

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE NEOEXPAT

**Dernière mise à jour** : le 18 juin 2021

## Article n°1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes de prestations de service proposées par NEOEXPAT (ci-après, le « **Vendeur** » ou « **NEOEXPAT** ») sur sa plateforme <https://app.neoexpat.fr/> (ci-après, « la **Plateforme** ») aux clients (ci-après, les « **Clients** »).

Le Vendeur est NEOEXPAT, SAS au capital de 1 000.00 €, enregistrée au Registre du Commerce et de Sociétés de Lyon sous le numéro 893 951 459 dont le siège social est au 59 rue de l'Abondance – 69003 LYON, France, n° de TVA Intracommunautaire FR38893951459 ; email [contact@neoexpat.fr](mailto:contact@neoexpat.fr) et numéro de téléphone : 06 23 38 92 32.

Les Clients sont des personnes physiques, agissant à titre personnel en tant que consommateurs, c'est-à-dire, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leurs activités commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. **LE FAIT, POUR TOUT CLIENT, DE SOUSCRIRE A UN SERVICE EN LIGNE SUR LA PLATEFORME, EMPORTE SON ACCEPTATION ENTIERE ET SANS RESERVE DES PRESENTES CGV.**

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant de valider sa commande sur la Plateforme.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGV. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les CGV en vigueur au jour de la passation de la commande.

## Article n°2. CARACTERISTIQUES DES SERVICES PROPOSÉS SUR LA PLATEFORME

Le Client doit être un consommateur, ressortissant français, retraité ou futur retraité, souhaitant s'expatrier au Portugal, au Maroc ou en Espagne. Afin de bénéficier des différents services proposés sur la Plateforme, le Client doit s'inscrire à la Plateforme.

### 2.1 Services gratuits

Une fois inscrit, le Client bénéficie de services gratuits comprenant : (i) l'accès au contenu et à des conseils qualifiés relatifs à l'expatriation ainsi que (ii) l'accès sur la Plateforme à certains des partenaires-experts du Vendeur en France et à l'étranger pour une mise en relation.

### 2.2 Services payants

Le Client peut également souscrire, selon son budget et ses besoins, à plusieurs offres payantes :

- Un **Pack Tableaux de bord** payable en ligne lui permettant de bénéficier d'une checklist des démarches à effectuer lors de son expatriation, un suivi de l'état d'avancement de son projet d'expatriation, un dossier complet sur ses options de santé et de fiscalité, la liste des interlocuteurs, sites et contacts utiles pour son projet d'expatriation et l'accès à tous les partenaires du Vendeur, en France et à l'étranger.
- Deux offres payantes nécessitant l'établissement préalable d'un devis par le Vendeur :

- o **Un Pack immigration** comprenant le Pack Tableau de bord, la gestion des démarches d'immigration et des formalités associées, l'ouverture d'un compte bancaire le cas échéant, et la traduction et la légalisation des documents,
- o **Un Pack relocation** comprenant le Pack immigration, la recherche du logement du Client et les formalités associées, la gestion du déménagement et du dédouanement, l'ouverture d'un compte bancaire dans le pays d'accueil, l'ouverture des abonnements utilitaires (téléphonie mobile, internet, électricité) et les services à la personne sur place (ménage, jardinage...)

### **Article n°3. DEMANDE DE DEVIS SUR LA PLATEFORME**

Pour la souscription au Pack immigration et au Pack relocation, le Client doit faire une demande de devis sur la Plateforme.

Le Client renseigne alors les informations demandées dans le formulaire de contact : nom, email, numéro de téléphone et message. Les champs comportant un astérisque doivent obligatoirement être remplis par le Client afin que le Vendeur puisse le recontacter.

Le Client envoie sa demande sur la Plateforme sans procéder au paiement. Une fois la demande réceptionnée, le Vendeur envoie le devis au Client en dehors de la Plateforme. Le paiement s'effectuera le cas échéant, en dehors de la Plateforme.

