

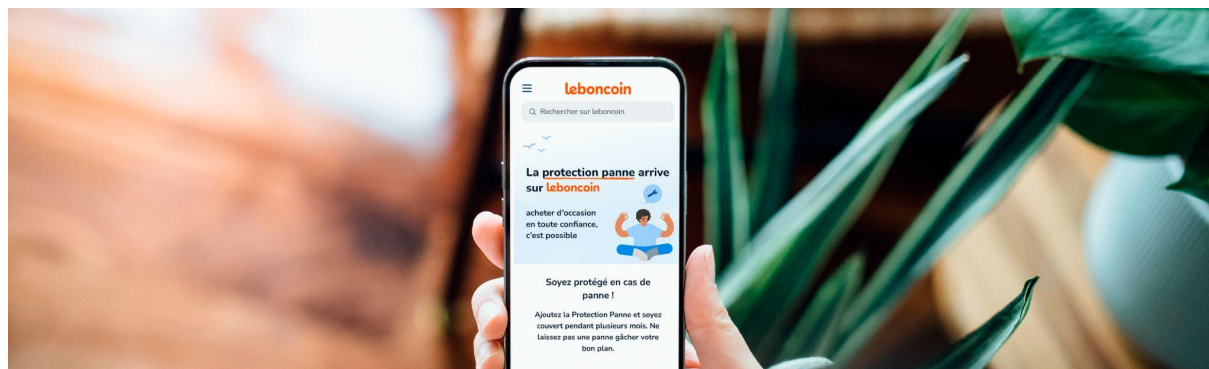
Communiqué de presse
Paris, le 21 octobre 2025

leboncoin et Neat sécurisent l'achat d'occasion contre la panne

Un modèle pionnier de protection embarquée qui simplifie l'achat de produits électroniques et électroménagers d'occasion.

leboncoin, 2ème site e-commerce en France et leader sur le marché de l'occasion, s'associe à **Neat, assurtech française spécialiste de l'assurance embarquée**, pour lancer une innovation inédite en Europe : la Protection Panne. Grâce à ce partenariat, les acheteurs bénéficient désormais d'une couverture intégrée sur les produits multimédia (téléphones, consoles, etc.) et électroménagers d'occasion. Une innovation née d'un constat clair : près d'un Français sur deux renonce encore à l'achat d'occasion par peur d'une panne (étude OpinionWay pour leboncoin, octobre 2025).

Ce modèle, déployé à grande échelle, constitue une première en France pour les ventes entre particuliers de biens non reconditionnés et marque une avancée majeure pour renforcer la confiance dans le marché de la seconde main.



PROTÉGER L'OCCASION : UN MODÈLE UNIQUE

La couverture **Neat Services** protège contre le risque de panne et s'applique à tous les produits électroménagers et électroniques vendus sur leboncoin¹ si la transaction est réalisée via les outils de paiement leboncoin (Apple Pay, CB, PayPal)

« Cette alliance entre leboncoin et Neat marque une étape décisive dans la démocratisation du marché de l'occasion. En ajoutant une brique de réassurance au moment de l'achat de produits de seconde main avec une protection innovante, ce partenariat simplifie l'accès à l'économie circulaire et participe au prolongement de la vie des objets, et au pouvoir d'achat des Français. Notre ambition est claire : faire en sorte que l'occasion dépasse le neuf. » **déclare Boris Mittermüller, Directeur leboncoin Recommerce & Publicité - leboncoin**

¹ Le gros électroménager (comme les lave-linges, réfrigérateurs), le petit électroménager (aspirateurs, robots de cuisine) l'électronique grand public (téléviseurs, consoles de jeux, téléphones et objets connectés, ordinateurs, etc.)

Pour développer ce modèle unique en Europe, Neat a développé un système de scoring et de tarification basé sur des algorithmes prédictifs, des données historiques sur les pannes, sur la durée de vie moyenne des objets et sur les comportements d'achats.

*« Cette collaboration avec leboncoin est une étape structurante pour Neat : elle démontre notre capacité à appliquer notre infrastructure d'assurance embarquée à grande échelle et au marché de l'occasion. En nous appuyant sur notre modèle innovant de scoring, nous apportons aux consommateurs une brique de réassurance essentielle pour protéger leur pouvoir d'achat et accélérer l'économie circulaire. » ajoutent **Maximilien Dauzet & Fabien Cazes**, cofondateurs de Neat*

LA PEUR DE LA PANNE, PREMIER FREIN À L'ACHAT D'OCCASION.

Selon une étude OpinionWay réalisée pour leboncoin², la crainte de la panne demeure le principal frein à l'achat d'occasion : 45 % des Français ont déjà renoncé à acheter un produit électronique ou électroménager d'occasion pour cette raison, et cette proportion atteint 64 % chez les moins de 35 ans.

En proposant une protection intégrée contre les pannes, leboncoin et Neat répondent directement à cette attente : plus d'un Français sur deux (55 %) se dit prêt à acheter davantage de produits d'occasion si une garantie est proposée, et 70 % estiment qu'elle rendrait l'achat d'occasion aussi sûr que celui du neuf.

