

Politique de confidentialité de Vision Labs

Qui sommes-nous

Vision Labs est le nom commercial de Matthias Rodin--Sinapayen El, entrepreneur individuel immatriculé sous le numéro SIREN 101 989 036. Vision Labs conçoit et exploite des assistants vocaux qui répondent au téléphone pour le compte de restaurants.

- Adresse : Crochemort, 97214 Le Lorrain, Martinique, France
- E-mail pour toute question sur vos données : contact@visionlabs.me
- Téléphone : +596 696 52 90 00

Vision Labs n'a pas désigné de délégué à la protection des données, la loi ne l'imposant pas pour son activité. Pour toute question, écrivez à l'adresse ci-dessus.

Cette politique applique le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés. La Martinique est une région ultrapériphérique de l'Union européenne : ces textes s'y appliquent comme en métropole.

À qui s'adresse cette politique

Elle concerne quatre groupes de personnes. Le rôle de Vision Labs change selon le groupe : le responsable du traitement décide pourquoi et comment les données sont utilisées, le sous-traitant les traite sur ses instructions.

Vous êtes	Rôle de Vision Labs	Section qui vous concerne
Une personne qui appelle un restaurant équipé de l'assistant vocal	Sous-traitant : Vision Labs traite vos données pour le compte du restaurant, qui en est responsable	Les appels traités par l'assistant vocal
Un restaurateur client, ou un utilisateur de son compte sur le tableau de bord	Responsable du traitement	Les restaurateurs et utilisateurs du tableau de bord
Un professionnel contacté par Vision Labs, ou qui l'a contacté	Responsable du traitement	Les prospects et contacts professionnels
Un visiteur du site visionlabs.me	Responsable du traitement	Les visiteurs du site

Les appels traités par l'assistant vocal

Quand vous appelez un restaurant client de Vision Labs, ce restaurant est responsable du traitement de vos données. Vision Labs les traite pour son compte, sur ses instructions, dans le cadre d'un contrat de sous-traitance.

Une intelligence artificielle vous répond

L'assistant vocal vous annonce dès le début de l'appel qu'il est une intelligence artificielle. Il prend votre commande ou votre réservation, enregistre une demande de rappel, répond à vos questions sur le restaurant et, selon le restaurant, peut transférer votre appel vers un responsable.

Les données traitées

- votre numéro de téléphone ;
- votre voix, le temps de l'appel, pour la transcrire en texte ;
- la transcription et le résumé de l'appel ;
- votre prénom, ou votre nom selon le restaurant ;
- le contenu de votre demande : commande et heure de retrait, réservation (date, heure, nombre de personnes), demande de rappel, remarques ;
- les informations que vous choisissez de donner sur une allergie ou un besoin d'accessibilité.

L'audio de l'appel n'est pas conservé : il est transcrit en temps réel, puis seule la transcription est gardée.

Pourquoi et sur quelle base légale

Finalité	Base légale
Traiter votre commande, votre réservation ou votre demande de rappel, et vous envoyer un SMS de confirmation de réservation	Mesures précontractuelles et exécution du contrat avec le restaurant (article 6.1.b du RGPD)
Transférer votre appel vers un responsable du restaurant	Mesures précontractuelles et exécution du contrat avec le restaurant (article 6.1.b)

Finalité	Base légale
Noter une allergie ou un besoin d'accessibilité et le transmettre à l'équipe du restaurant	Votre consentement explicite (article 9.2.a), demandé par l'assistant. Leur conservation pour un éventuel litige repose sur la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice (article 9.2.f)
Conserver la transcription pour vérifier une commande en cas de désaccord, corriger les erreurs de compréhension et améliorer l'assistant	Intérêt légitime du restaurant à traiter correctement les demandes de ses clients (article 6.1.f)
Calculer les minutes facturées au restaurant par Vision Labs, à partir de la date et de la durée des appels	Intérêt légitime de Vision Labs à facturer son service (article 6.1.f). Pour ce seul usage, Vision Labs est responsable du traitement

Allergies et accessibilité

Ces informations sont des données de santé au sens du RGPD. L'assistant ne vous les demande pas. Si vous en parlez, il vous demande votre accord avant de les noter pour l'équipe du restaurant. Elles sont conservées avec la transcription de l'appel, le temps de traiter un éventuel litige, puis supprimées au plus tard 3 mois après la date de retrait ou de réservation.

Ce qui est nécessaire

Votre prénom et votre numéro sont nécessaires pour enregistrer une commande ou une réservation. Sans eux, l'assistant ne peut pas la prendre en compte. Vous pouvez toujours commander ou réserver directement auprès du restaurant.

