

Conditions Générales de Vente

- [Préambule](#)
- [Article 1 : Processus de passation des commandes et formation du contrat](#)
- [Article 2 : Conditions d'utilisation des Coffrets](#)
- [Article 3 : Prix et conditions de règlement](#)
- [Article 4 : Droit de rétractation](#)
- [Article 5 : Livraison](#)
- [Article 6 : Non-conformité](#)
- [Article 7 : Durée de validité des Coffrets](#)
- [Article 8 : Modalités d'échange](#)
- [Article 9 : Service Client - Réclamation](#)
- [Article 10 : Politique de confidentialité](#)
- [Article 11 : Responsabilité](#)
- [Article 12 : Propriété intellectuelle](#)
- [Article 13 : Intégrité du contrat](#)
- [Article 14 : Loi applicable \(et règlement des litiges\)](#)
- [Article 15 : Règles applicables à la garantie de conformité et la garantie légale des vices cachés](#)
- [Article 16 : Règles applicables aux Coffrets Cadeaux et E-Coffret proposant des prestations touristiques](#)

Préambule

La société Smartbox Group Ltd (ci-après « Smartbox ») est une société de droit irlandais, au capital de 10 000€ dont le siège social est situé Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublin 1, D01 FV59, Irlande, enregistrée au Registre du Commerce irlandais sous le numéro 463103.

Smartbox agit en tant qu'apporteur d'affaires et édite des Coffrets Cadeaux et E-Coffret présentant les partenaires sélectionnés par Smartbox, qui fournissent les prestations contenues dans les Coffrets Cadeaux et E-Coffret.

Smartbox est une société immatriculée auprès du registre des opérateurs de voyage et de séjours en France sous le numéro IM092100098. Dans ce cadre, Smartbox a souscrit une assurance RCP auprès de la compagnie HISCOX – 1, Great St. Helen's London EC3A 6HX, UK. Elle bénéficie d'une garantie financière auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 Avenue Carnot, 75017 Paris.

Nous vous invitons à lire attentivement et dans leur intégralité les présentes Conditions Générales de Vente qui définissent les termes et les conditions dans lesquels Smartbox commercialise les Coffrets, en sa qualité d'apporteur d'affaires.

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment :

- - Les caractéristiques essentielles des coffrets ;
- - Le prix des Coffrets et des frais annexes ;
- - La date ou le délai auquel Smartbox s'engage à livrer les Coffrets/E-Coffrets ;
- - Les informations relatives à l'identité de Smartbox, à ses coordonnées postales, téléphoniques, électroniques, et à ses activités ;
- - Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- - La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle et déposer une réclamation auprès de la plateforme européenne en ligne des litiges en cas de différends.

L'acceptation de ces conditions est indispensable avant d'effectuer l'une ou l'autre des actions suivantes: (i) l'accès ou l'utilisation du Site pour quelque raison, (ii) l'acquisition, la réception, ou l'utilisation d'un Coffret Cadeau / E-Coffret sur le Site, (iii) la remise du chèque-cadeau à l'un des Partenaires en vue de bénéficier des prestations de services. En réalisant l'une ou l'autre des actions citées plus haut, vous signifiez donc votre adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions dans leur intégralité et obligation au paiement du ou des Coffrets commandés, ce que vous reconnaissez expressément et par conséquent vous renoncez à vous prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à Smartbox.

I- Définitions

Les termes ci-après définis, commençant par une majuscule, au pluriel comme au singulier, auront dans les présentes Conditions Générales de Vente les significations suivantes :

Bénéficiaire :

désigne la personne utilisatrice du Coffret.

Chèque Cadeau (ou « Billet Electronique » pour les E-Coffrets) :

désigne la carte ou le coupon (« Pass »), sans valeur faciale, inséré dans les Coffrets. Le Chèque Cadeau, porte un code d'identification et un numéro de confirmation, et permet de bénéficier de la Prestation choisie.

Client :

désigne la personne qui achète un Coffret, étant entendu que le Client peut ou non être le Bénéficiaire de la Prestation selon qu'il fera un usage personnel du Coffret ou qu'il l'offrira.

Coffret Cadeau/E-Coffret (désignés ensemble le « Coffret ») :

désigne le concept de coffret cadeau dénommé, développé et exploité par Smartbox sous les marques Smartbox. Le E-Coffret est la version dématérialisée du Coffret Cadeau.

Le Coffret est composé des éléments suivants :

- **Un guide illustré, en format imprimé (le Guide) ou numérique (le e-catalogue), figurant dans le Coffret physique ou bien accessible en ligne, décrivant les Prestations des Partenaires sélectionnés par Smartbox et souhaitant proposer leurs services aux personnes bénéficiaires des Coffrets.**
- **Un Chèque Cadeau ou Billet Electronique.**

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

Les Coffrets ainsi définis sont déclinés en univers thématiques variés tels que, par exemple, "Gastronomie", "Bien-être", "Aventure" etc...

Smartbox se réserve le droit de compléter et de modifier la liste des Coffrets ou de cesser leur diffusion à sa seule discrétion et à tout moment

Cookies :

désigne de petits fichiers envoyés vers le disque dur de l'ordinateur de l'Utilisateur dans le but de faciliter sa navigation sur le Site et de lui proposer les pages qui lui correspondent le mieux lorsqu'il revient sur le Site.

Données personnelles :

désigne toute les informations permettant, d'identifier directement ou indirectement une personne physique (nom, prénom, adresse électronique etc...).

Forfait touristique :

désigne, conformément à l'article L. 211-2 du Code du tourisme, la prestation :

1. Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
2. Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
3. Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Partenaire :

désigne le prestataire sélectionné par Smartbox qui fournit la Prestation auprès du Bénéficiaire.

