

Conditions générales d'utilisation

Version CGU-1.0 en vigueur à compter du 1^{er} novembre 2026

Equinoxe Service · Pierre-Hugo Cantarutti, entrepreneur individuel (EI)
Siège : 17 rue de la Forêt, 68800 Thann · SIRET 881 330 021 00018
TVA non applicable, art. 293 B du Code général des impôts
+33 3 67 26 81 18 · contact@equinoxe-service.tech · pro.equinoxe-service.tech

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « les CGU ») régissent l'accès et l'usage de l'espace professionnel pro.equinoxe-service.tech et de l'application qui en est issue, mis à disposition par Equinoxe Service. Elles s'imposent à toute personne qui y ouvre un compte ou y accède, en quelque qualité que ce soit. Les mentions légales, les conditions générales de vente, la politique de confidentialité et la charte des avis, consultables sur equinoxe-service.tech, les complètent.

Titre I. Dispositions générales

Article 1. Définitions

Les termes ci-dessous, employés avec une majuscule, ont le sens suivant, au singulier comme au pluriel :

- **Equinoxe Service** : Pierre-Hugo Cantarutti, entrepreneur individuel, exerçant sous ce nom commercial, éditeur des Services.
- **Espace professionnel** : le service en ligne accessible à l'adresse pro.equinoxe-service.tech, réservé aux titulaires d'un compte.
- **Application** : la version de l'Espace professionnel installable sur l'écran d'accueil d'un téléphone ou d'une tablette ; une même Application sert aux Clients et aux Techniciens.
- **Console** : l'interface d'administration réservée à Equinoxe Service.
- **Services** : l'Espace professionnel et l'Application, pris ensemble.
- **Utilisateur** : toute personne qui accède aux Services, quelle que soit sa qualité.
- **Client** : la personne, physique ou morale, titulaire d'un compte lui permettant de demander et de suivre des interventions. Le Client est Professionnel lorsqu'il agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, et Consommateur dans le cas contraire.
- **Personne habilitée** : la personne physique que le Client désigne pour utiliser son compte en son nom et sous sa responsabilité.
- **Fiche** : la fiche d'un tiers pour lequel le Client demande des interventions et auquel celles-ci sont facturées : logement, entité, société, propriétaire ou mandant.
- **Gestionnaire** : le Client autorisé à demander des interventions pour la Fiche d'un autre Client, qui en demeure le propriétaire.

- **Technicien** : la personne qui réalise les interventions pour le compte d'Equinoxe Service ; il peut s'agir de l'entrepreneur lui-même, d'un salarié ou d'un professionnel indépendant lié à Equinoxe Service par un contrat de sous-traitance.
- **Demande** : la demande d'intervention formée par un Client depuis les Services, ou enregistrée en son nom par Equinoxe Service.
- **Intervention** : la prestation convenue à la suite d'une Demande acceptée.
- **Contenus** : les textes, photographies, vidéos, documents, consignes et avis déposés par un Utilisateur dans les Services.
- **CGV** : les conditions générales de vente d'Equinoxe Service en vigueur.

Article 2. Objet et articulation des documents

Les CGU définissent les conditions dans lesquelles les Services sont mis à disposition, les obligations des Utilisateurs et les responsabilités de chacun. L'accès aux Services est consenti à titre gratuit.

Les Services sont un instrument de commande, de suivi et de preuve ; ils ne constituent ni la prestation elle-même, ni une garantie de réalisation. Les Interventions, leur prix, leur paiement, leur annulation et les garanties qui s'y attachent relèvent exclusivement des CGV et, le cas échéant, de la convention particulière conclue avec le Client. La relation entre Equinoxe Service et un Technicien relève de son contrat. Le traitement des données à caractère personnel est décrit dans la politique de confidentialité, qui ne requiert pas d'acceptation. Les avis relèvent de la charte des avis.

