

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU CONTRAT D'ABONNEMENT NEONESS

Version en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2025

**CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ENTRE** la société LOW AND CO, SAS, capital de 130 170€, 10 rue Bonouvrier - 93100 Montreuil, RCS Bobigny 500 731 898 (ci-après « NeoneSS ») ET tout consommateur souscrivant un abonnement dans un Club NeoneSS (ci-après « le Client »).

1. **FORMULES D'ABONNEMENT** : NeoneSS propose 3 types d'abonnement Fitness : **i) un abonnement en paiement immédiat** du prix, au moment de la souscription, d'une durée de 52 semaines ; **ii) un abonnement en paiement toutes les 4 semaines avec engagement** d'une durée initiale de 52 semaines, puis reconduit tacitement pour des périodes successives de 4 semaines ; **iii) un abonnement en paiement toutes les 4 semaines sans engagement**, d'une durée initiale de 4 semaines, puis reconduit tacitement pour des périodes successives de 4 semaines. Le paiement toutes les 4 semaines est effectué par prélèvement bancaire via un mandat de prélèvement SEPA accompagné d'un RIB obligatoire. Les éventuelles offres promotionnelles sont visées au recto. En cas de risque de rejet de prélèvement, le Client peut substituer au paiement par prélèvement bancaire un paiement par carte bancaire en se présentant à l'accueil du Club, entre 15 et 13 jours avant la date du prélèvement susvisé. En cas d'impayé, NeoneSS pourra représenter au prélèvement les sommes dues. Pour le prélèvement SEPA, le client peut consulter sa Référence Unique de Mandat (RUM) ainsi que son échéancier de paiement dans l'espace client sur [neoneSS.fr](https://neoneSS.fr). Les abonnements aux options ne peuvent être souscrits qu'à la condition d'avoir au préalable souscrit un abonnement Fitness et ne peuvent s'exercer qu'aux horaires correspondant à la formule d'abonnement principal choisie.

2. **PRESTATIONS INCLUSES** : Adhésion ouverte aux personnes âgées d'au moins 16 ans avec accord du représentant légal. « Duo Pass » : permet de venir accompagné(e) d'une personne majeure le vendredi et le samedi, ladite personne ayant accès au Club avec un badge dématérialisé, donnant accès uniquement aux plateaux de cardio-training et musculation, à l'exclusion de tout autre service ou option. Cet accompagnant ne peut pas être un ancien client exclu par NeoneSS ni avoir de dette impayée auprès de NeoneSS. « Offre Duo » et « Duo Pass » ne sont pas cumulables. « Pause vacances » : permet la suspension de l'abonnement jusqu'à 30 jours, en une fois, une seule fois par période de 52 semaines, sans justificatif. « Small Group Trainings » donne accès aux cours collectifs avec coach, dans la limite des places disponibles. « Parrainage » : les Clients ayant souscrit à une formule Prime peuvent parrainer leurs amis. Pour chaque parrainage : un avoir de 20 euros déduit au prochain prélèvement du Client parrain. La déclaration de Parrainage doit se faire à la souscription en Club de l'abonnement du filleul, ou au premier passage en Club en cas d'abonnement souscrit en ligne.

**NEONESS** propose deux formules d'abonnement : **Formule Premium**, en paiement par périodes de 4 semaines avec engagement d'une durée initiale ferme de cinquante-deux (52) semaines ; ou en paiement immédiat du montant total d'une durée initiale ferme de cinquante-deux (52) semaines ; **Formule Prime**, en paiement par périodes de 4 semaines avec engagement d'une durée initiale ferme de cinquante-deux (52) semaines ; ou en paiement immédiat du montant total d'une durée initiale ferme de cinquante-deux (52) semaines ; ou en paiement par périodes de 4 semaines sans engagement d'une durée initiale de quatre (4) semaines suivie de périodes successives de 4 semaines tacitement reconductibles.

