

# Master Services Agreement (MSA)

**Effective date:** 2026-02-08

**Legal version:** 2026-02-08

**Legal entity:** voice2evolve UG (haftungsbeschränkt)

**Registered office:** Amtsgericht Stuttgart, HRB 803557

*Avis de traduction : cette version traduite est fournie a titre de commodite. La version anglaise prevaut en cas de divergence.*

*Avis : Cette version française est fournie à titre informatif. En cas de divergence, la version anglaise fait foi.*

## **Résumé en langage simple du MSA (non contraignant)**

Cette section est une explication simplifiée pour vous aider à comprendre les points principaux.

Les conditions juridiquement contraignantes sont énoncées dans le Contrat de services principal ci-dessous.

### **Ce que contient ce document (en termes simples) :**

Vous achetez des crédits et les utilisez pour des sessions de formation basées sur la voix. Les crédits n'expirent pas lors d'une utilisation normale du compte pendant que le service est disponible.

Voice2Evolve est une plateforme de formation et de simulation, non un outil de décision de recrutement ni un service de conseil professionnel.

Les retours générés par IA peuvent être imparfaits et ne doivent être utilisés qu'à des fins de pratique et de réflexion.

Vous êtes propriétaire de votre contenu et des résultats de session ; Voice2Evolve est propriétaire de la plateforme elle-même.

L'assistance est fournie par e-mail sur la base du meilleur effort possible.

En cas de problème, la responsabilité de Voice2Evolve est limitée dans la mesure permise par le droit applicable.

**Ce résumé est fourni à titre pratique uniquement et ne remplace pas les conditions juridiquement contraignantes ci-dessous.**

## **Contrat de services principal (MSA) Voice2Evolve**

**Dernière mise à jour : 08.02.2026**

Le présent Contrat de services principal (« MSA ») régit l'utilisation des services de **Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt)** (« Voice2Evolve ») par le Client (« Client »). Conjointement avec le bon de commande, le Contrat de traitement des données principal (CTDP) et les Conditions d'utilisation pour les règles générales d'utilisation du compte et de la plateforme, le présent MSA constitue le cadre contractuel complet entre les parties. En achetant les Services, en finalisant le paiement ou en acceptant électroniquement le présent MSA de toute autre manière, le Client accepte ces conditions.

---

### **1. Champ d'application et incorporation**

1.1. Le présent MSA, le CTDP et tout document référencé s'appliquent à tous les Services fournis par Voice2Evolve.

1.2. Le bon de commande (Planificateur de session Voice2Evolve) détaille la description spécifique du service, notamment le scénario, le persona, le contexte et une durée maximale de session de trente (30) minutes. Il contient également des liens vers la Widerrufsbelehrung, la Politique de confidentialité et le présent MSA.

1.3. Voice2Evolve peut mettre à jour le présent MSA ou les documents référencés de temps en temps. Les modifications substantielles seront communiquées par voie électronique au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. Les modifications non substantielles prennent effet dès leur publication. Si une modification substantielle affecte défavorablement les droits du Client, celui-ci peut rejeter la modification par notification écrite dans le délai de préavis de trente (30) jours ; dans ce cas, le Client peut continuer à bénéficier de la version précédente jusqu'à la fin du cycle de facturation en cours ou de la consommation des crédits, après quoi l'une ou l'autre des parties

peut résilier le Contrat sans pénalité.

1.4. Certaines dispositions du présent Contrat s'appliquent uniquement aux Consommateurs au sens du §13 BGB. Lorsque le Client agit en tant qu'entreprise (§14 BGB), les dispositions de protection des consommateurs, y compris les droits légaux de rétractation, ne s'appliquent pas.

---

## 2. Droits des consommateurs (Widerrufsbelehrung)

Voice2Evolve offre un droit légal de rétractation pour les consommateurs en vertu du droit européen et allemand, conformément aux §§312g, 355 BGB. La **Widerrufsbelehrung** (Avis de droit de rétractation) complète est disponible à l'adresse <https://voice2evolve.com/legal/withdrawal>.