En cas de contradiction, les CGV et la convention particulière prévalent sur les CGU pour tout ce qui concerne une Intervention ; le contrat du Technicien prévaut sur les CGU pour tout ce qui concerne sa collaboration.

Article 3. Acceptation, preuve et modification

L'ouverture d'un compte est subordonnée à l'acceptation expresse des CGU, manifestée par une case à cocher, non cochée par défaut, placée avant la validation de la demande de compte. Equinoxe Service enregistre la date, l'heure, le compte et le numéro de version acceptés, ainsi que l'empreinte numérique du document accepté. Chaque Personne habilitée accepte les CGU lors de sa première connexion. Le Technicien les accepte à l'activation de son compte.

Equinoxe Service peut modifier les CGU, notamment pour accompagner l'évolution des Services, de la réglementation ou de ses pratiques. L'Utilisateur en est informé par courriel ou lors de sa connexion au moins quinze jours avant l'entrée en vigueur de la nouvelle version, sauf lorsque la modification est commandée par la loi ou par un impératif de sécurité. La nouvelle version lui est soumise pour acceptation à la connexion qui suit son entrée en vigueur ; à défaut d'acceptation, l'accès aux Services est suspendu, sans préjudice des Interventions en cours, qui demeurent régies par la version précédemment acceptée. L'Utilisateur qui refuse la nouvelle version peut demander la clôture de son compte, sans frais.

La version en vigueur, avec sa date et son numéro, est consultable à tout moment dans les Services et sur equinoxe-service.tech ; les versions antérieures sont communiquées sur simple demande.

Titre II. Le compte

Article 4. Ouverture du compte

Le compte Client s'ouvre sur demande, formée depuis l'Espace professionnel. L'adresse électronique est confirmée par un code. Equinox Service examine chaque demande et demeure libre de l'accepter ou de la refuser, sans avoir à motiver sa décision ; une demande refusée ou non confirmée est effacée dans le délai prévu par la politique de confidentialité. Un compte peut également être ouvert par Equinox Service à la demande du Client, qui reçoit alors une invitation.

Les Services sont réservés aux personnes majeures et capables. La personne qui ouvre un compte au nom d'une personne morale déclare disposer du pouvoir de l'engager. Le Client déclare, à l'ouverture, sa qualité de Professionnel ou de Consommateur ; Equinox Service se fonde sur cette déclaration, sous réserve des éléments contraires portés à sa connaissance.

Le compte du Technicien est créé par Equinox Service et activé par le Technicien depuis le lien d'invitation qui lui est adressé.

Article 5. Exactitude des informations

L'Utilisateur fournit des informations exactes, complètes et à jour : identité ou dénomination, coordonnées, numéro SIRET lorsqu'il est requis, type de Client, zone d'activité. Il les tient à jour sans délai. Un numéro de client lui est attribué ; il identifie ses Demandes et ses factures. Equinox Service peut suspendre un compte dont les informations se révèlent inexactes, jusqu'à régularisation.

Article 6. Identifiants, clé d'accès et sécurité

Les identifiants sont strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur choisit un mot de passe robuste, ne le communique à personne et ne le réutilise pas sur un autre service. Les Services proposent une double vérification et une clé d'accès, que l'Utilisateur est invité à activer. Les appareils reconnus peuvent être consultés et révoqués depuis les réglages du compte.

Toute action accomplie depuis un compte ou par l'une de ses Personnes habilitées est réputée accomplie par le titulaire du compte, qui en répond, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse qui ne lui est pas imputable et qu'il a signalée sans délai.

L'Utilisateur qui soupçonne une utilisation de son compte par un tiers, ou qui perd un appareil connecté, modifie son mot de passe et en avise Equinox Service sans délai. Une demande de nouveau mot de passe fait l'objet d'une vérification par Equinox Service, qui peut exiger un justificatif d'identité avant toute réinitialisation.