Partie(s) :

désigne le Client et/ou Smartbox.

Prestation :

désigne la prestation fournie par le Partenaire au Bénéficiaire parmi la sélection d'offres contenue dans le Guide (ou e-catalogue), sous réserve de la disponibilité du Partenaire aux dates choisies par le Bénéficiaire. Une Prestation est susceptible de contenir plusieurs activités différentes et/ou complémentaires (exemple : un dîner, un accès au spa, une nuit, un petit-déjeuner, un soin, un modelage, un briefing, tour(s) de piste, un rafraichissement, etc.)

Site :

désigne le Site accessible sous l'URL www.smartbox.com/fr

Utilisateur :

désigne la personne qui navigue sur ou se connecte au Site, sans être nécessairement un Client ou un Bénéficiaire.

II- Champ d'application des présentes Conditions Générales de Vente

Il vous est proposé en ligne sur le Site des Coffrets Cadeaux/E-Coffret élaborés par Smartbox.

L'achat de Coffret est réservé aux seuls Utilisateurs du Site ayant préalablement pris connaissance des présentes Conditions Générales dans leur intégralité en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet et les ayant acceptées en cochant la case adaptée. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

En conséquence, la finalisation du processus de commande sur le Site vaut acceptation expresse par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales de Vente.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent uniquement pour les commandes des Coffrets ou E-Coffret passés sur le Site ou par téléphone au 09 69 323 733 (numéro Cristal) du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00, hors jours fériés.

Toutefois, les articles 2, 7, 8, 9, 11, 12, et 14 des présentes Conditions Générales, sont également applicables aux Coffrets ayant été achetés dans notre réseau physique.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 3 juin 2016, elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de ces Conditions.

Smartbox se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes préalablement acceptées et confirmées par Smartbox.

En cas de modification des présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après les « CGV »), les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande, dont une copie sous support durable (PDF) est consultable et peut être imprimée directement sur le site internet www.smartbox.fr.

Tout Client déclare avoir la capacité juridique conformément à l'article 1124 du Code Civil pour contracter et utiliser le Site conformément aux Conditions Générales de Vente du Site

Article 1 : Processus de passation des commandes et formation du contrat

Vous pouvez passer vos commandes de Coffret Cadeau ou E-Coffret directement :

- Soit par Internet sur le Site : www.smartbox.com/fr
- Soit par téléphone : 09 69 323 733 du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00, hors jours fériés.

La procédure de passation des commandes sur le Site comporte notamment les étapes suivantes :

- Sélection sur le Site d'un ou de plusieurs Coffret Cadeau ou E-Coffret ;
- Le Client sera alors invité à choisir le format de son Coffret (format coffret physique ou e-Coffret) ainsi que ses modalités de livraison (uniquement pour les coffrets physiques). Le Client aura également la possibilité d'entrer un code promotionnel ;
- Pour continuer sa commande, le Client doit :

- soit procéder à une commande en mode « invité », sans avoir à créer de compte, en remplissant les champs nécessaire à l'envoi de sa commande ;

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

- soit procéder à une commande en se connectant à son compte en cliquant sur le lien prévu à cet effet.

L'ouverture d'un compte donne accès automatiquement à un espace personnel lequel permet au Client de gérer ses commandes, ses éventuels Coffrets Cadeaux, E-Coffrets et/ou avoirs Smartbox, ses échanges de Coffrets ainsi que les informations personnelles renseignées dans son espace personnel. Le Client garantit que toutes les informations qu'il fournit à Smartbox sont exactes, à jour et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Il s'engage à mettre à jour ces informations à travers son espace personnel en cas de modification. Le Client est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par le Client l'engagent dès leur validation.

Le Client s'engage par ailleurs à veiller au maintien de la confidentialité de l'identifiant et du mot de passe de son compte. Toute intervention effectuée avec l'identifiant et le mot de passe du Client sera réputée être effectuée par celui-ci, le Client en restant dès lors seul responsable. Le Client décharge ainsi expressément Smartbox de toute responsabilité en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse par un tiers de ses éléments d'identification et/ou de son compte. En cas de perte, de vol ou de toute utilisation frauduleuse de ses identifiants et mots de passe, le Client devra immédiatement en informer Smartbox afin d'en obtenir le remplacement.

- Suite à cette sélection, un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total des Coffrets sélectionnés, les coordonnées, les frais de port éventuels, le mode de paiement, permettra au Client de vérifier le détail de sa commande et ainsi d'effectuer les modifications nécessaires, avant l'enregistrement définitif de sa commande ;
- L'enregistrement de votre commande sera réalisé après acceptation des Conditions Générales de Vente, matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription, et après un second click sur le bouton de validation prévu à cet effet (« Valider et payer »), sous la conditions suspensive de l'acceptation de votre moyen de paiement. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation de votre moyen de paiement et encaissement de l'intégralité du prix par Smartbox.

Pour les paiements par carte bancaire, le contrat ne sera définitivement conclu qu'après acceptation du paiement par la banque ;

En cas de paiement par chèque cadeau coffret loisirs Smartbox, le contrat sera définitivement conclu à la validation du numéro du chèque cadeau coffret loisirs Smartbox et de son code d'activation.

Smartbox se refuse le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure restée impayée.

À compter de la validation définitive de la commande, Smartbox adressera un e-mail de confirmation de la commande au Client comprenant l'ensemble des informations relatives à celle-ci. En imprimant et/ou en conservant cet e-mail le Client disposera d'un moyen de preuve attestant de sa commande. Dans le cas d'une commande d'un

E-Coffret, l'acheteur recevra systématiquement une copie du billet électronique s'il n'en n'est pas le Bénéficiaire.

