

Charte des avis clients

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

Equinox Service · Pierre-Hugo Cantarutti, entrepreneur individuel (EI) · 17 rue de la Forêt,
68800 Thann · SIRET 881 330 021 00018

Questions et signalements : contact@equinox-service.tech · +33 3 67 26 81 18 · charte
disponible sur equinox-service.tech

Equinox Service publie les avis de ses clients. La présente charte expose, conformément aux articles L. 111-7-2 et D. 111-16 à D. 111-19 du Code de la consommation, comment ces avis sont recueillis, contrôlés, publiés et conservés. Elle s'applique à tout avis affiché sur equinox-service.tech et sur l'espace professionnel pro.equinox-service.tech.

1/. Qui peut laisser un avis

Seul un Client dont l'intervention a été réalisée et clôturée par Equinox Service peut laisser un avis. L'avis est rattaché à cette intervention, identifiée par son numéro, et déposé depuis le compte du Client sur l'espace professionnel : c'est ainsi qu'Equinox Service s'assure que chaque avis émane d'une personne ayant effectivement eu recours à ses services. Un avis ne peut être déposé qu'une fois par intervention.

2/. Comment l'avis est recueilli

À la clôture de l'intervention, le Client est invité à attribuer une note de 1 à 5 et, s'il le souhaite, à rédiger un commentaire. Cette invitation est unique ; un seul rappel discret lui est adressé s'il n'y a pas donné suite. Le dépôt d'un avis est libre et facultatif. **Aucune contrepartie**, remise, cadeau ni avantage d'aucune sorte n'est accordé en échange d'un avis, quelle qu'en soit la teneur. Equinox Service ne rédige, n'achète ni ne commande aucun avis.

3/. Contrôle et modération

Equinox Service procède à un contrôle avant publication. Il porte exclusivement sur les points suivants, et jamais sur la note attribuée ni sur le caractère favorable ou défavorable du commentaire :

- rattachement de l'avis à une intervention réelle et clôturée (contrôle automatique) ;
- absence de propos injurieux, diffamatoires, discriminatoires ou contraires à la loi ;
- absence de données personnelles de tiers (noms, adresses, numéros de téléphone, images) ;
- rapport avec la prestation : un commentaire étranger à l'intervention n'est pas publié ;
- absence de conflit d'intérêts manifeste (avis déposé par un concurrent, un proche ou un collaborateur d'Equinox Service).

Un avis est publié tel quel ou refusé ; **il n'est jamais modifié**. Il est publié dans un délai de sept jours à compter de son dépôt. En cas de refus, l'auteur en est informé par courriel, avec le motif, et peut déposer un nouvel avis conforme. Un avis déjà publié peut-être retiré pour l'un des motifs ci-dessus, découvert après coup, ou à la demande de son auteur. Le Client qui conteste un refus ou un retrait s'adresse à contact@equinox-service.tech.

4/. Publication et classement

Chaque avis publié comporte la note, le commentaire éventuel, le prénom et l'initiale du nom de l'auteur (ou la dénomination de l'entreprise, avec son accord), la nature de la prestation, la date de l'intervention et la date de dépôt de l'avis. Les avis sont classés **par ordre chronologique, du plus récent au plus ancien**, sans autre critère. La note moyenne affichée est la moyenne arithmétique de l'ensemble des avis publiés ; aucun avis publié n'en est écarté. Equinox Service peut répondre publiquement à un avis ; sa réponse est datée et distinguée de l'avis.

5/. Durée de publication et conservation

Un avis reste publié trois ans à compter de son dépôt, puis est retiré du site ; les avis retirés ou refusés sont conservés un an à des fins de preuve, puis supprimés. L'auteur peut à tout moment modifier ou retirer son avis depuis son compte, ou en demander le retrait par courriel. Les données personnelles liées aux avis sont traitées dans les conditions de la Politique de confidentialité, disponible sur equinox-service.tech.

6/. Avis publiés sur Google

Equinox Service dispose d'une fiche d'établissement Google sur laquelle toute personne peut déposer un avis. Ces avis sont recueillis, contrôlés et classés par Google selon ses propres règles, sans intervention d'Equinox Service, qui peut seulement y répondre ou signaler un avis à Google. Lorsque le site renvoie vers ces avis ou en reproduit la note, il en indique la provenance.

7/. En résumé

POINT	AVIS RECUEILLIS PAR EQUINOXE SERVICE	AVIS GOOGLE
Qui	Clients dont l'intervention est clôturée	Toute personne, selon les règles de Google
Vérification	Oui : avis lié à une intervention réelle, depuis le compte du Client	Par Google
Contrepartie	Aucune	Aucune
Contrôle	Avant publication, sur les seuls motifs de l'article 3	Par Google
Modification	Jamais ; publication ou refus motivé	Par Google
Classement	Chronologique, du plus récent au plus ancien	Par Google
Durée	Trois ans de publication	Par Google