Article 7. Personnes habilitées

Le Client Professionnel peut désigner des Personnes habilitées à utiliser son compte. Il les choisit sous sa seule responsabilité, leur porte à connaissance les CGU et la politique de confidentialité, et retire sans délai l'habilitation de toute personne qui n'a plus à accéder au compte. Chaque Demande indique la personne qui l'a formée. Les droits d'une Personne habilitée sont ceux que le Client lui attribue ; ils ne peuvent excéder les siens.

Titre III. Usage des Services

Article 8. Règles d'usage

L'Utilisateur use des Services loyalement, pour leur seul objet. Il lui est notamment interdit :

- d'accéder ou de tenter d'accéder au compte d'un tiers, ou à des données qui ne lui sont pas destinées ;
- de contourner ou d'altérer les mesures de sécurité, de perturber le fonctionnement des Services, d'en sonder les vulnérabilités ou d'en extraire les contenus par un procédé automatisé ;
- de fournir des informations fausses, de former une Demande dénuée d'intention réelle ou d'usurper la qualité d'un tiers ;
- de déposer un Contenu illicite, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, ou qui porte atteinte à la vie privée, à l'image ou aux droits d'un tiers ;
- de transmettre un fichier contenant un programme malveillant ;
- de céder, prêter ou revendre l'accès aux Services, ou de les utiliser pour le compte d'un tiers non déclaré ;
- d'utiliser les Services pour solliciter directement un Technicien en dehors d'Equinoxe Service.

Tout manquement peut entraîner la suspension ou la clôture du compte dans les conditions de l'article 23, sans préjudice de toute action.

Article 9. Propriété intellectuelle et Contenus

Les Services, leur architecture, leur logiciel, leurs textes, leur charte graphique, le nom et le logo Equinoxe Service, les pictogrammes, illustrations, films et documents d'aide sont la propriété d'Equinoxe Service ou font l'objet d'une autorisation d'usage. Toute reproduction, représentation, extraction ou réutilisation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, est interdite. L'Utilisateur dispose, pour la durée de son compte, d'un droit personnel, non exclusif et incessible d'utiliser les Services conformément à leur destination.

L'Utilisateur demeure titulaire des droits sur ses Contenus. Il garantit en détenir les droits et pouvoir les transmettre. Il concède à Equinoxe Service, à titre gratuit, pour la durée de conservation prévue par la politique de confidentialité et pour le monde entier, le droit de les reproduire, de les stocker, de les adapter techniquement et de les communiquer aux personnes désignées aux présentes, dans la seule mesure nécessaire au traitement des Demandes, à la réalisation des Interventions, à l'établissement des rapports et à la conservation de la preuve. Aucun Contenu n'est exploité à des fins promotionnelles sans l'accord exprès de son auteur, hors les avis dans les conditions de la charte des avis.

Article 10. Disponibilité et évolution

Equinoxe Service s'emploie à rendre les Services accessibles en permanence, sans le garantir. L'accès peut être interrompu ou dégradé pour une maintenance, une mise à jour, une panne, une attaque, une défaillance de l'hébergeur, du réseau ou d'un prestataire, ou un cas de force majeure. Equinoxe Service s'efforce d'annoncer les interruptions programmées et de

rétablir le service dans les meilleurs délais, sans que l'Utilisateur puisse prétendre à une indemnité.

Equinox Service peut faire évoluer les Services, en ajouter, modifier ou retirer des fonctions. Les notifications, courriels et estimations d'heure d'arrivée dépendent de services extérieurs (réseaux, messageries, appareils des destinataires) et peuvent parvenir tardivement ou ne pas parvenir. En toute hypothèse, le téléphone, au +33 3 67 26 81 18, demeure le canal de secours ; une Demande urgente dont le statut n'évolue pas doit être doublée d'un appel.

