Conditions générales de vente et d’abonnement

Version 1.0 du 1er novembre 2026

Le service NormaVox est fourni par **NORMAVOX** (nom commercial NormaVox), société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1 000 euros, dont le siège est situé 149 avenue du Maine, 75014 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 132 240 425, numéro de TVA intracommunautaire FR17132240425, représentée par Jean Pondi Batoum, Président (ci-après « NormaVox »).

Contact : contact@normavox.fr · 07 56 84 25 10.

Les présentes conditions s'adressent exclusivement aux professionnels qui souscrivent au Service pour les besoins de leur activité (ci-après le « Client »). Elles sont acceptées en cochant la case prévue à cet effet sur la page de paiement, avant toute souscription. La version acceptée est celle en ligne à la date de la souscription ; elle reste téléchargeable au format PDF sur cette page.

Articles 1 à 8 : le Service, le prix, l'usage

Article 1 — Définitions

- **Service** : l'application NormaVox, accessible en ligne, qui transforme la description orale de ses constats par un technicien en projet de rapport de vérification, dans la trame du Client.
- **Utilisateur** : toute personne physique habilitée par le Client à utiliser le Service (technicien, responsable, assistance administrative).
- **Technicien** : Utilisateur qui réalise des vérifications et produit des Rapports ; l'abonnement est facturé par Technicien.
- **Données Client** : les enregistrements vocaux, transcriptions, rapports, photos et informations saisies par les Utilisateurs.
- **Rapport** : le document de vérification produit à partir des Données Client, après validation par un Utilisateur.
- **Client final** : toute personne pour le compte de laquelle le Client réalise une vérification (exploitant, propriétaire, gestionnaire d'établissement).
- **Espace client** : l'interface de gestion de l'abonnement (moyen de paiement, nombre de Techniciens, factures, résiliation), fournie par le prestataire de paiement de NormaVox.

Article 2 — Objet et acceptation

2.1. Les présentes conditions (les « CGV ») régissent l'abonnement du Client au Service. Elles forment, avec le récapitulatif de commande affiché sur la page de paiement, le contrat entre NormaVox et le Client (le « Contrat »).

2.2. En cochant la case d'acceptation sur la page de paiement, le Client déclare agir pour les besoins de son activité professionnelle, avoir pris connaissance des CGV et les accepter sans réserve. Ses propres conditions d'achat ne s'appliquent pas.

2.3. Le Contrat prend effet à la date du premier paiement accepté (la « Date d'effet »).

Article 3 — Nature du Service : un outil d'aide à la rédaction

3.1. Le Service est un outil d'aide à la rédaction qui utilise des systèmes d'intelligence artificielle. Il propose un projet de rapport à partir de ce que décrit l'Utilisateur. Il ne réalise aucune vérification, ne constate aucun fait, ne contrôle aucun équipement et ne remplace ni l'examen technique ni le jugement professionnel du technicien.

3.2. Le projet de rapport peut contenir des erreurs, des omissions ou des mauvaises transcriptions, en particulier en environnement bruyant. L'Utilisateur relit intégralement chaque projet, le corrige si nécessaire, puis le valide et le signe. Aucun Rapport ne peut être émis sans cette validation.

3.3. La validation d'un Rapport est horodatée et enregistrée. Chaque Rapport porte son numéro d'intervention et la mention : « Rapport établi et validé par [nom du technicien] le [date] à [heure]. Rédaction assistée par un outil numérique. »

3.4. Le Client et ses Utilisateurs restent seuls responsables du contenu des Rapports, de leur conformité aux référentiels applicables (normes, règles APSAD, réglementation ERP ou Code du travail notamment), des constats, des conclusions, des préconisations et des suites données aux vérifications.

3.5. Les trames, listes de points de contrôle et références normatives proposées par le Service sont indicatives. Il appartient au Client de vérifier leur adéquation aux référentiels applicables et à leurs mises à jour. NormaVox ne fournit aucun conseil technique, réglementaire ou juridique.

3.6. NormaVox n'a aucune relation avec les Clients finaux. NormaVox ne transmet aucun Rapport à un tiers ; la transmission relève du seul Client.

