

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE RÉPARATION – REMBOURSEMENT

NEAT SERVICES par LEBONCOIN

Préambule

Les présentes Conditions Générales régissent les modalités de conclusion, de mise en œuvre, de traitement et d'exécution du Contrat de service de Réparation-Remboursement de la Société Neat Services, commercialisé en partenariat avec la plateforme leboncoin, au bénéfice des acheteurs non-professionnels de produits d'occasion acquis via la plateforme leboncoin.

Ce Contrat de Service est un engagement conventionnel distinct par nature des garanties légales ; y sont ainsi exclues la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation et la garantie légale des vices cachés définie aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

ARTICLE 1 – Définitions

Contrat de Service de Réparation-Remboursement Neat Services / Contrat de Service : Prestation de service souscrite par l'Acheteur / Bénéficiaire par l'intermédiaire de la Plateforme leboncoin dont la société débitrice est Neat Services et qui consiste à mettre en œuvre alternativement une prestation de Réparation ou de Remboursement.

Prestataire / Neat Services : Neat Services société par actions simplifiée au capital de 1000 euros, dont le siège social est situé 9 rue des Colonnes, 75002 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 942 612 102 qui propose sous sa seule et unique responsabilité le Contrat de Service de Réparation-Remboursement.

Gestionnaire / Neat Services : Société Neat Services qui dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat de Service de Réparation-Remboursement met à disposition du Bénéficiaire une plateforme de gestion des opérations techniques au titre de l'exécution des prestations de Réparation-Remboursement.

Réparateur / Centre de réparation agréé Neat Services : Professionnel de la réparation mécanique à qui Neat Services a donné mandat afin de procéder en son nom et pour son compte aux opérations techniques de diagnostic et de Réparation.

Plateforme leboncoin : Site édité par la société LBC France, SASU au capital de 3.252.490 euros, dont le siège social est situé 24 rue des Jeûneurs 75002 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 521 724 336 qui recommande le Contrat de Service de

Réparation-Remboursement Neat Services auprès des acheteurs consommateurs de biens listés à l'Article 3, lors des transactions intervenants sur sa Plateforme.

Acheteur / Bénéficiaire : Personne physique, consommateur non-professionnel, ayant acquis un Appareil éligible via leboncoin et ayant conclu un Contrat de Service de Réparation-Remboursement Neat Services.

Appareil couvert : Produit d'occasion appartenant à une catégorie éligible, acheté sur leboncoin, déclaré en état de fonctionnement au moment de l'achat et d'une valeur minimale d'achat de vingt-cinq euros (25)€ Toutes Taxes Comprises (TTC).

Exclusions : Cas dans lesquels les prestations de Réparation ou de Remboursement du Contrat de Service Neat Services ne sont pas dues à l'Acheteur/Bénéficiaire et ne sauraient s'appliquer ou s'exécuter à certains cas expressément spécifiés aux présentes Conditions Générales.

Domicile : Lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire, situé en France métropolitaine.

Durée de prestation : Période de prise en charge convenue (3, 6 ou 12 mois), débutant à la date de prise d'effet mentionnée dans les présentes Conditions Générales.

Réparation : Action de remettre en état de fonctionnement un Appareil couvert qui ne l'est plus, soit par un réparateur agréé, soit directement par le Bénéficiaire dans le cadre d'un parcours de réparation guidé (auto-réparation, envoi de pièces détachées).

Remboursement : Prise en charge financière versée au Bénéficiaire que lorsque l'Appareil couvert n'est techniquement pas réparable ou ne peut être réparé de manière économiquement viable. La compensation financière est versée sur le portefeuille numérique client leboncoin du Bénéficiaire s'il en dispose ou sur son compte bancaire.

Montant forfaitaire unique : Prix payé pour bénéficier du Contrat de Service de Réparation-Remboursement Neat Services, déterminé en fonction de la catégorie de l'Appareil couvert de sa valeur d'achat et de la durée de la prestation choisie. Ce montant, non fractionnable et non renouvelable, est payé en une seule fois par le Bénéficiaire.

Panne : Dysfonctionnement imprévisible, d'origine interne, qui n'existait pas au moment de l'achat survenu en cours d'usage normal du produit, qui empêche totalement ou altère significativement l'utilisation de l'appareil pour sa (ses) fonction(s) principale(s).