Article 11. Communications

L'Utilisateur accepte de recevoir, par courriel et par notification, les communications relatives au fonctionnement des Services et au suivi des Interventions : confirmations, changements de statut, messages du Technicien, rapports, invitations à donner un avis, alertes de sécurité, information sur les modifications des documents contractuels. Les préférences de réception se règlent depuis le compte, à l'exception des communications nécessaires à l'exécution du contrat et à la sécurité, qui ne peuvent être désactivées. Les échanges se tiennent en français.

Titre IV. Dispositions propres aux Clients

Article 12. La Demande d'intervention

Une Demande n'emporte aucun engagement d'Equinox Service tant qu'elle n'est pas acceptée. Elle devient une Intervention convenue au moment où les Services affichent le statut « Acceptée par le technicien ». Jusque-là, Equinox Service peut solliciter des précisions, requalifier le délai demandé, ou refuser la Demande en indiquant le motif. Lorsqu'aucun Technicien n'est disponible, la Demande demeure en attente et les Services l'indiquent ; il appartient alors au Client d'apprécier s'il doit rechercher une autre solution.

Les délais proposés expriment le souhait du Client ; ils ne lient Equinox Service qu'après acceptation, dans la limite de ce qui est indiqué lors de celle-ci. Le délai « Urgent » est réservé aux situations qui l'exigent ; il emporte application des conditions tarifaires des CGV et peut être requalifié par Equinox Service, ce dont le Client est informé dans son suivi.

L'envoi d'une Demande vaut acceptation des CGV en vigueur à cette date, présentées au Client avant l'envoi. Lorsque le Client est un Consommateur, les dispositions du Code de la consommation relatives aux contrats conclus à distance et hors établissement s'appliquent ; l'information précontractuelle, le prix, le droit de rétractation et ses exceptions figurent dans les CGV, dans le formulaire de rétractation et dans le récapitulatif affiché avant l'envoi.

Les Services ne constituent pas un service d'urgence. En présence d'un danger pour les personnes ou les biens (odeur de gaz, incendie, risque électrique, inondation), le Client se met en sécurité et appelle d'abord les secours : le 112, le 18, ou Urgence Sécurité Gaz au 0 800 47 33 33.

Article 13. Les lieux, les accès et les occupants

En formant une Demande, le Client garantit :

- qu'il est propriétaire des lieux, ou qu'il dispose du mandat ou de l'autorisation nécessaire pour y faire intervenir un professionnel ;

- que les informations fournies sont exactes et complètes : adresse, étage, accès, nature du désordre, présence d'occupants, heures d'arrivée et de départ des voyageurs ;
- qu'il est en droit de communiquer les codes d'accès, clés, consignes et instructions transmis, et qu'il en assume la responsabilité ;
- que les occupants, locataires ou voyageurs ont été avisés du passage du Technicien et, lorsque leurs coordonnées sont transmises, de cette transmission, conformément à la politique de confidentialité.

Les codes d'accès sont chiffrés ; le Technicien n'y accède qu'entre l'acceptation et le terme de l'Intervention ; ils sont effacés trente jours après la Demande. Equinoxe Service recommande de modifier tout code communiqué une fois l'Intervention achevée, lorsque l'installation le permet. Les conséquences d'une information inexacte ou incomplète (déplacement infructueux, attente, accès impossible, intervention hors du périmètre convenu) sont régies par les CGV.

Les liens figurant dans les instructions destinées aux voyageurs sont signalés comme tels ; le Technicien qui les ouvre le fait sous la responsabilité du Client qui les a déposés.

Article 14. Fiches, entités et Gestionnaires

Le Client peut créer des Fiches pour les tiers pour lesquels il demande des interventions, et désigner, pour chaque Demande, la personne à laquelle elle est facturée. Il garantit disposer du mandat nécessaire pour engager la personne facturée et l'avoir informée des présentes et de la politique de confidentialité. Une Fiche est validée par Equinoxe Service avant toute facturation ; les modifications d'une Fiche validée sont soumises à cette même validation.

