

# 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 : Durée de validité des Cadeaux d'Expériences](#)
- [Article 2.3 : Modalités d'échange](#)
- [Article 2.4 : Réservation des séjours en ligne](#)
- **[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 : Politique de confidentialité](#)
- [Article 3.4 : Propriété intellectuelle](#)
- [Article 3.5 : Intégrité du contrat](#)
- [Article 3.6 : 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<sup>er</sup> septembre 2020 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<sup>er</sup> septembre 2020, l'Acheteur et/ou le Bénéficiaire est invité à consulter la version antérieure correspondante des CGV/CGU, disponible sur le Site.

Smartbox 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 de vente ».

Tout Utilisateur/Acheteur/Bénéficiaire déclare avoir la capacité juridique, conformément à l'article 13 du Code Civil suisse pour contracter et utiliser le Site conformément aux CGV/CGU du Site.

Smartbox Group Ltd, (ci-après, « Smartbox »), société de droit irlandais, au capital social de 10.000 €, ayant son siège social sis Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublin 1, D01 FV59, Irlande, enregistrée au Registre du Commerce irlandais sous le numéro 463103, assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie HISCOX – 1, Great St. Helen's London EC3A 6HX, UK, 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 Smartbox et permettent au Bénéficiaire d'accéder à une Prestation de son choix parmi la liste de Partenaires disponible et accessible sur le Site.

Les Cadeaux d'Expériences se déclinent en plusieurs formats : le « Coffret Cadeau », le « E-Coffret », les « Exclusive ONLINE » ainsi que les « Expériences Uniques » :

Le « **Coffret Cadeau** » 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 Smartbox ainsi qu'éventuellement une sélection des Partenaires inclus dans l'offre du Cadeau d'Expériences correspondant.

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

Les « **Exclusive ONLINE** », uniquement présentés sous forme dématérialisée, sont uniquement disponibles à l'achat sur le Site.

Les « **Expériences Uniques** », uniquement présentées sous forme dématérialisée, correspondent à une Prestation valable uniquement auprès d'un seul Prestataire, d'ores et déjà déterminé dans l'offre.

Les Cadeaux d'Expériences 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'Expériences peut être offert à tout bénéficiaire au choix de l'Acheteur.

**Chèque Cadeau (appelé aussi « Pass », « Voucher » ou « billet électronique »)** : peut se présenter :

- sous format physique avec le Coffret Cadeau, ou l'Exclusive ONLINE version « coffret cadeau » ;
- sous format dématérialisé avec le E-coffret, l'Exclusive ONLINE version « E-coffret », et les Expériences Uniques.

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 ou de choisir un ou plusieurs Cadeaux d'Expériences sur le Site.

**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 (nom, prénom, adresse électronique, etc.).

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

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

**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 Smartbox accessible sous l'URL [www.smartbox.com/ch/](http://www.smartbox.com/ch/).

**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 en ligne de Cadeaux d'Expériences directement par Internet sur le Site [www.smartbox.com/ch/](http://www.smartbox.com/ch/).

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

- 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 coffrets 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 Smartbox, 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 Smartbox de toute responsabilité en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse par un tiers de ses éléments d'identification et/ou de son compte. En cas de perte, de vol ou de toute utilisation frauduleuse de ses identifiants et mots de passe, 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, matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription, et après un second click sur le bouton de validation prévu à

cet effet (« Valider et payer »). La vente ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation du moyen de paiement utilisé et encaissement de l'intégralité du prix par Smartbox.

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

Smartbox 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, Smartbox 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-Coffret, 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 Smartbox 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 Coffrets Cadeaux, 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 Smartbox. Ces frais sont donc facturés en supplément et indiqués avant la validation finale de la commande.

Par ailleurs, Smartbox 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, Paypal Postfinance card et ce, selon les modalités suivantes :

- **Par carte bancaire ( Carte Visa, Eurocard/Mastercard, Amex, Diners Club)** : en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte. La totalité du montant de la commande sera débitée de la carte bancaire au jour de la commande. Smartbox se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de 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 Postfinance card** : après avoir sélectionné le mode de paiement, vous serez directement redirigé vers le service de paiement sécurisé PostFinance.

