

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

- [Préambule et définitions](#)
- **[Section 1 - Conditions Générales de Vente \(CGV\) pour les Achats en ligne](#)**
- [Article 1.1 : Processus de passation des commandes et formation du contrat](#)
- [Article 1.2 : Prix et conditions de règlement](#)
- [Article 1.3 : Droit de rétractation](#)
- [Article 1.4 : Livraison](#)
- **[Section 2 - Conditions Générales d'Utilisation \(CGU\)](#)**
- [Article 2.1 : Conditions d'utilisation des Cadeaux d'Expériences](#)
- [Article 2.2 : Conditions d'utilisation de la Carte Cadeau](#)
- [Article 2.3 : Durée de validité des Cadeaux d'Expériences](#)
- [Article 2.4 : Modalités d'échange](#)
- [Article 2.5 : Modalités de renouvellement](#)
- [Article 2.6 : Réservation des séjours en ligne et forfaits touristiques](#)
- **[Section 3 - Dispositions communes aux CGV \(en ligne et en magasins\) et aux CGU](#)**
- [Article 3.1 : Service Client - Réclamation](#)
- [Article 3.2 : Garanties légales de conformité et des vices cachés](#)
- [Article 3.3 : Garantie commerciale](#)
- [Article 3.4 : Politique de confidentialité](#)
- [Article 3.5 : Propriété intellectuelle](#)
- [Article 3.6 : Intégrité du contrat](#)
- [Article 3.7 : Loi applicable et règlement des litiges](#)
-

Préambule et définitions

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après, les « CGV/CGU ») ont vocation à définir les règles applicables à la vente des Cadeaux d'Expériences, ainsi qu'à leur utilisation. Elles sont valables à compter du 1^{er} septembre 2019 pour tout achat et/ou utilisation effectué(e) à compter de cette date.

Pour les achats et/ou utilisation effectué(e)s antérieurement au 1^{er} septembre 2019, l'Acheteur et/ou le Bénéficiaire est invité à consulter la version antérieure correspondante des CGV/CGU, disponible sur le Site.

Smartbox Group Limited se réserve le droit de modifier les présentes CGV/CGU à tout moment, sans préavis. En cas de modification, les CGV/CGU applicables seront celles en vigueur à la date d'achat ou d'utilisation du Cadeau d'Expériences, dont une copie sous support durable (PDF) est consultable et peut être imprimée directement sur le Site sous la rubrique « Conditions générales ».

Tout Utilisateur/Acheteur/Bénéficiaire déclare avoir la capacité juridique, conformément à l'article 1123 du Code Civil, pour contracter et utiliser le Site conformément aux CGV/CGU du Site.

Smartbox Group Limited (ci-après, la « Société »), société de droit irlandais, domicilié à Joyce's Court – Block A, Talbot Street, Dublin 1, D01FV59, Irlande, enregistrée sous le numéro 463 103 édite et produit des Cadeaux d'Expériences sous la marque « Cadeaubox » au nom et pour le compte de ses Partenaires qui fournissent les Prestations proposées dans les Cadeaux d'Expériences.

Les termes ci-après définis, commençant par une majuscule, au pluriel comme au singulier, auront dans les CGV/CGU les significations suivantes :

Acheteur : désigne la personne qui achète un Cadeau d'Expériences.

Bénéficiaire : désigne la personne utilisatrice du Cadeau d'Expériences.

Cadeaux d'Expériences : Les Cadeaux d'Expériences sont édités et commercialisés par la Société sous la marque Cadeaubox et permettent au Bénéficiaire d'accéder à une Prestation de son choix parmi la liste de Partenaires disponibles et accessible sur le Site.

Les Cadeaux d'Expériences se déclinent en plusieurs formats : le « Coffret Cadeaubox » ou « Coffret cadeau physique » ou « Cadeaubox » et le « E-Cadeaubox » ou « E-Coffret » :

Le « **Coffret Cadeaubox** » ou « **Coffret cadeau physique** » ou « **Cadeaubox** » se présente sous format physique avec un boîtier qui contient un Chèque Cadeau ainsi qu'une brochure papier présentant le ou les univ(er)s de Cadeaubox.

Le « **E-Cadeaubox** » ou « E-Coffret » correspond à une version dématérialisée du Coffret Cadeau.

La « **Carte Cadeau** » disponible en grande surface et/ou dans les boutiques Bongo et/ou en ligne sur le Site, comporte un code d'identification (n° de Pass) et un numéro de confirmation correspond à un format permettant la sélection sur le Site du Cadeau d'Expériences de votre choix pour la gamme correspondante.

Les Coffrets Cadeaux sont toujours accompagnés d'un Chèque Cadeau (cf. définition ci-dessous).

La liste des Partenaires et Prestations disponibles des Cadeaux d'Expériences est accessible directement sur le Site.

Le Cadeau d'Expérience peut être offert à tout bénéficiaire du choix de l'Acheteur.

Chèque Cadeau (appelé aussi « voucher Cadeaubox » ou « e-voucher ») : peut se présenter :

- sous format physique avec le Coffret Cadeau
- sous format dématérialisé avec le E-Cadeaubox

Dans tous les cas, le Chèque Cadeau n'a pas de valeur faciale et permet de bénéficier de la Prestation choisie en échange du Chèque Cadeau.