Article 2 : Conditions d'utilisation des Coffrets

2.1 : Dans l'hypothèse où vous ne seriez pas le Bénéficiaire d'un Coffret, vous êtes invité à porter à la connaissance du Bénéficiaire les Conditions ci-dessous développées.

2.2 : Les Coffrets sont activés lors de leur paiement. Tout Coffret non activé ne pourra être utilisé. En cas de problème d'activation, la preuve d'achat du Coffret (email de confirmation de la commande) devra impérativement être remise pour obtenir l'activation du Coffret a posteriori. Nous vous invitons donc à bien conserver la preuve d'achat.

2.3 : Vous avez la possibilité de vérifier la validité de votre Chèque Cadeau en vous rendant sur le Site ou en contactant le numéro Cristal 09 69 323 733 (prix d'un appel local) ou par SMS au 3639 (SMS gratuit, hors coût d'envoi selon opérateur).

2.4 : Pour un Coffret Cadeau, seule la présentation au Partenaire par le Bénéficiaire, de l'original du Chèque Cadeau ou de l'e-mail de confirmation, pour les Coffrets où la réservation se fait en ligne, donne droit à une Prestation.

Pour un E-Coffret, seule la présentation au Partenaire par le Bénéficiaire, du Billet Electronique ou de l'e-mail de confirmation pour les E-Coffrets où la réservation se fait en ligne, donne droit à une Prestation.

2.5 : Le Chèque Cadeau ou le Billet Electronique donne droit à des Prestations différentes d'un Partenaire à l'autre, comme indiquées dans le Guide (papier ou électronique) / sur le Site, que ce soit par le biais d'une réservation en ligne ou directement auprès du Partenaire. Le Chèque Cadeau ou Billet Electronique n'est valable que pour une seule Prestation présentée dans le Coffret Cadeau/E-Coffret.

2.6 : Sauf mention contraire indiquée sur la page d'un Partenaire, le Chèque Cadeau ou Billet Electronique est valable tous les jours de la semaine y compris les week-ends selon les disponibilités, les jours et les heures d'ouverture du Partenaire.

Il est vivement recommandé au Bénéficiaire de réserver le plus tôt possible la Prestation dont il souhaite profiter.

Ainsi, afin de bénéficier au mieux de l'expérience Smartbox, il est fortement recommandé au Bénéficiaire de se rendre au plus tôt sur le Site afin de consulter la liste à jour des Partenaires et y enregistrer son Coffret dans son espace personnel « J'ai une Smartbox » (www.smartbox.com/fr/voucher/beneficiary/registerlogin/).

Ceci lui permettra également de connaître la date d'échéance de son Coffret et de vérifier l'activation effective du chèque-cadeau.

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

Il est toujours nécessaire de conserver une preuve d'achat, notamment en cas de problème d'activation.

2.7 : La délivrance d'une Prestation n'est possible que sur présentation :

- Pour les séjours : de l'e-mail ou du courrier de confirmation,
- Pour toute autre activité : de l'original du Chèque Cadeau ou du Billet Electronique.

Hors réservation en ligne, la délivrance de la Prestation interviendra après le contrôle par le Partenaire du statut du chèque-cadeau.

Hors E-Coffret, ce contrôle implique la vérification par le Partenaire de l'activation effective de celui-ci.

2.8 Il est rappelé que la délivrance de la Prestation est soumise aux conditions spécifiques du Partenaire choisi, telles que les conditions d'annulation, de modification de la réservation, des conditions physiques ou d'âge du(es) Bénéficiaire(s).

Pour les séjours, le Bénéficiaire pourra modifier ou annuler sa réservation sans frais si cette demande intervient plus de 10 jours avant la date prévue d'exécution de la Prestation. Passé ce délai, aucune modification ou annulation ne pourra être prise en compte, ni donner droit à remboursement. Il est rappelé que Smartbox a une mission d'intermédiaire entre le Bénéficiaire et le Partenaire et qu'en aucun cas Smartbox n'achète la Prestation du Partenaire.

2.9 Le Partenaire est toujours responsable de la bonne exécution de la Prestation. Smartbox quant à elle est responsable dans les conditions prévues par la loi. Le cas échéant, Smartbox fera ses meilleurs efforts pour tenter de trouver une solution amiable au conflit opposant le Partenaire au Bénéficiaire. En tout état de cause, le distributeur ne peut jamais voir sa responsabilité engagée du fait de l'exécution d'une quelconque Prestation.

2.10 Si l'établissement du Partenaire y est soumis, le Bénéficiaire peut être amené à payer une taxe de séjour.

2.11 : Le Coffret Cadeau/E-Coffret est échangeable selon les conditions précisées aux articles 7 et 8 des présentes Conditions Générales.

2.12 : Les Partenaires sélectionnés par Smartbox ont déclaré à cette dernière être titulaires d'assurances de responsabilité civile professionnelle pour des montants notoirement suffisants en vue de la fourniture des Prestations et posséder toutes les autorisations et diplômes leur permettant d'exercer leurs activités de manière régulière et conforme aux dispositions légales et réglementaires applicables.

Toutefois, le Bénéficiaire est invité à vérifier qu'il bénéficie lui-même d'une couverture d'assurance suffisante, notamment pour la pratique de certaines activités sportives dites "à risque". Il est rappelé au Bénéficiaire que la délivrance des Prestations dans de bonnes conditions de sécurité ne le dispense pas d'observer les règles de prudence élémentaires pour les activités sportives, notamment celles dites "à risque". Le Bénéficiaire en accepte les risques en conséquence.

