

# Algemene Verkoop- en Gebruiksvoorwaarden

- [Inleiding en definities](#)
- **Hoofdstuk 1 - Algemene Verkoopvoorwaarden (AVV) voor de online Aankopen**
- [Artikel 1.1: Bestelprocedure en totstandkoming van het contract](#)
- [Artikel 1.2: Prijzen en betalingsvoorwaarden](#)
- [Artikel 1.3: Herroepingsrecht](#)
- [Artikel 1.4: Levering](#)
- **Hoofdstuk 2 - Algemene Gebruiksvoorwaarden (AGV)**
- [Artikel 2.1: Algemene gebruiksvoorwaarden voor Geschenk van ervaring](#)
- [Artikel 2.2: Geldigheidsduur en bijzondere voorwaarden voor bepaalde Belevenisbonnen](#)
- [Artikel 2.3: Ruilvoorwaarden](#)
- [Artikel 2.4: Verlengingsvoorwaarden](#)
- [Artikel 2.5: Online reserveren van verblijven en pakketreis](#)
- **Hoofdstuk 3 - Gemeenschappelijke bepalingen van de AVV (online en in winkels) en van de AGV**
- [Artikel 3.1: Klantenservice - Klachten](#)
- [Artikel 3.2: Wettelijke garanties inzake overeenstemming en verborgen gebreken](#)
- [Artikel 3.3: Gegevensbescherming](#)
- [Artikel 3.4: Intellectuele eigendom](#)
- [Artikel 3.5: Integriteit van het contract](#)
- [Artikel 3.6: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting](#)
- [Article 3.7: Wettelijke vermeldingen](#)
- [Algemene voorwaarden oktober 2016 tot december 2018](#)
- [Algemene voorwaarden december 2018 tot juni 2019](#)
- [Algemene voorwaarden september 2019 tot augustus 2020](#)
- [Algemene voorwaarden april 2023 tot oktober 2023](#)

## Inleiding en definities

---

Deze Algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden (hierna: “AVV/AGV”) zijn van toepassing op de verkoop van belevenisbonnen en gebruik ervan. Zij zijn geldig met ingang van 14 december 2023 voor aankopen en/of gebruik vanaf deze datum.

Voor aankopen en/of gebruik voorafgaand aan 14 december 2023, wordt de Koper en/of de Begunstigde verzocht de overeenkomstige vorige versie van de AVV/AGV te raadplegen, die beschikbaar zijn op de Website.

Smartbox Group Limited behoudt zich het recht voor deze AVV/AGV op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. In geval van een wijziging, gelden de AVV/AGV op de datum van aankoop van de Belevenisbon. Via de Website onder de

rubriek "Algemene voorwaarden" kan de Koper en/of de Begunstigde een PDF-document downloaden en afdrukken met de AVV/AGV die gelden op de aankoopdatum.

Elke Gebruiker/Koper/Begunstigde verklaart de wettelijke bevoegdheid te hebben, in overeenstemming met artikel 1123 van het Burgerlijk Wetboek, om de Website te contracteren en te gebruiken in overeenstemming met de AVV/AGV van de Website.

Smartbox Group Limited (hierna: het "Bedrijf") een vennootschap opgericht naar Iers recht en gevestigd te Joyce's Court -Joyce's Walk, Block B, Talbot Street, Dublin 1, D01 C861, Ierland, geregistreerd onder nummer 463 103, voor de beroepsaansprakelijkheid verzekerd bij de verzekeringsmaatschappij Helvetia Assurances SA – 25 quai lamandé, 76600 le Havre (Frankrijk), publiceert en produceert Cadeaukaarten en Belevenisbonnen onder de merknaam "Bongo" in naam en voor rekening van haar Partners die de Diensten leveren die in de Belevenisbonnen worden aangeboden.

De hieronder gedefinieerde termen, beginnend met een hoofdletter, in meervoud als in enkelvoud, hebben de volgende betekenis in de AVV/AGV:

**Koper:** verwijst naar de persoon die een Belevenisbon koopt.

**Begunstigde:** verwijst naar de persoon die de Belevenisbon gebruikt.

**Belevenisbon:** de Belevenisbonnen worden uitgegeven onder de merknaam Bongo. De Begunstigde kan een keuze maken uit een lijst met Partners te raadplegen via de Website.

De Belevenisbon is verkrijgbaar in verschillende vormen: de "Bongobox" (of "fysieke Belevenisbon" of "Bongo"), de "E-Bongo" en de "Cadeaukaart":

- De "**Bongobox**" of "**fysieke Belevenisbon**" of "**Bongo**" bestaat uit een doos met een Voucher en een brochure. De brochure geeft info over de verschillende Bongo thema's.

Het kan gaan om:

- Ofwel een Bongobox waarmee rechtstreeks een belevenis kan worden gekozen uit een selectie van aanbiedingen in deze Cadeaubox;
- Ofwel een Bongobox waarmee een of meerdere Geschenken van ervaring kunnen worden geselecteerd op de Website (zie details - artikel 2.1.2.2.).
- Ofwel een Bongobox die de selectie mogelijk maakt van een van de in deze box aangeboden belevenissen, ofwel de besteding van het bedrag dat overeenkomt met de waarde van de Voucher bij de geselecteerde Partner kunt besteden.
- De "**E-Bongo**" is een digitale versie van de Bongobox.
- De "**Cadeaukaart**" komt overeen met:
  - - Een vereenvoudigde versie van de Bongobox of de E-Bongo. De kaart kan worden losgemaakt van de houder, bevat de Voucher en moet worden getoond aan de vestiging van de Partner die de Begunstigde heeft uitgekozen voor het leveren van de Dienst;
  - - Ofwel een vereenvoudigde uitgave van de Bongobox in de tweede definitie daarvan en de "Cadeaubon" die hieronder wordt beschreven.

De Bongobox bevat altijd een Voucher (zie onderstaande definitie).

## **De volledige lijst met Partners wordt op de Website gepubliceerd.**

De Belevensbonnen kunnen aan eender wie geschonken worden.

**Een Voucher** , kan voorkomen

- - in fysieke vorm in de Bongobox en op de Cadeaukaart (komt overeen met de vereenvoudigde versie van de Bongobox);
- - in digitale vorm met de E-Bongo en de Cadeaukaart (komt overeen met de vereenvoudigde versie van de E-Bongo).

De Voucher ongeacht zijn formaat, heeft geen nominale waarde. Hij kan alleen worden gebruikt bij partners. U kunt alleen profiteren van de gekozen Dienst op vertoon van de Cadeaubon of één of meer Belevensbonnen op de Website kiezen. Hij is niet vervangbaar, niet deelbaar of en kan niet worden opgeteld bij een andere Voucher, noch opgedeeld in meerdere Vouchers.

Een Belevensbon kan worden ingewisseld tegen een ander Belevensbon volgens de voorwaarden in artikel 2.3 . De bijzondere bepalingen met betrekking tot de Voucher in de tweede definitie en de "Cadeaubon" worden gedefinieerd in artikel 2.1.2.2.

**Cookies:** verwijst naar kleine bestanden die naar de harde schijf van de pc van de Gebruiker worden verzonden om het surfen op de Website te vergemakkelijken en hem de pagina's aan te bieden die het best bij hem passen zodra hij terugkeert naar de Website.

**Persoonsgegevens:** verwijst naar alle gegevens die de identificatie mogelijk maakt, direct of indirect, van een natuurlijke persoon (met name: achternaam, voornaam, e-mailadres, online-identificator, IP-adres, enz.).