### **Article n°4. PASSATION DE COMMANDE EN LIGNE**

Pour la souscription au Pack Tableau de bord, le Client peut passer commande directement sur la Plateforme.

Les caractéristiques principales du Pack Tableau de bord sont présentées sur la Plateforme. Le Client est tenu de prendre connaissance du détail des services avant de souscrire au Pack Tableau de bord. La Plateforme apporte le plus grand soin à la mise en ligne d'informations relatives aux caractéristiques de cette offre.

#### **4.1 Création d'un compte client**

Pour pouvoir souscrire au Pack Tableau de bord sur la Plateforme, le Client doit préalablement créer un compte en cliquant sur « Connexion/inscription » sur la Plateforme.

Pour ce faire, le Client doit indiquer son adresse email ainsi qu'un mot de passe. Ensuite, afin de finaliser son inscription, il devra répondre à un questionnaire comportant des questions sur le choix du pays dans lequel il souhaite s'expatrier (Portugal, Maroc ou Espagne) et renseigner des informations personnelles sur son identité, sa situation familiale, ses centres d'intérêt et sa motivation ainsi que sur son projet d'expatriation. Le Client s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse email. Pour plus d'information sur la protection des données personnelles, le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité NEOEXPAT <https://neoexpat.fr/politique-de-confidentialite/>.

Le Client est responsable de la mise à jour des informations fournies, il peut à tout moment les modifier.

Une fois le questionnaire rempli, le Client est alors inscrit sur la Plateforme et reçoit un courriel de confirmation de son inscription.

#### **4.2 Vérification de la commande**

Une fois que le Client est connecté à son compte, il peut souscrire au Pack Tableau de bord directement depuis la page d'accueil en cliquant sur « Découvrir nos offres » ou en cliquant sur

« Etape 2 : s'orienter » ou depuis l'onglet « Ma checklist ». Le Client clique ensuite sur l'onglet « Commander ma checklist personnalisée ». Les détails des services du Pack Tableau de bord sont alors précisés.

### **4.3 Confirmation de la commande**

Afin d'éviter toute erreur, nous recommandons au Client de vérifier soigneusement les détails de sa commande (description des services et prix) avant d'en confirmer l'achat.

Pour valider la commande de service, LE CLIENT ACCEPTE QUE L'EXÉCUTION DU SERVICE CHOISI COMMENCE DÈS LA CONFIRMATION DE LA COMMANDE ET RENONCE EXPRESSEMENT A SON DROIT DE RÉTRACTATION. Le Client doit prendre connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente et cliquer sur la case « Valider et payer » pour procéder au paiement.

Le Client est ensuite redirigé sur la plateforme sécurisée administrée par STRIPE pour effectuer son paiement.

**La commande devient ferme lorsque le paiement a été accepté.** Le Client ne pourra plus annuler sa commande.

#### **Article n°5. PRIX / PAIEMENT**

Le Pack Tableau de bord est proposé au tarif en vigueur figurant sur la Plateforme lors de la souscription à l'offre. Le prix est exprimé en Euros, TTC sur la page de la Plateforme présentant l'offre. Ce tarif est ferme et non révisable pendant sa période de validité mais le Vendeur se réserve le droit d'en modifier le prix à tout moment.

Le montant total dû par le Client est indiqué sur la page de confirmation de Commande. Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la passation de la commande. Le paiement effectué par le Client ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif par la Plateforme de la somme due.

Le Client peut payer sa commande sur la Plateforme uniquement par carte bancaire. NEOEXPAT utilise un système de paiement qui assure la confidentialité et la sécurité de la transaction : les pages sur lesquelles le Client effectue une transaction (coordonnées, paiement en ligne) utilisent une connexion sécurisée.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la commande pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi ou désigné aux fins de vérification de l'identité du Client et du mode de règlement utilisé, conformément à la Politique de confidentialité <https://neoexpat.fr/politique-de-confidentialite/>.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de la Plateforme constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Une fois le paiement effectué, la facture téléchargeable apparaît dans les paramètres de l'espace personnel du Client. Y figurent notamment la date de l'achat, le type de formule, le montant TTC.