L'assistant ne prend aucune décision qui produirait des effets juridiques à votre égard.

Exercer vos droits sur ces données

Adressez-vous au restaurant que vous avez appelé. Vous pouvez aussi écrire à Vision Labs à contact@visionlabs.me : nous transmettrons votre demande au restaurant et l'aiderons à y répondre. Vos droits sont détaillés plus bas, dans la section « Vos droits ».

Les restaurateurs et utilisateurs du tableau de bord

Pour les restaurants clients et les personnes qui utilisent leur compte, Vision Labs est responsable du traitement.

Les données traitées

- nom, prénom, e-mail et téléphone des personnes qui gèrent le compte ;
- nom, adresse et numéro SIREN du restaurant ;
- informations de configuration envoyées après la commande : numéro et opérateur de la ligne du restaurant, numéro de transfert, photos ou fichier de la carte ;
- identifiants de connexion : l'e-mail et le mot de passe, géré par Google Firebase Authentication. Vision Labs n'a jamais accès à votre mot de passe ;
- pour le compte équipe partagé : l'identifiant du restaurant et le code PIN, dont Vision Labs ne garde qu'une empreinte, jamais le code lui-même ;
- preuve d'acceptation de la commande : date et heure, adresse IP, e-mail et versions des documents acceptés ;
- journal des actions effectuées dans le tableau de bord ;
- journal des e-mails envoyés par Vision Labs (date, destinataire, objet) ;
- données de facturation et de paiement ;
- échanges avec Vision Labs (e-mails, messages WhatsApp, demandes d'assistance). WhatsApp est édité par Meta, dont les conditions s'appliquent.

Pourquoi et sur quelle base légale

Finalité	Base légale
Créer et gérer votre compte, configurer l'assistant et afficher vos commandes, réservations et demandes de rappel	Exécution du contrat (article 6.1.b du RGPD)
Vous assister et suivre votre utilisation du service (bilans)	Exécution du contrat (article 6.1.b)
Établir les factures et tenir la comptabilité	Obligation légale (article 6.1.c)
Envoyer les e-mails liés au contrat (confirmation de commande, relances, avis de suspension ou de fin de contrat) et en tenir un journal	Exécution du contrat (article 6.1.b) ; pour le journal, intérêt légitime de Vision Labs à prouver ses envois (article 6.1.f)
Relancer les factures impayées, y compris après la fin du contrat	Exécution du contrat (article 6.1.b), puis, après sa fin, intérêt légitime de Vision Labs à recouvrer les sommes dues (article 6.1.f)
Conserver la preuve de l'acceptation de la commande	Intérêt légitime de Vision Labs à prouver le contrat en cas de litige (article 6.1.f)

Finalité	Base légale
Sécuriser le tableau de bord grâce au journal des connexions et des actions	Intérêt légitime de Vision Labs à protéger son service (article 6.1.f)
Vous informer des nouveautés du service	Intérêt légitime (article 6.1.f), avec la possibilité de vous y opposer à tout moment
Publier votre témoignage (nom, photo, voix, citation) dans la communication de Vision Labs	Votre consentement (article 6.1.a), que vous pouvez retirer pour les publications à venir
Publier les résultats de votre établissement sous son nom, dans une publication de Vision Labs ou une publication commune sur les réseaux sociaux	Votre accord écrit (article 6.1.a), donné à l'inscription ou pour chaque publication. Pour un pilote, cette publication est la contrepartie du prix réduit (article 6.1.b)
Publier des résultats anonymes, qui ne permettent pas de reconnaître l'établissement	Sans objet : ces résultats ne contiennent aucune donnée personnelle

Les e-mails de Vision Labs, dont la confirmation de commande avec le lien de création du mot de passe, sont envoyés depuis contact@visionlabs.me par Google Workspace. Seul l'e-mail de réinitialisation d'un mot de passe oublié est envoyé par Google Firebase Authentication. Les données du compte et de facturation sont nécessaires au contrat : sans elles, Vision Labs ne peut pas ouvrir votre compte ni établir vos factures.

Les prospects et contacts professionnels

Vision Labs contacte des restaurateurs pour leur présenter son service, par téléphone, par e-mail ou en personne. Vision Labs est responsable de ce traitement.