3. Service « Pack Boost » : 49 euros (Clubs Paris, La Défense et Boulogne) et 39 euros (autres Clubs d'Ile de France et Lyon), réservé aux nouveaux clients au moment de la souscription en Club à un abonnement et ne peut pas être vendue séparément. Il comporte deux séances d'accompagnement sportif individuel en Fitness avec un coach NeoneSS de 45 minutes chacune. Le Pack Boost est personnel et doit être utilisé dans le Club d'achat dans les 24 semaines qui suivent l'achat. Les séances se font sur réservation par le Client auprès du Club, selon les disponibilités des coaches. Toute annulation ou report de réservation de séance par le Client doit être faite par email envoyé au Club au moins 3 jours ouvrables avant la date prévue de la séance, à défaut de quoi ladite séance sera décomptée et ne pourra donc plus être utilisée. NeoneSS pourra exceptionnellement annuler une séance et préviendra alors le Client pour lui proposer une nouvelle date. S'ajoute à chaque formule d'abonnement : Une participation annuelle d'un montant de 9.90 euros destinée à un investissement par le club chaque année dans du nouveau matériel d'entraînement et/ou la participation aux frais d'entretien et de réparation du matériel mis à disposition du Client. La participation est prélevée entre la 4<sup>ème</sup> et la 6<sup>ème</sup> période d'abonnement, et payée immédiatement à la souscription pour les abonnements en paiement immédiat. Ainsi qu'un Starter Pack d'un montant de 50 euros payable à la première inscription.

4. **ACCES AUX CLUBS NEONESS** : le Client reçoit une carte-membre personnalisée dématérialisée au moyen d'un code unique, pour l'identifier à chaque passage en Club. Cette carte-membre est strictement personnelle et nécessaire pour accéder aux Clubs ainsi qu'aux différentes prestations proposées. En cas de demande par le Client d'une carte-membre badge « physique » : sa réédition en cas de 3 passages consécutifs sans carte ou en cas de 10 passages non-consécutifs sans carte, ou son remplacement à la demande du Client sera facturé 10€ par NeoneSS, sauf en cas de vol sous réserve de justificatif de plainte. Les horaires d'ouverture des Clubs et les jours de fermeture (2 semaines maximum sur juillet/août, jours fériés et/ou dimanche, 1 jour entreprise), dont le Client déclare avoir pris connaissance préalablement à la souscription de son abonnement, sont consultables dans chaque Club et sur [neoneSS.fr](https://neoneSS.fr).

5. **OBLIGATIONS DU CLIENT** : L'abonnement souscrit est **personnel, non transmissible et incessible**. NeoneSS refusera l'accès au Club

à toute personne utilisant une carte-membre falsifiée ou appartenant à un tiers. Le Client s'engage à respecter les consignes et recommandations de Neonesse afin de pratiquer l'activité choisie en préservant sa santé et sa sécurité. Le Client déclare avoir pris connaissance du **Règlement Intérieur (RI)** affiché en Club et s'engage à le respecter. En cas de non-respect du RI, Neonesse se réserve le droit de prendre toutes mesures propres à assurer la préservation des intérêts de l'ensemble de ses Clients et, notamment, selon l'importance du manquement reproché (i) d'adresser au contrevenant un avertissement formel ou (ii) de lui notifier son exclusion temporaire pour une durée de 30 jours calendaires. En cas de violations graves du RI (vol, violence, harcèlement, dégradation), ou bien de violations simples du RI répétées au cours des 12 dernières semaines, Neonesse exclura le Client. Pour des raisons de sécurité collective des usagers, les effets personnels ne sont pas admis dans les salles de cours ni en plateaux de cardio-training et musculation. Dans chaque Club, des casiers munis d'un dispositif permettant leur fermeture par un cadenas apporté par le Client, sont mis à disposition. Ils ne sont pas personnellement assignés et doivent en conséquence être libérés chaque soir. Dans certains Clubs, il y a un service de location de casier sous réserve de disponibilité, conditions à voir en Club. Le Client aura une prolongation de période d'abonnement de 7 jours en cas de : non ouverture du Club d'inscription du Client, hors cas de fermeture visés à l'article 3 ci-dessus ; cours collectif annulé et non remplacé ; dysfonctionnement affectant l'ensemble des douches du Club ; dysfonctionnement rendant inutilisable la totalité du parc d'un type de machines.

