

## Politique de Shurgard relative aux avis

La présente Politique relative aux avis explique comment Shurgard sollicite, collecte, affiche et gère les avis concernant ses services. Elle vise à offrir aux clients une visibilité claire sur l'origine de nos avis, la manière dont ils sont traités et la façon dont ils apparaissent sur notre site web, afin de les aider à faire un choix éclairé.

### 1. Qui peut laisser un avis et comment les avis sont collectés

- 1.1. Les clients qui louent un box de stockage, en ligne, par téléphone ou en magasin, peuvent être invités à laisser volontairement un avis public après avoir pris possession de leur box de stockage. Cette invitation peut être faite oralement par les équipes en magasin et/ou par e-mail après la location. Selon le processus d'invitation applicable, les clients peuvent être invités à laisser un avis sur Google Reviews et/ou Trustpilot. La participation est facultative.
- 1.2. Shurgard s'appuie exclusivement sur des plateformes tierces et ne propose pas sa propre plateforme permettant aux clients de publier des avis. Les avis ne sont donc pas vérifiés par Shurgard, mais sont affichés sur notre site web conformément aux règles décrites ci-dessous.

### 2. Plateformes tierces et politiques applicables

Les avis sur Trustpilot et Google sont créés et hébergés sur ces plateformes. Shurgard ne contrôle ni les processus de soumission, ni la modération, ni la publication des avis sur ces services tiers et ne peut pas vérifier de manière indépendante l'authenticité des avis qui y sont publiés.

La collecte, la modération, l'affichage et l'éventuelle suppression de ces avis sont régis par les conditions, lignes directrices et politiques relatives aux avis de la plateforme concernée. Pour plus d'informations, veuillez consulter les politiques respectives de Trustpilot (en cliquant [ici](#)) et de Google (en cliquant [ici](#)).

### 3. Comment les avis sont affichés sur notre site web

- 3.1. Source des avis affichés. La bannière d'avis sur notre site web affiche des avis de Trustpilot et/ou de Google, comme décrit ci-dessus, ainsi que des témoignages clients visés au point 6. Nous ne sélectionnons, ne modérons ni ne rejetons les avis affichés dans la bannière en fonction de leur contenu ou de leur note.
- 3.2. Source des avis affichés. La bannière d'avis sur notre site web affiche des avis de Trustpilot et/ou de Google, comme décrit ci-dessus, ainsi que des témoignages clients visés au point 6. Nous ne sélectionnons, ne modérons ni ne rejetons les avis affichés dans la bannière en fonction de leur contenu ou de leur note.
- 3.3. Ordre d'affichage et tri. Par défaut, les avis sont affichés en commençant par les notes les plus élevées, puis par date. Les clients peuvent choisir un autre mode de tri à l'aide des options disponibles sur la page des avis, où les règles de tri applicables sont expliquées.

### 4. Intégrité et neutralité

Shurgard vise à présenter une image équilibrée et représentative des expériences de ses clients. Nous n'offrons aucun avantage ou incitation conditionné au dépôt d'un avis positif et nous ne filtrons pas les avis négatifs. Nous ne modifions pas le contenu des avis provenant de plateformes tierces. Le cas échéant, nous pouvons afficher une note globale calculée à partir des avis hébergés sur ces plateformes.

## 5. Signalement d'avis potentiellement faux ou illégaux

Si vous estimez qu'un avis hébergé sur Trustpilot ou Google est faux, trompeur, illégal ou enfreint de toute autre manière les règles de la plateforme concernée, vous pouvez le signaler directement sur cette plateforme à l'aide des outils de signalement mis à disposition.

Trustpilot et Google examineront le signalement conformément à leurs politiques respectives et pourront supprimer l'avis s'il enfreint leurs conditions. Une fois supprimé par la plateforme concernée, l'avis cessera automatiquement d'apparaître sur notre site web. Un délai technique peut toutefois intervenir entre la décision de suppression prise par Trustpilot ou Google et la disparition effective de l'avis de notre site web.

## 6. Témoignages clients et entretiens

Outre les avis publiés sur des plateformes tierces, certains témoignages affichés sur notre site web peuvent provenir de clients ayant participé à des séries d'entretiens organisées par des agences externes mandatées par Shurgard dans le cadre de la collecte de « témoignages clients ».

Ces témoignages reflètent des expériences et opinions individuelles et visent à fournir un éclairage qualitatif sur nos services. Le cas échéant, nous indiquons clairement qu'il s'agit d'un témoignage client et non d'un avis provenant d'une plateforme.

## 7. Conflits d'intérêts et critères d'éligibilité

Nous invitons les clients qui ont utilisé nos services, en ligne ou en magasin, à laisser un avis. Nous nous efforçons d'éviter tout conflit d'intérêts et ne publions pas sciemment d'avis provenant de personnes n'ayant pas eu de véritable expérience avec les services de Shurgard.

Pour les avis hébergés sur Trustpilot et Google, les critères d'éligibilité ainsi que les éventuels contrôles d'identité sont déterminés par ces plateformes conformément à leurs propres règles.

## 8. Modifications de cette politique

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique relative aux avis de temps à autre afin de refléter les évolutions de nos processus. Toute modification prendra effet dès sa publication sur notre site web. La date de la dernière mise à jour figurera ci-dessous.