Article 4 — Contenu de l'abonnement

Élément	Inclus dans l'abonnement
Fonctionnalités	Rapport de vérification rédigé à partir de la voix du technicien, export PDF
Techniciens	Le nombre choisi à la souscription, modifiable à tout moment (article 6.5)
Accès du bureau	Comptes du responsable et de l'assistance administrative inclus, sans surcoût, pour la relecture et le suivi des Rapports
Trame du Client	Reprise de la trame de rapport du Client (papier, Word, Excel, PDF ou photo) et mises à jour incluses. Une trame NormaVox par défaut est disponible dès l'ouverture du compte ; le Client importe sa trame, qui est généralement reprise automatiquement en quelques minutes ; le Client la vérifie et la valide avant tout usage. Chaque modification crée une nouvelle version ; les Rapports déjà établis restent liés à la version utilisée. Sur demande, NormaVox aide le Client à reprendre une trame difficile (papier, photo peu lisible, mise en page complexe) sous 48 heures ouvrées
Support	Par WhatsApp ou e-mail, jours ouvrés de 9 h à 18 h ; réponse sous un (1) jour ouvré en moyenne
Modules futurs	Non inclus, proposés le cas échéant aux conditions tarifaires alors en vigueur

Article 5 — Prix

5.1. Le prix est de **59 euros hors taxes par Technicien et par mois**, TVA en sus au taux en vigueur. Les comptes du bureau et la reprise de la trame sont inclus. À partir de cinq (5) Techniciens, un prix dégressif peut être convenu par écrit ; il s'applique tant que ce nombre de Techniciens est atteint.

5.2. Le prix applicable est celui affiché sur la page de paiement à la date de la souscription. Les offres promotionnelles (par exemple un premier mois offert) ne valent que dans les conditions et délais indiqués lors de l'offre.

5.3. NormaVox peut réviser ses prix une fois par an, en informant le Client par e-mail au moins soixante (60) jours avant leur entrée en vigueur. Le Client qui refuse la révision peut résilier sans frais avant cette date.

5.4. Pour un Client établi dans un autre État membre de l'Union européenne (notamment la Belgique), les prix sont facturés hors taxes, la TVA étant due par le Client selon le mécanisme d'autoliquidation. Le Client communique son numéro de TVA intracommunautaire, qui figure sur chaque facture.

Article 6 — Facturation et paiement

6.1. L'abonnement est payé d'avance, chaque mois, à la date anniversaire de la souscription. Le premier mois est payé à la souscription.

6.2. Les paiements sont traités par le prestataire de paiement de NormaVox (Stripe), par carte bancaire ou par prélèvement SEPA, au choix du Client. En choisissant le prélèvement, le Client signe un mandat SEPA lors de la souscription. Le Client maintient un moyen de paiement valide pendant toute la durée du Contrat.

6.3. Chaque facture est envoyée par e-mail et reste disponible dans l'Espace client.

6.4. Si un paiement est refusé ou un prélèvement rejeté, NormaVox peut suspendre l'accès au Service jusqu'à régularisation ; le Client conserve pendant la suspension la possibilité d'exporter ses Rapports. Tout montant impayé à l'échéance porte de plein droit des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros (article L. 441-10 du Code de commerce). Les frais de rejet sont à la charge du Client.

6.5. Le Client ajoute ou retire un Technicien depuis l'Espace client, ou par simple demande écrite. Cette action vaut accord sur le nouveau prix mensuel affiché. L'ajout est facturé au prorata dès le jour de l'ajout ; le retrait prend effet à la période mensuelle suivante. Le nombre de Techniciens facturés ne peut être inférieur à un (1).

Article 7 — Usage et comptes personnels

Chaque compte Technicien est personnel : il est réservé à une seule personne et ne se partage pas. L'abonnement couvre un usage normal, jusqu'à 200 Rapports par Technicien et par mois, ce qui laisse une large marge à une activité soutenue. Si ce volume est dépassé deux mois de suite, ou si un compte est utilisé par plusieurs personnes, NormaVox contacte le Client pour trouver ensemble la formule adaptée (par exemple l'ajout d'un Technicien). Aucun Rapport n'est jamais bloqué en cours d'intervention.

Article 8 — Durée et résiliation

- Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) mois à compter de la Date d'effet, puis reconduit tacitement de mois en mois, sans engagement de durée.
- Le Client peut résilier à tout moment depuis l'Espace client, ou par e-mail à contact@normavox.fr. La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours,

déjà payée ; aucun remboursement, même partiel, n'est effectué.
- NormaVox peut résilier avec un préavis de trois (3) mois, ou sans préavis en cas de manquement grave du Client non corrigé dans les trente (30) jours suivant une mise en demeure.

Articles 9 à 25 : engagements, responsabilités, données, litiges

Article 9 — Obligations de NormaVox

NormaVox fournit le Service avec diligence et selon les règles de l'art, au titre d'une obligation de moyens. NormaVox ne garantit pas que le Service fonctionnera sans interruption ni erreur. Le Service peut être interrompu pour maintenance ou évolution ; NormaVox s'efforce de prévenir le Client des interruptions programmées.