#### **Article n°6. LIVRAISON DES SERVICES**

Une fois la commande confirmée, le Client bénéficie immédiatement de sa checklist personnalisée sur son espace personnel.

Le Client doit répondre à un nouveau questionnaire en indiquant le pays dans lequel il souhaite s'expatrier, le temps qu'il souhaite y passer dans l'année, s'il désire louer ou acheter un logement et s'il souhaite amener son véhicule et son animal de compagnie.

Le Client peut alors consulter l'ensemble des tâches qu'il doit effectuer autour de cinq grandes thématiques : s'inspirer, s'orienter, se préparer s'installer, s'intégrer et profiter. Le Client peut à tout moment au sein de sa checklist ajouter des notes et modifier le statut de sa tâche (à démarrer, en cours, terminée).

#### **Article n°7. RENONCEMENT AU DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément à l'article L221-21-8 1° du Code de la consommation, « *le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation* ».

En validant la commande du Pack Tableau de bord qui sera exécuté avant la fin du délai de rétractation, LE CLIENT RENONCE EXPRESSEMENT A EXERCER SON DROIT DE RÉTRACTATION.

#### **Article n°8. PREUVE**

En cas de litige, le Vendeur pourra valablement administrer la preuve d'une commande à l'aide des logs de connexion et de transaction sur la Plateforme qui seuls feront foi, notamment en ce qui concerne la date, la nature et le contenu des commandes, ce que le Client reconnaît.

En outre, la fourniture du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande valent preuve de la confirmation ferme et définitive de la commande et entraînent l'exigibilité des sommes figurant sur la commande. Les registres conservés dans le système informatique du Vendeur constituent les preuves des communications, commandes et paiements intervenus entre le Client et le Vendeur.

#### **Article n°9. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

NEOEXPAT est responsable du traitement des données collectées.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à permettre à NEOEXPAT de traiter les demandes et commandes du Client, ainsi que de lui proposer et l'informer sur les offres. Elles sont ainsi utilisées à des fins de fidélisation, de gestion et d'analyses statistiques.

Les données personnelles du Client sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités pour chacun des traitements envisagés par NEOEXPAT.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement UE général sur la protection des données personnelles n°2016-679 du 27 avril 2016, le Client bénéficie notamment d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations qui le concernent qu'il aura transmises sur la Plateforme. Le Client peut exercer ce droit à tout moment en s'adressant au service Clientèle via le remplissage du formulaire sur la Plateforme, ou en écrivant un email à l'adresse [contact@neoexpat.fr](mailto:contact@neoexpat.fr). Le Client pourra notamment solliciter sa désinscription en envoyant un email à : [contact@neoexpat.fr](mailto:contact@neoexpat.fr)

Le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité de NEOEXPAT <https://neoexpat.fr/politique-de-confidentialite/>

#### **Article n°10. GARANTIES - RESPONSABILITE**

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou

omissions dans les conditions des présentes.

Le Client reconnaît que NEOEXPAT agit en tant que simple plateforme permettant de faciliter les démarches d'expatriation. Aucune obligation de résultat ne peut être attendue quant à la réussite de la démarche ou du projet d'expatriation engagés par le Client, qui relève de son entière responsabilité.

Le Vendeur est soumis à une obligation de moyens vis-à-vis du Client. Le Vendeur s'engage formellement à mettre en œuvre tous les moyens permettant d'aboutir au succès de ses prestations et à consacrer ses compétences et son expérience à l'exécution de ces dernières, et notamment à fournir au Client (i) des informations exactes et pertinentes relatives au projet d'expatriation du Client et (ii) à mettre à jour régulièrement la liste des interlocuteurs, sites et contacts utiles pour son projet d'expatriation.