### **Article 1.2.3 : Sécurité des paiements**

Afin de protéger l'Acheteur et Smartbox contre toute pratique frauduleuse, les commandes de Cadeaux d'Expériences font l'objet de contrôles réguliers. Dans le cadre de cette procédure, Smartbox 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, Smartbox 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**

L'Acheteur bénéficiera, pour ses Achats en ligne, d'un délai de rétraction de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de passation de commande, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Ce droit de rétraction ne concerne pas les Achats en Magasin, ni les Achats en ligne effectués grâce à un avoir Smartbox.

L'Acheteur pourra faire part à Smartbox de sa décision claire et dénuée d'ambiguïté de se rétracter de son Achat en ligne:

- par email à [info-swiss-fr@smartbox.com](mailto:info-swiss-fr@smartbox.com)
- ou par voie postale simple à Smartbox Group Ltd – Rétractation - Joyce's Court, Block A, Talbot St, D01 FV59, Dublin 1, Irlande;

**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. : SCHCOF15021659064) ;
- 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 rétractation réceptionnée par Smartbox, 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 Smartbox 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**

Smartbox expédie les Coffrets Cadeaux uniquement en Suisse.

Les Coffrets Cadeaux seront livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de son Achat en ligne. La responsabilité de Smartbox 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 Smartbox dans les conditions prévues à la Section 3 - Article 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 Swiss Post 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 Swiss Post Economy** : sous 48 à 72 heures, en Suisse.
- **Option Express** :
  - Pour toute commande de Coffret Cadeau passée avant 17H00 : livraison sous 24h.
  - Pour toute commande de Coffret Cadeau passée après 17h00 : livraison sous 48h.

#### **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 par Swiss Post Economy	Livraison Express
1 ou plus	CHF 8.50	CHF 12

Les E-coffrets 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 Smartbox, 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 Coffret Cadeau acheté en ligne et le Coffret Cadeau livré, celui-ci devra contacter le Service Client Smartbox (cf. Section 3 – Article 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 Smartbox pour obtenir l'activation de celui-ci.

A cet égard, Smartbox se réserve le droit de ne pas donner suite à une réclamation liée à un problème d'activation suite à un achat d'un Coffret Cadeau 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. Création d'un compte Bénéficiaire – Garantie Perte et Vol :**

Smartbox 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 Smartbox et demander l'échange du Chèque Cadeau perdu ou volé contre un autre E-coffret d'un montant égal au prix d'achat du Coffret Cadeau 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 Cadeau).

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

#### **Article 2.1.3. 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), à l'exception des Expériences Uniques pour lesquelles le Prestataire et la Prestation sont d'ores et déjà définis lors de l'achat.

**Le contenu des Prestations et la liste des Partenaires correspondant au Cadeau d'Expériences sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiés. Smartbox 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, notamment dans l'Erratum également consultable sur le Site.**

Par ailleurs, il est indiqué que les photographies et le contenu éditorial présentés dans les Cadeaux d'Expériences 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, Smartbox n'étant responsable que dans les conditions prévues par la loi. Le cas échéant, Smartbox 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 Smartbox 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.

#### **Article 2.1.4. Disponibilité et délivrance des offres Partenaires :**

Smartbox 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 toute activité réservée via le système de réservation Smartbox : de l'email de confirmation de la réservation + de l'original du Chèque Cadeau ;
- Pour toute autre activité réservée 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 2.1.5. Assurances des Prestataires :**

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

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

#### **Article 2.1.6. 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 Smartbox. 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 à l'article 7 de la loi fédérale sur le commerce des boissons alcooliques, la vente de boissons spiritueuses à des mineurs de moins de 16 ans est interdite, de même que la remise d'autres boissons alcooliques à des mineurs de moins de 16 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 et/ou spiritueuses. Smartbox rappelle que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.

## 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.

Smartbox 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, Smartbox proposera au Bénéficiaire un système d'échange.**

Pour davantage de simplicité, le Bénéficiaire a la possibilité de vérifier la validité de son Chèque Cadeau en se rendant sur le Site dans la rubrique « J'ai une Smartbox » ou en contactant Smartbox via la rubrique « Contact ».