**6. DUREE : Début** : les abonnements Fitness prennent effet le jour d'inscription du Client ou à une autre date choisie à la souscription. **Fin** : **i) l'abonnement en paiement immédiat** prend fin 52 semaines après la date de prise d'effet ; **ii) l'abonnement en paiement toutes les 4 semaines avec engagement** prend fin à l'issue de la durée initiale de 52 semaines augmentée des renouvellements de périodes successives de 4 semaines ; **iii) l'abonnement en paiement toutes les 4 semaines sans engagement** prend fin au terme du dernier renouvellement des périodes successives de 4 semaines. La non-utilisation temporaire ou définitive des services ne donne droit à aucune compensation, résiliation anticipée, prolongation ni suspension, sauf dans les cas suivants sur présentation d'un justificatif à envoyer par LRAR à Neonesse BP75 93103 Montreuil

Cedex ou via l'application mobile Neonesse, dans les 12 semaines à compter de la date d'empêchement pour les cas « A ) », et en respectant un préavis de 3 semaines pour les cas « B ) » : A) Incapacité médicale temporaire de pratiquer le fitness pour une période supérieure à 4 semaines ou absence à plus de 30km d'un Club Neonesse pour une période de 4 semaines ou plus : i) pour les abonnements avec engagement : prolongation gratuite de l'abonnement à l'issue des 52 semaines d'engagement pour la durée de suspension, ii) pour les abonnements sans engagement : réduction du montant des prélèvements au prorata des périodes concernées pour la durée de suspension ; B) Incapacité médicale définitive ou supérieure à 52 semaines de pratiquer le fitness, ou un déménagement ou une mutation professionnelle à plus de 30km d'un Club Neonesse, ou perte d'emploi : i) pour les abonnements en paiement immédiat : résiliation anticipée au terme de la période de 4 semaines concernée et remboursement des sommes payées pour la période post-résiliation, ii) pour les abonnements en paiement toutes les 4 semaines avec engagement : résiliation anticipée au terme de la période de 4 semaines concernée et suspension des prélèvements post-résiliation, iii) Pour les abonnements en paiement 4 semaines sans engagement : voir résiliation décrite à l'article 9.iv).

**7. PRIX** : les prix applicables s'entendent toutes taxes comprises et sont ceux en vigueur au jour de la souscription de l'abonnement. Neonesse se réserve le droit de modifier ses tarifs : les nouveaux tarifs s'appliquent aux abonnements souscrits postérieurement à la modification tarifaire, après que celle-ci ait été publiée sur les supports de communications habituels. Pour les abonnements en paiement toutes les 4 semaines avec ou sans engagement de durée, les modifications tarifaires sont applicables au Client dans les 8 semaines suivant leur publication : le Client reçoit de Neonesse un courrier électronique ou postal l'informant de l'augmentation tarifaire.

**8. ENGAGEMENT SATISFAIT OU REMBOURSE** : Durant les quatre semaines qui suivent la souscription de l'abonnement, le Starter Pack pourra être remboursé sur simple demande écrite du Client au titre de l'engagement « Satisfait ou Remboursé » : l'abonnement sera alors immédiatement résilié et le remboursement du Starter Pack interviendra sous 60 jours par virement ou par chèque, la première période de 4 semaines d'abonnement payée ne sera pas remboursée. L'engagement « Satisfait ou Remboursé » ne peut être invoqué qu'une seule fois par l'Adhérent.