**Pakketreis:** verwijst naar, in overeenstemming met artikel 2 van 21 november 2017, de Wet op de verkoop van pakketreizen, gerelateerde reizen en reisdiensten, de dienst:

1. Als gevolg van de voorafgaande combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten (personenvervoer, accommodatie, autoverhuur of een andere toeristische dienst die geen deel uitmaakt van een reisdienst in de zin van art. 2, lid 1 (a), (b) of (c) van de wet) met het oog op dezelfde reis of hetzelfde reisverblijf;
2. Die langer duurt dan vierentwintig uur of inclusief één overnachting is;
3. Die wordt aangeboden, verkocht of gefactureerd tegen een all-in-prijs of tegen een totale prijs.

**Partner:** verwijst naar de dienstverlener voorgesteld door het Bedrijf dat de Dienst levert aan Begunstigde.

**Partij(en):** verwijst naar, afhankelijk van de context, de Koper en/of de Begunstigde en/of het Bedrijf.

**Dienst:** verwijst naar de dienst die door de Partner aan de Begunstigde wordt geleverd uit de selectie van aanbiedingen in de bijbehorende Belevensbon. Een Dienst kan verschillende en/of aanvullende activiteiten omvatten (bijvoorbeeld: een diner, een cocktail, toegang tot de spa, een overnachting, een ontbijt, een verzorging, een manicure, een briefing, ritten, enz.).

**Website:** verwijst naar de Bongo-website toegankelijk onder de URL [www.bongo.be](http://www.bongo.be).

**Gebruiker:** verwijst naar de persoon die de Website bezoekt of er verbinding mee maakt, zonder noodzakelijkerwijs Koper of Begunstigde te zijn.

**Online Verkoop/Aankoop:** verwijst naar de aankoop van een Belevensbon op de Website.

**Verkoop/Aankoop in de winkel:** verwijst naar de aankoop van een Belevensbon in een fysiek verkooppunt (bij distributeurs of in winkels).

# Hoofdstuk 1 - Algemene Verkoopvoorwaarden (AVV) voor de online Aankopen

---

**De koper wordt verzocht de hoofdstukken 1 en 3 (Algemene bepalingen) van deze Algemene Voorwaarden, die alleen van toepassing zijn op online Aankopen, aandachtig te lezen.**

## **Artikel 1.1: Bestelprocedure en totstandkoming van het contract**

De Koper kan zijn Belevensbonnen direct online aankopen op de Website [www.bongo.be](http://www.bongo.be).

De procedure voor het plaatsen van bestellingen op de Website bestaat uit de volgende stappen, met name:

- De Koper heeft de mogelijkheid om de Website in het Frans of in het Nederlands te raadplegen voor het plaatsen van zijn bestelling;
- De Koper selecteert op de Website een of meerdere Belevensbonnen;
- De Koper zal vervolgens worden gevraagd om de vorm van zijn Belevensbon en de wijze van levering (alleen voor fysieke Belevensbonnen) te kiezen. De Koper heeft ook de mogelijkheid om een promotiecode in te voeren, indien dit van toepassing is;
- Om verder te gaan met de bestelling, moet de Koper:
- de bestelling plaatsen als “gast”, zonder een account aan te maken en door de verplichte velden in te vullen voor het verzenden van zijn bestelling;

of

- een bestelling plaatsen middels het aanmaken van/verbinden met zijn account door te klikken op de hiertoe bedoelde link.

Door het openen van een account wordt automatisch toegang verleend tot “Mijn Bongo”, waar de Koper zijn bestellingen, mogelijke Belevensbonnen en/of Bongo-tegoedbonnen en het ruilen van Belevensbonnen kan beheren, alsook de hier vermelde persoonlijke gegevens. De Koper garandeert hieromtrent dat al de gegevens die hij aan Smartbox verstrekt correct en up-to-date zijn en geen misleidende informatie bevatten. Hij verbindt zich ertoe deze gegevens in geval van wijzigingen aan te passen. De Koper is zich ervan bewust en accepteert dat de gegevens die zijn ingevoerd ten behoeve van het aanmaken of updaten van zijn account blijk geven van zijn identiteit. De door de Koper ingevoerde gegevens verbinden hem onmiddellijk na bevestiging ervan.

De Koper verbindt zich ertoe zijn gebruikersnaam en het wachtwoord van zijn account geheim te houden. Alle handelingen verricht met de gebruikersnaam en het wachtwoord van de Koper worden geacht door hemzelf te zijn verricht, rekening houdend met het feit dat de Koper hiervoor alleen de verantwoordelijkheid draagt. De Koper waart Smartbox derhalve uitdrukkelijk vrij van verantwoordelijkheid voor iedere vorm van misbruik of fraude door derden van/met zijn identificatiegegevens en/of account. Bij verlies, diefstal of frauduleus gebruik van zijn gebruikersnamen en wachtwoorden, moet de Koper Smartbox hierover onverwijld informeren om deze te vervangen.

- De Koper garandeert dat alle informatie die hij aan het Bedrijf verstrekt accuraat, actueel en niet misleidend is. De Koper wordt op de hoogte gebracht en aanvaardt dat de informatie die wordt ingevoerd met het doel zijn account aan te maken of bij te werken, een bewijs van zijn identiteit is. De Koper is aan de door hem ingevoerde gegevens verbonden zodra hij ze heeft bevestigd.
- Vervolgens zal een overzicht met alle keuzes en de totaalprijs van de geselecteerde Belevensbonnen, contactgegevens, eventuele verzendkosten en de betaalmethode de Koper in staat stellen de details van zijn bestelling te controleren, en er de nodige wijzigingen aan te brengen. Hierna volgt de definitieve registratie van de bestelling.

Voor betalingen:

- - per betaalkaart wordt het contract definitief gesloten na acceptatie van de betaling door de bank;
- - per overschrijving wordt het contract definitief gesloten na ontvangst van de betaling door het Bedrijf.

Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om bestellingen van een Koper te annuleren of te weigeren indien er een geschil is over het uitblijven van een betaling van een eerdere bestelling, of in het geval van een ernstig vermoeden van een frauduleuze bestelling.

Zodra de bestelling definitief is bevestigd, stuurt het Bedrijf de Koper een bevestigings-e-mail met alle gegevens die betrekking hebben op de bestelling. Door deze e-mail af te drukken en/of te bewaren, is de Koper in het bezit van een bewijs van zijn bestelling. Bij

de bestelling van een E-Bongo ontvangt de Koper, als hij niet de Begunstigde is, te allen tijde een kopie van de Voucher.

**De Koper wordt geacht deze bevestigings-e-mail van de bestelling te bewaren en, zo nodig, naar de Begunstigde te sturen. Hij fungeert namelijk als aankoopbewijs en kan door het Bedrijf te allen tijde worden opgeëist, in het bijzonder in het geval van fraude, verlies, diefstal, niet-activering, omruilen, een geschil met Partners en elk ander verzoek in verband met Belevenisbonnen.**

## **Artikel 1.2: Prijzen en betalingsvoorwaarden**

### **Artikel 1.2.1: Prijzen**

De op de Website getoonde prijzen op de dag van aankoop zijn de enige actuele prijzen van de Belevenisbonnen.

Deze prijs komt niet overeen met de nominale waarde van de Cadeaubonnen die geen nominale waarde hebben.

Er is geen btw-heffing van toepassing op de Belevenisbon.

De verzendkosten van de Belevenisbon (Hoofdstuk 1 - Artikel 1.4.4) zijn niet inbegrepen in de prijs, tenzij uitdrukkelijk vermeld door het Bedrijf. Deze kosten worden aanvullend gefactureerd en voorafgaand aan de definitieve bevestiging van de bestelling bekendgemaakt. De verzendkosten zijn onderworpen aan BTW-tarief van 21%.