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

2.13 : Smartbox pourra mettre fin à ses relations avec un ou plusieurs Partenaires durant la durée de validité du Coffret, et ce en vue d'assurer, notamment, un niveau de qualité optimal des Prestations. Par conséquent, Smartbox informe régulièrement le Bénéficiaire des changements intervenus dans le Guide, via la rubrique « Erratum » et l'espace « J'ai une Smartbox » (www.smartbox.com/fr/voucher/beneficiary/registerlogin/) sur le Site. Smartbox fera ses meilleurs efforts pour proposer au Bénéficiaire une activité équivalente à celle initialement choisie et qui ne figurerait plus dans le Guide.

2.14 : Garantie perte et vol : Smartbox offre à chaque Bénéficiaire de Coffrets la possibilité d'être garanti gratuitement contre la perte ou le vol de son Chèque Cadeau. Afin de bénéficier de cette garantie, rendez-vous sur le Site, créez votre compte et enregistrez votre numéro de Chèque Cadeau. En cas de perte ou de vol de votre Chèque Cadeau physique, et à condition que ce dernier n'ait pas été utilisé entre temps, vous pouvez appeler le Service Client et demander l'échange du Chèque Cadeau perdu ou volé contre un autre E-coffret d'un montant égal au prix d'achat de votre Coffret Cadeau perdu ou volé, et cela sans frais de traitement. Le nouveau Chèque Cadeau ne pourra être envoyé qu'au seul Bénéficiaire qui aura enregistré son Chèque Cadeau volé ou perdu sur le Site. **Attention :** il est précisé que si le Chèque Cadeau a été utilisé avant la demande d'échange, aucun échange ne sera possible.

2.15 : Le Bénéficiaire doit prendre toute mesure utile afin de conserver et protéger le code de confirmation et le numéro d'identification (inscrit sur le Pass et Billet Electronique, et figurant au dos du Coffret Cadeau). Smartbox n'est pas responsable en cas de communication au public et/ou divulgation de ces éléments confidentiels.

2.16 : Smartbox se réserve le droit de ne pas donner suite à une réclamation faisant suite à un achat, une revente ou une tentative d'achat ou de revente d'un Coffret Cadeau/E-Coffret ou avoir Smartbox en dehors de son réseau classique de distribution et notamment en cas d'achat ou de revente directement auprès d'un particulier ou sur des sites internet de revente entre particuliers par exemple.

2.17 : Les photographies et le contenu éditorial présentés dans le Coffret Cadeau/E-Coffret ne sont pas contractuels et peuvent changer. Toute reproduction partielle ou entière est interdite.

2.18 : A toutes fins utiles, il est rappelé que conformément aux dispositions de l'article L-3342-1 du Code de la santé publique, la vente de boissons alcooliques à des mineurs de moins de 18 ans est interdite. Aussi, le Bénéficiaire s'engage à avoir 18 ans révolus lors de l'exécution de la Prestation si celle-ci comprend la délivrance de boissons alcooliques. Smartbox rappelle que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.

2.19 : Le Bénéficiaire est valablement informé que lorsque la Prestation inclue dans un Coffret Cadeau/E-coffret comprend un repas, le menu de celui-ci est un menu convenu au préalable entre le Partenaire (restaurateur, hôtelier) et Smartbox. Aussi, le Bénéficiaire ne pourra choisir son repas librement à la carte de l'établissement.

Article 3 : Prix et conditions de règlement

Article 3.1 : Prix

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

Les prix des Coffrets Cadeaux/E-Coffret, affichés sur le Site, sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Les Coffrets Cadeaux/E-Coffret se situent hors du champ d'application de la TVA.

Pour les Coffrets Cadeaux, les frais de port, définis à l'article 6.4, pratiqués pour l'acheminement des Coffrets Cadeaux ne sont pas compris dans le prix, sauf s'il en est fait mention expresse de la part de Smartbox. Ces frais sont donc facturés en supplément et indiqués avant la validation finale de votre commande. Les frais de port sont soumis à la TVA au taux de 20%.

L'échange et la réservation de Coffrets Cadeaux/E-Coffrets est gratuit en ligne. Tout échange ou réservation de Coffrets Cadeaux/E-Coffret effectué par téléphone auprès du Service Client (numéro cristal 09 69 323 733) est soumis à des frais de dossier d'un montant de 10 € en sus des éventuels frais de port.

Pour les échanges via le Service Client par téléphone, les frais de dossier seront déduits du montant du Coffret Cadeau/E-Coffret échangé.

Pour les réservations effectuées par le Service Client par téléphone, les frais de dossier seront facturés et soumis à la TVA au taux de 20%.

Article 3.2 : Conditions de règlement

Le paiement de la commande pourra, à votre choix, être effectué par carte bancaire, Paypal, chèque coffret loisirs Smartbox selon les modalités suivantes :

- **Par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, Amex) : en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte. La totalité du montant de la commande sera débitée de la carte bancaire au jour de la commande. Smartbox se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de votre banque. Le Site vous permet de transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande (saisie sécurisée par cryptage SSL).**
- **Par Paypal : ce mode de paiement vous sera proposé uniquement si vous choisissez de payer par carte bancaire. Il vous suffit de vous connecter à votre compte Paypal si vous en disposez d'un, ou de créer un compte Paypal en suivant les démarches qui vous seront indiquées.**
- **Par Carte Cadeau Smartbox : en sélectionnant « Carte Limonetik » et en choisissant l'une des Cartes Cadeaux Smartbox proposées. Il vous suffit alors de renseigner le code de votre Carte Cadeau Smartbox dans la partie indiquée. La Carte Cadeau Smartbox peut être utilisée en une ou plusieurs fois dans la limite de sa valeur et éventuellement complétée par une carte bancaire. Si le montant de votre commande est inférieur à celui de votre Carte Cadeau Smartbox, le solde restant peut être utilisé jusqu'à la date limite de validité indiquée sur votre Carte Cadeau Smartbox.**
- **Par chèque coffret loisirs Smartbox : Pour effectuer ce règlement, vous êtes invité à renseigner le n° de chèque coffret loisirs Smartbox dans la case prévue à cet effet directement en ligne.**

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

Dans l'hypothèse où un complément de prix doit être versé, car votre commande à une valeur supérieure à la valeur de votre chèque coffret loisirs Smartbox, vous pourrez payer la différence par CB ou Paypal.