Lorsque le propriétaire d'une Fiche ouvre son propre compte, la Fiche lui est rattachée, en son nom ou comme l'une de ses entités. Le Client qui la gère en devient le Gestionnaire : il conserve l'accès aux Interventions antérieures et peut continuer à former des Demandes pour cette Fiche, tant que le propriétaire ou Equinoxe Service n'y a pas mis fin. Le propriétaire voit, en lecture seule, les Demandes formées pour ses Fiches par ses Gestionnaires ; le Gestionnaire voit de même celles que le propriétaire forme pour une Fiche à laquelle il a accès au moment de la Demande. Un accès retiré ne donne vue ni sur les Demandes postérieures ni sur leur historique ; un accès rétabli ne donne pas vue sur les Demandes formées entre-temps.

Equinoxe Service peut transférer la propriété d'une Fiche au compte de la personne qu'elle désigne, et mettre fin à un accès de Gestionnaire ; les comptes concernés en sont avisés. Les droits attachés à une Intervention sont fixés au moment de sa création et ne sont pas modifiés par les changements ultérieurs d'accès.

Article 15. Suivi de l'Intervention

Les Services affichent, de bonne foi et à titre indicatif, l'état de chaque Demande : acceptation, départ, arrivée, suspension, reprise, terme. L'heure d'arrivée est une estimation, calculée à partir d'un itinéraire ou indiquée par le Technicien ; elle varie avec la circulation et ne constitue pas un engagement.

Dès l'acceptation, le Client accède à la page de présentation du Technicien : photographie, prénom et initiale du nom, métiers, langues, note moyenne. Ces informations servent à reconnaître la personne qui se présente aux lieux ; elles ne sont utilisées à aucune autre fin. Equinoxe Service peut confier l'Intervention à un Technicien indépendant, dont elle vérifie

l'immatriculation, l'attestation de vigilance et l'assurance ; le Client demeure en relation avec Equinox Service, seule responsable de l'Intervention à son égard et seule à la facturer.

Une Intervention peut être suspendue par le Technicien ou par Equinox Service, notamment pour un approvisionnement en pièces ou en matériel ; le Client en est informé avec le motif, l'explication, le prix indicatif de la pièce lorsqu'il est connu et la date ou l'heure de reprise estimée. Pendant la suspension, le Client peut annuler l'Intervention depuis les Services, en indiquant le motif ; les conséquences de l'annulation sont celles des CGV. Lorsqu'un Technicien abandonne une Intervention, Equinox Service la propose à un autre Technicien ; le Client en est avisé.

Le Client ne sollicite pas directement un Technicien, pendant la durée de son compte et douze mois après sa clôture, pour lui confier en dehors d'Equinox Service une prestation dont il a eu connaissance par les Services.

Article 16. Rapport, images et archivage

Au terme de l'Intervention, le Technicien établit un rapport : objet, travaux réalisés, remarques, conclusion, pièces utilisées, photographies et, le cas échéant, vidéo de conclusion. Le Client le reçoit par courriel et le retrouve dans les Services. Le rapport officiel, signé, lui est adressé avec la facture. Une fois l'Intervention close, le rapport n'est plus modifiable.

Le Client est informé et accepte que le Technicien photographie et filme l'installation concernée avant, pendant et après son intervention, afin d'établir le travail réalisé et l'état des lieux à son départ. Le Technicien a pour consigne de ne pas filmer les personnes ni les effets personnels. Le Client est également informé que le Technicien peut être porteur d'une caméra individuelle, dans les conditions de la politique de confidentialité et de la notice d'information présentée sur place ; les enregistrements de cette caméra ne sont accessibles ni dans les Services ni dans les rapports.

Les Demandes, échanges, rapports, photographies et vidéos sont archivés par Equinox Service pour la durée fixée par la politique de confidentialité, avec leur empreinte numérique. Dans les Services, les vidéos d'une Demande sont consultables trente jours et la vidéo de conclusion quatre-vingt-dix jours ; au-delà, elles sont conservées en archive et communiquées sur demande.