**9. RESILIATION DU CONTRAT** : **i)** Neonesse se réserve le droit de résilier l'abonnement de plein droit, sans préavis ni mise en demeure préalable en cas de violation des lois applicables, notamment pénales, ou celles visant à protéger les droits d'un tiers. **ii)** En cas de violation des présentes conditions générales et/ou du RI, Neonesse se réserve le droit de résilier le Contrat et la possibilité de demander réparation des dommages subis par Neonesse comme suit : envoi d'une notification par email au client de l'intention de résilier le Contrat, le Client disposera d'un délai de 7 jours pour présenter ses observations en club ou par écrit. Enfin, dans un délai maximum de 21 jours à compter de l'envoi du premier email, Neonesse pourra, le cas échéant, confirmer la résiliation du Contrat par LRAR. À compter de cette date, le Client se verra refuser l'accès aux Clubs. **iii)** En cas de non-paiement des sommes dues par le Client au titre de son abonnement, le Client se verra immédiatement refuser l'accès aux Clubs jusqu'à la régularisation du paiement, étant entendu que le Prix de l'abonnement restera intégralement dû. Le Client disposera d'un délai de 4 semaines, à compter de la réception par Neonesse de l'information de sa banque du rejet du paiement, pour régler à Neonesse le montant dû. En cas de non-paiement des sommes dues dans le délai imparti, Neonesse pourra transmettre le dossier à un huissier de justice ou à une société de recouvrement. En tout état de cause, Neonesse aura la faculté de résilier le présent contrat

de plein droit, 3 semaines après la première présentation au Client d'une mise en demeure de payer restée sans effet au terme du délai imparti pour la régularisation du paiement. À compter de cette date, le Client se verra refuser l'accès aux Clubs et demeurera redevable de la totalité des sommes dues au titre de l'abonnement qu'il a souscrit dans le cadre du présent contrat. **iv)** Le Client a la faculté de résilier en Club, ou par courrier, ou par email à [support@neoness-forme.com](mailto:support@neoness-forme.com), **un abonnement sans engagement** : au terme de chaque période de 4 semaines suivant la prise d'effet de l'abonnement, moyennant le respect d'un préavis de 4 semaines, le paiement de chaque période de 4 semaines entamée étant intégralement dû, étant précisé que ce délai de préavis court à compter de la réception par Neoness de la demande de résiliation ; **l'abonnement en paiement toutes les 4 semaines avec engagement** : uniquement au terme de la période d'engagement de 52 semaines, puis au terme de chaque période de 4 semaines suivante, moyennant le respect du préavis prévu au point iv) ci-dessus ; **v)** Le Client pourra changer de formule d'abonnement uniquement au terme de son engagement ; **vi)** En cas d'inexécution par Neoness de ses obligations, le Client aura la faculté de résilier le contrat, à compter de la réception par Neoness d'une mise en demeure, par LRAR, de remédier aux manquements détaillés, demeurée sans effet pendant 21 jours à compter de sa réception par Neoness.

**10. ASSURANCE** : Neoness est assurée auprès de GENERALI, sous le N° de police AT715097, pour les dommages directement liés à son activité et engageant sa Responsabilité Civile.

**11. DONNEES PERSONNELLES** : Les données personnelles du Client sont collectées par Neoness pour la gestion de son abonnement et, sous réserve de consentement, lui adresser des offres et actualités Neoness. Neoness partage les données pour ces seules finalités avec des tiers procédant pour le compte de Neoness, par exemple pour les paiements et cartes de crédit, l'hébergement des données du Client, la distribution d'e-mails, le recouvrement des créances. Les données du Client sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour réaliser les finalités exposées ci-dessus sauf si une durée de conservation plus longue est requise par la loi applicable. En application de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, et du Règlement (UE) Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »), le Client dispose d'un droit d'accès, modification, rectification, suppression, portabilité et opposition qu'il peut exercer en adressant sa demande accompagnée de la justification de son identité à Neoness – DPO - BP 75, 93103 Montreuil Cedex ou par email à [dpo.neoness@neoness-forme.com](mailto:dpo.neoness@neoness-forme.com). Neoness se réserve le droit de refuser toute demande jugée abusive. Pour en savoir plus : [neoness.fr/donnees-personnelles](http://neoness.fr/donnees-personnelles). Le Client a le droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