Les Services constituent du contenu numérique et des services numériques au sens du §356(5) BGB et du cadre applicable des droits des consommateurs. En consentant expressément lors du paiement et en reconnaissant le début de l'exécution, le droit de rétractation du consommateur expire uniquement pour le crédit ou la session dont l'exécution a commencé. Pour les achats multi-crédits, les crédits correspondant à des sessions qui n'ont pas encore commencé restent soumis aux règles applicables de rétractation et de remboursement pendant le délai légal de rétractation.

---

## 3. Définitions

- **Contrat** — Le présent MSA, le bon de commande et le CTDP.
- **Plateforme** — L'environnement d'entraînement vocal et d'analyse basé sur l'IA de Voice2Evolve.
- **Données du Client** — Données fournies par le Client ou ses Utilisateurs, y compris les enregistrements, transcriptions et analyses.
- **Utilisateur** — Tout individu autorisé utilisant la Plateforme sous le compte du Client.
- **Frais** — Les montants spécifiés dans le bon de commande ou l'interface de paiement.

- **Force majeure** — Événements échappant au contrôle raisonnable d'une Partie, notamment les catastrophes naturelles, la guerre ou les pannes internet majeures.
  - **Informations confidentielles** — Informations non publiques divulguées par une Partie à l'autre dans le cadre du présent Contrat qui sont désignées comme confidentielles ou qui, par leur nature, seraient raisonnablement comprises comme confidentielles. Les Informations confidentielles n'incluent pas les informations qui : (a) sont ou deviennent publiquement disponibles sans violation ; (b) étaient déjà en possession de la Partie destinataire sans obligation de confidentialité ; (c) sont développées de manière indépendante sans référence aux informations de la Partie divulgateuse ; ou (d) sont légalement reçues d'un tiers sans restriction.
  - **Retours** — Suggestions volontaires, demandes de fonctionnalités ou idées d'amélioration expressément soumises par le Client à Voice2Evolve concernant les Services. Les Retours n'incluent pas les Données du Client, le contenu des sessions, les demandes d'assistance ou toute communication non explicitement identifiée par le Client comme une suggestion de produit.
- 

#### 4. Services et assistance

4.1. Voice2Evolve accorde au Client une licence non exclusive et non transférable pour accéder à la Plateforme pendant la Durée.

4.2. La Plateforme est conçue pour atteindre une disponibilité d'environ 99 % sur une base mensuelle, hors maintenance planifiée, cas de force majeure et circonstances échappant au contrôle raisonnable de Voice2Evolve. Aucun accord de niveau de service n'est fourni sauf accord express dans un bon de commande.

4.3. Voice2Evolve fournit une assistance client sur la base du meilleur effort possible par e-mail à [help@voice2evolve.com](mailto:help@voice2evolve.com).

L'assistance est fournie de manière asynchrone et couvre principalement les problèmes techniques liés à l'accès à la Plateforme et au fonctionnement des Services. Voice2Evolve ne fournit pas d'assistance téléphonique, par chat en direct ou en temps réel.

Bien que Voice2Evolve s'efforce d'examiner les demandes d'assistance dans un délai raisonnable, aucun délai de réponse ou de résolution

spécifique n'est garanti.

**4.4. Suspension.** Voice2Evolve peut suspendre l'accès du Client aux Services, en tout ou en partie, avec le préavis raisonnablement praticable dans les circonstances, si : (a) le compte du Client est en retard de paiement de plus de quatorze (14) jours ; (b) le Client enfreint substantiellement la Section 6 (Responsabilités du Client) ; (c) la suspension est nécessaire pour prévenir un préjudice imminent à la Plateforme, aux autres clients ou à des tiers ; ou (d) la suspension est requise par la loi, la réglementation ou une ordonnance contraignante d'une autorité compétente. Voice2Evolve rétablira rapidement l'accès une fois la cause de suspension résolue. La suspension ne décharge pas le Client de ses obligations de paiement pour la période de suspension, sauf lorsque la suspension résulte uniquement des propres actions de Voice2Evolve sans lien avec le comportement du Client.