### Article 2.2.1 : Collection à durée de validité illimitée

Il s'agit des Coffrets Cadeaux ou E-Coffrets commercialisés jusqu'en Août 2015 et faisant apparaître les mentions suivantes :

<b>UNLIMITIERTE GÜLTIGKEITSDAUER*</b> Die Geschenkbox kann kostenlos und jederzeit umgetauscht werden. Partnerangebote in dieser Geschenkbox einlösbar bis 31.03.2017.	<b>DURÉE DE VALIDITÉ ILLIMITÉE*</b> Coffret échangeable sans frais et sans limitation de durée. Offres partenaires incluses : utilisables jusqu'au 31/03/2017.	<b>DURATA DI VALIDITÀ ILLIMITATA*</b> Cambio senza spese e senza limiti di tempo. Offerte dei partner incluse: utilizzabili fino al 31/03/2017.
<b>UNLIMITIERTE GÜLTIGKEITSDAUER*</b> Die Partnerangebote in den Geschenkboxen sind einlösbar bis zum 31.03.2017. Danach können die Geschenkboxen <b>jederzeit und kostenlos umgetauscht werden.</b>	<b>DURÉE DE VALIDITÉ ILLIMITÉE*</b> Offres partenaires incluses utilisables au moins jusqu'au 31/03/2017. Après cette date, le chèque-cadeau <b>reste échangeable sans limitation de durée et sans frais.</b>	<b>DURATA DI VALIDITÀ ILLIMITATA*</b> Le offerte dei partner incluse sono utilizzabili almeno fino al 31/03/2017. Dopo questa data l'Assegno Regalo può essere <b>cambiato senza limiti di tempo e senza spese.</b>

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

Le Chèque Cadeau qu'il contient peut être utilisé chez les Partenaires au moins jusqu'à la date précisée au dos du Coffret Cadeau ou sur le E-Coffret. Après cette date, le Chèque Cadeau demeure utilisable pour des Prestations incluses dans le Coffret Cadeau ou E-Coffret concerné, si ces Prestations sont toujours disponibles au même prix.

Le Chèque Cadeau reste par ailleurs échangeable sans limitation de durée et sans frais dans les conditions prévues à l'Article 2.3 ci-après.

Attention : Pour des raisons liées à la conservation électronique des données, Smartbox se réserve le droit, 8 ans après la date limite d'utilisation des Prestations incluses dans les Coffrets Cadeaux /E-Coffrets, de supprimer de ses bases de données les numéros de Chèques-Cadeaux ou des avoirs liés à ces Coffrets Cadeaux/E-Coffrets. L'échange du Chèque-Cadeau demeurera possible au cas où les données auraient dû être effacées, sous réserve de l'envoi par courrier du Chèque-Cadeau original au Service Client accompagné d'une demande d'échange.

Pour connaître les modalités d'échanges des Coffrets Cadeaux ou E-coffrets à durée de validité illimitée, Smartbox invite le Bénéficiaire à consulter les conditions générales de vente applicables au moment de leur commercialisation et achat sur le Site en cliquant sur la rubrique « informations générales » et « Conditions Générales de Vente ».

### **Article 2.2.2 : Collection commercialisée entre le 1<sup>er</sup> septembre 2018 et le 31 août 2019**

Il s'agit des Coffrets Cadeaux/ E-Coffrets commercialisés depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018 et faisant apparaître les mentions suivantes :

**KOSTENLOSER UND UNLIMITIERTER UMTAUSCH\* / 3 JAHRE GÜLTIG\*\*  
UMSONST UMTAUSCHBAR\* / VERLUST- UND DIEBSTAHL-GARANTIE\***

**ÉCHANGE GRATUIT ET ILLIMITÉ\* / VALIDITÉ 3 ANS\*\*  
RENOUVELABLE GRATUITEMENT\* / GARANTIE PERTE ET VOL\***

**CAMBIO GRATUITO E ILLIMITATO\* / VALIDITÀ 3 ANNI\*\*  
RINNOVABILE GRATUITAMENTE\* / GARANZIA DI SMARRIMENTO E FURTO\***

\*Allgemeine Geschäftsbedingungen auf smartbox.com \*\*Ab Verkaufsdatum  
\*Voir modalités sur smartbox.com \*\*À partir de la date d'achat. / \*Condizioni dettagliate su smartbox.com \*\*A partire dalla data di acquisto.