Plafond d'engagement : Montant maximal de la prise en charge financière due au titre de la prestation de Remboursement, selon la valeur d'achat de l'Appareil couvert, fixé à deux mille euros (2 000 €) Toutes Taxes Comprises (TTC).

Prise d'effet : Date à partir de laquelle les obligations et les droits issus du Contrat de Service de Réparation-Remboursement Neat Services sont applicables.

Valeur d'achat : Montant total payé par le Bénéficiaire pour l'acquisition de l'Appareil couvert, Toutes Taxes Comprises (TTC), et servant de base pour la détermination des conditions d'éligibilité ainsi que pour le calcul de la prestation de Remboursement et des plafonds applicables.

ARTICLE 2 – Objet du contrat

Le présent Contrat de Service a pour objet de définir les droits et obligations issus de la prestation de service de Réparation-Remboursement exécutée par Neat Services.

Cette prestation couvre les Réparations ou Remboursements des biens achetés sur la Plateforme leboncoin, en cas de Panne desdits biens survenant pendant la durée de couverture choisie par le Bénéficiaire.

Ce Contrat de Service est destiné à toute personne physique, consommateur non-professionnel, résidant en France métropolitaine (Corse incluse) ayant acquis un Appareil couvert sur leboncoin et souhaitant souscrire à la prestation de service de Réparation-Remboursement de Neat Services.

Il s'adresse donc uniquement aux particuliers ayant acquis l'Appareil à des fins et pour un usage non-professionnels.

ARTICLE 3 – Catégories de produits éligibles

Les catégories de produits suivants sont éligibles au Contrat de Service de Réparation-Remboursement Neat Services, sous réserve que le produit soit acheté sur la Plateforme leboncoin et remplisse les conditions du présent Contrat :

- ⇒ Téléphonie - Objets connectés : Smartphones, montres connectées, assistants vocaux, routeurs Wi-Fi.
- ⇒ Ordinateurs : Ordinateurs portables et fixes, tablettes, écrans.
- ⇒ Liseuse : Appareils dédiés à la lecture électronique de livres numériques.
- ⇒ Photo, Audio, Vidéo : Appareils photo numériques, caméras, casques audio, enceintes, appareils de streaming.
- ⇒ Consoles : Consoles de jeux vidéo (ex : PlayStation, Xbox, Nintendo Switch).
- ⇒ PEM (Petit Équipement Ménager) : Appareils électroménagers de petite taille (ex : machines à café, grille-pain, bouilloires).
- ⇒ GEM (Gros Équipement Ménager) : Appareils électroménagers de grande taille (ex : lave-linge, réfrigérateurs, sèche-linge, fours, micro-ondes).

Il est précisé, que notamment les produits suivants ne peuvent être pris en charge :

Les produits en pièces détachées (ex : composants électroniques seuls).

- ⇒ Les produits de collection (vintages, objets rares ou anciens non destinés à un usage quotidien).
- ⇒ Les accessoires (câbles, chargeurs, coques, piles, etc...).
- ⇒ Les produits défectueux ou présentant des dommages apparents au moment de l'achat.

ARTICLE 4 – Conditions d'éligibilité au Contrat de Service de Réparation-Remboursement Neat Services

Pour bénéficier du Contrat de Service Neat Services, l'ensemble des conditions cumulatives suivantes doivent impérativement être réunies :

1. **Conclusion du Contrat de Service concomitamment à l'achat** : Le contrat de Service de Réparation-Remboursement doit être conclu le même jour que la transaction d'achat du produit sur la Plateforme leboncoin.
2. **Achat sécurisé via leboncoin** : L'achat du produit doit être réalisé via les services de paiement sécurisés proposés par leboncoin, permettant la traçabilité de la transaction.
3. **Valeur du produit** : Le produit acquis doit valoir au moins vingt-cinq euros (25)€ Toutes Taxes Comprises (TTC) et au maximum deux mille euros (2000) € Toutes Taxes Comprises (TTC) pour être éligible au Contrat de Service. Ce montant correspond à la somme dont s'est acquitté le Bénéficiaire pour acquérir le produit et n'intègre pas les éventuels frais de dossiers ou services complémentaires associés.
4. **Conformité de la catégorie** : Le produit doit appartenir à l'une des catégories listées à l'article 3 des présentes Conditions Générales.