---

## 5. Frais et paiement

5.1. Tous les paiements sont **anticipés** via des transactions uniques ou basées sur des crédits traitées par **Stripe Payments Europe Ltd.** Stripe agit uniquement en tant que prestataire de paiement, non comme partie contractante.

5.2. Les crédits achetés par le Client n'expirent pas et peuvent être échangés à tout moment pendant que les Services concernés sont généralement disponibles.

Voice2Evolve ne peut retirer les crédits non utilisés qu'en cas d'inactivité prolongée du compte d'au moins trente-six (36) mois consécutifs, à condition que le Client ait reçu un préavis raisonnable et la possibilité d'utiliser ces crédits.

Les crédits sont non transférables et non remboursables sauf lorsque la loi obligatoire l'exige.

5.3. Tous les Frais sont en EUR sauf indication contraire. Les clients non-UE sont responsables des taxes d'importation ou de retenue à la source applicables. Les conversions de devises utilisent le taux fourni par Stripe au moment de la transaction.

5.4. Les factures en retard accumulent des intérêts à 8 % par an ou au maximum permis par la loi.

---

## 6. Responsabilités du Client et utilisation acceptable

6.1. Le Client veillera à ce que les Utilisateurs respectent le présent MSA et obtiendront le consentement avant de télécharger des Données personnelles ou des enregistrements.

6.2. Le Client demeure responsable de l'utilisation licite des Services.

6.3. Le Client notifiera Voice2Evolve de tout accès ou utilisation non autorisé.

6.4. Le Client et ses Utilisateurs ne doivent pas :

(a) utiliser les Services pour générer, télécharger ou diffuser du contenu illicite, harcelant, diffamatoire ou violant les droits de tiers ;  
(b) tenter de contourner les contrôles d'accès, les limites de débit, les quotas d'utilisation ou les mesures de sécurité de la Plateforme ;  
(c) utiliser des scripts automatisés, des robots ou des moyens similaires pour accéder aux Services, sauf via les API expressément fournies par Voice2Evolve ;

(d) revendre, sous-licencier ou mettre les Services à la disposition de tiers extérieurs à l'organisation du Client sans le consentement écrit préalable de Voice2Evolve ;

(e) utiliser les Services comme base pour développer un produit ou service concurrent ; ou

(f) introduire des codes malveillants, des virus ou d'autres matériaux nuisibles dans la Plateforme.

**6.5. Conformité avec le droit de l'emploi et de l'IA.** Le Client ne doit pas utiliser les Services ou les résultats générés par IA comme instrument de présélection de candidats, d'évaluation ou de décisions de recrutement d'une manière qui viole les lois applicables en matière d'emploi ou de transparence de l'IA dans sa juridiction, notamment la Loi locale n° 144 de New York sur les outils de décision d'emploi automatisés et l'Illinois Artificial Intelligence Video Interview Act. Le Client demeure seul responsable de veiller à ce que son utilisation des Services soit conforme à toutes les lois applicables en matière d'emploi. Cette interdiction ne restreint pas l'utilisation des Services à des fins de formation des employés et de pratique des entretiens, qui constituent l'objectif visé des Services.

Lorsque le Client est une agence de recrutement ou un chasseur de têtes agissant dans le cadre de l'**Avenant pour les agences de**

**recrutement** au présent MSA, l'Avenant crée une exception étroitement délimitée à l'interdiction du présent §6.5 uniquement pour la visibilité du recruteur sur les analyses de coaching IA à des fins de débriefing et de soutien à la préparation, sous réserve du respect intégral de l'Avenant.

---

## **7. Données et fonctionnalités IA**

7.1. Le Client conserve la propriété des Données du Client.

Voice2Evolve traite les données conformément au CTDP. La région de stockage principale des données est l'Union européenne ; les transferts internationaux sont régis par le CTDP.

7.2. Voice2Evolve peut utiliser des données anonymisées et agrégées à des fins d'analyse et d'amélioration du service, mais ne formera pas de modèles de fondation externes.

### **7.3. Limitations des résultats IA**

Les Services impliquent l'utilisation de systèmes automatisés probabilistes. Les résultats générés par la Plateforme peuvent varier, être incomplets ou inexacts, et sont fournis à des fins de formation, de simulation et d'éducation uniquement.