Le rapport officiel comporte un code et un lien donnant accès en lecture au dossier de photographies et de vidéos de l'Intervention. Ce dossier n'est référencé par aucun moteur de recherche, mais toute personne détenant le lien peut le consulter. Le Client ne communique le rapport qu'aux personnes qui ont à en connaître (propriétaire, assureur, expert) et répond de la diffusion qu'il en fait.

Le Client dispose de quinze jours à compter de la réception du rapport pour signaler une erreur ou formuler une réserve. Ce délai facilite le traitement de la réclamation ; il ne prive le Client d'aucun droit ni d'aucune garantie tenant de la loi ou des CGV.

Article 17. Avis

Une fois l'Intervention close, le Client peut attribuer une note et rédiger un commentaire. L'avis est facultatif, ne donne lieu à aucune contrepartie et ne peut être déposé qu'une fois par Intervention. Il porte sur l'Intervention et ne comporte ni donnée personnelle, ni propos injurieux, diffamatoire ou étranger à la prestation. Les notes entrent dans la note moyenne du

Technicien, affichée à partir de trois avis, sans pondération. Les avis peuvent être publiés sur equinoxe-service.tech, contrôlés, refusés ou retirés dans les seules conditions de la charte des avis, qui fait partie des présentes par référence. Le Technicien peut signaler un avis qu'il estime contraire à ces règles ; Equinoxe Service statue et en informe l'auteur en cas de retrait. Le Client peut demander la modification ou le retrait de son avis à tout moment. Un avis déposé sur Google relève des règles de ce service.

Titre V. Dispositions propres aux Techniciens

Article 18. Cadre

L'Application est un instrument mis à la disposition du Technicien : elle lui transmet les Demandes et les informations utiles à l'Intervention, et recueille ses statuts et son rapport. La relation entre le Technicien et Equinoxe Service est régie par son contrat, qui prévaut sur les présentes.

Les CGU ne créent aucun lien de subordination à l'égard d'un Technicien indépendant. Celui-ci organise librement son activité : il fixe ses disponibilités et ses absences, peut se rendre indisponible à tout moment, demeure libre d'accepter ou de refuser chaque Intervention proposée sans pénalité, n'est tenu à aucune exclusivité, utilise son propre matériel et choisit ses méthodes, dans le respect des règles de l'art et de la Demande. Le motif demandé lors d'un refus ou d'un abandon sert exclusivement à informer le Client et à réorienter la Demande. Le Technicien indépendant tient à jour dans son dossier les justificatifs exigés par la loi : immatriculation, attestation de vigilance de moins de six mois, assurance de responsabilité civile professionnelle.

Article 19. Utilisation de l'Application

- **Compte personnel.** Le compte du Technicien est strictement personnel. Il ne le prête pas et ne fait pas réaliser par un tiers une Intervention qu'il a acceptée, sauf accord écrit d'Equinoxe Service.
- **Confidentialité.** L'adresse, les codes d'accès, les consignes, les notes laissées par un Technicien précédent, les photographies et les coordonnées reçus pour une Intervention sont confidentiels. Le Technicien les utilise pour cette seule Intervention, ne les copie pas, ne les conserve pas et ne les communique à personne. Cette obligation survit à la fin de la collaboration. Les prix d'achat des pièces et les conditions consenties par les fournisseurs ne sont jamais partagés entre Techniciens ni communiqués aux Clients.
- **Statuts.** Le Technicien renseigne chaque étape au moment où elle survient : départ, arrivée, suspension, reprise, terme. Ces horodatages informent le Client et fondent le rapport.
- **Position.** Au départ vers une Intervention, l'Application peut lire une fois la position du téléphone pour calculer l'itinéraire et l'heure d'arrivée estimée. Cet accès est facultatif ; la position n'est ni enregistrée ni communiquée au Client.
- **Pièces et fournisseurs.** Le Technicien déclare les pièces utilisées, au prix qu'il a payé, et peut proposer un fournisseur ou un magasin ; aucun justificatif d'achat n'est exigé, et aucun ticket de caisse n'est photographié dans le rapport.