A défaut du respect de l'ensemble de ces conditions cumulatives les prestations de Réparation ou de Remboursement ne seront pas mises en œuvre, et l'Acheteur ne pourra ainsi pas en bénéficier.

ARTICLE 5 – Durée du Contrat de Service de Réparation-Remboursement, formation et prise d'effet

5.1 – Formation et prise d'effet différée

Le Contrat de Service de Réparation-Remboursement Neat Services est formé lors de la transaction d'achat de l'Appareil couvert sur la plateforme leboncoin. Le droit aux prestations issu du Contrat de Service de Réparation-Remboursement prend effet quant à lui à compter de la date de déclaration de conformité de l'Appareil couvert réalisée par le Bénéficiaire sur la Plateforme leboncoin en application du processus applicable à l'ensemble des transactions réalisées via la Plateforme leboncoin.

5.2 – Durée de couverture

La durée du Contrat Neat Services est choisie par le Bénéficiaire lors de la souscription et peut être fixée, selon les options proposées, à :

- **Trois (3) mois,**
- **Six (6) mois,**
- **Douze (12) mois.**

La période de couverture et le droit aux prestations qui en découle débute à **compter de la date de prise d'effet différée** mentionnée à la fin de l'article 5.1 des présentes Conditions Générales.

La durée sélectionnée est **ferme et non renouvelable**.

Le Contrat de Service prend fin de plein droit :

- À l'échéance de la période de couverture choisie ;
- ou
- Dès la date d'intervention définitive de Neat Services ayant entraîné soit le Remboursement de l'Appareil couvert, soit la Réparation et ou la résolution de la Panne .

Aucun prolongement de la durée du Contrat de Service n'est accordé, même en cas d'immobilisation temporaire de l'Appareil couvert, dont la durée maximum ne saurait excéder dix jours (10j), à compter de la réception de l'Appareil couvert par le Centre de réparation agréé Neat Services dans le cadre d'une procédure de diagnostic ou de Réparation. Ladite immobilisation n'aura ainsi pas pour effet de proroger ou d'étendre la durée du Contrat de Service de Réparation-Remboursement telle qu'initialement choisie par le Bénéficiaire et définie à l'article 5.2 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 6 – Plafond de d'engagement

Le montant maximal de la prise en charge par Neat Services dans le cadre du présent Contrat de Service est strictement limité à la valeur d'achat toutes taxes comprises (TTC) de l'Appareil couvert, telle que déclarée lors de la transaction effectuée sur la plateforme leboncoin, dans la limite d'un plafond général de **deux mille (2000) €**.

Afin de garantir l'intégrité économique du dispositif notamment, Neat services se réserve le droit de réévaluer la cohérence du prix d'achat déclaré par rapport à la valeur usuelle et raisonnable de l'Appareil couvert sur le marché de l'occasion, en fonction de sa catégorie, de sa marque, de son état, de son âge et de son usage courant.

Un réajustement pourra ainsi être opéré lorsque le prix d'achat excède de plus de vingt pourcent (20%) la valeur réelle de l'Appareil couvert, telle qu'établie à partir de références fiables comme et de manière non-limitative : la valeur neuve constructeur, les barèmes du marché de l'occasion ou de seconde main, les prix moyens constatés sur des plateformes marchandes similaires à celle de leboncoin. En cas de

doute, Neat Services pourra exiger des justificatifs complémentaires ou faire appel à une expertise indépendante.

Neat Services s'appuie sur une base d'évaluation interne consolidée, ainsi que sur des outils tiers reconnus, pour établir cette valeur de référence.

Outils d'évaluation utilisés par Neat Services

Pour déterminer la valeur réelle de marché d'un bien d'occasion, Neat Services peut notamment s'appuyer sur :

- Des plateformes spécialisées dans la reprise et la revente.
- Des barèmes d'estimation pour les appareils électroménagers ou électroniques.
- Les historiques de ventes réalisés sur des sites de marché secondaire.
- Des argus spécifiques selon la catégorie (mobilité, informatique, téléphonie, etc.).
- Des grilles de décote constructeur ou distributeur.
- Toute base de données professionnelle utilisée à des fins d'évaluation par les réparateurs ou réseaux agréés.