NEOEXPAT ne peut pas garantir la fourniture d'informations exhaustives sur tous les projets d'expatriation. En outre, ces éléments ou informations sont susceptibles de varier rapidement étant donné qu'ils proviennent d'organisations extérieures à NEOEXPAT (autorités gouvernementales, partenaires etc.) et/ ou qu'ils dépendent d'évènements échappant en tout ou partie, au contrôle de NEOEXPAT. NEOEXPAT fera son possible pour intégrer ces informations et éléments dans ses prestations, toutefois, NEOEXPAT ne saurait être tenu responsable, à quelque titre que ce soit, en cas d'information incomplète ou inexacte. Par ailleurs, NEOEXPAT pourra s'exonérer en tout ou partie de sa responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des CGV due, soit par un fait du Client, soit par un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers aux présentes, soit par un cas force majeure.

En toute hypothèse, NEOEXPAT ne saurait en aucun cas être tenue responsable d'éventuels préjudices indirects du Client ou de tiers, et notamment de toutes pertes de chance, manque à gagner, augmentation de coûts, action ou réclamation engagée par un tiers contre le Client, sans que cette liste soit limitative. En cas de manquement de NEOEXPAT prouvé par le Client, la responsabilité de celle-ci pour dommages directs prouvés par le Client est limitée au prix de des services payés.

#### **Article n°11. RESILIATION**

Le non-respect par le Client des présentes CGV entraîne la résiliation de plein droit de son compte, sans préjudice de tous droits ou demandes de NEOEXPAT, notamment de dommages et intérêts.

En cas de manquement grave par l'une des parties à une obligation contractuelle lui incombant à savoir : (i) un défaut de paiement de la part du Client (ii) le non respect des droits de propriété intellectuelle par le Client, ou (iv) le défaut de fourniture de la prestation, les présentes CGV seront résiliées 30 jours à compter de la date d'envoi par l'autre partie d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée en tout ou en partie sans effet.

#### **Article n°12. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les droits de propriété intellectuelle afférents à la Plateforme, notamment tous droits d'auteur, marques, dessins et modèles, bases de données ou logiciels de NEOEXPAT et les droits de reproduction, représentation et adaptation qui en découlent appartiennent et restent la propriété de NEOEXPAT, sans qu'aucune des stipulations des CGV de la Plateforme ne puisse être interprétées comme cédant ou transférant le moindre de ces droits au Client.

Conformément à l'article L. 122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle, il est interdit de reproduire, copier, modifier, transmettre, diffuser de toute manière que ce soit, même partiellement, sur tout type de support, tout élément provenant de la Plateforme et de son contenu (par exemple, mais non exclusivement : textes, logos, images, éléments sonores, vidéos, logiciels, icônes) sans l'autorisation écrite, explicite et préalable de NEOEXPAT.

#### **Article n°13. LITIGE – DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Tout différend né de la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des CGV pour quelque cause que ce soit fera l'objet d'une tentative de conciliation entre les parties.

Conformément à l'article L111-1 du Code de la consommation, en cas de litige, le Client peut recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat ou d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du différend l'opposant à NEOEXPAT. Le Client peut saisir le service du médiateur du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>.

À DÉFAUT DE CONCILIATION, TOUT DIFFÉREND ENTRE LES PARTIES NÉ DE LA FORMATION, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION, LA CESSATION OU LA RÉSILIATION DES CGV SERA PORTÉ DEVANT LE TRIBUNAL COMPÉTENT DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE LYON, MÊME EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.

**Article n°14.      INFORMATIONS – CONTACTS**

Pour toute questions ou réclamations, vous pouvez contacter NEOEXPAT aux coordonnées suivantes : NEOEXPAT, 59 rue de l'Abondance – 69003 LYON, France, email [contact@neoexpat.fr](mailto:contact@neoexpat.fr) et numéro de téléphone 06 23 38 92 32.