Ces Coffrets Cadeaux/E-Coffrets, ont une durée de validité de 3 ans à compter de leur date d'achat. Certains Cadeaux d'Expériences spécifiques peuvent mentionner une durée de validité différente. Celle-ci est alors mentionnée directement à l'arrière du coffret et/ou sur la page internet du Cadeau d'Expérience concerné.

### **Article 2.2.3 : Collection disponible à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019**

Il s'agit des Coffrets Cadeaux/ E-Coffrets commercialisés depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2019 et faisant apparaître les mentions suivantes :

**KOSTENLOSER UND UNBEGRENZTER AUSTAUSCH\* • GÜLTIGKEIT 2 JAHRE\*\*  
VERLÄNGERBAR\* • GARANTIE BEI VERLUST UND DIEBSTAHL\***

**ÉCHANGE GRATUIT ET ILLIMITÉ\* • VALIDITÉ 2 ANS\*\* RENOUELEBLE\*  
GARANTIE PERTE ET VOL\***

**CAMBIO GRATUITO E ILLIMITATO\* • VALIDITÀ 2 ANNI\*\* RINNOVABILE\*  
GARANZIA DI SMARRIMENTO E FURTO\***

\*Siehe Allgemeine Geschäftsbedingungen auf smartbox.com \*\* ab dem Kaufdatum • \*Voir modalités sur smartbox.com\*\* À partir de la date d'achat  
\*Condizioni dettagliate su smartbox.com \*\*A partire dalla data di acquisto.

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

Certains Cadeaux d'Expériences spécifiques peuvent mentionner une durée de validité différente. Celle-ci est alors mentionnée directement à l'arrière du coffret et/ou sur la page internet du Cadeau d'Expérience concerné.

#### **Article 2.2.4 : Collection disponible à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020**

A compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020, la durée de validité des Cadeaux d'Expériences sera indiquée sur chacun des coffrets et/ou page internet des produits concernées, ainsi que sur tout élément de communication pertinent éventuel.

### **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 :

	Coffrets Cadeaux / E-coffrets en cours de validité*	Coffrets Cadeaux / E-coffrets dont la date de validité* est dépassée jusqu'à 6 mois
Echange sur le Site	Echange possible et gratuit contre un E-Coffret d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel.	Echange possible jusqu'à 3 mois après la date d'expiration contre un E-Coffret d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de CHF 16.
Echange au Service Clients	Echange possible contre un E-Coffret d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat du Coffret Cadeau ou E-Coffret après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de CHF 10 .	Echange possible jusqu'à 6 mois après la date d'expiration contre un E-Coffret d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat du Coffret Cadeau ou E-coffret après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de CHF 16 .

Le Bénéficiaire a la possibilité d'effectuer, sur le Site , un échange contre un Coffret Cadeau/ E-coffret 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, à l'exception des Cartes Cadeau et des Coffrets Cadeau dans leur seconde définition, contre un seul autre Cadeau d'Expérience, l'éventuelle différence de prix restant alors à la charge du Bénéficiaire.

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

Dans le cas d'un Cadeau d'Expériences contenant deux Chèques Cadeaux, l'échange sera possible pour chacun des deux Chèques Cadeaux de manière indépendante. Cela étant, Smartbox attire l'attention du Bénéficiaire sur le fait que l'échange d'un des deux Chèques Cadeaux aura pour conséquence de modifier les règles applicables à ce Cadeau d'Expérience dans le cadre du renouvellement de ces deux Chèques Cadeaux. Voir plus de détails à l'Article 2.4.

