

Politique de recueil des avis clients sur Invivox.com

Introduction

Chez Invivox, nous accordons une grande importance à la satisfaction de nos utilisateurs. Les avis clients nous permettent d'améliorer continuellement nos services et de garantir une expérience optimale. Cette politique décrit les modalités de recueil, de modération et de publication des avis clients sur notre site Invivox.com, en conformité avec la réglementation en vigueur en France.

1. Recueil des Avis

Les avis sont recueillis auprès des utilisateurs ayant participé à un événement ou à un cours en ligne proposé par Invivox. Les avis sont sollicités par email après la participation à l'événement. Aucune contrepartie n'a été fournie en échange des avis

2. Authenticité des Avis

Conformément à la norme AFNOR NF Z74-501 et aux recommandations de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes), nous nous engageons à garantir l'authenticité des avis publiés :

- **Vérification de l'identité** : Seuls les utilisateurs ayant effectivement participé à un événement ou à un cours peuvent laisser un avis.
- **Traçabilité** : Chaque avis est associé à une participation vérifiable.
- **Absence de modification** : Les avis ne sont pas modifiés, sauf pour des raisons de conformité légale ou de modération (voir section Modération).

3. Modération des Avis

Tous les avis peuvent faire l'objet d'une modération post publication. Cette modération vise à garantir le respect des règles suivantes :

- **Respect de la loi** : Les avis ne doivent pas contenir de propos illégaux, diffamatoires, injurieux, ou contraires à l'ordre public.
- **Respect de la vie privée** : Les avis ne doivent pas divulguer d'informations personnelles ou sensibles.
- **Pertinence** : Les avis doivent être en lien direct avec l'événement ou le cours auquel l'utilisateur a participé.

Les avis non conformes à ces règles seront supprimés. Les utilisateurs seront informés des raisons de la dépublication de leur avis.

4. Publication des Avis

Les avis validés sont publiés sur Invivox.com dans un délai raisonnable. Les avis sont affichés de manière chronologique, du plus récent au plus ancien. Chaque avis est accompagné de la date de publication et, si possible, du nom ou pseudonyme de l'utilisateur.

Les avis sont conservés et publiés sans limite de temps. Il n'existe pas de procédure de contrôle des avis comme visée à l'article D111-17 du Code de la consommation.

5. Droit de Réponse

Conformément à la loi, toute personne ou entité faisant l'objet d'un avis négatif dispose d'un droit de réponse. Ce droit peut être exercé en contactant notre service client à l'adresse valerie@invivox.com.

6. Transparence et Équité

Nous nous engageons à traiter tous les avis de manière équitable et transparente. Aucun avis ne sera supprimé ou modifié pour des raisons commerciales ou de convenance. Les avis négatifs sont publiés dans les mêmes conditions que les avis positifs, tant qu'ils respectent les règles de modération.

7. Protection des Données Personnelles

Le recueil et le traitement des avis clients respectent les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les données personnelles collectées dans le cadre des avis sont utilisées uniquement pour la gestion et la publication des avis, et ne sont pas transmises à des tiers sans le consentement explicite des utilisateurs.

8. Contact

Pour toute question ou réclamation concernant notre politique de recueil des avis clients, vous pouvez nous contacter à l'adresse valerie@invivox.com.

Cette politique est susceptible d'être mise à jour en fonction de l'évolution de la réglementation et de nos pratiques. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.

Dernière mise à jour : Mai 2025