- **Données** : nom, fonction, nom du restaurant, coordonnées professionnelles (téléphone, e-mail), notes sur nos échanges.
- **Origine** : les informations publiques du restaurant (fiche Google, site internet, réseaux sociaux), ou celles que vous nous avez données.
- **Base légale** : l'intérêt légitime de Vision Labs à faire connaître son service aux professionnels de la restauration (article 6.1.f du RGPD).
- **Opposition** : vous pouvez demander à tout moment à ne plus être contacté, en répondant à un e-mail ou en écrivant à contact@visionlabs.me. Chaque e-mail de prospection contient un moyen simple de s'y opposer.

Les visiteurs du site

Le site visionlabs.me présente le service. Vision Labs est responsable des données qui y sont recueillies.

- **Formulaire de contact** : nom de l'établissement, prénom, téléphone ou e-mail et message. Ces données servent uniquement à répondre à votre demande, y compris pour vous présenter le service si vous le souhaitez (mesures précontractuelles prises à votre demande, article 6.1.b du RGPD). Le formulaire est transmis par Web3Forms. Vos données sont ensuite traitées comme celles des prospects (section précédente).
- **WhatsApp** : les boutons WhatsApp ouvrent une conversation dans l'application WhatsApp, éditée par Meta, dont les conditions s'appliquent. Vision Labs n'utilise vos messages que pour vous répondre.
- **Mesure d'audience** : Umami compte les visites sans cookie et sans vous identifier (voir « Cookies et traceurs »). Base légale : l'intérêt légitime de Vision Labs à connaître la fréquentation de son site (article 6.1.f).

Prestataires et destinataires des données

Vision Labs ne vend aucune donnée. Les données des appels ne servent jamais à la publicité de Vision Labs. Les résultats d'un établissement ne sont publiés sous son nom qu'avec son accord écrit. Les données sont transmises aux prestataires techniques ci-dessous, qui ne peuvent les utiliser que pour fournir leur service, et aux seuls destinataires indiqués après le tableau.

Prestataire	Rôle	Données reçues	Localisation
Vapi	Plateforme de l'assistant vocal	Audio en temps réel, numéro de l'appelant, transcriptions, résumés, journal des appels	États-Unis
OpenAI, via Vapi	Intelligence artificielle qui mène la conversation et rédige les résumés	Texte de la conversation : prénom, demande, remarques, éventuelles informations de santé	États-Unis

Prestataire	Rôle	Données reçues	Localisation
Soniox, via Vapi	Transcription de la voix en texte	Audio de la voix de l'appelant	États-Unis
ElevenLabs ou xAI, via Vapi, selon la voix choisie	Synthèse de la voix de l'assistant	Texte des réponses de l'assistant	États-Unis
Twilio	Numéros de téléphone de l'assistant, acheminement des appels, transferts vers un responsable	Numéro de l'appelant, journaux d'appels (date, durée), audio en transit	États-Unis
SMSFactor	Envoi des SMS de confirmation de réservation	Numéro du client, texte du SMS (restaurant, date, heure, nombre de personnes)	France, serveurs dans l'Union européenne
Google Cloud et Firebase	Base de données, sauvegardes, fonctions serveur, hébergement des sites, connexion des comptes	L'ensemble des données décrites dans cette politique	Base de données et sauvegardes en France (Paris). Fonctions serveur en France et en Belgique ; aux États-Unis, une partie des fonctions de gestion des comptes, de la carte et des réglages, sans données des appels. Connexion des comptes aux États-Unis. Sites sur le réseau mondial de Google

Prestataire	Rôle	Données reçues	Localisation
Google Workspace (Gmail)	Envoi des e-mails de Vision Labs depuis contact@visionlabs.me (confirmation de commande, relances, avis de suspension ou de fin de contrat) et messagerie	Nom, e-mail, nom du restaurant, montants, liens de paiement, contenu des échanges par e-mail	Centres de données de Google, dans l'Union européenne et hors de l'Union, notamment aux États-Unis
Web3Forms	Transmission des messages du formulaire de contact du site	Nom de l'établissement, prénom, téléphone ou e-mail, message	Inde, avec des serveurs chez AWS, Cloudflare et Hetzner
Umami (Umami Cloud)	Mesure d'audience du site, sans cookie	Données de navigation agrégées, sans identification	Union européenne
Stripe	Encaissement du pilote et des abonnements, enregistrement de la carte ou du mandat SEPA à la commande	Données de facturation et de paiement des restaurants	Irlande (Union européenne), avec des transferts possibles aux États-Unis

Les données des appels sont aussi accessibles au restaurant concerné. Lorsque le restaurant a connecté à l'assistant son propre outil de réservation ou de gestion, par exemple Zenchef, l'assistant y consulte les disponibilités et y enregistre les réservations : cet outil est choisi par le restaurant, qui en est responsable, et sa propre politique de confidentialité s'applique. Les données de facturation sont accessibles à l'expert-comptable de Vision Labs. Les autorités peuvent obtenir des données sur demande légale.