En revanche, dans l'hypothèse où votre commande a une valeur inférieure à la valeur de votre chèque coffret loisirs, aucun avoir ne sera émis.

Article 3.3 : Sécurité des paiements

Afin de protéger l'Utilisateur et Smartbox contre toute pratique frauduleuse, les commandes de Coffrets font l'objet de contrôles réguliers. Dans le cadre de cette procédure, nos services pourront être amenés à suspendre le traitement d'une commande et à contacter l'Utilisateur ou le destinataire pour obtenir des justificatifs nécessaires au déblocage de la commande : justificatifs de domicile, d'identité ou de débit. Ces justificatifs devront correspondre aux coordonnées de livraison et de facturation entrées lors de la commande ainsi que, le cas échéant, aux coordonnées du porteur de la carte de paiement utilisée.

Pour une commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, nos services pourront ainsi être amenés à prendre contact avec les deux personnes mentionnées ; à savoir, la personne rattachée à l'adresse de facturation et celle indiquée pour l'adresse de livraison.

Les informations obtenues dans ce cadre pourront faire l'objet d'un traitement automatisé de données, ayant pour finalité de définir un niveau de sécurité des transactions et de lutter contre la fraude à la carte bancaire".

Ces justificatifs pourront être demandés par courrier électronique, postal ou par téléphone. Leur non-transmission pourra entraîner l'annulation de la commande.

Article 4 : Droit de rétractation

Selon les dispositions du Code de la consommation, pour toute commande Coffret Cadeau ou E-Coffret sur internet ou par téléphone en contactant le service client, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Il est rappelé à toutes fins utiles que, conformément au Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux Coffrets Cadeaux achetés en magasins ou dans l'une des boutiques Smartbox ni aux Coffrets Cadeaux et E-Coffrets commandés grâce à un avoir Smartbox généré à la suite d'un échange.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du Coffret Cadeau/E-Coffret.

Vous pouvez exercer très simplement votre droit de rétractation de plusieurs manières, au choix :

- soit en téléchargeant le formulaire de rétractation ci-dessous dûment rempli et signé, et en

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

l'envoyant : soit par email à retractation@smartbox.com soit par courrier postale simple à Smartbox Group Ltd – Rétractation - Joyce's Court, Block A, Talbot St, D01 FV59, Dublin 1, Irlande.

Téléchargez le formulaire de rétractation.

- soit en rédigeant un email ou un courrier postal à envoyer aux adresses ci-dessus, pour nous faire part de votre décision claire et dénuée d'ambiguïté de vous rétracter de votre achat
- soit en allant sur la sur la page « **Contactez-nous** » du Site, et en sélectionnant dans le menu déroulant : « **Rétractation de ma commande** ».

Dans tous les cas, dans la mesure où vous n'avez pas à réexpédier le Coffret par la Poste, vous devez impérativement communiquer les informations suivantes :

- Vos coordonnées (nom et prénom)
- Votre n° de commande (Ex. : SFRCOF15021659064)
- Le nom du Coffret / E-Coffret concerné
- Le N° de Pass / E-Coffret concerné
- Le code de confirmation (3 chiffres en bas à droite du Pass)

Une fois la communication de la rétractation réceptionnée par Smartbox, celle-ci communiquera sans délai au Client un accusé de réception de sa rétractation sur un support durable (email)

Toute rétractation effectuée conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement de la totalité des sommes versées y compris les frais de livraison au coût standard, dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Client a informé Smartbox de sa décision de se rétracter.

Le remboursement se fera selon le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès et préalable du Client pour un autre moyen de remboursement ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Article 5 : Livraison

• Article 5.1 : Disponibilité des Coffrets Cadeaux et E-Coffrets

Les Coffrets Cadeaux/E-Coffrets sont des produits édités en quantité limitée, d'une part en raison des capacités d'accueil limitées des Partenaires et d'autre part en raison de la durée de validité limitée dans le temps des Coffrets Cadeaux ou E-Coffrets.

En cas de rupture de stocks temporaire ou définitive, le Client sera informé de cette indisponibilité car la commande ne pourra pas aboutir dans ce format.

Article 5.2 : Lieu de livraison

Smartbox expédie les Coffrets Cadeaux uniquement en France Métropolitaine, Corse comprise.

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

Les Coffrets Cadeaux vous seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée lors de la saisie de votre commande. La responsabilité de Smartbox ne saurait donc en aucun cas être engagée à quelque titre que ce soit en cas d'absence de votre part lors de la livraison du Coffret Cadeau ou en cas d'erreur de saisie, de votre part, lors de la passation de la commande. Il vous incombera de contacter Smartbox dans les conditions prévues à l'Article 9.

Article 5.3 : Mode d'acheminement et délai de livraison des Coffrets Cadeaux

Le délai maximum de livraison est de 30 jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande.

Vous devriez recevoir un e-mail confirmant l'expédition de votre commande qui précisera un numéro de suivi transporteur vous permettant ainsi de suivre l'acheminement de votre commande.

La livraison pourra s'effectuer par Colissimo, TNT express ou Mondial Relay selon l'option que vous aurez choisie.