Une solution perçue comme un véritable facteur de confiance, qui place désormais l'occasion protégée devant le reconditionné en termes de crédibilité.

En combinant réassurance, durabilité et pouvoir d'achat, la protection intégrée représente un véritable accélérateur pour l'économie circulaire et une opportunité de transformation structurelle du marché de l'occasion.

UNE PROTECTION INTÉGRÉE DANS LE PARCOURS D'ACHAT

La *Protection Panne* peut être souscrite au moment de l'achat et s'active une fois le produit reçu et déclaré conforme. Pour le vendeur, aucune démarche supplémentaire n'est nécessaire, la couverture est intégrée automatiquement lors de la vente.

En cas de panne, un formulaire dédié est disponible dans l'espace utilisateur leboncoin puis Neat évalue la réparabilité grâce à une consultation vidéo pour proposer la meilleure solution.

- **Si le produit est réparable**, l'acheteur pourra recevoir un tutoriel vidéo pour effectuer une auto-réparation ou il recevra un bon d'envoi pour que le produit soit réparé en France, via un réparateur partenaire puis renvoyé directement chez lui, ou un réparateur peut venir à domicile pour les produits non transportables.
- **Si le produit est irréparable** ou que la réparation est jugée trop coûteuse, l'utilisateur est remboursé.

² Analyse et résultats en annexe du communiqué.



En renforçant la confiance des acheteurs sur le marché de l'occasion, les deux partenaires s'inscrivent dans une logique de durabilité, en prolongeant la vie des produits.

Infos pratiques :

Plus de détails sur l'offre en annexe.

Étude OpinionWay et analyses en annexe

Contacts presse

leboncoin

Alicia Cosme :

presse.leboncoin@adevinta.com

Neat

Gonzague de Varax ;

gonzaguedevarax@primatice.com ; 07 88 96 41 86

Gauthier de Luze ; gauthierdeluze@primatice.com ;

07 65 83 95 39

À propos de Neat

Créée en 2022, Neat est une assurtech française spécialisée dans l'assurance embarquée BtoBtoC. Sa plateforme API-first permet à des distributeurs de proposer des protections simples, utiles et activables sans friction. Déjà présente dans 29 pays, Neat a levé 50 M€ en 2024 pour structurer son développement international.

À propos du boncoin

leboncoin, 1er site de vente entre particuliers en France, est leader sur les marchés de l'immobilier, de l'automobile, et acteur clé de la location de vacances et de l'emploi. Plébiscité chaque mois par près de 29 millions de visiteurs uniques (1), il est 2ème au classement des plateformes e-commerce (2). Il est Marque Préférée des Français (3) pour les catégories site immobilier, site de vente de véhicules et site de seconde main. leboncoin a pour filiales Agriaffaires (matériel agricole), MachineryZone (B.T.P.), Truckscorner (Poids lourds), et L'argus (auto).

Annexe – La Protection Panne en détail

Rubrique	Informations
Prix de la protection	- 3 mois : 3 % du prix de l'article - 6 mois : 5 % du prix de l'article - 12 mois : 10 % du prix de l'article <i>Exemple : pour un produit acheté 100 €, la protection coûte respectivement 3 €, 5 € ou 10 €.</i>
Durée de couverture	Choix entre 3, 6 ou 12 mois dès l'achat.
Éligibilité des produits	- Prix compris entre 25 € et 2 000 € - Catégories : téléphones & objets connectés, tablettes & liseuses, ordinateurs, photo/audio/vidéo, consoles de jeux, électroménager (petit et gros).
Exclusions	- Pièces détachées - Objets de collection - Accessoires seuls (ex. : câbles, housses) - Produits présentant des défauts visibles au moment de la vente
Conditions de vente	- Ventes entre particuliers uniquement - Paiement réalisé via le Paiement Sécurisé leboncoin
Comment ça marche ?	1. L'acheteur choisit la Protection Panne au moment de l'achat. 2. La couverture s'active dès que le produit est reçu et déclaré conforme. 3. En cas de panne, l'acheteur fait une demande via l'espace utilisateur.
Processus en cas de panne	- Diagnostic : Neat analyse la panne (consultation vidéo si besoin). - Si réparable : • auto-réparation guidée par tutoriel vidéo, • intervention à domicile, ou • envoi gratuit en atelier partenaire en France.

- **Si irréparable ou réparation trop coûteuse :**
remboursement à **100 %** dans la limite de 2 000 €.

Logistique & délais

- Transport aller-retour inclus pour les réparations.
- Délais moyens : **environ 5 jours ouvrés** en atelier pour une réparation.
- Remboursement effectué rapidement après examen du produit.

Nombre de pannes couvertes

Une seule panne est prise en charge pendant la durée de la couverture choisie.

Avantages pour l'utilisateur

- Aucune démarche pour le vendeur.
- Aucune franchise ni frais cachés.
- Réparation locale (France).
- Remboursement rapide si non réparable.
- Solution simple et intégrée dans le parcours d'achat.