Les résultats générés par IA ne doivent pas être considérés comme des conseils factuels, juridiques, liés à l'emploi ou contractuels, ni comme un substitut au jugement professionnel ou à la prise de décision humaine.

---

## **8. Confidentialité**

8.1. Chaque Partie s'engage à protéger les Informations confidentielles (telles que définies à la Section 3) avec au moins le même niveau de soin qu'elle protège ses propres informations confidentielles, et en aucun cas avec moins de soin raisonnable, et à les utiliser uniquement aux fins de l'exécution du présent Contrat.

8.2. Les Informations confidentielles ne peuvent être divulguées qu'aux employés, sous-traitants ou conseillers qui en ont besoin et sont liés par des obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que la présente Section.

8.3. Les obligations de confidentialité en vertu de la présente Section

survivront à la résiliation du présent Contrat pendant une période de trois (3) ans, sauf pour les secrets commerciaux, qui resteront protégés aussi longtemps qu'ils se qualifient comme secrets commerciaux en vertu du droit applicable.

8.4. Les Informations confidentielles seront détruites ou restituées à la résiliation sauf si la conservation est requise par le droit applicable.

---

## **9. Propriété intellectuelle**

9.1. Voice2Evolve conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur sa Plateforme, ses modèles d'IA, sa logique d'orchestration et ses analyses.

Le Client conserve tous les droits sur ses données d'entrée et, entre les parties, les résultats de session générés pour le Client, à l'exclusion de tout modèle, méthodologie ou composant de plateforme sous-jacent.

Le Client reconnaît que les résultats générés par IA peuvent être similaires ou identiques aux résultats générés pour d'autres clients.

9.2. Le Client accorde à Voice2Evolve une licence perpétuelle et libre de redevances pour utiliser les Retours à des fins d'amélioration.

9.3. Le Client ne doit pas procéder à de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler ou tenter de dériver de toute autre manière le code source, les modèles sous-jacents ou l'architecture système de la Plateforme, sauf dans la mesure expressément permise par le droit obligatoire.

9.4. Le Client ne doit pas contourner ni tenter de contourner les mesures de protection technique, les limites de débit, les quotas d'utilisation, les contrôles d'accès ou les mécanismes de sécurité de la Plateforme.

---

## **10. Indemnisation**

10.1. Voice2Evolve défendra le Client contre les réclamations de tiers alléguant que la Plateforme, telle que fournie par Voice2Evolve et utilisée conformément au présent Contrat, enfreint des droits de propriété intellectuelle, à condition que le Client donne un avis écrit rapide et une coopération raisonnable.

Les obligations d'indemnisation de Voice2Evolve en vertu de la présente Section 10.1 ne s'appliqueront pas dans la mesure où la réclamation découle de : (a) modifications de la Plateforme effectuées par le Client ou un tiers ; (b) utilisation de la Plateforme en combinaison avec des produits, services ou données non fournis par Voice2Evolve ; (c) Données du Client ou contenu soumis par le Client ; ou (d) utilisation continue par le Client d'une version de la Plateforme après que Voice2Evolve a mis à disposition une alternative non contrefaisante sans frais supplémentaires.

En cas de telle réclamation, Voice2Evolve peut, à sa discrétion :  
(a) modifier la Plateforme pour la rendre non contrefaisante ;  
(b) obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser la Plateforme ;  
ou  
(c) résilier les Services concernés et rembourser les Frais prépayés pour la portion non utilisée.

10.2. Le Client indemniserà Voice2Evolve pour toute réclamation de tiers dans la mesure découlant d'une utilisation illicite des Services, de la soumission de Données du Client ou du défaut d'obtention des consentements requis.

---

## **11. Limitation de responsabilité**

11.1. La responsabilité totale en vertu du présent MSA ne dépassera pas les Frais payés au cours des 12 mois précédents.

11.2. Aucune Partie n'est responsable des dommages indirects ou consécutifs.

11.3. Les limitations de responsabilité en vertu du présent Contrat ne s'appliquent pas à la responsabilité résultant d'une faute intentionnelle, d'une fraude, de violations des lois applicables en matière de protection des données, ou de dommages résultant d'atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

11.4. Voice2Evolve maintient une couverture d'assurance commercialement appropriée pour les responsabilités découlant de la fourniture des Services.