En cas de Remboursement ou de Réparation à hauteur du plafond déterminé (réel, ajusté ou indemnisable), le Contrat de Service prend fin automatiquement, sans reconduction ni transfert de solde.

ARTICLE 7 – Prix du Contrat de Service de Réparation-Remboursement

Le prix de la prestation de Réparation-Remboursement dont doit s'acquitter le Bénéficiaire auprès de Neat Services par l'intermédiaire de leboncoin est exprimé sous la forme d'un montant forfaitaire unique, non renouvelable et déterminé au moment de la souscription en fonction :

- De la catégorie de l'Appareil couvert,
- De sa **valeur d'achat**, telle que déclarée sur la Plateforme leboncoin,
- De la durée de la couverture choisie (3, 6 ou 12 mois).

Le montant de ce forfait est indiqué Toutes Taxes Comprises (TTC) avant la validation finale de la souscription. Il est exigible en totalité et immédiatement lors de l'acte d'achat sur la Plateforme leboncoin.

Ce montant forfaitaire **est non fractionnable, non reconductible et non remboursable**, sauf dans les cas de rétractation expressément prévus à l'article 11.

Aucun frais supplémentaire, abonnement, ou prélèvement ultérieur ne sera exigé au titre de la présente prestation de service.

ARTICLE 8 – Couverture

Le Contrat de Service Neat Services couvre exclusivement les Pannes **d'origine interne** qui affectent de manière imprévisible le bon fonctionnement de l'Appareil couvert. Elles doivent répondre aux critères cumulatifs suivants :

- Être **internes et non visibles**, c'est-à-dire ne pas résulter d'un dommage extérieur ou apparent au moment de la livraison ou de la réception du produit.
- Être d'origine **mécanique, électrique ou électronique**, en lien direct avec le fonctionnement intrinsèque du produit.
- Empêcher **l'usage normal du produit**, en le rendant partiellement ou totalement inutilisable selon sa destination initiale.
- Ne pas être **existantes au moment de la vente**.

Ne sont donc pas considérées comme des Pannes celles qui sont intermittentes sans diagnostic confirmé, les baisses de performance normales liées à l'âge du produit ou encore les défauts esthétiques extérieurs.

Le Contrat de Service Neat Services est limité à la **prise en charge d'une (1) Panne unique** pendant toute la durée de couverture choisie par le Bénéficiaire, conformément à l'article 5.2. Toute nouvelle demande de mise en œuvre des prestations de Réparation-Remboursement relative au même Appareil au cours de la même période de couverture sera irrecevable et ainsi exclue.

ARTICLE 9 – Modalités de prise en charge, obligations du bénéficiaire

En cas de survenance d'une Panne couverte, le Bénéficiaire doit procéder à une demande via la plateforme dédiée mise à disposition par Neat Services.

La procédure comprend les étapes suivantes :

- ⇒ **Information de la Panne** : Saisie obligatoire sur la plateforme dédiée intégrant un chatbot de diagnostic en ligne. La plateforme constitue le point d'entrée unique du parcours et intègre un formulaire en ligne sécurisé.
Ce dispositif permet de structurer la demande, de guider le Bénéficiaire dans la description de la Panne, de vérifier l'éligibilité du produit, de collecter les premières pièces justificatives, et de déclencher automatiquement l'analyse du dossier par Neat Services.

- ⇒ **Transmission des pièces justificatives** : Incluant au minimum une preuve d'achat sur leboncoin, des photographies du produit, et toute pièce complémentaire demandée pour l'évaluation de la Panne.
- ⇒ **Analyse par Neat Services** : Etude de recevabilité du dossier et, en cas de besoin, demande de pièces complémentaires.
- ⇒ **Proposition de modalités d'intervention** : Selon le diagnostic, proposition de rendez-vous de diagnostic à distance, tutoriel d'auto-réparation, envoi de pièce détachée, intervention à domicile, ou envoi de l'Appareil couvert pour une réparation dans un Centre de réparation agréé de Neat Services, en fonction la typologie de l'Appareil couvert, du type de Panne et sa transportabilité
- ⇒ **Exécution de la solution retenue** : Réparation effective ou, en cas d'impossibilité technique ou économique, procédure de prise en charge financière.