- **Rapport.** Le rapport est sincère et complet. Les photographies et la vidéo de conclusion montrent le travail réalisé et l'état des lieux au départ ; elles évitent les personnes et les effets personnels. Un rapport abandonné est perdu ; ses photographies et vidéos sont archivées au dossier de l'Intervention.
- **Images.** Le Technicien ne conserve sur son téléphone aucune image prise chez un Client au-delà de ce qu'exige son envoi, et n'en fait aucun autre usage.
- **Caméra individuelle.** Lorsqu'il en est équipé, le Technicien l'utilise conformément aux consignes d'Equinoxe Service, à la politique de confidentialité et à la notice d'information : déclenchement limité aux situations qui le justifient, avertissement oral des personnes présentes, voyants visibles, remise du fichier original, aucune copie personnelle, aucune diffusion.
- **Appareil.** Le Technicien protège par un verrouillage l'appareil sur lequel l'Application est installée et signale sans délai sa perte ou son vol.

Article 20. Page de présentation

Le Technicien dispose d'une page de présentation visible des Clients dont il a accepté une Demande : photographie, prénom et initiale du nom, ancienneté, métiers, langues, nombre d'Interventions, note moyenne à partir de trois avis, texte de présentation et, pour un indépendant, l'état de son dossier. Ses coordonnées et ses justificatifs ne sont jamais montrés. Il rédige son texte avec exactitude ; Equinoxe Service peut le corriger. Il peut consulter les avis qui le concernent, en signaler un dans les conditions de l'article 17 et faire part de ses observations.

Article 21. Suspension de l'accès

Equinoxe Service peut suspendre l'accès d'un Technicien, en lui indiquant le motif, pour protéger les Clients ou les Services : risque pour la sécurité du compte, justificatif obligatoire manquant ou expiré, manquement à la confidentialité ou aux présentes, ou tout motif prévu par son contrat. L'accès prend fin avec la collaboration ; le Technicien conserve, sur demande, copie des rapports qu'il a établis.

Titre VI. Responsabilité, durée et litiges

Article 22. Responsabilité

Les présentes régissent les seuls Services en ligne. La responsabilité d'Equinoxe Service au titre des Interventions est régie par les CGV.

Au titre des Services, Equinoxe Service est tenue d'une obligation de moyens. Elle ne répond pas des conséquences : d'une information inexacte, incomplète ou tardive fournie par un Utilisateur ; d'une utilisation du compte par un tiers lorsque l'Utilisateur n'a pas préservé ses identifiants ; d'une interruption ou d'un retard qui ne lui est pas imputable (réseau, hébergeur, messagerie, appareil de l'Utilisateur, force majeure) ; du contenu des sites et applications de tiers vers lesquels les Services renvoient ; de la diffusion que le Client fait du rapport et de son lien.

À l'égard d'un Client Professionnel ou d'un Technicien, la responsabilité d'Equinoxe Service au titre des Services est limitée aux dommages directs et prévisibles ; elle ne s'étend ni aux pertes

d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle ou de données, ni à l'atteinte à l'image. Cette limitation ne s'applique ni en cas de faute lourde ou dolosive, ni en cas de dommage corporel.

À l'égard d'un Consommateur, aucune stipulation des présentes ne supprime ni ne réduit les droits qu'il tient de la loi.

L'Utilisateur répond des dommages causés à Equinoxe Service ou aux tiers par un usage des Services contraire aux présentes, et garantit Equinoxe Service contre toute réclamation née des Contenus qu'il a déposés ou des informations qu'il a fournies.