Cookies : désignent 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 : désignent toutes les informations permettant d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique (notamment: nom, prénom, adresse électronique, identifiant en ligne, adresse IP, etc.).

Forfait touristique : désigne, conformément à l'article 2 du 21 novembre 2017 la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, la prestation :

1. Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux types différents de service de voyage (transport de voyageurs, hébergement, location de véhicules ou tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens de l'art.2, 1° a), b) ou c) de la loi) aux fins du même voyage ou séjour de voyage;
2. Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
3. Proposée, vendue ou facturée à un prix tout compris ou à un prix total.

Partenaire : désigne le prestataire proposé par la Société qui fournit la Prestation auprès du Bénéficiaire.

Partie(s) : désigne, eu égard au contexte, l'Acheteur et/ou le Bénéficiaire et/ou la Société.

Prestation : désigne la prestation fournie par le Partenaire au Bénéficiaire parmi la sélection d'offres contenues dans le Cadeau d'Expériences correspondant. Une Prestation est susceptible de contenir plusieurs activités différentes et/ou complémentaires (exemple : un dîner, un cocktail, un accès au spa, une nuit, un petit-déjeuner, un soin, un modelage, un briefing, tour(s) de piste, etc.).

Site : désigne le site internet Cadeaubox accessible sous l'URL www.cadeaubox.be.

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

Vente/Achat en ligne : désigne l'achat d'un Cadeau d'Expériences sur le Site.

Vente/Achat en magasin : désigne l'achat d'un Cadeau d'Expériences dans un point de vente physique (distributeurs).

Section 1 - Conditions Générales de Vente (CGV) pour les Achats en ligne

L'Acheteur est invité à lire attentivement la présente Section 1 et la Section 3 (Dispositions Générales) des présentes Conditions Générales, applicables uniquement aux Achats en ligne.

Article 1.1 : Processus de passation des commandes et formation du contrat

L'Acheteur peut effectuer ses Achats de Cadeaux d'Expériences en ligne directement par Internet sur le Site www.cadeaubox.be.

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

- L'Acheteur a la possibilité de consulter le Site en français ou en néerlandais pour la passation de sa commande ;
- L'Acheteur sélectionne sur le Site un ou plusieurs Cadeaux d'Expériences ;
- L'Acheteur sera alors invité à choisir le format de son Cadeau d'Expériences ainsi que ses modalités de livraison (uniquement pour les Cadeaux d'Expériences physiques). L'Acheteur aura également la possibilité d'entrer un code promotionnel, le cas échéant ;
- Pour continuer sa commande, l'Acheteur doit :
 - soit procéder à une commande en mode « invité », sans avoir à créer de compte, en remplissant les champs nécessaires à l'envoi de sa commande ;
 - soit procéder à une commande en créant/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 permettant à l'Acheteur de gérer ses commandes, ses éventuels Cadeaux d'Expériences et/ou avoirs Cadeaubox, ses échanges de Cadeaux d'Expériences ainsi que les informations personnelles renseignées dans son espace personnel. L'Acheteur garantit, à cet égard, que toutes les informations qu'il fournira à Smartbox seront exactes, à jour et ne seront entachées d'aucun caractère trompeur. Il s'engage à mettre à jour ces informations à travers son espace personnel en cas de modification. L'Acheteur 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 l'Acheteur l'engagent dès leur validation.

L'Acheteur 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 de l'Acheteur sera réputée être

effectuée par celui-ci, l'Acheteur en restant seul responsable. L'Acheteur décharge ainsi expressément la Société 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, l'Acheteur 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 Cadeaux d'Expériences sélectionnés, les coordonnées, les frais de port éventuels, le mode de paiement, permettra à l'Acheteur de vérifier le détail de sa commande et ainsi d'effectuer les modifications nécessaires, avant l'enregistrement définitif de sa commande.
- L'enregistrement de la commande sera réalisé après acceptation des présentes CGV. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation du moyen de paiement utilisé et encaissement de l'intégralité du prix par la Société.

Pour les paiements :

- par carte bancaire, le contrat ne sera définitivement conclu qu'après acceptation du paiement par la banque ;
- par virement, le contrat ne sera définitivement conclu qu'après réception des fonds par la Société.

La Société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure restée impayée, ou en cas de suspicion sérieuse de commande frauduleuse.

À compter de la validation définitive de la commande, la Société adressera un e-mail de confirmation de la commande à l'Acheteur comprenant l'ensemble des informations relatives à celle-ci. En imprimant et/ou en conservant cet e-mail, l'Acheteur disposera d'un moyen de preuve attestant de sa commande. Dans le cas d'une commande d'un E-Cadeaubox, l'Acheteur recevra systématiquement une copie du Chèque-cadeau s'il n'en n'est pas le Bénéficiaire.

Cet email de confirmation de commande devra impérativement être conservé par l'Acheteur, et le cas échéant, transmis au Bénéficiaire. Il sera en effet nécessaire et systématiquement réclamé par la Société comme moyen de preuve d'Achat en cas de problème de non-activation du Cadeau d'Expériences ou d'échange (voir Section 2 – Article 3 ci-dessous).

Article 1.2 : Prix et conditions de règlement

Article 1.2.1 : Prix

Les prix des Cadeaux d'Expériences, affichés sur le Site, sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Les Cadeaux d'Expériences se situent hors du champ d'application de la TVA.

