

FORMULAIRE DE RETRACTATION GAMERPASS

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

À l'attention de :

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

pro@gamerpass.fr

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.gamerpass.fr/service/cgv.php).

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 GamerPass : Je demande le remboursement de la dernière échéance de l'adhésion GamerPass 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.gamerpass.fr/membre> puis compte GamerPass en bas de page ou contacter le service client depuis la rubrique nous contacter <https://www.gamerpass.fr/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 / GamerPass
5 Chemin de Daru
26100 Romans sur Isère
France

Nous tenons à vous remercier de la confiance que vous nous avez accordé en devenant client GamerPass. 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

GAMERPASS

12. Pour quelles raisons résilieriez-vous votre GamerPass ?

- ☐ 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 GamerPass (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 GamerPass ?

- ☐ Recherche internet ☐ Site web partenaire ☐ Bouche à oreille ☐ Médias ☐ Autre

16. Recommanderiez-vous GamerPass 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 GamerPass