---

## **12. Conformité et éthique**

12.1. Les deux Parties devront se conformer aux lois applicables en matière de protection des données, d'anti-corrupcion, de contrôle des exportations et de transparence de l'IA, notamment le RGPD et la Loi européenne sur l'IA.

12.2. Les Services sont conçus et exploités en tant qu'application d'IA à usage général pour la formation et la simulation. Voice2Evolve a évalué les Services et déterminé qu'ils ne constituent pas un système d'IA à haut risque au sens de l'Annexe III du Règlement (UE) 2024/1689 (Loi européenne sur l'IA). Voice2Evolve informera le Client si cette classification change et mettra en œuvre toute obligation supplémentaire de transparence ou de conformité découlant d'une telle reclassification.

Lorsqu'un Client utilise les Services en tant qu'agence de recrutement pour soutenir la préparation des candidats, le Client reconnaît que toute utilisation des analyses générées par IA à des fins de sélection, de classement ou de présélection de candidats constituerait l'utilisation d'un système d'IA à haut risque au sens de l'Annexe III, point 4 a) du Règlement IA. Une telle utilisation est expressément interdite par le présent Accord. La classification de Voice2Evolve comme système d'IA non à haut risque est conditionnée au maintien de l'utilisation dans la finalité de préparation et de coaching décrite dans le présent Accord et, le cas échéant, dans l'Avenant pour les agences de recrutement.

---

## **13. Clauses de non-responsabilité**

13.1. Les Services ont une vocation éducative, orientée vers la formation et de nature fictive. Ils ne constituent pas des conseils psychologiques, juridiques, médicaux ou thérapeutiques.

13.2. Tous les scénarios, personnages et dialogues sont simulés et ne représentent pas des personnes réelles, des organisations ou des résultats réels de recrutement.

13.3. Aucune garantie n'est fournie concernant le placement professionnel, l'amélioration des performances, le succès aux entretiens ou d'autres résultats.

13.4. Le Client demeure seul responsable de ses décisions, actions et interprétations. Voice2Evolve ne sera pas responsable des décisions en

matière d'emploi, juridiques, commerciales ou personnelles prises sur la base des résultats générés par IA ou des simulations.

**13.5. Absence de garantie.** Dans la mesure maximale permise par le droit applicable, les Services sont fournis « en l'état » et « selon disponibilité ». Voice2Evolve décline toute garantie, expresse, implicite ou légale, y compris sans limitation les garanties de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, d'exactitude et de non-contrefaçon. Cette clause de non-responsabilité ne remet pas en cause les droits de garantie obligatoires en vertu du droit allemand (§§634a, 309 Nr. 8 BGB) ou d'autres lois applicables de protection des consommateurs. Pour les Clients et utilisateurs aux **États-Unis**, cette clause s'applique dans la mesure maximale permise par le droit de l'État applicable, y compris les lois obligatoires de protection des consommateurs qui pourraient limiter la dérogation à certaines garanties implicites. Pour les Clients et utilisateurs au **Canada**, cette clause s'applique dans la mesure maximale permise par les lois fédérales et provinciales applicables.

---

## 14. Durée et résiliation

14.1. Le présent Contrat prend effet lors de l'acceptation par le Client et reste en vigueur jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des Parties conformément à la présente Section 14. Il n'existe pas de durée minimale fixe sauf accord express dans un bon de commande.

14.2. L'une ou l'autre des Parties peut résilier le présent Contrat pour convenance en fournissant un préavis écrit de trente (30) jours. Les crédits non utilisés du Client restent échangeables pendant la période de préavis, mais sont perdus à la résiliation sauf si un remboursement est requis par le droit obligatoire.

14.3. L'une ou l'autre des Parties peut résilier pour manquement substantiel avec un préavis écrit de trente (30) jours si le manquement reste non corrigé à la fin de cette période.