Pour les Cadeaux d'Expériences, les frais de port (Section 1 - Article 1.4.4) ne sont pas compris dans le prix, sauf s'il en est fait mention expresse de la part de la Société. Ces frais sont donc facturés en supplément et indiqués avant la validation finale de la commande. Les frais de port sont soumis à la TVA au taux de 21%.

Par ailleurs, la Société ne peut être tenue responsable de la fluctuation des devises en cours de vie des Cadeaux d'Expériences lorsque ceux-ci sont susceptibles d'être utilisés dans d'autres pays que celui d'achat.

Article 1.2.2 : Conditions de règlement

Le paiement de la commande pourra, au choix de l'Acheteur, être effectué par carte bancaire (de crédit ou de débit), Paypal ou virement bancaire et ce, selon les modalités suivantes :

- **Par carte bancaire (Bancontact/MisterCash, 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. La Société se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de la banque. Le Site permet à l'Acheteur de transmettre ses coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de la commande (saisie sécurisée par cryptage SSL).
- **Par Paypal** : ce mode de paiement sera proposé à l'Acheteur uniquement si celui-ci choisit de payer par carte bancaire. Il lui suffira de se connecter à son compte Paypal s'il en dispose d'un, ou de créer un compte Paypal en suivant les démarches qui lui seront indiquées.
- **Par virement bancaire** : l'acheteur recevra un e-mail avec le détail du paiement et devra virer les sommes correspondantes sur le compte bancaire de la Société. Une fois l'argent reçu sur le compte de la Société, elle enverra les Cadeaux d'Expériences.

Article 1.2.3 : Sécurité des paiements

Afin de protéger l'Acheteur et la Société contre toute pratique frauduleuse, les commandes de Cadeaux d'Expériences font l'objet de contrôles réguliers. Dans le cadre de cette procédure, la Société pourra être amenée à suspendre le traitement d'une commande et à contacter l'Acheteur ou le Bénéficiaire pour obtenir des justificatifs nécessaires au déblocage de la commande : justificatifs de domicile, d'identité ou bancaire. 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, la Société pourra être amenée 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 1.3 : Droit de rétractation

Conformément aux articles VI.47 et suivants du code de droit économique, l'Acheteur bénéficiera, pour ses Achats en ligne, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception de sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Ce droit de rétractation ne concerne pas les Achats en Magasin, ni les Achats en ligne effectués grâce à une Carte Cadeau ou par un échange.

L'Acheteur pourra exercer son droit de rétractation :

- Soit en téléchargeant le formulaire de rétractation suivant : Téléchargez le formulaire de rétractation, et en le renvoyant, dûment rempli et signé, par email à infoBE@smartbox-group.com ou par voie postale simple à Smartbox Group Belgium – Kronenburgstraat 27 B 202 – 2000 Antwerpen;
- Soit en rédigeant un email ou un courrier postal à envoyer aux adresses ci-dessus, pour faire part à la Société de sa décision claire et dénuée d'ambiguïté de se rétracter de son Achat en ligne ;

- Soit en allant sur la page « Contactez-nous » du Site, et en sélectionnant dans le menu déroulant : « Autres questions ».

Dans tous les cas, l'Acheteur n'aura pas à réexpédier le Cadeau d'Expériences par la Poste. Il devra impérativement communiquer les informations suivantes :

- Ses nom et prénom ;
- Le n° de commande (Ex. : SBECOF15021659064) ;
- Le nom du Cadeau d'Expériences concerné ;
- Le N° de Chèque Cadeau (ou Pass) concerné ;
- Le code de confirmation (3 chiffres en bas à droite du Pass).

Une fois la demande de la rétractation réceptionnée par la Société, celle-ci communiquera sans délai à l'Acheteur 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 correspondants au coût standard, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'Acheteur aura informé la Société de sa décision de se rétracter.

Le remboursement se fera (sans frais pour l'Acheteur) selon le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès et préalable de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

Après usage de son droit de rétraction par l'Acheteur, le Cadeau d'Expériences ne pourra plus être utilisé.

Article 1.4 : Livraison

Article 1.4.1 : Disponibilité des Cadeaux d'Expériences

Les Cadeaux d'Expériences 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 Cadeaux d'Expériences.

En cas de rupture de stock temporaire ou définitive, l'Acheteur en sera informé et la commande ne pourra aboutir dans ce format.

Article 1.4.2 : Lieu de livraison

La Société expédie les Coffrets Cadeaux uniquement en Belgique.

Les Cadeaux d'Expériences seront livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de son Achat en ligne. La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'erreur de saisie dans l'adresse de livraison par l'Acheteur, ni en cas d'absence de la personne destinataire du Coffret Cadeau lors de la livraison. L'Acheteur pourra toutefois contacter la Société dans les conditions prévues à la Section 3 - Article 3.3.1, ci-après.

Article 1.4.3 : 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.

L'Acheteur recevra un e-mail confirmant l'expédition de sa commande, précisant le numéro de suivi transporteur, aux fins de suivre l'acheminement de sa commande.

La livraison pourra s'effectuer par Bpost et UPS selon l'option choisie par l'Acheteur lors de sa commande.

