

# Right of Withdrawal & Refund Policy

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

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

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

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

---

Aviso de traducción: esta versión traducida se facilita por conveniencia. En caso de discrepancia prevalece la versión inglesa.

*En caso de discrepancia entre traducciones, prevalece la versión inglesa.*

**Última actualización:** 6 de marzo de 2026

Este documento establece el derecho de desistimiento ("Widerrufsrecht") y la política de reembolso aplicables a las compras realizadas a través de **Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt)** ("Voice2Evolve", "nosotros", "nuestro"). Este documento se aplica exclusivamente a consumidores. Los clientes empresariales no tienen derecho legal de desistimiento y se rigen exclusivamente por el Master Services Agreement (MSA) o el Order Form aplicable.

---

## 1. Naturaleza de nuestro servicio

Voice2Evolve presta servicios digitales e interactivos de formación, incluidas entrevistas simuladas y simulaciones basadas en IA ("Servicios"). Estos Servicios son personalizados, se prestan bajo demanda y pueden comenzar inmediatamente después de la compra si el Cliente solicita expresamente la ejecución inmediata. Cuando el Cliente compra varios créditos o sesiones, cada sesión se considera una ejecución separada a efectos de desistimiento y reembolso.

Los consumidores cuentan en general con un derecho legal de desistimiento. Sin embargo, cuando el Cliente consiente expresamente

el inicio inmediato de una sesión y reconoce la pérdida del derecho de desistimiento, ese derecho se extingue para el crédito o la sesión correspondiente una vez que haya comenzado la ejecución de esa sesión, conforme a la legislación aplicable. Los créditos no utilizados para sesiones que aún no hayan comenzado siguen sujetos a las normas aplicables de desistimiento y reembolso durante el plazo legal de desistimiento.

---

## **2. Derecho de desistimiento (UE y Alemania)**

Esta Política se aplica exclusivamente a consumidores. Los clientes empresariales no tienen derecho legal de desistimiento y se rigen exclusivamente por el Master Services Agreement (MSA) o el Order Form aplicable.

### **Widerrufsbelehrung (Alemania)**

#### **Derecho de desistimiento:**

Usted tiene derecho a desistir de este contrato en un plazo de catorce (14) días sin indicar motivo alguno, siempre que el servicio todavía no haya comenzado. El plazo de desistimiento es de catorce días a partir del día de celebración del contrato.

Para ejercer su derecho de desistimiento, debe informarnos (Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt), correo electrónico: [help@voice2evolve.com](mailto:help@voice2evolve.com)) de su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, por correo electrónico). Puede utilizar el formulario modelo de desistimiento adjunto, aunque no es obligatorio.

#### **Consecuencias del desistimiento:**

Si desiste de este contrato, le reembolsaremos todos los pagos recibidos de usted sin demora indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de catorce días a partir del día en que recibamos la notificación de su desistimiento.

#### **Extinción del derecho de desistimiento:**

Conforme al § 356 Abs. 5 BGB, su derecho de desistimiento se extingue si hemos comenzado a ejecutar el servicio después de que usted haya

consentido expresamente que iniciemos la ejecución antes de que finalice el plazo de desistimiento y haya confirmado simultáneamente que pierde su derecho de desistimiento con el inicio de la ejecución.

---

Conforme al artículo 16(a) de la Directiva europea sobre derechos de los consumidores (2011/83/UE) y al § 356 Abs. 5 del Código Civil alemán (BGB), los consumidores disponen con carácter general de un derecho de desistimiento de 14 días para contratos a distancia. Ese derecho se extingue si el consumidor ha consentido expresamente la ejecución inmediata del servicio y ha reconocido que pierde el derecho de desistimiento una vez iniciada la ejecución.

Durante el proceso de compra, el consumidor debe otorgar activamente el siguiente consentimiento mediante una casilla no marcada previamente antes de que el pago pueda completarse:

**Texto modelo de consentimiento (utilizado en el checkout):**

"Acepto que Voice2Evolve pueda comenzar cada sesión inmediatamente después del pago y reconozco que pierdo mi derecho de desistimiento respecto del crédito correspondiente una vez que esa sesión comience."

Si la sesión **todavía no ha comenzado**, aún puedes ejercer tu derecho de desistimiento de 14 días notificándonoslo por correo electrónico a [help@voice2evolve.com](mailto:help@voice2evolve.com). En compras con varios créditos, esto se aplica a los créditos no utilizados para sesiones que todavía no hayan comenzado. En ese caso, efectuaremos el reembolso aplicable dentro de los 14 días siguientes a tu solicitud.