**12. DISPOSITIF DE MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION** : Conformément aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du Code de la Consommation, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du Service Client, le Client peut recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes soit par email en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com). Il pourra aussi se rendre sur le site de la plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne au lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**13. DROIT DE RETRACTATION** : lorsqu'il souscrit à un abonnement sur [neoness.fr](http://neoness.fr), le Client dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de sa commande sur [neoness.fr](http://neoness.fr) pour faire part à Neoness de son intention de se rétracter, sans motif ni pénalité, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à BP 75, 93103 Montreuil CEDEX. Le droit de rétractation peut s'exercer sur papier libre ou en utilisant le formulaire type de rétractation téléchargeable au lien suivant : [formulaire de rétractation](#). La lettre informant Neoness de l'intention du Client de se rétracter doit impérativement contenir les nom, prénom, adresse, date de naissance du Client ainsi que sa date d'inscription. Neoness s'engage à rembourser le Client dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle sera informée de l'intention du Client de se rétracter, les frais liés à l'édition de la carte-membre personnalisée du Client restant acquis à Neoness.

## CONDITIONS SPECIFIQUES AUX ABONNEMENTS PREPAYES ET OFFRES ENTREPRISE

Les conditions suivantes spécifiques s'ajoutent aux Conditions Générales de Vente et prévalent sur celles-ci :

Neoness propose des abonnements Fitness via des partenariats avec des entreprises et autres organismes :

- i) un abonnement en prépaiement par le Client (Bénéficiaire) du prix auprès de son entreprise ou organisme, d'une durée de 52 semaines, strictement personnel, non échangeable, non remboursable même partiellement, non cumulable avec tout autre offre ;
- ii) un abonnement en paiement toutes les 4 semaines sans engagement, d'une durée initiale de 4 semaines, puis reconduit tacitement pour des périodes successives de 4 semaines. En cas de reste à charge pour le Bénéficiaire, le paiement toutes les 4 semaines est effectué par prélèvement bancaire via un mandat de prélèvement SEPA accompagné d'un RIB obligatoire.

Le contenu et les conditions d'utilisation des abonnements Offres Entreprise sont décrites dans la documentation remise à l'organisme ayant contracté le partenariat avec Neoness.

## AUTRES SERVICES

**Service Training Xperience (ou TX)** : Prix d'une Séance : 60 euros dans les Clubs de Paris et La Défense et 40 euros dans les autres Clubs

d'Ile de France et de Lyon ; prix d'un pack de 5 Séances : 250 euros dans les Clubs de Paris et La Défense et 180 euros dans les autres Clubs d'Ile de France et de Lyon ; prix d'un Pack de 10 Séances : 400 euros dans les Clubs de Paris et La Défense et 300 euros dans les autres Clubs d'Ile de France et de Lyon. Une Séance de Training Xperience (ou TX) comprend une heure d'accompagnement sportif individuel en Fitness avec un coach Neones à 1, 2 ou 3 personnes maximum. Les Séances de Training Xperience sont personnelles et doivent être utilisées dans le Club d'achat, pour une seule Séance achetée : dans le mois qui suit l'achat ; pour un pack de 5 Séances acheté : dans les 3 mois qui suivent l'achat ; pour un pack de 10 Séances acheté : dans les 6 mois qui suivent l'achat. Les Séances se font sur réservation par le Client auprès du Club, selon les disponibilités des coaches. Toute annulation ou report de réservation de Séance par le Client doit être faite par email envoyé au Club au moins 3 jours ouvrables avant la date prévue de la Séance, à défaut de quoi ladite Séance sera décomptée et ne pourra donc plus être utilisée. Neones pourra exceptionnellement annuler une Séance et préviendra alors le Client pour lui proposer une nouvelle date. Les Séances de Training Xperience sont réservées aux personnes physiques majeures, elles sont non échangeables, non transmissibles et non remboursable.