ou anomalie qu'il constate dans le traitement.

11. Responsabilité

La responsabilité de chaque partie au titre de cette annexe est régie par l'article 11 des CGV, sans préjudice des droits que les personnes concernées tiennent de l'article 82 du RGPD.

Appendice A - Sous-traitants ultérieurs

Sous-traitant	Service	Données reçues	Localisation	Garantie pour les transferts
Vapi	Plateforme de l'agent vocal	Audio en temps réel, numéro de l'appelant, transcriptions, résumés, journal des appels	États-Unis	Clauses contractuelles types
OpenAI, via Vapi	Intelligence artificielle qui mène la conversation et rédige les résumés	Texte de la conversation	États-Unis	Clauses contractuelles types de Vapi, qui impose les mêmes obligations à ses sous-traitants
Soniox, via Vapi	Transcription de la voix en texte	Audio de la voix de l'appelant	États-Unis	Clauses contractuelles types de Vapi, qui impose les mêmes obligations à ses sous-traitants
ElevenLabs ou xAI, via Vapi, selon la voix choisie	Synthèse de la voix de l'agent	Texte des réponses de l'agent	États-Unis	ElevenLabs : cadre de protection des données UE-États-Unis. xAI : clauses contractuelles types
Twilio	Numéros, acheminement et transfert des appels	Numéro de l'appelant, journaux d'appels, audio en transit	États-Unis	Règles d'entreprise contraignantes
SMSFactor	Envoi des SMS récapitulatifs	Numéro de l'appelant, texte du SMS	France	Aucun transfert hors de l'Union européenne
Google Cloud et Firebase	Base de données, sauvegardes, fonctions serveur, hébergement du tableau de bord	Ensemble des données du service	France (Paris) pour la base de données et les sauvegardes ; France et Belgique pour les fonctions serveur qui traitent les données des appels	Cadre de protection des données UE-États-Unis et clauses contractuelles types

Appendice B - Mesures de sécurité

- Les données échangées entre Vision Labs et ses sous-traitants ultérieurs sont chiffrées pendant leur transfert, et la base de données est chiffrée sur les serveurs de Google.
- Le tableau de bord est protégé par un identifiant et un mot de passe de 12 caractères au moins, gérés par Firebase Authentication. Le compte équipe se connecte avec l'identifiant du restaurant et un code PIN à 6 chiffres, dont seule une empreinte est conservée. Chaque restaurant n'accède qu'aux données de son établissement.
- Les clés techniques sont conservées dans un coffre-fort dédié (Google Secret Manager), jamais dans le code.
- Les comptes d'administration des sous-traitants ultérieurs sont protégés par une double authentification.
- Chez Vision Labs, seul l'exploitant accède aux données, uniquement pour fournir le service ou résoudre un problème.
- L'audio des appels n'est pas enregistré. Les informations de santé ne sont notées qu'avec l'accord de l'appelant.
- Les données sont supprimées automatiquement au terme des durées indiquées à l'article 2.
- La base de données est sauvegardée automatiquement en France (Paris), chaque jour (copies gardées 7 jours) et chaque semaine (copies gardées 98 jours).
- Le code source est conservé dans un dépôt privé, sans donnée personnelle.
- Les violations de données sont traitées selon la procédure de l'article 7 et consignées dans un registre.

Annexe 2 - Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat, dans les conditions de l'article 5.

À l'attention de Vision Labs, Matthias Rodin-Sinapayen EI, Crochemort, 97214 Le Lorrain, Martinique, France, contact@visionlabs.me :

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

- Prestation (formule ou pilote) :
- Commande passée le :
- Nom du restaurant :
- Nom et prénom du signataire :
- Adresse :
- Signature (uniquement en cas d'envoi sur papier) :
- Date :

Dernière mise à jour : 22 octobre 2026