

# FORMULAIRE DE RETRACTATION NEXPLAY

(Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire par courrier postal ou e-mail uniquement si vous souhaitez vous rétracter)

À l'attention de :

SARL GDN / Nexplay  
5 Chemin de Daru  
26100 Romans sur Isère (France)

gdngroupe@gmail.com

Conformément à l'article 9 de la directive européenne 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la date de réception de votre commande, pour retourner les Produits commandés et/ou pour vous rétracter des contrats de prestation de service, sans avoir à en justifier de motif. Dans le cadre de l'exercice de votre droit de rétractation, les frais de renvoi des Produits sont à votre charge exclusive. Le droit de rétractation ne pourra pas s'appliquer en cas de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés après livraison. CGV ([www.nexplay.be/service/cgv.php](http://www.nexplay.be/service/cgv.php) Article 9. Droit de rétractation, résiliation et remboursement).

Merci de cocher la ou les case(s) correspondante(s) à votre demande de rétractation :

- Si vous souhaitez vous rétracter de votre commande de jeu vidéo : Je demande le remboursement du jeu et m'engage à le renvoyer encore sous scellé (non ouvert) dans un délai d'un mois maximum.
- Si vous souhaitez vous rétracter de l'adhésion NexPlay Pass : Je demande le remboursement de la dernière échéance de l'adhésion NexPlay Pass ainsi que la résiliation du service. Je confirme n'avoir réalisé aucun échange depuis le dernier renouvellement de service.

Numéro client : .....

Adresse e-mail : .....

Nom et prénom : .....

Code Postal : .....

Adresse postale : .....

Ville : .....

Date : .....

Signature :

---

Vous pouvez également réaliser une rétractation depuis votre espace client à l'adresse <https://www.nexplay.be/membre> puis compte NexPlay en bas de page ou contacter le service client depuis la rubrique nous contacter <https://www.nexplay.be/service/contact.php> ou par tout moyen à votre convenance.

# ENQUETE DE SATISFACTION

(Veuillez compléter et renvoyer la présente enquête facultative par courrier simple ou email)

À l'attention de :

SARL GDN / Nexplay  
5 Chemin de Daru  
26100 Romans sur Isère (France)  
gdngroupe@gmail.com

Nous tenons à vous remercier de la confiance que vous nous avez accordé en devenant client Nexplay. Dans le but d'offrir la meilleure expérience possible aux membres de la plateforme d'échange, nous souhaitons recueillir votre avis sur la qualité de nos offres et services.

Ces informations sont collectées dans un objectif d'amélioration continue de notre démarche qualité et sont non nominatives. Merci de répondre à ce rapide questionnaire.

## VOUS ET LES JEUX VIDEO

### 1. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- Moins de 13 ans     13 - 18 ans     19 - 25 ans     25 - 35 ans     Plus de 35 ans

### 2. Etes-vous ?

- Gameuse     Gameur

### 3. Combien de personnes jouent aux jeux vidéo dans votre foyer ?

- 1 Personne     2 Personnes     3 Personnes     4 Personnes ou plus

### 4. Sous quel format faites-vous habituellement l'acquisition d'un nouveau jeu ?

- Physique     Dématérialisé     Echange

### 5. Que faites-vous de vos jeux une fois terminés ?

- Je les vends     Je les garde     Je les échange

### 6. Combien d'heures environ consacrez-vous au jeu vidéo par semaine ?

- Moins de 2 heures     Entre 2 et 5 heures     Entre 5 et 10 heures     Plus de 10 heures

### 7. Qu'est ce qui détermine chez vous l'achat d'un jeu vidéo ?

- Le prix     La publicité     Le bouche à oreille     Les Médias     L'expérience de l'opus précédent

### 8. Quels sont vos types de jeux préférés (plusieurs réponses possibles)

- RPG     Arcade     Simulation     Combat     FPS     Sport     Aventure  
 Gestion     Plate-forme     Course     MOBA     Autres

**9. En moyenne, combien de jeux par console possédez-vous ?**

- Moins de 3 jeux     3 - 5 jeux     6 - 10 jeux     11 - 20 jeux     Plus de 20 jeux

**10. En moyenne, combien de jeux vidéo achetez-vous par an ?**

- Moins de 2 jeux     2 - 3 jeux     4 - 6 jeux     Plus de 7 jeux

**11. Avez-vous déjà réalisé des échanges de jeux vidéo entre particuliers ?**

- Oui, souvent     Oui, quelques fois     Non

**LE NEXPLAY PASS**

**12. Pour quelles raisons résilieriez-vous votre Nexplay Pass ?**

- Le coût mensuel     La procédure d'échange ne me convient pas     Catalogue de jeux pas assez fourni

**13. Comment avez-vous trouvé le Service Client de Nexplay (téléphone, mail...) ?**

- Très Satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très Insatisfaisant

**14. Notez entre 1 et 5 notre procédure d'échange (de la demande à la réception) \* 5 étant la note maximale**

- Diversité de l'offre :             1     2     3     4     5  
- Rapidité des échanges :         1     2     3     4     5  
- Procédure d'échanges :         1     2     3     4     5

**15. Comment avez-vous connu Nexplay ?**

- Recherche internet     Site web partenaire     Bouche à oreille     Médias     Autre

**16. Recommanderiez-vous Nexplay à un ami ?**

- Oui     Non

Et pourquoi ? :

.....  
.....

**17. Souhaitez-vous nous faire part d'un commentaire afin d'améliorer nos services ?**

.....  
.....  
.....

Nous vous remercions pour votre participation.

L'équipe Nexplay