Pour toute demande relative au Contrat de Service de Réparation-Remboursement, le Bénéficiaire peut contacter le service client :

- ⇒ Via son espace client personnel accessible sur la Plateforme leboncoin et via l'URL reçue dans le mail de bienvenue
- ⇒ Par mail : contact@neat-services.eu

Le service client s'engage à traiter les demandes dans un délai maximum de soixante-douze heures (72h) ouvrées suivant leur réception.

9.1 – Nature des prestations de Réparation-Remboursement

Si la Panne couvre un produit dont l'éligibilité est confirmée et que le dossier est accepté par Neat Services, deux modalités de prise en charge sont possibles, dans la limite du plafond défini à l'article 6 :

- ⇒ **Réparation** : par un Centre de réparation agréé Neat Services ou par le Bénéficiaire dans le cadre d'un parcours d'auto-réparation guidé (pièce détachée et tutoriels fournis).
- ⇒ **Remboursement** : en cas de non-réparabilité ou de non-viabilité économique de la Réparation, un montant correspondant à la valeur de l'Appareil couvert (dans la limite du plafond applicable) est versé soit sur le portefeuille client leboncoin du Bénéficiaire soit sur son compte bancaire renseigné lors de l'envoi de son relevé d'identité bancaire.

La décision finale (la Réparation ou le Remboursement) est prise par Neat Services en fonction :

- ⇒ De la nature de l'Appareil couvert (transportable ou non).
- ⇒ De sa valeur marchande.
- ⇒ De la faisabilité logistique et technique (disponibilité des pièces, accessibilité à un réseau de réparation)

IMPORTANT : Avant de faire parvenir l'Appareil couvert au Centre de réparation agréé Neat Services, le Bénéficiaire doit :

Si l'Appareil couvert contient des fichiers, des données personnelles, des bases de données ou des logiciels, que le Bénéficiaire a enregistrés, en effectuer une sauvegarde externe puis les supprimer de l'Appareil couvert avant expédition.

A défaut, les données personnelles seront détruites par ledit Centre de réparation dès réception de l'Appareil couvert.

Si l'Appareil couvert comporte des fonctions de sécurité actives comme un compte « localisation de mon appareil » et/ou un compte « icloud » ou son équivalent, la désactivation devra être mise en œuvre avant toute expédition.

A défaut le diagnostic de l'Appareil couvert ne pourra pas être réalisé par le Centre de réparation agréé Neat Services, le Contrat de Service et les prestations associées ne pourront être mis en œuvre et l'Appareil couvert sera retourné en l'état au Bénéficiaire.

9.2 – Exécution et clôture du Contrat de Service de Réparation-Remboursement

La prestation de Réparation-Remboursement objet du présent Contrat de Service est considérée comme définitivement exécutée dès lors qu'une intervention a été menée à son terme, qu'il s'agisse d'une Réparation réalisée, d'un parcours d'auto-réparation finalisé, ou d'un Remboursement validé et versé.

La clôture du traitement du dossier entraîne les conséquences suivantes :

- ⇒ La fin immédiate des prestations dues au titre du Contrat de Service pour l'Appareil couvert, sans possibilité de relance ou d'extension ultérieure ;
- ⇒ L'impossibilité de solliciter une nouvelle demande d'assistance ou de prise en charge au titre du présent Contrat de Service pour ce même Appareil ;
- ⇒ L'émission par Neat Services d'une confirmation de clôture, transmise par voie électronique au Bénéficiaire, récapitulant la prestation fournie, la date de clôture et, le cas échéant, le montant du Remboursement réalisé.

ARTICLE 10 – Exclusions du Contrat de Réparation-Remboursement

Le Contrat de Service de Réparation-Remboursement Neat Services ne s'applique pas dans les cas suivants, considérés comme exclus de toute prise en charge :

- Dommages physiques ou accidentels : Dommages causés par choc, chute, casse ou oxydation (liquide, humidité, corrosion).
- Panne au déballage : c'est-à-dire lorsque le produit est déjà en Panne à réception. Dommages survenus lors du transport de livraison.