La Carte Cadeau, dans sa première définition, n'est quant à elle jamais échangeable contre une autre Carte Cadeau. Elle est seulement échangeable, pendant sa période de validité, contre un E-Coffret d'une valeur égale ou supérieure (le cas échéant, contre paiement de la différence) à celle de la Carte Cadeau initialement achetée, ou contre un Coffret Cadeau (moyennant le paiement d'un supplément 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 suisse au taux applicable en vigueur au jour de l'échange.

## Article 2.4 : Modalités de renouvellement

---

Les Cadeaux d'Expériences sont renouvelables indéfiniment, 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<sup>er</sup> 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 suisse au taux applicable en vigueur au jour du renouvellement.

Par ailleurs, et à l'exception de certains Cadeaux d'Expériences de la Collection 2018 pour lesquels il est spécifiquement indiqué « *renouvelable gratuitement* », le renouvellement des autres Cadeaux d'Expériences peut être soumis au paiement d'un complément de prix 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 Cadeau d'Expériences devra alors s'acquitter 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 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.

Par ailleurs, s'agissant des Cadeaux d'Expériences contenant deux Chèques Cadeaux, il est prévu que les deux Chèques Cadeaux **originaux** pourront être renouvelés en même temps contre le paiement d'un seul frais de renouvellement.

Toutefois, en cas d'utilisation ou d'échange d'au moins un des deux Chèques Cadeaux, chacun des Chèques Cadeaux sera alors traité comme s'il était issu d'un Cadeau d'Expérience indépendant, de sorte que des frais de renouvellement s'appliqueront pour **chacun** d'entre eux.

## Article 2.5 : Réservation des séjours en ligne

---

### Article 2.5.1 Réservation des séjours

La réservation des séjours peut se faire, en fonction du Partenaire sélectionné, soit directement auprès de ce dernier, soit via le système de réservation en ligne proposé par Smartbox. Pour pouvoir bénéficier de ce système de réservation, le Bénéficiaire devra préalablement avoir créé un compte personnel et avoir enregistré son Chèque Cadeau.

Pour consulter les conditions de réservation en ligne, le Bénéficiaire est invité à se rendre sur le Site à la rubrique : <http://www.smartbox.com/ch/conditions-generales-reservation/>.

## 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 Smartbox :

- soit par voie postale à Smartbox Group Ltd – Service Client - Joyce's Court, Block A, Talbot St, D01 FV59, Dublin 1, Irlande;
- soit par l'intermédiaire de notre Site en se reportant à la rubrique « Aide » et "Contact".

### Article 3.2 : Garanties légales de conformité et des vices cachés

---

Dans le cadre des livraisons de Cadeaux d'Expériences, Smartbox est redevable de la garantie légale de conformité et des vices cachés (article 210 de la loi fédérale complétant le Code Civil suisse).

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, il est rappelé que Smartbox 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 (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 Smartbox, ne peuvent voir leur responsabilité engagée du fait de l'exécution d'une quelconque Prestation.

### 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 Smartbox, 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.smartbox.com/ch/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles/](http://www.smartbox.com/ch/fr/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 Smartbox en matière de Cookies disponible sur le Site <http://www.smartbox.com/ch/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 Smartbox. Il est strictement interdit de reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou d'exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie de ces éléments sans l'autorisation écrite et préalable de Smartbox.

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

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 Smartbox ou à des tiers, sur quelque support que ce soit, à d'autres fins, que l'usage personnel et privé, et notamment commerciales, sans l'autorisation préalable et écrite de Smartbox ou tiers titulaires des droits de l'œuvre est expressément interdite, et expose l'Utilisateur, l'Acheteur et/ou le Bénéficiaire du Site à des poursuites pénales et civiles.

## Article 3.6 : Intégrité du contrat

Le fait que Smartbox ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation, de la part de Smartbox, à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque 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 Suisse à l'exclusion de la loi fédérale sur le droit international privé.

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 Smartbox ou en contactant Smartbox, avec les pièces justificatives, aux coordonnées suivantes : Smartbox Group Limited - Service Client - Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublin 1, D01 FV59, Irlande.

Si aucun accord amiable ne pouvait être trouvé, le litige sera alors 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.