A titre d'information, à partir de la réception de l'e-mail de confirmation d'expédition, le délai moyen de livraison, tel que communiqué par ces sociétés, est estimé à :

- **Option Colissimo :**

Le service Colissimo permet la délivrance de Coffret Cadeau sur l'ensemble du territoire français métropolitain entre 2 à 3 jours.

- **Option TNT Express :**

- Si vous commandez un Coffret Cadeau avant 15H00, votre Coffret Cadeau vous sera livré le lendemain.
- Si vous commandez un Coffret Cadeau après 15h00, votre Coffret Cadeau vous sera livré le surlendemain.

- **Option Mondial Relay :**

La livraison s'effectue sous 3 à 4 jours dans le Mondial Relay de votre choix

Ces informations sont communiquées par Colissimo, TNT express ou Mondial Relay et ne vous sont retransmises qu'à titre indicatif.

- **Article 5.4 : Frais de port**

Sauf opération promotionnelle ponctuelle sur les frais de port, ces derniers sont forfaitaires et facturés en complément du prix des Coffrets Cadeaux de la façon suivante :

Nombre de Coffrets	Livraison par Colissimo	Livraison par TNT Express	Livraison par Mondial Relay
1	7,00 €	10 €	5 €
2	8,00 €		

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

3	9,00 €		
4 ou plus	9,00 € + 0,50€ par Coffret supplémentaire		

Nous vous rappelons que les e-Coffrets sont délivrés par email et ne sont soumis à aucun frais de livraison supplémentaire.

Article 6 : Non conformité

Article 6.1 : Réserves à faire au transporteur pour les détériorations ou les manquants

Tout Coffret Cadeau livré devra faire l'objet d'un contrôle minutieux de la part du Client et d'éventuelles réserves sur le bordereau du transporteur en cas de détérioration partielle ou totale.

Le Client devra également indiquer et motiver, au transporteur, ses réserves par lettre recommandée, dans les 72 heures ouvrées à compter de la réception du Coffret Cadeau contesté.

En l'absence de réserves, le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure auprès de Smartbox, sauf exercice par le Client de la garantie légale de conformité et des vices cachés.

- **Article 6.2 : Erreur de Smartbox**

Le Client devra formuler par email (rubrique "Nous contacter" (smartbox.com/contacts/) du Site), dans les meilleurs délais et au plus tard sous 72 heures ouvrées à compter de la réception de la commande, toute erreur relative aux Coffrets commandés.

Article 7 : Durée de validité des Coffrets

Article 7 : Durée de validité des Coffrets

- **Article 7.1 : Collection à durée de validité illimitée**

Il s'agit des Coffrets ou E-Coffrets faisant apparaître les mentions suivantes :

DURÉE DE VALIDITÉ ILLIMITÉE*

Coffret échangeable sans frais et sans limitation de durée. | Offres partenaires incluses : utilisables jusqu'au 31/03/2017.

DURÉE DE VALIDITÉ ILLIMITÉE*

Offres partenaires incluses utilisables au moins jusqu'au 31/03/2017. Après cette date, le chèque-cadeau est échangeable sans limitation de durée et sans frais.

Ces Coffrets Cadeaux/E-Coffrets ont une durée de validité illimitée.

Le Chèque Cadeau qu'il contient peut être utilisé chez les Partenaires au moins jusqu'à la date précisée au dos du Coffret ou sur le E-Coffret.

Après cette date, le Chèque Cadeau demeure utilisable pour des prestations incluses dans le Coffret ou E-Coffret concerné, si ces Prestations sont toujours disponibles au même prix, ou le Chèque Cadeau reste échangeable sans limitation de durée et sans frais dans les conditions prévues à l'article 8 ci-après.

Attention : Pour des raisons liées à la conservation électronique des données, Smartbox se réserve le droit, 5 ans après la date limite d'utilisation des Prestations incluses dans les Coffrets/E-Coffrets, de supprimer de ses bases de données les numéros de Chèques-Cadeaux ou des avoirs liés à ces Coffrets/E-Coffrets.

L'échange du Chèque-Cadeau demeure possible au cas où les données auraient dû être effacées, sous réserve de l'envoi par courrier du Chèque-Cadeau original au Service Client accompagné d'une demande d'échange.

Article 7.2 : Collection actuelle

Il s'agit des Coffrets faisant apparaître les mentions suivantes :

 3 700583 045395	ÉCHANGE GRATUIT ET ILLIMITÉ VALABLE 2 ANS** - RENOUELABLE* <small>*Pendant la période de validité. Voir conditions sur smartbox.com **A partir de la date d'achat.</small>	EXEMPLAIRE DE DÉMONSTRATION La liste des partenaires est susceptible d'être modifiée
Les conditions générales d'utilisation sont spécifiées à l'intérieur du coffret.		FRT008N1712HC
 3 700583 045432	ÉCHANGE GRATUIT ET ILLIMITÉ VALABLE 2 ANS** - RENOUELABLE* <small>*Pendant la période de validité. Voir conditions sur smartbox.com **A partir de la date d'achat.</small>	RÉSERVATION FACILE SUR smartbox.com
Les conditions générales d'utilisation sont spécifiées à l'intérieur du coffret. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. À consommer avec modération.		FRT014W1712HC

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

Ces Coffrets Cadeaux/E-Coffrets, ont une durée de validité de 2 ans à partir de leur date d'achat.

Pendant cette période, les Coffrets sont échangeables gratuitement sur le Site autant de fois que vous le souhaitez contre un autre E-Coffret de même valeur. Il est rappelé que les échanges par téléphone sont soumis à des frais de dossiers de 10€ TTC qui seront déduits du prix initial du Coffret Cadeau ou du E-coffret.