14.3a. Nonobstant la Section 14.3, Voice2Evolve peut résilier le présent Contrat immédiatement par notification écrite si le Client enfreint la Section 6.4(d), 6.4(e) ou 9.3-9.4, ces manquements étant insusceptibles d'être corrigés. Dans ce cas, tous les crédits non utilisés sont perdus et aucun remboursement n'est dû.

14.4. À la résiliation, l'accès du Client aux Services prend fin. Les

Données du Client seront traitées conformément au CTDP, y compris la période d'exportation des données de quatre-vingt-dix (90) jours post-résiliation qui y est spécifiée, après quoi les données sont supprimées ou anonymisées sauf si la conservation est requise par le droit applicable.

14.5. Les dispositions relatives à la confidentialité (Section 8), la responsabilité (Section 11), la propriété intellectuelle (Section 9), l'indemnisation (Section 10) et l'utilisation acceptable (Section 6.4) survivent à la résiliation.

14.6. **Injonction.** Le Client reconnaît qu'une violation des Sections 6.4(d), 6.4(e), 8, 9.3 ou 9.4 peut causer un préjudice irréparable pour lequel les dommages et intérêts seraient un recours inadéquat. Dans ce cas, Voice2Evolve sera en droit de demander une injonction ou une autre mesure équitable auprès d'un tribunal compétent, sans préjudice de tout autre droit ou recours disponible en droit.

---

## 15. Conditions générales

15.1. **Force majeure :** Aucune des Parties n'est responsable de l'inexécution ou du retard d'exécution causé par un événement de force majeure, à condition que la Partie affectée : (a) notifie l'autre Partie rapidement par écrit ; et (b) utilise des efforts commercialement raisonnables pour atténuer l'impact. Si un événement de force majeure se poursuit pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs, l'une ou l'autre des Parties peut résilier les Services affectés par notification écrite, et tous les Frais prépayés pour la période non exécutée seront remboursés. Les Frais sont suspendus pendant la durée de toute interruption de service causée par un événement de force majeure.

15.2. **Cession :** Aucune des Parties ne peut céder ses droits sans consentement, sauf à des Affiliés ou des successeurs.

15.3. **Divisibilité :** Les dispositions invalides n'affectent pas les conditions restantes.

15.4. **Notifications :** Les notifications de routine sont envoyées par e-mail à [help@voice2evolve.com](mailto:help@voice2evolve.com) et au contact enregistré du Client. Les notifications relatives à la résiliation, aux manquements ou aux réclamations d'indemnisation doivent être envoyées aux mêmes adresses avec la ligne d'objet « Notification juridique — [sujet] » et sont

réputées reçues le jour ouvrable suivant l'envoi.

**15.5. Contrat intégral :** Le présent MSA remplace les conditions commerciales précédentes applicables aux Services payants. Les Conditions d'utilisation continuent de s'appliquer aux règles générales relatives au site web, au compte et à l'utilisation de la plateforme, sauf en cas de conflit avec le présent MSA, le bon de commande ou le CTDP.

**15.6. Hiérarchie :** Ordre de préséance : (1) bon de commande, (2) CTDP, (3) présent MSA, (4) Conditions d'utilisation. Nonobstant ce qui précède, le CTDP prévaudra sur le bon de commande, le présent MSA et les Conditions d'utilisation pour toutes les questions relatives au traitement et à la protection des Données personnelles.

**15.7. Droit applicable :** Le droit allemand s'applique ; la compétence exclusive est **Stuttgart, Allemagne**.

**15.8. Exécution :** Peut être signée électroniquement en plusieurs exemplaires.

**15.9.** L'assistance pour les clients entreprise ou les niveaux d'assistance améliorés peut être convenue séparément dans un bon de commande applicable.

**15.10.** Le présent Contrat est conclu par voie électronique. Le Client accepte le présent Contrat en cochant une case d'acceptation correspondante lors du processus de paiement ou de création de compte.

**15.11. Langue applicable :** Le présent Contrat est disponible en anglais, en allemand et en français. En cas de divergence entre les versions, la version anglaise prévaut.

---

**Company address:** Grabenstr. 26, 71254 Ditzingen, Germany

**VAT ID:** DE459808424