Article 10 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- faire utiliser le Service uniquement par des techniciens disposant des compétences, qualifications et habilitations requises pour les vérifications concernées ;
- faire relire, corriger et valider chaque projet de rapport conformément à l'article 3 ;
- réserver l'accès aux Utilisateurs qu'il a désignés et préserver la confidentialité de leurs identifiants ; toute action réalisée avec un identifiant est réputée faite par l'Utilisateur concerné ;
- informer ses Utilisateurs des conditions d'utilisation du Service et des traitements de données associés ;
- ne pas enregistrer de données sans lien avec les vérifications, notamment de données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD ;
- prévoir une solution de secours (rapport papier ou autre outil) en cas d'indisponibilité du Service ; une indisponibilité ne dispense pas le Client de ses obligations envers les Clients finaux ;
- conserver ses Rapports dans ses propres systèmes, le Service n'étant pas un outil d'archivage légal.

Article 11 — Propriété intellectuelle

11.1. NormaVox reste propriétaire du Service, de ses logiciels, modèles, trames par défaut et de toutes leurs évolutions. Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible, pour la durée du Contrat.

11.2. Le Client reste propriétaire des Données Client, de sa trame et de ses Rapports.

11.3. Les suggestions et retours du Client peuvent être librement utilisés par NormaVox pour améliorer le Service, sans contrepartie.

11.4. Le Client s'interdit, directement ou par un tiers, de copier, décompiler ou analyser le fonctionnement du Service pour en reproduire les fonctionnalités, de l'utiliser pour développer un produit concurrent, de publier des comparatifs de performance sans accord écrit de NormaVox, et de revendre ou mettre le Service à disposition de tiers. Tout manquement à cet article autorise NormaVox à résilier le Contrat immédiatement, sans préavis ni indemnité.

Article 12 — Limitation de responsabilité

12.1. Aucune partie n'est responsable envers l'autre des dommages indirects, notamment perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de données ou atteinte à l'image.

12.2. NormaVox n'est pas responsable du contenu des Rapports validés par un Utilisateur, des constats ou omissions qu'ils contiennent, ni des conséquences d'une vérification, d'un défaut de vérification, d'un défaut d'équipement ou d'un sinistre, conformément à l'article 3.

12.3. Toutes causes confondues, la responsabilité totale de NormaVox au titre du Contrat est plafonnée au montant des sommes effectivement payées par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur, sans pouvoir être inférieure à mille cinq cents (1 500) euros.

12.4. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni aux dommages corporels causés directement par NormaVox.

Article 13 — Garanties réciproques

Chaque partie assume les conséquences de sa propre activité.

13.1. Le Client garantit NormaVox contre toute réclamation d'un tiers, notamment un Client final, un exploitant, un assureur ou une autorité, fondée sur le contenu d'un Rapport validé par un Utilisateur, sur une vérification réalisée par le Client ou sur une utilisation du Service contraire au Contrat. Il prend en charge les condamnations prononcées et les frais de défense raisonnables qui en résultent. Cette garantie ne s'applique pas dans la mesure où le dommage résulte d'une faute prouvée de NormaVox.

13.2. NormaVox garantit le Client, dans les mêmes conditions, contre toute réclamation d'un tiers fondée sur une atteinte à ses droits de propriété intellectuelle par le Service, ou sur une violation de données personnelles imputable à NormaVox. Cette garantie est plafonnée à cinquante mille (50 000) euros, ou au montant pris en charge par l'assurance de NormaVox s'il est supérieur.

13.3. La partie garantie informe l'autre de la réclamation dans un délai raisonnable, lui laisse la conduite de la défense et collabore à celle-ci. Elle ne transige pas sans son accord.

13.4. Cette répartition des risques et les limitations de l'article 12 ont été prises en compte dans la fixation du prix du Service, inférieur à la valeur des vérifications réalisées par le Client.

Article 14 — Assurances

Chaque partie déclare être assurée, pendant toute la durée du Contrat, pour sa responsabilité civile professionnelle. Pour le Client, cette assurance couvre son activité de vérification et de maintenance. Chaque partie peut demander à l'autre une attestation d'assurance en cours de validité.

Article 15 — Données personnelles

Pour les Données Client, NormaVox agit en qualité de sous-traitant du Client au sens de l'article 28 du RGPD, dans les conditions de l'Annexe 1. Pour la gestion de la relation commerciale (facturation, support), NormaVox agit en qualité de responsable de traitement, conformément à sa politique de confidentialité publiée sur normavox.fr.