Pour plus de précisions sur ces modalités d'échange, veuillez-vous reporter à l'article 8 ci-dessous

Article 8 : Modalités d'échange

Dans tous les cas, l'échange est réservé aux Coffrets dont le Chèque-Cadeau n'aura pas été utilisé.

Sauf exercice du droit de rétractation le Coffret Cadeau ou E-Coffret n'est jamais remboursable.

Les échanges s'effectuent toujours en fonction de la valeur d'achat du Coffret à échanger, c'est-à-dire en fonction du prix effectivement payé par l'acheteur, après réduction ou rabais éventuel.

Le Client a la possibilité d'effectuer un échange contre un Coffret de valeur supérieure à la valeur d'achat en payant le supplément de prix sur le site.

Après la date de validité du Coffret, l'échange reste possible pendant une durée de 6 mois suivant la fin de la validité. Cet échange est soumis à des frais de dossier de 10€ TTC déduits directement de la valeur de votre Coffret initial.

	Coffrets en cours de validité*	Coffrets dont la date de validité* est dépassée jusqu'à 6 mois
Echange sur le Site	Echange possible <u>et gratuit</u> contre un E-Coffret d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel.	Echange possible jusqu'à 6 mois après la date d'expiration contre un E-Coffret d'un montant de valeur égale ou inférieure à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel. Cet échange <u>est soumis à des frais de 10€.</u>
Echange en Boutique Smartbox Liste de nos boutiques disponibles	Echange possible et gratuit de votre Coffret ou E-Coffret (pour le E-Coffret, sur présentation de votre Billet	Echange possible de votre Coffret ou E-Coffret (pour le E-Coffret, sur présentation du Billet Electronique) jusqu'à 6 mois après la date

sur smartbox.com/fr/nos-boutiques/	Electronique) contre un autre Coffret Cadeau physique disponible dans notre boutique, et pour la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel.	d'expiration contre un autre Coffret Cadeau physique disponible dans notre boutique, et pour la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel. Cet échange <u>est soumis à des frais de 10€.</u>
Echange au Service Clients	Echange possible contre un E-Coffret d'un montant de valeur égale ou inférieure à la valeur d'achat du Coffret après réduction ou rabais éventuel. Cet échange <u>est soumis à des frais de 10€.</u>	Echange possible jusqu'à 6 mois après la date d'expiration contre un E-Coffret d'un montant de valeur égale ou inférieure à la valeur d'achat du Coffret après réduction ou rabais éventuel. Cet échange <u>est soumis à des frais de 10€.</u>

Article 9 : Service Client - Réclamations

Toute autre demande d'informations et de précisions quant à, notamment, l'achat, le remboursement, l'échange, le fonctionnement des Coffrets, doit être adressée à Smartbox :

- soit par téléphone au 09 69 323 733 numéro Cristal - prix d'un appel local) du lundi au vendredi, de 9h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00 hors jours fériés
- soit par l'intermédiaire de notre Site en se reportant à la rubrique "Nous contacter".

Article 10 : Politique de confidentialité

Artiblle 10.1 Protection des données personnelles

Soucieux du respect de la vie privée de l'Utilisateur du Site et de la protection des informations qui lui sont transmises, Smartbox respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée.

Le traitement des données personnelles collectées dans le cadre de nos services, et notamment du Site, fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 1337994.

Smartbox vous informe qu'elle sera amenée à collecter des données personnelles nécessaires vous concernant lors de votre commande, lors de la demande de vérification de la validité de votre Coffret Cadeau/E-Coffret ou à l'occasion de son utilisation.

Excepté l'adresse email collectée au moment de votre demande de vérification de la validité de votre Coffret les données collectées font l'objet d'un traitement informatique par Smartbox,

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

aux fins d'enregistrement et de traitement des commandes, de gestion de votre compte client, d'études marketing, de statistiques et de prospection commerciale.

Tout Utilisateur du Site a la possibilité en s'inscrivant à la Newsletter, de recevoir par courrier électronique des informations lui permettant de mieux connaître le Site, de mieux l'utiliser et de mieux connaître les offres proposées par Smartbox.

Tout Utilisateur aura la possibilité de s'opposer sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus le cas échéant, à l'utilisation de ses données personnelles aux fins de prospection commerciale par Smartbox. Sous réserves d'avoir obtenu votre consentement préalable, vos données pourront être transférées à des tiers et notamment à des partenaires commerciaux de Smartbox qui pourront vous envoyer des courriers de prospection commerciale.

Smartbox pourra également être amené à effectuer des sondages afin d'améliorer ses prestations et également afin d'obtenir l'avis des Bénéficiaires sur les Prestataires référencés au sein des Coffrets. A cet effet, dans l'éventualité où le Bénéficiaire l'a accepté, Smartbox se réserve le droit de représenter et reproduire sur tout support les avis récoltés en les anonymisant.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 " Informatique et Libertés ", modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles et un droit d'opposition que vous exercez. Pour ce faire, vous devez un courrier à l'adresse de correspondance suivante :

Smartbox Group Ireland Ltd - Service Marketing Relationnel - Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublin 1, D01 FV59, Irlande, ou bien écrire un email à : donnees@smartbox.com.

Article 10.2 Cookies

L'Utilisateur est informé du fait que le Site utilise des traceurs ou « cookies » conçus pour être utilisés par Smartbox.

A chaque connexion sur le Site, les Cookies permettent par exemple d'enregistrer les informations suivantes: le type et la version du navigateur de l'Utilisateur, les dates et heures de visite, l'historique et le contenu des commandes y compris en cas d'achat non finalisé. Ainsi, lors de ses prochaines connexions, l'Utilisateur n'a plus besoin de saisir certaines informations une nouvelle fois.