- Dommages sans impact fonctionnel : Dommages esthétiques sans altération du bon fonctionnement de l'appareil : rayures, écaillages, jaunissement, traces d'usure normales.
 - Données, logiciels et contenus numériques : Dommages affectant les logiciels, systèmes d'exploitation, données personnelles ou contenus numériques présents sur l'appareil.
 - Interventions, réparations, démontages ou modifications réalisées par le Bénéficiaire lui-même ou indirectement par un tiers qu'il aurait sollicité sans autorisation préalable.
 - Mauvaise utilisation par rapport aux recommandations, notices ou modes d'emploi du constructeur.
 - Négligence.
 - Utilisation à des fins professionnelles ou commerciales pour un produit destiné à un usage domestique.
 - Absence ou falsification de preuve d'achat sur leboncoin, numéro de série illisible ou absent.
 - Panne non confirmée ou non reproductible lors du diagnostic.
 - Dommage lié à des causes externes (surtension, foudre, humidité, température extrême, poussière).
 - Panne liée à des logiciels ou accessoires non compatibles.
 - Accessoires et consommables : ne sont pas couverts :
 - **Toute panne affectant un accessoire**, c'est-à-dire toute pièce, périphérique ou élément d'équipement qui n'est pas indispensable au fonctionnement principal de l'Appareil couvert, tel que défini par le constructeur ;
 - **Toute panne affectant un consommable**, c'est-à-dire toute pièce nécessaire au fonctionnement de l'Appareil couvert, conforme aux normes du constructeur, mais conçue pour être remplacée ou entretenue périodiquement en raison de son usure normale.
- À titre d'illustration, et sans que cette liste soit exhaustive sont considérés comme :**
- Accessoires exclus :** manettes de consoles de jeux, bracelets de montres connectées, socles de recharge, écouteurs filaires ou Bluetooth, stylets de tablettes, supports ou stations d'accueil, étuis ou housses de transport, poignées décoratives, télécommandes.
- Consommables exclus :** filtres (aspirateur, cafetière, climatiseur), ampoules internes (réfrigérateur, four), brosses rotatives ou rouleaux d'aspirateur, cartouches ou dosettes de cafetière, joints de porte (réfrigérateur, lave-vaisselle), lames ou râpes de robots culinaires, sacs à poussière, résistances entartrées.
- Refus du bénéficiaire de suivre la procédure ou de transmettre le bien pour expertise.
 - Dommages résultant d'un cas de force majeure (guerre, émeute, catastrophe naturelle, acte de terrorisme).

Neat Service se réserve la possibilité en cours d'exécution du Contrat de Service d'exclure tout ou partie des prestations à venir en cas de révélation ou constat d'une cause d'exclusion.

A titre d'exemple, un dossier pris en charge dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation de Réparation pourra par la suite faire l'objet d'une exclusion du bénéfice de la prestation de Remboursement si lors des opérations de diagnostic ou de réparation un des cas d'exclusion prévus et définis à l'article 10 est révélé.

De même en cas de doutes sur les causes de la Panne, Neat Services se réserve le droit de faire procéder à ses frais à une expertise qui, si elle aboutit à relever une cause d'exclusion ou un cas d'inéligibilité, entraînera un refus de prise en charge dans le cadre des prestations de Réparation-Remboursement.

ARTICLE 11 – Rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Bénéficiaire dispose d'un délai de quatorze jours (14 jours) calendaires à compter de la date de souscription du Contrat de Service de Réparation-Remboursement pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

La rétractation ne peut être exercée que si aucune demande de prise en charge n'a été formulée pendant ce délai. Dans le cas contraire, le Bénéficiaire sera réputé avoir renoncé à l'exercice du droit de rétractation.

Pour exercer ce droit, le Bénéficiaire doit notifier sa décision de rétractation de manière claire et non équivoque à leboncoin, par tout moyen écrit permettant d'en conserver une preuve, à l'adresse suivante :

[Lien du formulaire :](#)

https://img.leboncoin.fr/api/v1/lbcpb2/documents/Protection_leboncoin_formulaire_r%C3%A9tractation.pdf?rule=cms_pdf

En cas de rétractation valide dans les conditions ci-dessus, Neat Services, par l'intermédiaire de leboncoin, remboursera intégralement le prix du Contrat de Service versé, dans un délai maximum de quatorze jours (14j) à compter de la réception de la demande.