Bovendien kan het Bedrijf niet aansprakelijk worden gesteld voor valutaschommelingen tijdens de geldigheidsduur van de Geschenken van ervaring indien deze kunnen worden gebruikt in andere landen dan het land van aankoop.

Er wordt gepreciseerd dat de prijs van de Belevenissen die behoren tot het universum van de Verblijven (Verblijven, Gastronomische Verblijven en Welzijnsverblijven) overeenkomt met de prijs die van toepassing is voor een reservering in het laagseizoen (en afhankelijk van het geval, met inbegrip van het Weekend).

Deze prijs kan dus veranderen afhankelijk van de door de Begunstigde gekozen data, met name voor het hoogseizoen en/of de weekends. In deze gevallen kan de Begunstigde worden verzocht een toeslag te betalen.

### **Artikel 1.2.2: Betalingsvoorwaarden**

De betaling van de bestelling kan naar keuze van de Koper worden verricht met een betaalkaart (krediet- of debetkaart), Paypal of een bankoverschrijving, volgens onderstaande wijze:

- Met een betaalkaart (Bancontact/MisterCash, Visa-kaart, Eurocard/Mastercard, Amex): door het rechtstreeks invoeren van het nummer van de kaart, de geldigheidsdatum en de identificatiecode (vermeld op de achterzijde van de kaart) in de voorziene velden. Het totale bedrag van de bestelling wordt op de dag van de bestelling

afgeschreven van de bankrekening van de kaarthouder. Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om de verwerking van de bestelling op te schorten in geval van weigering van de betalingsautorisatie door de bank. De Website biedt de Koper de mogelijkheid zijn bankgegevens op een vertrouwelijke en veilige manier te verzenden tijdens de bestelling (beveiligde toegang via SSL-codering).

- Met Paypal: deze betaalmethode wordt alleen aan de Koper aangeboden als hij ervoor kiest om met een kredietkaart te betalen. Hij hoeft alleen verbinding te maken met zijn Paypal-account als hij er een heeft, of eerst een Paypal-account aan te maken door de stappen te volgen die hem worden aangegeven.
- Per bankoverschrijving: de Koper ontvangt een e-mail met de betaalgegevens en dient de bijbehorende bedragen over te maken naar de bankrekening van het Bedrijf. Het Bedrijf stuurt de Koper de Geschenk van ervaring nadat het geld op zijn rekening is bijgeschreven.

### **Artikel 1.2.3: Veiligheid van betalingen**

Om de Koper en het Bedrijf te beschermen tegen frauduleuze praktijken worden de bestellingen van Belevenisbonnen regelmatig gecontroleerd. Als onderdeel van deze procedure kan het Bedrijf de verwerking van een bestelling opschorten en contact opnemen met de Koper of de Begunstigde om de nodige ondersteunende documenten voor de vrijgave van de bestelling te verkrijgen: een bewijs van het woonadres, de identiteit of bank. Deze bewijsstukken moeten overeenkomen met de leverings- en facturatiegegevens die tijdens de bestelling zijn ingevoerd en, indien van toepassing, met de gegevens van de houder van de gebruikte betaalkaart.

Voor een bestelling die een ander afleveradres vermeldt dan het factuuradres, kan het Bedrijf genoodzaakt zijn contact op te nemen met beide vermelde personen, namelijk de persoon van het factuuradres en de persoon van het afleveradres.

De gegevens die in deze context worden verkregen, kunnen onderworpen worden aan geautomatiseerde gegevensverwerking met als doelstelling een veiligheidsniveau voor transacties te definiëren en om kredietkaartfraude tegen te gaan.

Deze bewijsstukken kunnen per e-mail, per brief (post) of per telefoon worden aangevraagd. Het niet toezenden van de verzochte bewijsstukken kan leiden tot de annulering van de bestelling.

### **Artikel 1.3: Herroepingsrecht**

In overeenstemming met artikelen VI.47 en volgende van het Wetboek Economisch Recht, beschikt de Koper over een herroepingsrecht voor zijn Onlineaankopen van veertien (14) kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst van zijn bestelling, zonder opgave van redenen en zonder dat hem boetes kunnen worden opgelegd. Dit herroepingsrecht geldt niet voor Aankopen in de Winkel en evenmin voor Onlineaankopen verricht met een Cadeaukaart of door omruiling.

De Koper kan zijn herroepingsrecht uitoefenen op een van de volgende wijzen:

- Ofwel door het volgende herroepingsformulier te downloaden: "[Download het herroepingsformulier](#)", en het naar behoren ingevuld en ondertekend op te sturen, per e-mail naar [infoBE@smartbox.com](mailto:infoBE@smartbox.com) of per briefpost aan Smartbox Group Belgium - Kronenburgstraat 27 B 202 - 2000 Antwerpen;
- Ofwel door een e-mail of een brief te sturen naar de bovenstaande adressen, om het Bedrijf op de hoogte te stellen van zijn duidelijke en ondubbelzinnige beslissing om zijn online Aankoop te herroepen;
- Ofwel door naar de pagina "[Help](#)" op de Website te gaan en in het vervolgkeuzemenu te selecteren: "Een Bongo-cadeaubox kopen".

**In elk geval hoeft de Koper de Belevenisbon niet per post te retourneren. Hij is gehouden de volgende gegevens op te geven:**

- - Zijn voor- en achternaam;
- - Het ordernummer (bijv.: SBECOF15021659064);
- - De naam van de Belevenisbon in kwestie;
- - Het bijhorende Vouchernummer;
- - De bevestigingscode (3 cijfers rechtsonder op de Voucher).

Zodra het verzoek tot intrekking door het Bedrijf is ontvangen, zal het de Koper onmiddellijk een ontvangstbevestiging van zijn intrekking op een duurzame drager (e-mail) sturen.

Elke intrekking gedaan in overeenstemming met de voorwaarden van dit artikel zal resulteren in een restitutie van alle betaalde bedragen inclusief bezorgkosten overeenkomend met de standaardkosten, binnen veertien (14) dagen vanaf de datum waarop de Koper het Bedrijf op de hoogte heeft gebracht van zijn beslissing om zijn Aankoop in te trekken.

De terugbetaling vindt plaats (zonder kosten voor de Koper) volgens de betaalmethode die is gebruikt voor de eerste transactie, tenzij de Koper voorafgaand uitdrukkelijk heeft ingestemd met een andere terugbetalingsmethode.

Na de uitoefening van het herroepingsrecht door de Koper, kan de Belevenisbon niet langer worden gebruikt.

## **Artikel 1.4: Levering**

### **Artikel 1.4.1: Beschikbaarheid van Belevenisbonnen**

De Belevenisbonnen zijn producten met een beperkte oplage, enerzijds vanwege de beperkte ontvangstcapaciteit van de Partners en anderzijds vanwege de beperkte geldigheid van de Belevenisbonnen.

In geval van tijdelijke of permanente ontoereikende beschikbaarheid/voorraad, wordt de Koper hiervan op de hoogte gebracht en kan de bestelling in deze vorm niet worden uitgevoerd.

### **Artikel 1.4.2: Plaats van levering**



Het Bedrijf verzendt de Belevenisbonnen alleen in België.

De Belevenisbonnen worden bij een Onlineaankoop op het door de Koper aangegeven adres afgeleverd. Het Bedrijf kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld in geval van het verkeerd invullen van het afleveradres door de Koper of in geval van afwezigheid van de ontvanger van de Belevenisbon bij levering. De Koper kan echter contact opnemen met het Bedrijf onder de voorwaarden die hieronder zijn beschreven in Hoofdstuk 3 - Artikel 3.3.1.

#### **Artikel 1.4.3: Leveringswijze en levertijd van Belevenisbonnen**

De maximale levertermijn is 30 werkdagen vanaf de bevestiging van de bestelling.