Article 23. Durée, suspension et clôture du compte

Le compte est ouvert pour une durée indéterminée. Le Client peut en demander la clôture à tout moment, sans frais, par courriel à contact@equinoxe-service.tech ; elle prend effet au terme des Interventions en cours.

Equinoxe Service peut clôturer un compte moyennant un préavis de trente jours. Elle peut le suspendre ou le clôturer sans préavis, en indiquant le motif, en cas de manquement grave aux présentes, d'utilisation frauduleuse, de risque pour la sécurité, d'informations inexactes non régularisées ou d'impayé persistant au sens des CGV. Un compte demeuré trois ans sans connexion ni Demande est clôturé après information par courriel.

La clôture n'éteint ni les sommes dues, ni les Interventions en cours, ni les obligations de confidentialité. Les dossiers des Interventions réalisées demeurent conservés pour la durée prévue par la politique de confidentialité ; sur demande, Equinoxe Service remet au Client copie de ses rapports.

Article 24. Signalement d'un Contenu

Toute personne peut signaler à Equinoxe Service un Contenu qu'elle estime illicite, par courriel à contact@equinoxe-service.tech, en précisant le Contenu visé, le motif du signalement et ses coordonnées. Equinoxe Service examine le signalement avec diligence, informe son auteur de la suite donnée et, lorsqu'elle retire un Contenu, en indique le motif à la personne qui l'avait déposé. Equinoxe Service peut retirer sans préavis tout Contenu manifestement illicite ou contraire aux présentes.

Article 25. Preuve

Les enregistrements des Services font preuve entre les parties : acceptation des présentes et des CGV avec leur version et leur empreinte, Demandes, échanges, statuts et horodatages, rapports, photographies, vidéos et leurs empreintes numériques, courriels et notifications adressés, historique des actions. Ils sont conservés dans des conditions propres à en garantir l'intégrité et font foi jusqu'à preuve contraire, que chaque partie demeure libre de rapporter par tout moyen. La présente convention ne renverse pas la charge de la preuve au détriment du Consommateur.

Article 26. Données à caractère personnel

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans les Services sont décrits dans la politique de confidentialité, accessible sans connexion sur equinoxe-service.tech et dans les Services. Les Services n'utilisent que les éléments strictement nécessaires à leur fonctionnement (session, appareil reconnu, préférences d'affichage) ; aucune mesure

d'audience ni traceur publicitaire n'est mis en œuvre. Le Client qui communique des données relatives à des tiers (Personnes habilitées, occupants, voyageurs, personnes facturées) garantit les avoir informés dans les conditions de la politique de confidentialité.

Article 27. Réclamation et médiation

Toute réclamation relative aux Services est adressée à Equinox Service par courriel à contact@equinox-service.tech ou par courrier au siège ; Equinox Service y répond dans les meilleurs délais.

Le Consommateur qui n'a pas obtenu satisfaction dans les deux mois suivant sa réclamation écrite peut saisir gratuitement, dans l'année qui suit, le médiateur de la consommation dont relève Equinox Service : CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net. Il peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, lorsqu'elle est disponible.

Article 28. Droit applicable et juridiction

Les présentes sont soumises au droit français et rédigées en français ; en cas de traduction, seule la version française fait foi.

Le Consommateur peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, ou la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Tout litige entre Equinox Service et un Client Professionnel relatif aux présentes relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des juridictions de Mulhouse, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Les litiges avec un Technicien relèvent de la juridiction désignée par la loi ou par son contrat.

Article 29. Dispositions diverses

La nullité d'une stipulation n'affecte pas les autres, qui demeurent applicables ; la stipulation nulle est, autant que possible, remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent. Le fait pour Equinox Service de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Equinox Service peut céder les présentes à tout successeur dans l'exploitation des Services, qui en reprend les obligations ; l'Utilisateur en est informé. Les présentes constituent, avec les documents qu'elles visent, l'intégralité de l'accord relatif à l'usage des Services.