Passé ce délai, ou en cas d'exercice partiel de la prestation de service, le Contrat de Service sera considéré comme définitivement formé et les parties entièrement engagées.

ARTICLE 12 – Traitement des données personnelles du Bénéficiaire

Dans le cadre de la souscription par le Bénéficiaire du Contrat de Service, la plateforme Leboncoin collecte et traite les données personnelles dudit Bénéficiaire (à savoir, notamment, ses données d'identité et coordonnées) afin de permettre à Neat Services de conclure, exécuter et gérer le Contrat de Service au profit de ce dernier.

Dans ce contexte, la plateforme Leboncoin et Neat Services agissent comme responsables de traitement distincts au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), chacun s'agissant des traitements de données personnelles du Bénéficiaire lui incombant. Ils s'engagent ainsi à respecter, en ce qui les concerne, les dispositions applicables en matière de protection des données, en ce inclus celles du RGPD.

Pour en savoir plus sur la manière dont la plateforme Leboncoin traite les données du Bénéficiaire, veuillez consulter [leur politique de confidentialité](#) ou contacter leur délégué à la protection des données à l'adresse dpo@leboncoin.fr.

S'agissant des traitements effectués par NeatServices (et dont il est considéré comme responsable de traitement indépendant) dans le cadre de la souscription par le Bénéficiaire du Contrat de Service, il est précisé les éléments suivants :

Neat Services collecte et traite les données personnelles du Bénéficiaire dans le cadre de la souscription, de la gestion, de l'exécution et du suivi du Contrat de Service de Réparation-Remboursement conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (UE 2016/679) et à la législation française applicable.

12.1 – Finalités et base légale du traitement

Les traitements de données mis en œuvre ont pour base légale :

- ⇒ **L'exécution du contrat** (article 6.1.b du RGPD), pour les traitements nécessaires à la mise en œuvre du Contrat de Service.
- ⇒ **Le respect d'une obligation légale** (article 6.1.c du RGPD), notamment en matière de lutte contre la fraude, de conservation des documents, ou de réponse aux demandes des autorités.
- ⇒ **L'intérêt légitime** de Neat Services (article 6.1.f du RGPD), notamment pour la gestion de la relation client, l'amélioration continue des services, et la prévention des abus.
- ⇒ **Le consentement**, s'agissant des données traitées à des fins commerciales.

12.2 – Données à caractère personnel concernées

Les données personnelles pouvant être collectées par Neat Services sont :

- ⇒ les données relatives à l'identification du Bénéficiaire : nom ; prénom ; numéro de téléphone ; adresse ; email ; date de naissance.
- ⇒ Les données dites économiques et financières du Bénéficiaire : coordonnées bancaires / paiement.

12.3 – Durée de conservation

Les données relatives à l'identification du Bénéficiaire sont conservées durant toute la durée du Contrat de Service de Réparation-Remboursement, ainsi que dans les 5 ans qui suivent le terme du Contrat de Service.

Les données dites économiques et financières du Bénéficiaire sont conservées pendant la durée du Contrat de Service.

12.4 – Sous-traitance et destinataires

Les données collectées peuvent être transmises à des **prestataires dûment autorisés** (sous-traitants au sens du RGPD) intervenants pour le compte de Neat Services dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service de Réparation-Remboursement. Ces sous-traitants peuvent inclure notamment :

- ⇒ Des opérateurs de réparation technique, comme les Centres de réparation de réparation agréés Neat Services.
- ⇒ Des prestataires logistiques ou d'expédition.
- ⇒ Des fournisseurs de solutions de relation client (chatbot, emailing, hotline).
- ⇒ Des prestataires informatiques pour l'hébergement et la sécurisation des données.

Neat Services s'assure que l'ensemble de ses sous-traitants respectent les obligations légales et techniques prévues par le RGPD, notamment en matière de sécurité, de confidentialité et de limitation des traitements aux strictes finalités prévues.

12.5 – Droits des personnes concernées

Le Bénéficiaire dispose, à tout moment, des droits suivants sur ses données personnelles : droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité et droit d'opposition pour motifs légitimes.