De Koper ontvangt een e-mail ter bevestiging van de verzending van zijn bestelling, met vermelding van het trackingnummer van het verzendbedrijf, om de levering van zijn bestelling te volgen.

De levering kan door bpost en UPS worden uitgevoerd, afhankelijk van de optie die de Koper bij de bestelling heeft gekozen.

Ter informatie, vanaf de ontvangst van de verzendbevestigings-e-mail bedraagt de gemiddelde levertijd, zoals gecommuniceerd door de leveranciers, ongeveer:

- Optie bezorgdienst bpost express: binnen 1 tot 2 werkdagen, in België.
- Optie bezorgdienst UPS: binnen 2 tot 3 werkdagen in België

#### **Artikel 1.4.4: Verzendkosten**

Uitgezonderd eenmalige promotie-acties op de verzendkosten, geldt voor de verzendkosten een vast tarief en worden ze, in aanvulling op de prijs van de Belevenisbonnen, als volgt gefactureerd:

Aantal Boxen	Express-levering	Levering door UPS
1 of meer	€4,49 inclusief btw	€4,49 inclusief btw

De E-Bongo's worden per e-mail geleverd en zijn niet onderworpen aan aanvullende verzendkosten.

#### **Artikel 1.4.5: Voorbehoud onder risico van het verzendbedrijf voor schade of ontbrekende onderdelen**

Alle geleverde Belevensbonnen moeten zorgvuldig worden gecontroleerd door de ontvanger. In geval van beschadigde of ontbrekende (onderdelen van de) Belevensbonnen, moet de ontvanger dit rechtstreeks op de afleveringsbon (onder 'voorbehoud') schriftelijk meedelen.

De Koper of (indien van toepassing) de Begunstigde dient binnen een termijn van 72 uur na ontvangst van de betwiste bestelling, dit kenbaar te maken aan de leverancier, mits een gemotiveerd aangetekend schrijven onder voorbehoud.

Bij het ontbreken van een verklaring onder voorbehoud binnen de gestelde termijn, wordt de bestelling geacht in goede staat te zijn afgeleverd en kan dit in een later stadium geen aanleiding geven tot het ontstaan van een geschil met het Bedrijf, tenzij de Koper de wettelijke garanties inzake overeenstemming en verborgen gebreken inroept.

In geval van een niet-overeenstemming vastgesteld door de Koper tussen de bestelde Belevensbon en de inhoud van de geleverde goederen, dient de Koper contact op te nemen met de Klantendienst (zie Hoofdstuk 3 - Artikel 3.3.1).

## Hoofdstuk 2 - Algemene Gebruiksvoorwaarden (AGV)

---

### Artikel 2.1: Algemene gebruiksvoorwaarden voor Belevensbonnen

#### Artikel 2.1.1. Activering van Belevensbonnen:

De Belevensbonnen worden geactiveerd op het moment van de betaling. Afhankelijk van de aankoopplaats is een andere activeringstermijn van toepassing:

- - als de Belevensbon online wordt aangekocht, vindt de activering plaats binnen de 30 (dertig) minuten na aankoop;
- - als de Belevensbon in een fysiek winkelpunt wordt aangekocht, vindt de activering plaats binnen maximaal 24 (vierentwintig) uur na de aankoopdatum.

Niet geactiveerde Belevensbonnen kunnen niet worden gebruikt. In geval van een activeringsprobleem, moet het aankoopbewijs van de Belevensbon (orderbevestiging per e-mail of kassabon) ter verkrijging van de activering bij het Bedrijf worden ingediend.

In dit opzicht behoudt het Bedrijf zich het recht voor om niet te reageren op een klacht in verband met een activeringsprobleem in het geval dat de Belevensbon buiten het goedgekeurde distributienetwerk werd aangekocht, met name in het geval van aankoop bij een particulier of via wederverkoop-websites tussen particulieren.

voorSmartbox geeft ook geen gevolg aan klachten die in verband staan met een activeringsprobleem wanneer de Koper/Begunstigde geen betalingsbewijs kan voorleggen.

Voor het gebruik van de Cadeaubox in de tweede definitie, verwijzen we naar Artikel 2.1.2.2. hieronder.

### **Artikel 2.1.2. Gebruik van de Cadeaukaart:**

#### **2.1.2.1 Gebruik van de Cadeaukaart - in de eerste definitie ervan:**

Om in aanmerking te komen voor de geboden Diensten, wordt de Begunstigde verzocht de Website te bezoeken, op het tabblad "Ik heb een Bongo" te klikken en zijn Cadeaukaart te registreren door het pasnummer en de bevestigingscode in te voeren (vermeld onder het krasplaatje) aan de achterzijde van de Cadeaukaart.



Na activering van de Cadeaukaart kan de Begunstigde de lijst met alle aangeboden activiteiten raadplegen. Afhankelijk van de geselecteerde Dienst, kan deze online of rechtstreeks bij de Dienstverlener worden gereserveerd.

#### **Artikel 2.1.2.2. Gebruik van de Cadeaukaart - in de tweede definitie en de "Cadeaubon" ervan:**

Met de Cadeaukaart en de "Cadeaubon" kunt u gratis een Geschenk van ervaring in gedematerialiseerde vorm worden gekozen, te selecteren uit de aangeboden Geschenken van ervaring op de Website. De reeks Geschenken van ervaring die met deze Cadeaukaart beschikbaar is, wordt direct op de Website vermeld. De "Cadeaubon" geeft recht op alle assortimenten die op de Website worden aangeboden.

Indien de Begunstigde een Geschenk van ervaring in fysieke vorm wil ontvangen, zijn bijkomende kosten van toepassing, ongeacht uit welk aanbod wordt gekozen.

Indien het gekozen Geschenk van ervaring bovendien meer bedraagt dan het met de Cadeaukaart of de "Cadeaubon" beschikbare aanbod, heeft de Begunstigde de mogelijkheid zijn bestelling te voltooien door de aangegeven meerprijs te betalen.

De Cadeaukaart en de "Cadeaubon":

- kunnen één of meerdere keren gedurende hun geldigheidsduur worden gebruikt;
- kunnen niet worden geruild tegen een andere Cadeaukaart in de tweede definitie ervan of een andere "Cadeaubon";
- kunnen niet worden opgeteld bij een andere Cadeaukaart of een andere "Cadeaubon";
- kunnen niet worden verlengd.



### **Artikel 2.1.3. Aanmaken van een account Begunstigde – Garantie tegen Verlies en Diefstal:**

Uitgezonderd Cadeaukaarten en Cadeauboxen in de tweede definitie ervan, het Bedrijf stelt iedere Begunstigde van Belevensbonnen in de gelegenheid zich kosteloos te verzekeren tegen verlies of diefstal van zijn Voucher. Om in aanmerking te komen voor deze garantie, moet de Begunstigde een persoonlijk account aanmaken op de Website en het nummer van zijn Voucher registreren. Bij verlies of diefstal van deze fysieke Voucher, en op voorwaarde dat de bon intussen niet is gebruikt, kan de Begunstigde telefonisch contact opnemen met de Klantenservice van het Bedrijf en de verloren of gestolen Cadeaukaart omruilen voor een andere E-Bongo met dezelfde waarde als de aankoopwaarde van de verloren of gestolen Belevensbon, zonder betaling van administratiekosten. **Let op:** wanneer de verloren of gestolen Voucher gebruikt is vóór het ruilverzoek, is ruilen niet meer mogelijk.

Om frauduleus gebruik te voorkomen, is de Begunstigde gehouden de noodzakelijke maatregelen te treffen ter bescherming en behoud van de bevestigingscode en de identificatiecode (vermeld op de Cadeaubon of Voucher, en op de achterzijde van de Bongobox).

Overigens, door de Voucher te registreren op de persoonlijke account wordt het Bedrijf in staat gesteld de Begunstigde regelmatig informatie te sturen met betrekking tot de Partners van de Belevensbon.

De garantie tegen verlies of diefstal is niet van toepassing op de Cadeaukaart waarmee een Belevensbon naar keuze kan worden geselecteerd op de Website.

### **Artikel 2.1.4. Aanbiedingen van Partners:**

De Voucher toegang tot Diensten die van Partner tot Partner verschillen, de reserveringen maakt men rechtstreeks bij Partners of online voor Diensten met betrekking tot een verblijf.

De Voucher, uitgezonderd Cadeaukaarten en Cadeauboxen in de tweede definitie en de "Cadeaubon", is geldig voor slechts één Dienst, te kiezen uit een selectie van aanbiedingen in de Belevensbon (zie de volledige lijst met Partners op de Website), behalve de 'Unieke Belevissen' waarvoor de Dienstverlener en de Dienst reeds bekendgemaakt zijn op het moment van aankoop.

**De inhoud van de Diensten, de lijst en het aantal Partners van de Belevensbon in kwestie kunnen veranderen en zijn onderhevig aan wijzigingen. Het Bedrijf**

**verbindt zich ertoe de Begunstigde alternatieve oplossingen aan te bieden. De lijst met Partners wordt regelmatig bijgewerkt op de Website.**

Bovendien wordt erop gewezen dat de foto's en de redactionele inhoud die in de Belevensbon worden gepresenteerd, niet contractueel zijn en aan wijzigingen onderhevig zijn. Elke gedeeltelijke of volledige reproductie ervan is verboden.

Ten slotte wordt erop gewezen dat de Partner te allen tijde verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de Dienst en dat het Bedrijf alleen verantwoordelijk is volgens de door de wet voorziene bepalingen hieromtrent. Echter, indien van toepassing, zal het Bedrijf zijn uiterste best doen om te proberen een minnelijke oplossing te vinden voor conflicten tussen de Begunstigde en de Dienstverlener.

Hierbij wordt met name verduidelijkt dat het Bedrijf niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor verlies/schade/diefstal ontstaan of gepleegd tijdens de uitvoering van de Dienst, en dat de Begunstigde wordt geadviseerd om de Partner te benaderen indien de uitvoering van de Dienst niet naar tevredenheid verloopt.

Niettegenstaande het bovenstaande, en alleen in het geval van een Pakketreis en Diensten die kunnen worden omschreven als "reisdiensten" in het kader van een reis, in de zin van artikel 2.1 van de wet van 21 november 2017 op de verkoop van pakketreizen, reisgerelateerde diensten en reisdiensten (zie Paragraaf 2 - Artikel 2.4.2.), zal het Bedrijf van rechtswege aansprakelijk zijn in geval van contractueel verzuim bij de uitvoering van de genoemde Diensten, waarbij de Begunstigde de mogelijkheid heeft om zich zonder onderscheid tot het Bedrijf en/of de Dienstverlener te wenden in geval van problemen in verband met de uitvoering van de Dienst.

#### **Artikel 2.1.5. Beschikbaarheid en levering van Diensten door Partners:**

Aangezien het Bedrijf niet kan garanderen dat de door de Begunstigde gekozen Diensten van de Partner nog beschikbaar zijn, wordt hij ten zeerste aanbevolen de Website op gezette tijden te bezoeken en de lijst met Partners te raadplegen om zijn keuze te maken en zijn Dienst zo snel mogelijk te reserveren.

Tenzij anders aangegeven op de Partner-pagina, is de Voucher op elke dag van de week geldig, inclusief het weekend (afhankelijk van beschikbaarheid en de openingsdagen/-tijden van de Partner).

De levering van de gekozen Dienst is alleen mogelijk op vertoon van:

- - Voor Diensten geboekt via het reserveringssysteem van het Bedrijf: de bevestigings-e-mail van de boeking + de originele Voucher;
- - Voor Diensten die rechtstreeks bij de partner zijn geboekt: de originele Voucher.

Behalve voor de reservering die online wordt geplaatst, zal levering van de Dienst plaatsvinden na controle door de Partner van de geldigheid van de Voucher.

#### **Artikel 2.1.6. Verzekering Dienstverleners:**

De door het Bedrijf geselecteerde Partners hebben verklaard in het bezit te zijn van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor bedragen die ruimschoots voldoende zijn voor het leveren van Diensten en dat ze over alle bevoegdheden en diploma's beschikken om hun activiteiten volgens de regels en in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen uit te voeren.

De Begunstigde wordt echter verzocht om te controleren of hij zelf voldoende verzekeringsdekking heeft, met name voor het beoefenen van bepaalde sportactiviteiten waaraan 'risico's' zijn verbonden. De Begunstigde wordt erop gewezen dat de levering van de Diensten onder goede veiligheidsvoorwaarden hem niet vrijstelt de elementaire voorzorgsmaatregelen voor sportactiviteiten na te leven, met name die onder de 'risicogroep' vallen. De Begunstigde aanvaardt dergelijke risico's dienovereenkomstig.

### **Artikel 2.1.7. Levensmiddelen en alcoholische dranken:**

De Begunstigde wordt goed geïnformeerd dat wanneer de Dienst in een Belevenisbon een maaltijd omvat, het menu van deze maaltijd een voorafgaand overeengekomen menu is tussen de Partner (restaurant, hotel) en het Bedrijf.

Bovendien kan de Begunstigde, enkel voor het universum Gastronomie en afhankelijk van de betrokken Partners, zijn maaltijd vrij kiezen uit het menu van het etablissement binnen de limiet van het bedrag dat overeenstemt met zijn Voucher. Elke andere door de Begunstigde gewenste Dienst die niet binnen de limiet van dit bedrag valt, zal de Begunstigde in rekening worden gebracht.

Tevens wordt erop gewezen dat, in overeenstemming met de bepalingen van artikel 6, §6 van de wet van 24 januari 1977 betreffende de bescherming van de gezondheid van de consument met betrekking tot levensmiddelen en andere producten, alle dranken of producten met een alcoholgehalte van meer dan 0,5% verboden zijn voor de verkoop en niet mogen worden geserveerd of aangeboden aan minderjarigen jonger dan 16 jaar. Volgens datzelfde artikel worden gedistilleerde dranken (zoals gedefinieerd door art. 16 van de wet van 7 januari 1998 betreffende de structuur en de accijnstarieven op alcohol en alcoholhoudende dranken) verboden voor verkoop aan minderjarigen jonger dan 18 jaar. Derhalve verbindt de Begunstigde zich ertoe de vereiste leeftijd te hebben voor Diensten die de levering van alcoholische dranken omvatten.

### **Artikel 2.2: Geldigheidsduur en bijzondere voorwaarden voor bepaalde Belevenisbonnen**

Belevenisbonnen kunnen een verschillende geldigheidsduur hebben, afhankelijk van de collectie en de categorie waartoe ze behoren.

Ook zijn Belevenisbonnen soms onderworpen aan specifieke voorwaarden, naargelang de categorie waartoe ze behoren.

De geldigheidsduur wordt op de Belevenisbon vermeld. De Begunstigde kan de geldigheid van zijn Voucher ook controleren op de Website, in de rubriek 'Ik heb een Bongo' of door contact op te nemen met het Bedrijf via de rubriek "[help](#)".

In dit opzicht behoudt het Bedrijf zich het recht voor om de lijst met Belevensbonnen aan te vullen en/of aan te passen of de verspreiding ervan naar eigen goeddunken en op elk gewenst moment stop te zetten.

**In het geval dat de verkoop van een Belevensbon stopt vóór het einde van de geldigheidsdatum, zal het Bedrijf een omruilregeling aan de Begunstigde voorstellen, in overeenstemming met de voorwaarden van artikel 2.3.**

De Belevensbon die sinds 1 oktober 2016 worden verkocht zijn geldig gedurende 2 jaar vanaf de datum van aankoop.

Met ingang van 1 september 2020, wordt de geldigheidsduur van Belevensbonnen vermeld op de verpakking en/of internetpagina van de desbetreffende producten, alsook op ieder potentieel vast communicatie-element.

## **Artikel 2.2.2 Bijzonder Voorwaarden voor bepaalde Belevensbonnen**

### **Artikel 2.2.2.1 Belevensbonnen recreatie (Themaparken, dierentuinen, etc...)**

Smartbox ontwikkelt en verkoopt Belevensbonnen in naam en voor rekening van zijn Partners die begunstigden in staat stellen Themaparken (Disney, Walibi, etc...) te bezoeken. Voor deze Belevensbonnen, wordt de ruilvoorwaarden Begunstigde verzocht naar de pagina van de partner te gaan op de website en de specifieke voorwaarden te raadplegen die mogelijk van toepassing zijn. Deze specifieke voorwaarden zijn eveneens toegankelijk in het tabblad "Help".

### **Artikel 2.2.5.2. Belevensbonnen die 2 Cadeaubonnen bevatten**

Sommige Belevensbonnen worden door Smartbox uitgegeven en verkocht in naam en voor rekening van zijn Partners, in de vorm van een doos die twee Cadeaubonnen bevat. Dit product stelt Begunstigden in staat te profiteren van de belevens die wordt vermeld op elke Cadeaubon, ofwel gescheiden of samen, mits de Begunstigde de twee losstaande belevens heeft kunnen boeken voor dezelfde dag, hetgeen Smartbox niet garandeert. De beschikbaarheid van belevens is namelijk altijd onderworpen aan de beschikbaarheid van Partners.

We wijzen erop dat elke Cadeaubon, behorend tot deze Belevensbon, onafhankelijk is en individueel kan worden omgeruild overeenkomstig de bepalingen van Artikel 2.3.

De verlengingsvoorwaarden van deze Belevensbonnen, met daarin twee Cadeaubonnen, worden vermeld in de onderste leden van Artikel 2.4.

## **Artikel 2.3: Ruilvoorwaarden m.b.t. de Geschenken van ervaring, met uitzondering van Cadeaukaarten en Cadeauboxen in de tweede definitie ervan**

Een Belevensbon kan worden geruild door een andere Belevensbon en uitsluitend volgens de hieronder beschreven inruilprocedure.

Om kennis te nemen van de ruilvoorwaarden die van toepassing zijn op de hier bedoelde Geschenken van ervaring, wordt de Begunstigde uitgenodigd de algemene verkoopvoorwaarden te raadplegen die van toepassing zijn op het moment van aankoop van het Geschenk van ervaring. Deze voorwaarden zijn beschikbaar op de Website door op de rubriek 'Juridische informatie' te klikken.

In ieder geval is ruilen alleen van toepassing op de Geschenken van ervaring waarvan de Voucher niet is gebruikt.

Uitgezonderd de uitoefening van het herroepingsrecht wordt het Geschenk van ervaring in geen geval terugbetaald.

Ruilen geschiedt altijd op basis van de aankoopwaarde van het te ruilen Geschenk van ervaring, dat wil zeggen op basis van de prijs die de Koper daadwerkelijk heeft betaald, na eventuele reductie of korting.

Door te ruilen wordt een nieuw Geschenk van ervaring verstrekt met een geldigheidsduur die overeenkomt met de resterende geldigheidsduur van het geruilde Geschenk van ervaring. Indien de Begunstigde deze geldigheidsduur wil verlengen, kan hij overgaan tot 'verlenging' van zijn Geschenk van ervaring (zie de voorwaarden - artikel 2.4) onder de volgende voorwaarden:

	<b>Geldige Geschenken van Ervaring, met uitzondering van Cadeaukaarten en Bongoboxen in hun tweede definitie en de "Cadeaubon"</b>	<b>Geschenken van Ervaring, met uitzondering van Cadeaukaarten en Bongoboxen in hun tweede definitie en de "Cadeaubon", waarvan de geldigheidsdatum met maximaal 3 maanden is verlopen</b>
Ruilen op de Website of via de mobiele Bongo-applicatie	Gratis ruilen mogelijk tegen een E-Bongo waarvan de waarde gelijk is aan de aankoopwaarde na eventuele korting of reductie.	Ruilen mogelijk tot maximaal 3 maanden na de afloopdatum tegen een E-Bongo waarvan de waarde gelijk is aan de aankoopprijs na eventuele korting of reductie. Voor deze ruiling worden kosten in rekening gebracht van € 25 incl. btw.
Ruilen in de Bongo Winkel Lijst van onze winkels te raadplegen op:	Gratis ruilen mogelijk (op vertoon van uw Cadeaukaart of Elektronisch Ticket) tegen een andere fysieke Bongobox verkrijgbaar in	Ruilen mogelijk (op vertoon van de Cadeaukaart of Elektronisch Ticket) tot 3 maanden na de afloopdatum tegen een andere fysieke Bongobox van dezelfde



<a href="https://www.bongo.be/fr/bongo-shop/">https://www.bongo.be/fr/bongo-shop/</a>	onze winkel, voor de aankoopprijs na eventuele korting of reductie.	waarde, verkrijgbaar in onze winkel, voor de aankoopprijs na eventuele korting of reductie. Voor deze ruiling worden kosten in rekening gebracht van € 25 incl. btw.
Ruilen bij de Klantenservice	Ruilen mogelijk tegen een E-Bongo waarvan de waarde gelijk is aan de aankoopprijs na eventuele korting of reductie. Voor deze ruiling worden kosten in rekening gebracht van € 10 incl. btw.	Ruilen mogelijk tot 3 maanden na de afloopdatum tegen een E-Bongo van dezelfde waarde als de aankoopprijs van de Bongobox of E-Bongo na eventuele korting of reductie. Voor deze ruiling worden kosten in rekening gebracht van € 25 incl. btw.

De Begunstigde heeft de mogelijkheid om online of in de Bongo-winkel een Bongobox /E-Bongo om te ruilen voor een hogere waarde dan de aankoopwaarde, door het prijsverschil te betalen.

Hij kan ook Geschenken van ervaring, uitgezonderd Cadeaukaarten en Bongonboxen in de tweede definitie en de "Cadeaubon", ruilen tegen een ander Geschenk van ervaring, in welk geval het eventuele resterende prijsverschil voor rekening van de Begunstigde is.

Bovendien biedt het bedrijf de Begunstigde de gelegenheid zijn Geschenk van ervaring te ruilen, ongeacht de gekozen ruilmethode, tegen een (fysieke) Bongobox, mits een extra bedrag van € 10 inclusief btw wordt betaald.

De Cadeaukaart is echter in de tweede definitie ervan nooit inwisselbaar tegen een andere Cadeaukaart. Deze is tijdens de geldigheidsduur alleen inwisselbaar tegen een E-box van gelijke of hogere waarde (indien van toepassing en tegen betaling van het verschil), vergelijkbaar met die van de oorspronkelijk gekochte Cadeaukaart of tegen een Bongobox (tegen betaling van een meerprijs van € 10 inclusief btw).

In het geval dat een Geschenk van ervaring uit twee Cadeaukaarten bestaat, is ruilen van een of beide Cadeaukaarten mogelijk. Daarentegen wijst het bedrijf de Begunstigde erop dat het ruilen van een van beide Cadeaukaarten een wijziging teweegbrengt in de regels die van toepassing zijn op dit Geschenk van ervaring, in het kader van het verlengen van deze twee Cadeaukaarten. Zie voor meer informatie Artikel 2.4.

De kosten die inherent zijn aan uitwisselingen zijn onderhevig aan verandering. De Begunstigde wordt uitgenodigd om de Site te raadplegen om het bedrag te vinden op de dag van de gewenste uitwisseling.

Deze ruilkosten zijn onderworpen aan de Ierse btw tegen het geldende tarief dat van kracht is op de dag van de ruil.

## **Artikel 2.4: Verlengingsvoorwaarden**

De Bongoboxen, uitgezonderd Cadeaukaarten en Cadeauboxen in de tweede definitie en de "Cadeaubon", kunnen tijdens hun geldigheidsduur voor onbepaalde tijd worden verlengd, behalve bij stopzetting van de verkoop.

Voor deze verlenging gelden kosten van € 25 inclusief btw. Deze kosten zijn onderhevig aan mogelijke wijzigingen. De Begunstigde wordt verzocht de Website te raadplegen voor meer informatie over het bedrag zoals dat geldt op de verlengingsdatum. Deze kosten zijn onderworpen aan Ierse btw tegen het geldende tarief dat van kracht is op de dag van de uitwisseling.

Bovendien, en de verlenging van Belevenisbonnen die van deze optie zijn voorzien kan gepaard gaan met de betaling van een toeslag.

Als de verkoopprijs van de te verlengen Belevenisbon sinds de aankoopdatum is gestegen, is de Koper of de Begunstigde die zijn Belevenisbon wil verlengen, gehouden het verschil tussen de oorspronkelijke aankoopprijs en de nieuwe verkoopprijs van de Belevenisbon te betalen (met inbegrip van de aankoopwaarde na eventuele korting of reductie).

Indien de Koper of de Begunstigde zijn Bongobox niet wenst te verlengen door dit prijsverschil te betalen, dan kan hij zijn Bongobox ruilen onder de voorwaarden omschreven in artikel 2.3. van deze AVV/AGV hierboven.

Tevens wordt erop gewezen dat wanneer de verkoop van de Belevenisbon waarvan wordt verzocht om verlenging voor welke reden dan ook wordt stopgezet, in dat geval alleen omruiling mogelijk is volgens de voorwaarden beschreven in bovenstaand artikel 2.3. van deze AVV/AGV.

Bij Geschenken van ervaring die uit twee Cadeaukaarten bestaan, kunnen de beide oorspronkelijke Cadeaukaarten tegelijkertijd worden verlengd tegen betaling van verlengingskosten van slechts een Cadeaukaart.

Echter, bij het gebruik of ruilen van ten minste een van beide Cadeaukaarten, wordt elke Cadeaukaart beschouwd als behorend tot een onafhankelijk Geschenk van ervaring, en zijn de verlengingskosten van toepassing op beide Cadeaukaarten.

## **Artikel 2.5: Online reserveren van overnachtingen en pakketreis**

### **Artikel 2.5.1 Reserveren van overnachtingen**

Het reserveren van overnachtingen gebeurt, afhankelijk van de gekozen Partner, rechtstreeks bij de Partner, of via het online reserveringssysteem aangeboden door het Bedrijf. Om van dit reserveringssysteem gebruik te kunnen maken, moet de Begunstigde de gevraagde nummers van zijn Belevenisbon invoeren in de hiertoe bestemde rubriek op de Website.

De Begunstigde kan de online reserveringsvoorwaarden raadplegen op de Website onder de rubriek: [www.bongo.be/nl/reserveringsvoorwaarden](http://www.bongo.be/nl/reserveringsvoorwaarden).

## **Artikel 2.5.2 Pakketreis**

Indien de door de Begunstigde gekozen Dienst binnen het toepassingsgebied van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, reisgerelateerde diensten en reisdiensten valt, waarin de Richtlijn 2015/2302 van het Europees Parlement Europese Raad en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gerelateerde reisdiensten is opgenomen, wordt de Begunstigde via de Website op de hoogte gesteld, voorafgaand aan de bevestiging van zijn online reservering. Bij deze gelegenheid zal hij alle wettelijke informatie voorafgaand aan het contract ontvangen.

Voor vragen met betrekking tot gezondheidsformaliteiten die van toepassing zijn op de pakketreis die door het Bedrijf worden verkocht, wordt de Begunstigde verzocht de volgende websites te bezoeken

[https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland), in de rubriek "Reisadviezen" onder het tabblad van elk land. U kunt zich ook aanmelden op de website <https://travellersonline.diplomatie.be>. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar deze website.

Voor vragen met betrekking tot de annulering van de boeking van een pakketreis, de overdracht ervan of de door het Bedrijf aangeboden aanvullende verzekering, wordt de Begunstigde verzocht de algemene voorwaarden voor online reserveren te raadplegen [www.bongo.be/nl/reserveringsvoorwaarden](http://www.bongo.be/nl/reserveringsvoorwaarden).

Ten slotte, met betrekking tot Pakketreis en de prestaties vermeld in artikel 2 van de wet van 21 november 2017 op de verkoop van pakketreizen, gerelateerde reis- en reisdiensten, verklaart het Bedrijf dat het van rechtswege, als detailhandelaar, aansprakelijk zal zijn in geval van contractbreuk in de uitvoering van de Diensten, zodat de Begunstigde de mogelijkheid heeft om zich zonder onderscheid te richten tot het Bedrijf en/of de in gebreke blijvende Partner in geval van moeilijkheden gerelateerd aan de uitvoering van de Dienst.

Het Bedrijf kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet-uitvoeren of onjuist uitvoeren van alle of een deel van de Diensten die geheel of gedeeltelijk aan de Begunstigde is toe te schrijven of het gevolg is van overmacht, in overeenstemming met de bepalingen van de wetgeving met betrekking tot de verkoop van pakketreizen, gerelateerde reis- en reisdiensten.

## **Hoofdstuk 3 - Gemeenschappelijke bepalingen van de AVV (online en in winkels) en van de AGV**

---

### **Artikel 3.1: Klantenservice - Klachten**

Elk ander verzoek om informatie en verduidelijking met betrekking tot, met name, de aankoop, terugbetaling, ruiling, werking van de Belevenisbon, dient te worden gericht aan het Bedrijf:

- per post naar Smartbox Group Belgium - Klantenservice - Kronenburgstraat 27 b202 B, 2000 Antwerpen, België;
- via de Website door naar de rubriek "[Contacteer ons](#)" te gaan.

## **Artikel 3.2: Wettelijke garanties inzake overeenstemming en verborgen gebreken**

In het kader van leveringen van Belevenisbonnen, is het Bedrijf aansprakelijk onder de wettelijke garantie van overeenstemming en gebreken van het verkochte (voorzien in de artikelen 1649 bis tot 1649 octies van het Burgerlijk Wetboek) en met betrekking tot verborgen gebreken, onder de bepalingen voorzien in de artikelen 1641 tot 1648 en 2262bis van het Burgerlijk Wetboek.

In het kader van de uitvoering van de Diensten wordt erop gewezen dat het Bedrijf optreedt als een gewone gevolmachtigde door de Belevenisbonnen aan Begunstigden aan te bieden met als doel te beschikken over een van de Diensten die in de Belevenisbonnen zijn opgenomen. Zijn aansprakelijkheid is daarom beperkt tot zijn status als gevolmachtigde, waarbij de Partner als enige verantwoordelijk is voor de goede uitvoering en de conformiteit van zijn Dienst, met uitzondering van Pakkettreizen en diensten die kunnen worden omschreven als "toeristische dienst" als onderdeel van een reis in de zin van artikel 4 van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, reisgerelateerde diensten en reisdiensten (zie alinea 2 - artikel 2.5.2).

Op dezelfde manier kunnen distributeurs, zoals supermarkten die Geschenken van ervaring verkopen namens en voor rekening van Smartbox, niet aansprakelijk worden gesteld wegens de uitvoering van een Dienst van welke aard dan ook.

## **Artikel 3.3: Gegevensbescherming**

### **Artikel 3.3.1 Bescherming van persoonsgegevens**

Voor informatie over de kenmerken van het beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens dat het Bedrijf voert, worden de Gebruiker, de Koper en de Begunstigde uitdrukkelijk verzocht om de Website-privacyverklaring te lezen die beschikbaar is op de Website [www.bongo.be/nl/gegevensbescherming](http://www.bongo.be/nl/gegevensbescherming).

### **Artikel 3.3.2 Cookies**

Voor meer informatie over het gebruik van Cookies worden de Gebruiker, de Koper en de Begunstigde uitdrukkelijk verzocht om het Cookiebeleid van het Bedrijf te lezen dat beschikbaar is op de Website: [www.bongo.be/nl/cookies/](http://www.bongo.be/nl/cookies/).

## **Artikel 3.4: Intellectuele eigendom**

De elementen van de Belevenisbon, inclusief in de vorm van teksten, foto's, afbeeldingen, pictogrammen en logo's, zijn de integrale en exclusieve eigendommen van het Bedrijf. Het is ten strengste verboden om op enigerlei wijze of op welke drager dan ook het geheel of een gedeelte van deze elementen te reproduceren, weer te geven, te wijzigen, door te geven, te publiceren, aan te passen of op welke manier dan ook te exploiteren zonder de schriftelijke en voorafgaande toestemming van het Bedrijf.

De Website is een product van de menselijke geest beschermd door de wet op intellectuele eigendom. De Website en elk van de elementen waaruit deze bestaat (gedeponeerde merken, logo's, teksten, enz.) zijn het exclusieve eigendom van het Bedrijf, van partners of derden en zijn als zodanig onderworpen aan de beschermende maatregelen onder de wet op intellectueel eigendom.

Bij het bezoeken van de Website, beschikken de Gebruiker, de Koper en de Begunstigde zodanig over een gebruikslicentie, die echter beperkt blijft tot de inhoud van de Website, op een niet-exclusieve basis en uitsluitend bestemd voor privégebruik.

Hierdoor is de reproductie van alle op de Website gepubliceerde documenten alleen toegestaan voor informatiedoeleinden en voor strikt persoonlijk en privégebruik.

Elke reproductie, wijziging, enz. van het geheel of een gedeelte van de Website of om het even welke samenstellende elementen ervan die eigendom zijn van het Bedrijf of van derden, op welk medium dan ook, voor andere doeleinden dan de Website persoonlijk en privé te gebruiken, en met name commercieel gebruik zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het Bedrijf of externe eigenaren van het auteursrechtelijk werk, is uitdrukkelijk verboden en stelt de Gebruiker, de Koper en/of de Begunstigde van de Website bloot aan strafrechtelijke en civiele vervolging.

Smartbox maakt voor het illustreren van zijn Belevenisbonnen, Website en communicatiedragers eveneens gebruik van afbeeldingen en/of video's afkomstig van beeldbanken zoals bijvoorbeeld Shutterstock en GettyImages (niet-uitputtende lijst). Hiertoe wordt verduidelijkt dat Smartbox voor het gebruik van deze afbeeldingen en/of video's afkomstig van beeldbanken beschikt over een licentie, op grond waarvan hij hieruit kan putten voor het beoogde gebruik. Voor de volledigheid wordt erop gewezen dat deze elementen afkomstig van beeldbanken vallen onder het auteursrecht van derden en dat het verboden is ze geheel of gedeeltelijk te gebruiken, reproduceren of wijzigen, tenzij de bijbehorende rechten zijn verkregen.

### **Artikel 3.5: Integriteit van het contract**

Het feit dat het Bedrijf zich op een bepaald moment niet beroept op een van de clausules van deze Algemene Voorwaarden, kan niet worden geïnterpreteerd als een verklaring van afstand van het Bedrijf om zich op een later tijdstip op een van deze voorwaarden te beroepen.

In het geval dat een van deze bepalingen ongeldig of ongeschreven zou worden verklaard, kan de geldigheid van de andere bepalingen niet in twijfel worden getrokken.

### **Artikel 3.6: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

Deze Algemene Voorwaarden en het contract afgesloten bij een bestelling van Belevenisbonnen, inclusief kwesties betreffende hun geldigheid, interpretatie, uitvoering of annulering, zijn onderworpen aan de Belgische wetgeving.

Bij eventuele geschillen verbinden de Partijen zich ertoe om, voorafgaand aan om het even welke gerechtelijke procedure, binnen een termijn van dertig (30) dagen, te goeder trouw, een minnelijke schikking te zoeken. Elke klacht dient derhalve voorafgaand schriftelijk te worden ingediend bij de Klantendienst van het Bedrijf door het op de Website beschikbare formulier in te vullen of door contact op te nemen met het Bedrijf en de ondersteunende documenten te verstrekken, op het volgende adres: Smartbox Group Belgium - Klantenservice - Kronenburgstraat 27 b202 B, 2000 Antwerpen, België.

De Koper en de Begunstigde worden hierbij geïnformeerd dat zij ook een klacht kunnen indienen bij het Europees platform voor online-geschillenbeslechting dat beschikbaar is op de volgende website:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

In het geval dat er geen overeenstemming kan worden bereikt na hun poging om het geschil minnelijk op te lossen, kan de meest gerede Partij (kosteloos) contact opnemen met de Consumentenombudsdienst, bereikbaar op de volgende website:

<http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>.

Als er geen minnelijke schikking kan worden gevonden, wordt het geschil voorgelegd aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbank van het rechtsgebied waar de Koper of de Begunstigde zijn woonplaats of zijn gebruikelijke verblijfplaats heeft, met uitzondering van tegengestelde dwingende procedurele regelingen.

### **Article 3.7: Wettelijke vermeldingen**

De Internetsite [www.bongo.be/fr](http://www.bongo.be/fr) wordt uitgegeven door Smartbox Group Limited, vennootschap naar Iers recht, met een kapitaal van € 10 000, met maatschappelijke zetel te Block B, Joyce's Court, Joyce's Walk, Talbot St, Dublin 1, D01 C861, Dublin 1 (Ierland), ingeschreven in het Ierse handelsregister onder het nummer 463103. Telefoonnummer: +353 1 525 5110.

Publicatiedirecteur: Fanny Ponce, Director.

Smartbox is een bedrijf dat is ingeschreven in het register van reisorganisaties en aanbieders van accommodatie in Frankrijk onder het nummer IM092100098. In dit kader, heeft Smartbox een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij de verzekeringsmaatschappij Helvetia Assurances SA, gevestigd te 25, quai Lamandé, 76600 Le Havre en ingeschreven bij het handelsregister van Le Havre onder het nummer 339 489 379. Het Bedrijf beschikt over een financiële waarborg bij de Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), gevestigd 15, Avenue Carnot, 75017 Parijs.

Deze Internetsite wordt gehost door Equinix Ireland Limited, vennootschap naar Iers recht, met maatschappelijke zetel te U7 Kilcarbery Park, New Nangor Road 22, Dublin

(Ierland) en is ingeschreven in het Ierse handelsregister onder het nummer 323301.  
Telefoonnummer: +353 1 461 1200.