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 les sociétés de transport, est estimé à :

- **Option livraison Bpost express** : sous 1 à 2 jours ouvrés, en Belgique.
- **Option UPS** : sous 2-3 jours ouvrés en Belgique

Article 1.4.4 : 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 Express	Livraison par UPS
1 ou plus	3,99 €	2,49€

Les E-Cadeaubox sont délivrés par email et ne sont soumis à aucun frais de livraison supplémentaire.

Article 1.4.5 : 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 destinataire. En cas de Coffrets Cadeaux détériorés ou manquants, le destinataire devra en faire part par écrit directement sur le bordereau de livraison (réserves).

L'Acheteur, ou le cas échéant le destinataire, devra également indiquer et motiver, au transporteur, les réserves ainsi faites par le destinataire, par lettre recommandée, dans les 72 heures ouvrées à compter de la réception de la commande contestée.

En l'absence de réserves dans le délai imparti, la commande sera réputée avoir été livrée en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure auprès de la Société, sauf exercice par l'Acheteur de la garantie légale de conformité et des vices cachés.

En cas de non-conformité constatée par l'Acheteur entre le Cadeau d'Expériences acheté en ligne et le Cadeau d'Expériences livré, celui-ci devra contacter le Service Client (cf. Section 3 – Article 3.3.1).

Section 2 - Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Article 2.1 : Conditions d'utilisation des Cadeaux d'Expériences

Article 2.1.1. Activation des Cadeaux d'Expériences:

Les Cadeaux d'Expériences sont activés lors de leur paiement. Ils nécessitent toutefois un délai d'activation effectif différent selon leur lieu d'achat :

- Si le Cadeau d'Expériences a été acheté en ligne : l'activation sera effective dans les 30 (trente) minutes suivant l'achat ;
- Si le Cadeau d'Expériences a été acheté en magasin, son activation sera effective dans un délai maximum de 24 (vingt-quatre) heures à compter de l'achat.

Tout Cadeau d'Expériences non activé ne pourra être utilisé. En cas de problème d'activation, la preuve d'achat du Cadeau d'Expériences (email de confirmation de la commande ou ticket de caisse) devra impérativement être remise à la Société pour obtenir l'activation de celui-ci.

A cet égard, la Société se réserve le droit de ne pas donner suite à une réclamation liée à un problème d'activation suite à un achat d'un Cadeau d'Expériences en dehors du réseau de distribution agréé, notamment en cas d'achat auprès d'un particulier ou via les sites internet de revente entre particuliers.

Article 2.1.2. Utilisation de la Carte Cadeau :

La Carte Cadeau vous donne droit au Cadeau d'Expériences de votre choix parmi la gamme correspondante disponible sur le Site, à l'exception des Cartes Cadeaux de format identique. Cette gamme est mentionnée directement sur votre Carte Cadeau.

Cette Carte vous permet de choisir gratuitement un Cadeau d'Expériences en format dématérialisé. Si vous souhaitez un Cadeau d'Expérience en format physique, des frais supplémentaires vous seront appliqués, quelle que soit la gamme choisie.

Votre Carte Cadeau peut être utilisée en une ou plusieurs fois durant sa période de validité. Toutefois, elle ne pourra ni être combinée avec une autre Carte Cadeau, ni être échangée, ni renouvelée.

Si la gamme du Cadeau d'Expériences choisie est supérieure à celle disponible avec votre Carte Cadeau, vous pourrez finaliser votre commande en payant le supplément indiqué.

Article 2.1.3. Création d'un compte Bénéficiaire – Garantie Perte et Vol :

La Société offre à chaque Bénéficiaire de Cadeaux d'Expériences la possibilité d'être garanti gratuitement contre la perte ou le vol de son Chèque Cadeau. Afin de bénéficier de cette garantie, le Bénéficiaire devra se rendre sur le Site et créer un compte personnel et enregistrer son numéro de Chèque Cadeau. En cas de perte ou de vol de ce Chèque Cadeau physique, et à condition que ce dernier n'ait pas été utilisé entre temps, le Bénéficiaire pourra appeler le Service Client de la Société et demander l'échange du Chèque Cadeau perdu ou volé contre un autre E-Cadeaubox d'un montant égal au prix d'achat du Cadeau d'Expériences perdu ou volé et ce, sans frais de traitement.

Attention : si le Chèque Cadeau perdu ou volé a été utilisé avant la demande d'échange, aucun échange ne sera alors possible.

Afin d'éviter toute utilisation frauduleuse, le Bénéficiaire est tenu de prendre toute mesure utile afin de conserver et protéger le code de confirmation et le numéro d'identification (inscrit sur le Chèque Cadeau ou Voucher, et figurant au dos du Coffret Cadeaubox).

Par ailleurs, l'enregistrement du Voucher sur le compte personnel permettra à la Société d'adresser au Bénéficiaire des informations régulières quant aux Partenaires contenus dans le Cadeau d'Expériences.

La garantie perte et vol ne s'applique pas à la Carte Cadeau permettant la sélection sur le Site du Cadeau d'Expériences de votre choix.

Article 2.1.4. Offres des Partenaires :

Le Chèque Cadeau donne droit à des Prestations différentes d'un Partenaire à l'autre, la réservation pouvant se faire soit directement auprès du Partenaire soit en ligne pour les Prestations de séjour.

Le Chèque Cadeau n'est valable que pour une seule Prestation à choisir parmi celles proposées dans le Cadeau d'Expériences (voir liste complète des Partenaires sur le Site).

Le contenu des Prestations, la liste et le nombre des Partenaires correspondant au Cadeau d'Expériences sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiés. La Société s'engage à proposer au Bénéficiaire des solutions de substitution. La liste des Partenaires ainsi que des Prestations proposées sont mises à jour régulièrement sur le Site.

Par ailleurs, il est indiqué que les photographies et le contenu éditorial présentés dans les Coffrets Cadeaux ne sont pas contractuels et sont susceptibles d'évoluer. Toute reproduction partielle ou entière est interdite.

Enfin, il est rappelé que le Partenaire est toujours responsable de la bonne exécution de la Prestation, la Société n'étant responsable que dans les conditions prévues par la loi. Le cas échéant, la Société fera toutefois ses meilleurs efforts pour tenter de trouver une solution amiable au conflit opposant le Bénéficiaire au Prestataire.

Il est ainsi notamment précisé que la Société ne pourra être tenue responsable pour des éventuels pertes/avaries/vols commis au cours de l'Expérience, et que le Bénéficiaire est naturellement invité à se rapprocher du partenaire dès l'exécution de la Prestation en cas d'éventuelle insatisfaction.

Nonobstant ce qui précède, et uniquement pour ce qui concerne les Forfaits touristiques et les Prestations pouvant être qualifiées de « services de voyage » dans le cadre d'un voyage, au sens de l'article 2,1° de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (cf. Section 2 – Article 2.4.2.), la Société sera responsable de plein droit en cas de manquement contractuel dans l'exécution desdites Prestations, de sorte que le Bénéficiaire aura la possibilité de s'adresser indifféremment à la Société et/ou au Prestataire défaillant en cas de difficulté liée à l'exécution de la Prestation.

Article 2.1.5. Disponibilité et délivrance des offres Partenaires :

La Société ne pouvant garantir la disponibilité continue des offres du Partenaire choisie par le Bénéficiaire, il est fortement conseillé au Bénéficiaire de se rendre au plus tôt sur le Site et de consulter la liste des Partenaires afin d'y effectuer son choix et de réserver dès que possible sa Prestation.

Sauf mention contraire indiquée sur la page du Partenaire, le Chèque Cadeau 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).

La délivrance de la Prestation choisie ne sera possible que sur présentation :

- Pour les activités réservées via le système de réservation de la Société: de l'email de confirmation de la réservation + de l'original du Chèque Cadeau ;
- Pour les activités réservées directement auprès du Partenaire : de l'original du Chèque Cadeau (ou Pass).

Hors réservation en ligne, la délivrance de la Prestation interviendra après le contrôle par le Partenaire de la validité du Chèque Cadeau (ou Pass).

Article 2.1.6. Assurances des Prestataires :

Les Partenaires sélectionnés par la Société 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.

Article 2.1.7. Gastronomie et Alcool :

Le Bénéficiaire est valablement informé que lorsque la Prestation incluse dans un Cadeau d'Expériences comprend un repas, le menu de celui-ci est un menu convenu au préalable entre le Partenaire (restaurateur, hôtelier) et la Société. Aussi, le Bénéficiaire ne pourra choisir son repas librement à la carte de l'établissement.

A toutes fins utiles, il est rappelé que conformément aux dispositions de l'article 6, §6 de la loi du 24 janvier 1977 relative à la protection de la santé des consommateurs en ce qui concerne les denrées alimentaires et les autres produits, toute boisson ou produit ayant un titre alcoométrique acquis supérieur à 0.5% vol est interdite à la vente ou ne peut être servi ou offert aux mineurs de moins de 16 ans. Conformément à ce même article, les boissons spiritueuses (telles que définies par l'art. 16 de la loi du 7 janvier 1998 concernant la structure et les taux des droits d'accise sur l'alcool et les boissons alcoolisées) sont interdites à la vente aux mineurs de moins de 18 ans. Aussi, le Bénéficiaire s'engage à avoir l'âge requis lors de l'exécution de la Prestation si celle-ci comprend la délivrance de boissons alcooliques.

Article 2.2 : Durée de validité des Cadeaux d'Expériences

Les Cadeaux d'Expériences peuvent avoir des durées de validité différentes en fonction de la collection à laquelle ils appartiennent et de leur catégorie.

La durée de validité est mentionnée directement sur le Cadeau d'Expériences. Le Bénéficiaire a également la possibilité de vérifier la validité de son Chèque Cadeau en se rendant sur le Site dans la rubrique « J'ai un Bongo » ou en contactant la Société via la rubrique « nous contacter ».

La Société se réserve, à cet égard, le droit de compléter et/ou de modifier la liste des Cadeaux d'Expériences ou de cesser leur diffusion à sa seule discrétion et à tout moment.

En cas d'arrêt de commercialisation d'un Cadeau d'Expériences avant la fin de sa date de validité, la Société proposera au Bénéficiaire un système d'échange.

S'agissant des Coffrets Cadeaux ou E-Coffrets commercialisés depuis le 1^{er} octobre 2016, ceux-ci ont une durée de validité de 2 ans à compter de leur date d'achat.

Pour plus de précisions sur ces modalités d'échange, veuillez-vous reporter à l'Article 2.3 ci-dessous.

Article 2.3 : Modalités d'échange

Pour connaître les conditions d'échange applicables au Cadeau d'Expérience visé, le Bénéficiaire est invité à se reporter aux conditions générales de ventes applicables au moment de l'achat de celui-ci. Ces conditions sont disponibles sur le Site en cliquant sur la rubrique « Informations légales ».

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

Sauf exercice du droit de rétractation, le Cadeau d'Expérience n'est jamais remboursable.

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

L'échange permet de bénéficier d'un nouveau Cadeau d'Expérience dont la durée de validité sera identique à la durée de validité restante du Cadeau d'Expérience échangé. Si le Bénéficiaire souhaite rallonger cette durée de validité, il lui sera possible de procéder au « renouvellement » de son Cadeau d'Expérience (voir conditions – Article 2.4.) dans les conditions définies ci-après :

	Cadeaux d'Expériences, en cours de validité	Cadeaux d'Expériences, dont la date de validité est dépassée jusqu'à 6 mois
Echange sur le Site ou via l'application mobile Cadeaubox	Echange possible et gratuit contre un E- Cadeaubox 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- Cadeaubox d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de 15 € TTC.
Echange au Service Clients	Echange possible contre un E- Cadeaubox d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de 10 € TTC.	Echange possible jusqu'à 6 mois après la date d'expiration contre un E- Cadeaubox d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat du Coffret Cadeaubox ou E- Cadeaubox après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de 15 € TTC.

Le Bénéficiaire a la possibilité d'effectuer, sur le Site, un échange contre un Coffret Cadeaubox / E-Cadeaubox de valeur supérieure à la valeur d'achat en payant le supplément de prix.

Il lui est également possible d'échanger plusieurs Cadeaux d'Expériences contre un seul autre Cadeau d'Expérience, l'éventuelle différence de prix restant alors à la charge du Bénéficiaire.

Par ailleurs, la Société offre au Bénéficiaire la possibilité d'échanger son Cadeau d'Expérience, quel que soit le mode d'échange choisi, contre un Coffret Cadeaubox (physique), sous réserve du paiement de la somme supplémentaire de 10 € TTC.

Les frais inhérents aux échanges sont susceptibles d'évolution. Le Bénéficiaire est invité à consulter le Site pour connaître le montant au jour de l'échange souhaité.

Ces frais inhérents aux échanges sont soumis à la TVA belge au taux applicable en vigueur au jour de l'échange.

Article 2.4 : Modalités de renouvellement

Les Cadeaux d'Expériences sont renouvelables, au cours de leur période de validité, sauf arrêt de commercialisation comme indiqué ci-avant à l'article 2.2.

Ce renouvellement est soumis à des frais de 15 € TTC pour tout Cadeau d'Expériences acheté à compter du 1^{er} septembre 2019. Ces frais sont susceptibles d'évolution. Le Bénéficiaire est invité à consulter le Site pour connaître le montant au jour du renouvellement souhaité.

Ces frais sont soumis à la TVA belge au taux applicable en vigueur au jour du renouvellement.

Si le Cadeau d'Expériences objet du renouvellement a, depuis sa date d'achat, connu une augmentation de prix, l'Acheteur ou le Bénéficiaire souhaitant renouveler son Cadeaux d'Expériences devra alors s'acquitter en sus de la différence entre le prix d'achat du Cadeau d'Expériences (en ce compris, la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel) et le nouveau prix du Cadeau d'Expériences.

Si l'Acheteur ou le Bénéficiaire ne souhaite pas renouveler la durée de validité de son Cadeau d'Expériences en réglant cette différence de prix, il lui sera alors possible de procéder à un « échange » de son Cadeau d'Expériences, dans les conditions décrites à l'article 2.3. ci-avant des présentes CGV/CGU.

Article 2.5 : Réserveation des séjours en ligne et forfaits touristiques

Article 2.5.1 Réserveation des séjours

La réserveation des séjours peut se faire, en fonction du Partenaire sélectionné, soit directement auprès de ce dernier, soit via le système de réserveation en ligne proposé par la Société. Pour pouvoir bénéficier de ce système de réserveation, le Bénéficiaire doit renseigner les numéros de son Cadeau d'Expériences dans la rubrique dédiée sur le Site.

Pour consulter les conditions de réserveation en ligne, le Bénéficiaire est invité à se rendre sur le Site à la rubrique : www.cadeaubox.be/fr/conditions-generales-reservation/.

Article 2.5.2 Forfaits touristiques

Lorsque la Prestation choisie par le Bénéficiaire entrera dans le champ d'application de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyages, transposant la Directive européenne 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, le Bénéficiaire en sera informé via le Site, préalablement à la validation de sa réserveation en ligne. Il recevra à cette occasion, l'ensemble des informations précontractuelles prévues par la loi.

Pour toute question relative aux éventuelles formalités sanitaires applicables aux forfaits touristiques commercialisés par la Société, le Bénéficiaire est invité à se rendre sur les sites https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger, dans la rubrique « conseils aux voyageurs » de chaque fiche pays. Vous pouvez en outre vous inscrire sur le site <https://travellersonline.diplomatie.be>. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons sur ce site.

Pour toute question relative à l'annulation de la réserveation d'un Forfait touristique, à sa cession, ou aux assurances complémentaires proposées par la Société, le Bénéficiaire est invité à consulter les conditions générales de réserveation en ligne www.cadeaubox.be/fr/conditions-generales-reservation/

Enfin, s'agissant des Forfaits touristiques et des prestations énumérées à l'article 2 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, la Société indique qu'elle sera responsable de plein droit, en sa qualité de détaillant, en cas de manquement contractuel dans l'exécution desdites Prestations, de sorte que le Bénéficiaire aura la possibilité de s'adresser indifféremment à la Société et/ou au Prestataire défaillant en cas de difficulté liée à l'exécution de la Prestation.

La Société ne saurait toutefois voir sa responsabilité engagée du fait de toute inexécution ou mauvaise exécution de toute ou partie de la Prestation qui serait, pour tout ou partie, imputable au Bénéficiaire ou à un cas de force majeure et ce, conformément aux dispositions de la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Section 3 - Dispositions communes aux CGV (en ligne et en magasins) et aux CGU

Article 3.1 : Service Client - Réclamations

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

- soit par voie postale à Smartbox Group Belgium – Service Client – Kronenburgstraat 27 b202 B, 2000 Antwerpen, Belgique;
- soit par l'intermédiaire de notre Site en se reportant à la rubrique "Contactez-nous".

Article 3.2 : Garanties légales de conformité et des vices cachés

Dans le cadre des livraisons de Cadeaux d'Expériences, la Société est redevable de la garantie légale de conformité et des défauts de la chose vendue (prévues aux articles 1649 bis à 1649 octies du Code civil) et celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2262bis du Code civil.

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, il est rappelé que la Société agit en tant que simple mandataire en proposant aux Bénéficiaires des Cadeaux d'Expériences aux fins de bénéficier d'une des Prestations contenues dans le Cadeau d'Expériences. Sa responsabilité se limite donc à celle de son statut de mandataire, le Prestataire restant seul responsable de la bonne exécution et de la conformité de sa Prestation, hors Forfaits Touristiques et Prestations pouvant être qualifiées de « services touristiques » dans le cadre d'un voyage au sens de l'article 4 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (cf. Section 2 – Article 2.5.2).

De même, les distributeurs, type grandes-surfaces commerciales, qui commercialisent les Cadeaux d'Expériences au nom et pour le compte de la Société, ne peuvent voir leur responsabilité engagée du fait de l'exécution d'une quelconque Prestation.

Article 3.3 : Garantie commerciale « Satisfait ou Remboursé sous forme d'avoir » - pour les Coffrets Cadeaux achetés au mois de décembre 2018

Pour tout Coffret Cadeaubox acheté en décembre 2018 la Société propose une garantie commerciale gratuite « satisfait ou remboursé sous forme d'avoir » (ci-après la « Garantie ») à tout bénéficiaire d'un Coffret Cadeaubox et qui serait insatisfait de la prestation fournie par le partenaire relevant dudit Coffret Cadeaubox. Cette Garantie donne droit au bénéficiaire à être remboursé sous forme d'avoir selon les conditions détaillées ci-dessous.

Tous les Coffrets Cadeaubox achetés en dehors de la période du mois de décembre 2018 ne bénéficieront pas de la Garantie. Les E-Cadeaubox, les Chèques-cadeaux et les e-Voucher ne sont pas visés par cette Garantie.

a) Conditions de la Garantie

Cette Garantie est ouverte à toute personne physique majeure bénéficiaire d'un Coffret Cadeaubox qu'elle l'ait acheté ou reçu, ayant réalisé une prestation auprès d'un partenaire relevant dudit Coffret Cadeaubox avant le 31 décembre 2019 et qui n'est pas satisfait de cette prestation.

La Garantie est limitée à un seul avoir par prestation si plusieurs bénéficiaires ont bénéficié de la prestation ainsi qu'à un seul avoir par personne et par foyer (même nom, même adresse postale).

Cette Garantie est offerte uniquement au bénéficiaire, que celui-ci soit acheteur ou non.

La Garantie n'est pas applicable lorsque l'insatisfaction porte sur un évènement extérieur à la prestation et notamment sur les conditions climatiques, un cas de force majeure, ou du propre fait du bénéficiaire, ou sans lien avec la prestation ou le partenaire. Elle n'est pas non plus applicable lorsque l'insatisfaction porte sur les services délivrés par la Société (service client, échange, réservation,...).

b) Mise en œuvre de la Garantie

Dans le délai maximum de 14 jours calendaires suivant la réalisation de la prestation par le partenaire, le bénéficiaire expliquera par email les raisons précises de son insatisfaction à l'adresse suivante : garantie@cadeaubox.be. Le bénéficiaire indiquera également ses nom et prénom, son adresse email et son adresse postale, le nom du Coffret Cadeaubox utilisé, le nom et l'adresse du partenaire, la date de réalisation de la prestation ainsi que le numéro du pass et le code de confirmation du Coffret Cadeaubox s'il l'a conservé afin d'accélérer la mise en œuvre de la Garantie.

Les raisons de l'insatisfaction, les informations et coordonnées fournies par le bénéficiaire doivent être valides et sincères, sous peine d'exclusion de la Garantie. Toute fausse déclaration, indication d'identité ou d'adresse fausse entraînerait l'exclusion de la Garantie.