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande écrite, accompagnée d'un justificatif d'identité, à l'adresse suivante : **dpo@neat.eu**.

Le Bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

ARTICLE 13 – Loi applicable et règlement des litiges (Réclamation – Médiation – Litige - Loi applicable)

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français, notamment par les dispositions du Code de la consommation.

Elles sont rédigées en langue française, laquelle constitue la seule version contractuelle ayant valeur légale en cas de contestation.

En cas de différend relatif à l'exécution, l'interprétation, la validité ou la résiliation du présent Contrat de Service de Réparation-Remboursement, le Bénéficiaire est invité à contacter en priorité le service client Neat Services, par écrit à l'adresse reclamation@neat.eu. afin de rechercher une solution amiable.

Neat Services s'engage à accuser réception de la demande du Bénéficiaire sous un délai de dix jours (10j) et à lui adresser une réponse écrite dans un délai de deux mois (2) à compter de la date d'accusé réception.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Bénéficiaire a la possibilité de recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation, après avoir au préalable adressé une réclamation écrite à Neat Services restée sans réponse satisfaisante dans un délai de trente jours (30j).

Le médiateur de la consommation compétent est :

CM2C
Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice
49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris
cm2c@cm2c.net

Le médiateur de la consommation rend un avis dans un délai de quatre-vingt dix jours (90j) à compter de la saisine.

À défaut d'accord amiable ou de médiation aboutie, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents, selon les règles de droit commun prévues par le Code de procédure civile.

Conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation, le Bénéficiaire peut saisir, au choix :

- ⇒ Le tribunal du lieu de son domicile au moment de la souscription ou de la survenance du litige.
- ⇒ Ou le tribunal du lieu d'exécution du Contrat de Service, si cela est plus favorable pour lui.

Il est précisé que toute action judiciaire devra respecter les règles de compétence territoriale et matérielle applicables aux relations entre consommateurs et professionnels.

ARTICLE 14 – Responsabilité de NEAT SERVICES

Neat Services s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer l'exécution des prestations prévues dans le cadre du Contrat de Service, dans les conditions fixées par les présentes Conditions Générales.

La responsabilité de Neat Services est exclusivement contractuelle et est limitée à la Réparation ou au Remboursement de l'Appareil couvert, dans les conditions définies, notamment au titre du plafond d'engagement prévu à l'article 6 des présentes Conditions Générales.

Neat Services ne saurait être tenue responsable :

- Des **dommages indirects** tels que pertes de données, de profits, de chiffre d'affaires, d'exploitation ou d'image.
- Des **préjudices liés à une mauvaise utilisation de l'Appareil couvert**, à un usage professionnel non autorisé ou à une défaillance extérieure (réseau, installation non conforme, etc.).
- Des **retards ou inexécutions imputables au Bénéficiaire** ou à tout tiers (réparateur non agréé, livraison par transporteur indépendant).
- Ou encore des cas de **force majeure** définis à l'article 15 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 15 – Cas de force majeure

Neat Services ne pourra être tenue responsable d'un manquement temporaire ou définitif à l'une quelconque de ses obligations contractuelles si ce manquement résulte d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation française, échappant à son contrôle raisonnable, imprévisible lors de la conclusion du Contrat de Service et irrésistible dans sa survenance.

Pendant toute la durée de l'événement de force majeure, l'exécution des obligations de Neat Services sera suspendue de plein droit.

Neat Services s'engage à informer dans les meilleurs délais le Bénéficiaire de la survenance du cas de force majeure et de sa cessation.

À la reprise des conditions normales, les prestations de Réparation-Remboursement reprendront sans que cette suspension n'ouvre droit à indemnisation.

ARTICLE 16 – Prescription

Les actions découlant du Contrat de Service de Réparation-Remboursement sont soumis à la prescription prévue à l'article 2224 du Code civil, lequel dispose :

« Les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer. »

Les causes d'interruption de la prescription sont prévues aux articles 2240, 2241, 2245 et 2246 du Code civil, eux aussi reproduit ci-après :

Article 2240 du Code civil :

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil :

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

Article 2245 du Code civil :

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil :

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »