

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

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

En cas de divergence entre les traductions, la version anglaise prévaut.

Dernière mise à jour : 6 mars 2026

Le présent document expose la politique de rétractation (« Widerrufsrecht ») et de remboursement applicable aux achats effectués auprès de **Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt)** (« Voice2Evolve », « nous », « notre »). Ce document s'applique exclusivement aux consommateurs. Les clients professionnels ne bénéficient pas du droit légal de rétractation et sont régis uniquement par le Contrat de services principal (MSA) ou le bon de commande applicable.

1. Nature de notre service

Voice2Evolve fournit des services de formation interactifs numériques, comprenant des simulations d'entretiens fictifs et des simulations basées sur l'IA (« Services »). Ces Services sont personnalisés, fournis à la demande et peuvent débiter immédiatement après l'achat si le Client demande expressément une exécution immédiate. Lorsqu'un Client achète plusieurs crédits ou sessions, chaque session est traitée comme une exécution distincte aux fins de rétractation et de remboursement.

Les consommateurs bénéficient en principe d'un droit légal de rétractation. Toutefois, lorsque le Client consent expressément au

démarrage immédiat d'une session et reconnaît la perte du droit de rétractation, ce droit expire pour le crédit ou la session concerné dès le début de l'exécution de cette session, conformément à la loi applicable. Les crédits non utilisés pour des sessions qui n'ont pas encore commencé restent soumis aux règles applicables de rétractation et de remboursement pendant le délai légal de rétractation.

2. Droit de rétractation (UE et Allemagne)

La présente Politique s'applique exclusivement aux consommateurs. Les clients professionnels ne bénéficient pas du droit légal de rétractation et sont régis uniquement par le Contrat de services principal (MSA) ou le bon de commande applicable.

En vertu de l'article 16, point a), de la Directive européenne sur les droits des consommateurs (2011/83/UE) et du §356, alinéa 5, du Code civil allemand (BGB), les consommateurs bénéficient en principe d'un délai de rétractation de 14 jours pour les contrats à distance. Ce droit expire si le consommateur a expressément consenti au démarrage immédiat de l'exécution du service et reconnu la perte du droit de rétractation une fois l'exécution commencée.

Lors du processus de paiement, le consommateur doit fournir activement le consentement suivant via une case à cocher non cochée préalablement avant que le paiement puisse être finalisé :

Texte de consentement type (tel qu'utilisé lors du paiement) :

« J'accepte que Voice2Evolve commence chaque session immédiatement après le paiement et je reconnais que je perds mon droit de rétractation pour le crédit correspondant dès que cette session commence. »

Si la session **n'a pas encore commencé**, vous pouvez encore exercer votre droit de rétractation de 14 jours en nous en informant par e-mail à help@voice2evolve.com. Pour les achats multi-crédits, cela s'applique aux crédits non utilisés pour des sessions qui n'ont pas encore commencé. Dans ce cas, nous procéderons au remboursement applicable dans un délai de 14 jours suivant votre demande.

Widerrufsbelehrung (Deutschland)

Widerrufsrecht :

Sie haben das Recht, binnen vierzehn (14) Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen, sofern die Dienstleistung noch nicht begonnen hat. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt), E-Mail: help@voice2evolve.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. per E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Folgen des Widerrufs :

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, erstatten wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist.

Erlöschen des Widerrufsrechts :

Ihr Widerrufsrecht erlischt gemäß §356 Abs. 5 BGB, wenn wir mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen haben, nachdem Sie ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen, und Sie gleichzeitig bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht mit Beginn der Ausführung verlieren.

3. Droit de rétractation (Royaume-Uni)

En vertu des **Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013**, les consommateurs britanniques bénéficient d'un délai de rétractation de 14 jours pour les contrats numériques, sauf s'ils consentent à une exécution immédiate.

En confirmant votre commande et en sélectionnant « démarrer immédiatement », vous :

- Consentez à la fourniture immédiate du service numérique.

- Reconnaissez que votre droit légal d'annulation est perdu dès que le service commence.

Si vous nous contactez avant le début de la session, vous pouvez annuler dans un délai de 14 jours et obtenir un remboursement intégral.

4. États-Unis - Politique de remboursement

Le droit américain ne prévoit pas de droit légal de rétractation pour les services numériques. Tous les paiements effectués auprès de Voice2Evolve sont **définitifs et non remboursables** une fois le service commencé.

En cas de problèmes techniques empêchant la fourniture du service (par ex. panne du serveur ou erreur de paiement), Voice2Evolve procédera au choix à :

- une reprogrammation de la session sans frais supplémentaires, ou
 - un remboursement intégral lorsque le droit applicable l'exige ou lorsque Voice2Evolve détermine, de bonne foi, que le service n'a pas pu être fourni.
-

5. Comment exercer le droit de rétractation (le cas échéant)

Pour vérifier l'éligibilité à un remboursement ou à une demande de rétractation, Voice2Evolve exige l'un des éléments suivants :

- L'**identifiant de session**, inclus dans les détails de confirmation de réservation ; ou
- L'utilisateur doit être **connecté à son compte** qui a acheté des crédits ou réservé la session.

Les demandes soumises sans information d'identification suffisante pourront être retardées ou refusées jusqu'à ce que la propriété de la session puisse être vérifiée. Pour les utilisateurs anonymes qui ne fournissent pas d'identifiant de session ou qui ont acheté sans créer de compte, l'éligibilité au remboursement peut tout de même être vérifiée si l'**identifiant de transaction Stripe** est fourni. Cet identifiant permet à Voice2Evolve de confirmer le paiement et de le relier à une

session. Les remboursements ou demandes de rétractation qui ne peuvent pas être reliés à une session via un identifiant de session ou un identifiant de transaction Stripe ne peuvent pas être traités.

Si vous y avez droit et que la session n'a pas encore commencé, vous pouvez vous rétracter du contrat dans un délai de 14 jours en soumettant une déclaration claire à :

Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt)

E-mail : help@voice2evolve.com

Adresse : Grabenstraße 26

71254 Ditzingen

Allemagne

Les demandes envoyées à help@voice2evolve.com sont traitées comme des notifications juridiques et contractuelles officielles aux fins de la présente Politique.

Nous confirmerons la réception de votre demande par e-mail. Les remboursements seront effectués dans un délai de 14 jours vers le même moyen de paiement utilisé pour l'achat.

6. Tableau récapitulatif

Région	Délai de rétractation	Applicable ?	Renonciation	Politique de remboursement
Allemagne / UE	14 jours	Oui	Pour chaque crédit, dès que la session correspondante commence	Remboursement uniquement pour les crédits/sessions non utilisés
Royaume-Uni	14 jours	Oui	Pour chaque crédit, dès que la session correspondante commence	Remboursement uniquement pour les crédits/sessions non utilisés
États-Unis	Aucun	Pas de droit légal	S/O	Pas de remboursement pour les crédits dont la session a commencé
B2B / Entreprise	S/O	Pas de droit légal	S/O	Régi par le MSA

7. Contact

Pour toute demande relative à la rétractation ou au remboursement :

- E-mail : help@voice2evolve.com
- Site web : <https://voice2evolve.com/>

Voice2Evolve UG (haftungsbeschränkt)
 Grabenstraße 26
 71254 Ditzingen
 Allemagne

Directeur général : Matthias Osmaston
 E-mail : help@voice2evolve.com

Company address: Grabenstr. 26, 71254 Ditzingen, Germany

VAT ID: DE459808424