Pour bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du Site, il est donc préférable que l'Utilisateur paramètre son navigateur Internet (par exemple Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari.) pour que celui-ci accepte les Cookies.

Toutefois, l'Utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement de tout ou partie de ces Cookies. En effet, la plupart des navigateurs Internet permettent de configurer les options Internet et de sécurité ou encore les préférences de l'Utilisateur afin de refuser ou de désactiver les Cookies, ou encore d'obtenir un message qui signalera à l'Utilisateur l'envoi de Cookies.

Pour en savoir plus sur les caractéristiques de la politique de protection des données à caractère personnel mis en œuvre par Smartbox, l'Utilisateur est expressément invité à prendre connaissance de la Charte relative à la protection des données personnelles.

Article 11 : Responsabilité

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

Smartbox agit en tant qu'apporteur d'affaires en proposant aux Clients des Coffrets Cadeaux/E-Coffret, permettant de bénéficier d'une Prestation proposée et exécutée par l'un des Partenaires, sélectionnés par Smartbox.

La responsabilité de Smartbox se limite donc à celle d'apporteur d'affaires pour toutes les Prestations proposées sur le Site, hors prestations touristiques au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

En matière de prestations touristiques, la responsabilité de Smartbox est définie par l'article L. 211-16 du Code du tourisme.

Smartbox ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Les Coffrets bénéficient de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la consommation. Seul le Partenaire réalisant la Prestation est débiteur à l'égard du Client des obligations de la garantie légale de conformité.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que le Client:

- bénéficie d'un délai de 24 mois à compter de la délivrance du Coffret pour agir à l'encontre du Prestataire ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement des Prestations Choiesies, sous réserve du coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois ;

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale couvrant les Coffrets.

Par ailleurs, le Client est informé qu'il peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés conformément à l'article 1641 du Code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution du contrat ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du Code civil.

Article 12 : Propriété intellectuelle

Les éléments composants les Coffrets Cadeaux/E-Coffret, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, logos, sont la propriété intégrale et exclusive de Smartbox. Il est strictement interdit de reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou d'exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie des éléments mentionnés à l'alinéa précédent sans l'autorisation écrite et préalable de Smartbox.

Le Site est une œuvre de l'esprit protégée par le droit de la propriété intellectuelle. Le Site et chacun des éléments qui le composent (tels que les marques déposées, les logos, les textes...) sont la propriété exclusive de Smartbox, de partenaires ou de tiers, et à ce titre font l'objet d'une protection au titre de la propriété intellectuelle.

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

En accédant au Site, il est donc concédé à l'Utilisateur une licence d'Utilisation limitée au contenu du Site, non exclusive et pour son usage privé uniquement.

Ainsi, la reproduction de tous documents publiés sur le Site est seulement autorisée aux fins exclusives d'information et pour un usage strictement personnel et privé.

Toute reproduction, modification etc. intégrale ou partielle du Site ou de l'un quelconque des éléments qui le composent appartenant à Smartbox ou à des tiers, sur quelque support que ce soit, à d'autres fins, que l'usage personnel et privé, et notamment commerciales, sans l'autorisation préalable et écrite de Smartbox ou tiers titulaire des droits de l'œuvre est expressément interdite, et expose l'utilisateur du Site à des poursuites pénales et civiles.

Il est précisé que les photos figurant dans le descriptif des Coffrets et /ou Prestations sont seulement descriptives et non contractuelles.

Article 13 : Intégrité du contrat

Le fait que Smartbox ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation, de la part de Smartbox, à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Dans l'hypothèse où l'une des présentes dispositions devait être déclarée nulle ou réputée non écrite, la validité des autres dispositions ne sera pas remise en cause.

Article 14 : Loi applicable et règlement des litiges

La loi régissant les présentes Conditions Générales et le contrat conclu à l'occasion d'une commande de Coffret Cadeau/E-Coffret, est la loi française pour tous les litiges relatifs, notamment, à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation.

Au préalable à toute action contentieuse, les Parties s'engagent à rechercher ensemble de bonne foi une solution amiable dans un délai de trente (30) jours. Toute réclamation sera donc au préalable portée par écrit auprès du Service Client de Smartbox en remplissant le formulaire disponible sur le Site ou en nous contactant, avec les pièces justificatives, aux coordonnées suivantes : Smartbox Group Limited Service Client Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublin 1, D01 FV59, Irlande

Le Client est informé qu'il peut également adresser une réclamation auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse URL suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

Dans le cas où aucun accord n'aurait pu être trouvé à l'issue de leur tentative de résolution amiable du litige, alors le Client/Bénéficiaire pourra saisir sans frais les services de la Médiation du Tourisme et Voyages, BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 www.mtv.travel.

Le cas échéant, tout litige pouvant naître à l'occasion de la validité des présentes Conditions Générales, de son interprétation ou de son exécution sera soumis à la compétence exclusive du tribunal du ressort dans lequel le Client a son domicile ou sa résidence habituelle, sauf règles de procédures impératives contraires.

Article 15 : Règles applicables à la garantie de conformité et la garantie légale des vices cachés

Conformément à l'article L.217-15 du code de la consommation, vous trouverez ci-après une reproduction littérale des dispositions relatives à la garantie de conformité et des vices cachés issues du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648 du Code civil.

Article L.217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2. Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article 16 : Règles applicables aux Coffrets Cadeaux et E-Coffret proposant des prestations touristiques

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du tourisme, vous trouverez ci-après une reproduction littérale des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme :

- **Article R. 211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R. 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre état membre de l'Union européenne ou d'un état partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R. 211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R. 211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Les prestations de restauration proposées ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R. 211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R. 211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat

Article R. 211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R. 211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R. 211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix

Smartbox – Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus depuis le 03.06.2016

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
- Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.