Transferts hors de l'Union européenne

Plusieurs prestataires sont situés hors de l'Union européenne, principalement aux États-Unis : vos données y sont donc transférées. Chaque transfert est encadré par une garantie reconnue par le RGPD.

Prestataire	Garantie
Vapi	Clauses contractuelles types de la Commission européenne, prévues par son accord de traitement des données
OpenAI et Soniox, via Vapi	Clauses contractuelles types de Vapi, qui impose les mêmes obligations à ses propres sous-traitants
ElevenLabs	Cadre de protection des données UE-États-Unis, auquel ElevenLabs adhère
xAI	Clauses contractuelles types, prévues par son accord de traitement des données
Twilio	Règles d'entreprise contraignantes (BCR) approuvées par les autorités européennes de protection des données
Google (fonctions de gestion aux États-Unis, sans données des appels ; connexion des comptes ; hébergement des sites ; Google Workspace pour les e-mails)	Cadre de protection des données UE-États-Unis, auquel Google LLC adhère, et clauses contractuelles types
Web3Forms (formulaire de contact du site)	Clauses contractuelles types, prévues par son accord de traitement des données
Stripe (paiements)	Cadre de protection des données UE-États-Unis et clauses contractuelles types

Si l'une de ces garanties cessait de s'appliquer, Vision Labs mettrait en place une autre garantie reconnue par le RGPD ou changerait de prestataire. Vous pouvez obtenir une copie de ces garanties en écrivant à contact@visionlabs.me.

Durées de conservation

Les données sont supprimées automatiquement à la fin de ces durées. Vous pouvez aussi demander leur suppression plus tôt (voir « Vos droits »).

Données	Durée de conservation
Audio des appels	Non conservé : transcrit en temps réel

Données	Durée de conservation
Transcriptions et résumés des appels	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, pour sa facturation, une fiche technique de l'appel (date, durée, coût), sans numéro, transcription ni audio
Informations d'allergie ou d'accessibilité	Comme la transcription : 3 mois au plus après la date du retrait ou de la réservation
Commandes, réservations et demandes de rappel (prénom, numéro, détails)	3 mois au plus après la date du retrait, de la réservation ou de la demande. Ensuite, seules des statistiques anonymes sont gardées (nombre de commandes, plats commandés, horaires), sans nom ni numéro
Journal des appels (date, durée, numéro de l'appelant), chez Vision Labs et chez Twilio	3 mois après l'appel. Ensuite, seuls des totaux anonymes sont gardés (nombre et durée des appels par restaurant), pour la facturation et les statistiques
SMS de confirmation de réservation, chez SMSFactor	6 mois au plus
Comptes des restaurateurs	Durée du contrat, puis suppression dans les 3 mois qui suivent sa fin
Journal des connexions et des actions dans le tableau de bord	12 mois
Journal des e-mails envoyés (date, destinataire, objet)	12 mois
Copies des e-mails dans la messagerie de Vision Labs	5 ans après la fin du contrat pour les clients ; 3 ans après le dernier contact pour les prospects
Statistiques par restaurant (nombre et durée des appels, commandes, réservations, plats commandés), sans donnée des appelants	Rattachées au restaurant pendant le contrat. Lors de la suppression du compte, dans les 3 mois qui suivent la fin du contrat, elles sont détachées dans une série anonyme, sans nom ni identifiant, gardée sans limite

Données	Durée de conservation
Synthèse du contrat d'un ancien client (période, total facturé et encaissé, coûts, nombre d'appels)	10 ans après la fin du contrat, comme les factures
Factures et pièces comptables	10 ans, obligation légale comptable
Contrat, preuve d'acceptation de la commande (avec l'adresse IP) et échanges utiles en cas de litige	5 ans après la fin du contrat, durée de prescription légale
Témoignage ou résultats publiés sous le nom de l'établissement	Jusqu'au retrait de votre accord. La publication est alors retirée des sites et comptes de Vision Labs
Données des prospects	3 ans après le dernier contact
Demandes envoyées par le formulaire de contact du site	3 ans après le dernier contact. Chez Web3Forms : 3 ans au plus après l'envoi

Les données supprimées peuvent subsister dans les sauvegardes chiffrées de la base de données, en France (Paris), pendant 98 jours au plus, avant d'être effacées. Les prestataires d'intelligence artificielle traitent les données pendant l'appel ; leur conservation éventuelle est encadrée par leurs accords de traitement des données.