Article 16 — Sécurité et hébergement

Les Données Client sont hébergées en France. NormaVox met en œuvre les mesures de sécurité décrites à l'Annexe 2, au titre d'une obligation de moyens. Ces mesures peuvent évoluer, sans diminution du niveau de sécurité global.

Article 17 — Amélioration du Service par des données anonymisées

Le Client autorise NormaVox à utiliser les transcriptions et Rapports, après anonymisation, pour améliorer le Service (vocabulaire métier, trames, détection d'erreurs). L'anonymisation supprime les noms de personnes, raisons sociales, adresses, numéros de téléphone, e-mails et tout élément permettant d'identifier un site ou une personne. Les enregistrements audio ne sont pas réutilisés à cette fin, sauf accord séparé et facultatif de l'Utilisateur concerné, recueilli dans l'application et retirable à tout moment ; un refus n'a aucune conséquence sur l'usage du Service. Les données anonymisées ne sont ni vendues ni communiquées à des tiers, et ne sont jamais rattachées au nom du Client. Pour cette opération, NormaVox agit en tant que responsable de traitement, sur la base de son intérêt légitime. Le Client peut s'y opposer pour l'ensemble de ses données par simple e-mail à contact@normavox.fr, sans effet sur le prix ; chaque Utilisateur peut s'y opposer de la même manière.

Article 18 — Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre, notamment le fonctionnement du Service, les conditions tarifaires particulières et les Données Client, pendant la durée du Contrat et trois (3) ans après sa fin.

Article 19 — Référence client

Le Client autorise NormaVox à mentionner sa dénomination sociale et à reproduire son logo, à titre de référence commerciale, sur son site internet, ses présentations commerciales et ses publications professionnelles, pendant la durée du Contrat et pendant douze (12) mois après sa fin. Cette autorisation ne concerne ni l'image, ni la voix, ni les propos des collaborateurs du Client, qui font l'objet, le cas échéant, d'une autorisation écrite distincte. Le Client peut refuser ou retirer cette autorisation à tout moment par simple e-mail à contact@normavox.fr. NormaVox retire alors la mention de ses supports en ligne et cesse d'en produire de nouveaux dans un délai de trente (30) jours ; les supports déjà diffusés ou imprimés ne sont pas concernés.

Article 20 — Preuve

L'acceptation des CGV par la case à cocher de la page de paiement vaut signature et consentement du Client (articles 1366 et 1367 du Code civil). NormaVox conserve, pour chaque souscription, la version des CGV acceptée et la date et l'heure de l'acceptation. Les enregistrements informatiques du Service et du prestataire de paiement (journaux de connexion, horodatage des validations de Rapports, historique des paiements) font foi entre les parties, sauf preuve contraire.

Article 21 — Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment une défaillance générale des réseaux de télécommunication ou d'électricité. Si l'événement dure plus de trente (30) jours, chaque partie peut résilier le Contrat par écrit, sans indemnité.

Article 22 — Fin du Contrat et restitution

À la fin du Contrat, le Client dispose de trente (30) jours pour exporter ses Rapports. NormaVox rappelle cette échéance au Client par e-mail au moins quinze (15) jours avant son terme, puis supprime les Données Client dans les conditions de l'Annexe 1.

Article 23 — Délai pour agir

Toute action d'une partie contre l'autre au titre du Contrat doit être engagée dans un délai d'un (1) an à compter du jour où le titulaire du droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer (article 2254 du Code civil). Ce délai ne s'applique pas aux actions en paiement du prix, ni à la garantie de l'article 13, qui court à compter de la réclamation du tiers.

Article 24 — Modification des CGV et dispositions diverses

NormaVox peut faire évoluer les CGV en informant le Client par e-mail au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur ; le Client qui les refuse peut résilier sans frais avant cette date. Les versions précédentes restent disponibles sur demande. Le Contrat ne peut être cédé par le Client sans accord écrit de NormaVox. Les notifications sont valablement faites par e-mail, à l'adresse saisie par le Client lors de la souscription et à contact@normavox.fr. Les articles 12, 13, 18, 19, 20 et 23 survivent à la fin du Contrat. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres. Aucune tolérance ne vaut renonciation. Si NormaVox est sollicitée dans un litige ou une expertise opposant le Client à un tiers (extraction de journaux, attestation, participation à une réunion d'expertise), cette assistance est facturée au Client au temps passé, sur devis accepté.

Article 25 — Droit applicable et litiges

Le Contrat est soumis au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable pendant trente (30) jours. À défaut, tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal des activités économiques de Paris.