---

### **3. Derecho de desistimiento (Reino Unido)**

Conforme a las **Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013**, los consumidores del Reino Unido disponen de un derecho de cancelación de 14 días para contratos digitales, salvo que consientan la ejecución inmediata.

Al confirmar tu pedido y seleccionar "start immediately", tú:

- consientes la prestación inmediata del servicio digital;

- reconoces que tu derecho legal de cancelación se pierde una vez que comienza el servicio.

Si te pones en contacto con nosotros antes de que empiece la sesión, podrás cancelar dentro de los 14 días y recibir un reembolso completo.

---

#### 4. Estados Unidos - Política de reembolso

La legislación estadounidense no prevé un derecho legal de desistimiento para servicios digitales. Todos los pagos realizados a Voice2Evolve son  **finales y no reembolsables**  una vez iniciado el servicio.

Si problemas técnicos impiden que el servicio se preste (por ejemplo, una caída del servidor o un error de pago), Voice2Evolve:

- reprogramará la sesión sin coste adicional, o
  - emitirá un reembolso completo cuando así lo exija la legislación aplicable o cuando Voice2Evolve determine de buena fe que el servicio no pudo prestarse.
- 

#### 5. Cómo ejercer el derecho de desistimiento (si aplica)

Para verificar la elegibilidad, incluye en tu solicitud el session ID (de tu correo de confirmación) o el ID de transacción de Stripe. Las solicitudes que no puedan vincularse a una sesión no podrán tramitarse.

Si eres elegible y la sesión todavía no ha comenzado, podrás desistir del contrato dentro de los 14 días enviando una declaración inequívoca a:

Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt)  
Correo electrónico: [help@voice2evolve.com](mailto:help@voice2evolve.com)  
Dirección: Grabenstraße 26  
71254 Ditzingen  
Alemania

Las solicitudes enviadas a [help@voice2evolve.com](mailto:help@voice2evolve.com) se tramitan como avisos legales y contractuales oficiales a efectos de esta Política.

Confirmaremos la recepción de tu solicitud por correo electrónico. Los reembolsos se emitirán dentro de los 14 días al mismo método de pago utilizado para la compra.

## 6. Tabla resumen

Región	Periodo de desistimiento	¿Aplica?	Se renuncia cuando	Política de reembolso
<b>Alemania / UE</b>	14 días	Sí	Por cada crédito, una vez que comienza la sesión correspondiente	Reembolso solo para créditos/sesiones no utilizados
<b>Reino Unido</b>	14 días	Sí	Por cada crédito, una vez que comienza la sesión correspondiente	Reembolso solo para créditos/sesiones no utilizados
<b>Estados Unidos</b>	Ninguno	No existe derecho legal	N/A	Sin reembolso para créditos cuya sesión haya comenzado
<b>B2B / Enterprise</b>	N/A	No existe derecho legal	N/A	Regido por el MSA

## 7. Versiones adicionales en lenguas europeas

Para facilitar la accesibilidad a consumidores de la Unión Europea, Voice2Evolve ofrece resúmenes no vinculantes de esta política de desistimiento en determinadas lenguas de la UE. Estos resúmenes se facilitan únicamente por comodidad. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión inglesa de esta política.

### Français (France)

**Droit de rétractation :** Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours pour vous rétracter sans motif, sauf si la prestation a déjà commencé avec votre accord exprès. En confirmant votre achat, vous acceptez que le service commence immédiatement et reconnaissez que vous perdez votre droit de rétractation dès le début de l'exécution.

## Español (España)

**Derecho de desistimiento:** Usted tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de catorce (14) días, salvo que haya dado su consentimiento expreso para que el servicio comience de inmediato. Al confirmar su compra, acepta que el servicio se inicie de inmediato y reconoce que pierde su derecho de desistimiento una vez que la ejecución haya comenzado.

## Italiano (Italia)

**Diritto di recesso:** Lei ha il diritto di recedere dal contratto entro quattordici (14) giorni, a meno che non abbia acconsentito esplicitamente all'esecuzione immediata del servizio. Confermando l'acquisto, acconsente all'avvio immediato del servizio e riconosce di perdere il diritto di recesso una volta iniziata l'esecuzione.

---

## 8. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con desistimientos o reembolsos:

- Correo electrónico: [help@voice2evolve.com](mailto:help@voice2evolve.com)
  - Sitio web: <https://voice2evolve.com/>
- 

Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt)  
Grabenstraße 26  
71254 Ditzingen  
Alemania

Director gerente: Matthias Osmaston  
Correo electrónico: [help@voice2evolve.com](mailto:help@voice2evolve.com)

---

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

**VAT ID:** DE459808424