La Société se réserve le droit de demander des informations complémentaires au bénéficiaire afin de comprendre les raisons de l'insatisfaction et d'en vérifier la véracité, notamment en contactant le partenaire concerné.

c) Remboursement sous forme d'avoir

La Garantie permet le remboursement du Coffret Cadeaubox sous forme d'un avoir d'un montant égal au montant du Coffret Cadeaubox acheté et exclusivement utilisable sur le site www.cadeaubox.be. L'avoir Cadeaubox sera valable 6 mois à compter de son émission et exclusivement utilisable sur le site www.cadeaubox.be. Si l'ensemble des critères de la Garantie sont remplis et hors cas d'exclusion, l'avoir sera alors délivré dans un délai d'un mois à compter de la demande du bénéficiaire.

Dans l'hypothèse où un bénéficiaire ou un même foyer souhaiterait faire jouer la Garantie pour plusieurs coffrets remplissant les conditions requises, à l'occasion d'une ou plusieurs demandes, il est indiqué que seul le premier coffret évoqué par le bénéficiaire ou un même foyer, pourra faire l'objet de ladite Garantie, et donner lieu à l'émission de l'avoir.

d) Exclusion

Une seule activation de la Garantie est autorisée (même adresse e-mail, postale, nom, prénom). Dans le cas où le bénéficiaire aurait activé la Garantie frauduleusement (inscription avec plusieurs comptes, surnoms, ou autre), la Garantie lui sera refusée.

A cet égard, Smartbox s'accorde le droit de vérifier toutes déclarations émises par le bénéficiaire en lui demandant, notamment, l'envoi de pièces justificatives (identité, domicile,...). L'éventuelle demande d'envoi de pièces justificatives aura pour effet la suspension immédiate de l'exécution de la Garantie pendant toute la durée des investigations jugées nécessaires par Smartbox.

Si le bénéficiaire ne répond pas à la demande de Smartbox dans un délai de 2 mois, Smartbox sera libre de clôturer le dossier sans que le bénéficiaire ne puisse bénéficier de la Garantie.

La Société se réserve le droit d'exclure du bénéfice de la Garantie toute personne coupable de non-respect des conditions de la Garantie, de fraude, ou de mensonge et d'engager, le cas échéant, des poursuites judiciaires à son encontre.

e) Garantie légale de conformité et garantie légale relative aux défauts de la chose vendue

Indépendamment de cette Garantie et en application des articles VI.2, 5° et VI.45, §1er, 12° du Code de droit économique, la Société reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles 1649bis à 1649octies du Code civil et celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2262bis du Code civil.

Article 3.4 : Politique de confidentialité

Article 3.4.1 Protection des données personnelles

Pour connaître les caractéristiques de la politique de protection des données à caractère personnel mise en œuvre par la Société, l'Utilisateur, l'Acheteur et le Bénéficiaire sont expressément invités à prendre connaissance de la Charte relative à la protection des données personnelles disponible sur le Site www.cadeaubox.be/charte-de-protection-des-donnees-personnelles/.

Article 3.4.2 Cookies

Pour en savoir plus sur l'utilisation des Cookies, l'Utilisateur, l'Acheteur et le Bénéficiaire sont expressément invités à prendre connaissance de la Politique de la Société en matière de Cookies disponible sur le Site <http://www.cadeaubox.be/cookies/>.

Article 3.5 : Propriété intellectuelle

Les éléments composants les Cadeaux d'Expériences, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, logos, sont la propriété intégrale et exclusive de la Société. 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 de ces éléments sans l'autorisation écrite et préalable de la Société.

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 la Société, de partenaires ou de tiers, et à ce titre, font l'objet d'une protection au titre de la propriété intellectuelle.

En accédant au Site, il est donc concédé à l'Utilisateur, à l'Acheteur et au Bénéficiaire une licence d'utilisation limitée au contenu du Site, non exclusive et pour leur 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 la Société 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 la Société ou tiers titulaires des droits de l'œuvre est expressément interdite, et expose l'Utilisateur, l'Acheteur et/ou le Bénéficiaire à des poursuites pénales et civiles.

Article 3.6 : Intégrité du contrat

Le fait que la Société 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 la Société, à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites 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 3.7 : Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales et le contrat conclu à l'occasion d'une commande de Cadeaux d'Expériences, en ce compris les questions touchant à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation, sont soumis à la loi belge.

S'agissant des éventuels litiges, les Parties s'engagent, avant toute action contentieuse, 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 la Société en remplissant le formulaire disponible sur le Site ou en contactant la Société, avec les pièces justificatives, aux coordonnées suivantes : Smartbox Group Belgium - Service Client – Kronenburgstraat 27 b202 B, 2000 Antwerpen, Belgique.

L'Acheteur et le Bénéficiaire sont informés qu'ils peuvent 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 la Partie la plus diligente pourra saisir, sans frais, le Service de Médiation pour les consommateurs à l'adresse URL suivante : <http://www.mediationconsommateur.be/fr>.

Si aucun accord amiable ne pouvait être trouvé, le litige sera alors sera soumis à la compétence exclusive du tribunal du ressort dans lequel l'Acheteur ou le Bénéficiaire aura son domicile ou sa résidence habituelle, sauf règles de procédures impératives contraires.