Annexe 1 — Traitement des données personnelles (RGPD, article 28)

1. Rôles. Le Client est responsable de traitement. NormaVox est sous-traitant et traite les données personnelles uniquement sur instruction documentée du Client, le Contrat valant instruction.

2. Description du traitement.

Élément	Détail
Finalité	Transcription des enregistrements vocaux et génération de projets de rapports de vérification
Personnes concernées	Utilisateurs (techniciens, encadrement, assistance) ; contacts des sites vérifiés mentionnés dans les enregistrements
Données traitées	Identité et coordonnées professionnelles des Utilisateurs, voix (enregistrements), transcriptions, contenu des rapports, données de connexion
Durée	Durée du Contrat, puis suppression selon le point 7
Lieu d'hébergement	France

La voix n'est pas utilisée pour identifier ou authentifier une personne.

3. Obligations de NormaVox. NormaVox s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la finalité ci-dessus ;
- soumettre les personnes autorisées à traiter les données (dirigeants, salariés et conseillers techniques indépendants agissant sous son autorité) à une obligation écrite de confidentialité, et limiter leur accès au strict nécessaire ;
- mettre en œuvre les mesures de sécurité de l'Annexe 2 ;
- aider le Client à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées et, le cas échéant, à réaliser une analyse d'impact ;
- tenir à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer sa conformité et permettre un audit, avec un préavis de trente (30) jours et au plus une fois par an, aux frais du Client.

4. Sous-traitants ultérieurs. Le Client autorise de manière générale le recours à des sous-traitants ultérieurs pour l'hébergement (en France) et pour la transcription vocale et la génération de texte (dans l'Union européenne). La liste à jour (nom, rôle, pays) est publiée sur normavox.fr/sous-traitants et fait partie des présentes CGV. NormaVox informe le Client par e-mail de tout ajout ou remplacement au moins trente (30) jours à l'avance ; le Client peut s'y opposer pour un motif légitime et, à défaut d'accord, résilier sans pénalité. NormaVox impose à chaque sous-traitant ultérieur des obligations équivalentes et reste responsable de leur respect. Les données transmises au prestataire d'intelligence artificielle ne sont pas utilisées pour entraîner ses modèles.

5. Transferts hors Union européenne. Aucun transfert de données personnelles hors de l'Union européenne sans accord écrit préalable du Client et garanties appropriées au sens du chapitre V du RGPD.

6. Violation de données. NormaVox notifie au Client toute violation de données personnelles dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, avec les informations disponibles pour permettre au Client de notifier la CNIL.

7. Fin du traitement. À la fin du Contrat et après la période d'export de trente (30) jours, NormaVox supprime les Données Client, sauvegardes comprises, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours. NormaVox conserve uniquement les informations nécessaires à ses obligations légales (facturation) et à la preuve du Contrat (identité du Client, dates de début et de fin). Les données anonymisées conformément à l'article 17 ne sont plus des données personnelles et ne sont pas concernées.

Annexe 2 — Sécurité et hébergement

1. Où sont les données. L'application, les enregistrements, les transcriptions, les Rapports et leurs sauvegardes sont hébergés en France, chez un hébergeur français certifié ISO 27001. La

transcription vocale et la génération de texte sont réalisées dans l'Union européenne. Aucune Donnée Client n'est hébergée ni traitée hors de l'Union européenne.

2. Mesures de sécurité.

- Chiffrement des communications (TLS) et des données stockées.
- Cloisonnement : les données d'un Client ne sont accessibles qu'aux comptes de ce Client.
- Comptes individuels et nominatifs pour chaque Utilisateur ; mots de passe stockés sous forme hachée ; double authentification disponible pour les comptes du bureau.
- Accès internes de NormaVox limités aux personnes qui en ont besoin, et journalisés.
- Enregistrements audio supprimés trente (30) jours après la validation du Rapport ; transcriptions et Rapports conservés pendant la durée du Contrat.
- Sauvegardes quotidiennes chiffrées, conservées trente (30) jours, stockées dans l'Union européenne, avec test de restauration régulier.
- Journalisation des connexions, des accès internes et des validations de Rapports ; journaux conservés douze (12) mois.

3. Incidents. NormaVox notifie au Client tout incident de sécurité affectant ses données dans les conditions du point 6 de l'Annexe 1.

4. Limites. Aucun système informatique n'offre une sécurité absolue. NormaVox est tenue d'une obligation de moyens. Le Client reste responsable de la sécurité de ses propres équipements, de ses réseaux et des identifiants de ses Utilisateurs.