Sécurité des données

Vision Labs protège les données par les mesures suivantes :

- les données échangées entre Vision Labs et ses prestataires 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 ou, pour le compte équipe, par l'identifiant du restaurant et un code PIN dont seule une empreinte est conservée ; chaque restaurant n'accède qu'aux données de son propre établissement ;
- les clés techniques sont stockées dans un coffre-fort dédié (Google Secret Manager), jamais dans le code ;
- les comptes d'administration des prestataires sont protégés par une double authentification ;
- chez Vision Labs, seul l'exploitant accède aux données, uniquement pour fournir le service ou résoudre un problème ;
- la base de données est sauvegardée automatiquement chaque jour et chaque semaine.

En cas de violation de données touchant des appels, Vision Labs prévient sans délai le restaurant concerné, pour qu'il puisse la signaler à la CNIL et, si nécessaire, aux personnes concernées. Pour les données dont il est responsable, Vision Labs la signale à la CNIL dans les 72 heures lorsque la loi l'exige.

Vos droits

Vous disposez des droits suivants sur vos données :

- **accès** : obtenir une copie de vos données ;
- **rectification** : faire corriger des données inexactes ;
- **effacement** : demander leur suppression ;
- **limitation** : demander qu'elles soient temporairement gelées ;
- **opposition** : vous opposer à un traitement fondé sur l'intérêt légitime, par exemple à la conservation de la transcription de votre appel ou à la prospection ;
- **portabilité** : recevoir les données que vous avez fournies dans un format lisible par une machine ;
- **retrait du consentement** : à tout moment, sans remettre en cause ce qui a été fait avant ;
- **directives après le décès** : définir ce que deviennent vos données après votre décès.

Pour exercer ces droits, écrivez à contact@visionlabs.me ou à Crochemort, 97214 Le Lorrain, Martinique, France. Pour un appel, indiquez le numéro de téléphone utilisé et la date approximative de l'appel. En cas de doute raisonnable sur votre identité, Vision Labs peut vous demander de la confirmer, par exemple en vous rappelant à ce numéro. Si les données concernent un appel, Vision Labs transmet votre demande au restaurant, responsable du traitement, et l'aide à y répondre. Une réponse vous est apportée dans un délai d'un mois, prolongeable de deux mois pour une demande complexe.

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : www.cnil.fr, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

Cookies et traceurs

Le site visionlabs.me présente le service. Le tableau de bord pro.visionlabs.me et l'outil d'administration de Vision Labs sont des espaces de connexion réservés aux restaurateurs clients et à l'équipe de Vision Labs.

Le site visionlabs.me mesure sa fréquentation avec Umami, hébergé dans l'Union européenne. Umami ne dépose aucun cookie et ne stocke rien sur votre appareil. Il ne compte que des données agrégées (pages vues, site d'origine, type d'appareil, pays, clics

sur les boutons), qui ne permettent pas de vous identifier.

Les tableaux de bord n'utilisent que des traceurs strictement nécessaires : la mémorisation de votre session dans le navigateur, gérée par Firebase Authentication, y compris pour le compte équipe connecté avec un code PIN, qui vous évite de vous reconnecter à chaque visite, et, sur la page de commande, les traceurs du paiement Stripe, qui sécurisent le paiement et luttent contre la fraude. Ces traceurs ne demandent pas votre consentement. La session est effacée lorsque vous vous déconnectez, et vous pouvez aussi la supprimer depuis les réglages de votre navigateur.

Vision Labs n'utilise aucun cookie publicitaire ni de réseau social. Si un tel outil était ajouté, votre accord vous serait demandé avant tout dépôt, et vous pourriez le refuser aussi facilement que l'accepter.

Modifications de cette politique

Cette politique peut évoluer, par exemple en cas de changement de prestataire, de nouvelle fonctionnalité ou de nouvelle règle de droit. La version en vigueur est celle publiée sur visionlabs.me/confidentialite, avec sa date de mise à jour.

En cas de changement important, comme une nouvelle utilisation des données, un nouveau prestataire qui traite les données des appels ou une durée de conservation plus longue, Vision Labs prévient les restaurateurs clients par e-mail au moins 30 jours avant son entrée en vigueur, sauf si la loi ou la sécurité du service impose d'agir plus vite. Pour un nouveau prestataire, chaque restaurant peut s'y opposer dans les conditions prévues par son contrat.

Dernière mise à jour : 22 octobre 2026