

# CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

## PREAMBULE

---

Smartbox Group Ltd, (ci-après, la « Société »), société de droit irlandais, au capital social de 10.000 €, ayant son siège social sis Block B, Joyce's Court, Joyce's Walk, Talbot Street, Dublin 1, D01 C861, 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, immatriculée auprès du registre des opérateurs de voyage et de séjours en France sous le numéro IM092100098 et bénéficiant d'une garantie financière auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, édite et commercialise des Cadeaux d'Expériences Dakotabox, au nom et pour le compte de ses Partenaires qui fournissent les Prestations proposées dans les Cadeaux d'Expériences.

### I. Définitions

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

**Bénéficiaire** : désigne la personne utilisatrice du Cadeau d'Expériences, qui réserve l'Expérience de son choix, et qui bénéficiera de cette Expérience.

**Cadeaux d'Expériences** : Les Cadeaux d'Expériences sont édités et commercialisés par la Société et permettent au Bénéficiaire d'accéder à une Expérience 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 Cadeau », le « E-Coffret » ainsi que les « Excluweb » :

- Le « **Coffret Cadeau** » se présente sous format physique avec un boîtier qui contient un Chèque Cadeau ainsi qu'une brochure papier présentant une partie des Partenaires inclus dans l'offre du Cadeau d'Expérience correspondant (liste complète des Partenaires consultable sur le Site).

- Le « **E-Coffret** » correspond à une version dématérialisée du Coffret Cadeau.
- Les « **Excluweb** », uniquement présentés sous forme dématérialisée, sont uniquement disponibles à l'achat sur le Site.

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

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

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

- - sous format physique avec le Coffret Cadeau ou l'Excluweb version « coffret cadeau »
- - sous format dématérialisé avec le E-coffret ou l'Excluweb version « E-coffret ».

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

**Espace Bénéficiaire** : désigne l'espace personnel sur le Site à la rubrique « J'ai une Dakotabox » réservé aux Bénéficiaires pour la réservation d'une Expérience.

**Expérience** : désigne un séjour, un Forfait touristique, ou l'une des prestations pouvant être qualifiées de « services touristiques » au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme fourni par le Partenaire au Bénéficiaire, sous réserve de la disponibilité du Partenaire aux dates choisies par le Bénéficiaire.

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

- 1. Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux types différents de service de voyage (transport de voyageurs, hébergement ou tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°) 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 référencé auprès de la Société et qui fournit l'Expérience au Bénéficiaire.

**Parties** : désigne le Bénéficiaire et/ou la Société.

**Site** : désigne le site internet de Dakotabox accessible sous l'URL [www.dakotabox.fr](http://www.dakotabox.fr).

## **II. Objet et champ d'application des Conditions Générales de Réservation**

La société agit en tant que mandataire et édite des Cadeaux d'Expériences au nom et pour le compte de ses Partenaires lesquels fournissent les Expériences proposées dans les Cadeaux d'Expériences.

La Société propose à travers l'Espace Bénéficiaire une plateforme d'intermédiation permettant aux Partenaires d'afficher les dates de disponibilité des Expériences proposées, et à travers laquelle le Bénéficiaire peut organiser, planifier et réserver une Expérience avec l'un des Partenaires disponibles ainsi que des nuitées et/ou des hébergements supplémentaires.

Les présentes Conditions Générales de Réservation ont pour objet de fixer les modalités et conditions d'accès et d'utilisation de la plateforme de réservation, directement par le Bénéficiaire au sein de son Espace Bénéficiaire ou par le biais du service client, afin de réserver l'une des Expériences proposées par l'un des Partenaires.

Elles s'appliquent à toute réservation de séjour effectuée sur l'Espace Bénéficiaire ou auprès du service client.

**Les présentes conditions générales de réservation ne s'appliquent donc qu'aux seules Expériences réservées via le Site. Les Expériences non réservées via le Site et réservées directement auprès du Partenaire seront soumises aux conditions générales de réservation de ce dernier.**

Elles peuvent être modifiées sans préavis, et seules les Conditions Générales de Réservation au jour de la réservation s'appliquent. Le Bénéficiaire reconnaît avoir la capacité de contracter, et garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout tiers utilisant ses données sur son Espace Bénéficiaire. Le Bénéficiaire déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Réservation.

Les Conditions Générales de Réservation sont valables à compter du 18 mars 2019, et annulent et remplacent toutes les versions antérieures de ces conditions.

# ARTICLE 1 : FORMATION DU CONTRAT ET PROCESSUS DE PASSATION DES RESERVATIONS

---

Pour réserver une Expérience, le Bénéficiaire peut effectuer sa réservation :

- Soit directement et gratuitement par Internet dans son Espace Bénéficiaire sur le Site à la rubrique « J'ai une Dakotabox » ;
- Soit en contactant notre [Service Client](#).
- **Il est rappelé que les réservations effectuées par le Service Client sont soumises à des frais de dossier de 10 €.**

La réservation se déroule de la manière suivante :

- - Le Bénéficiaire enregistre son Chèque Cadeau en cliquant sur l'onglet « Enregistrer » à la rubrique « J'ai une Dakotabox », et en renseignant son numéro de Chèque Cadeau ainsi que les informations demandées ;
- - Le Bénéficiaire accède à son Espace Bénéficiaire lequel lui permet de sélectionner le Cadeau d'Expériences de son choix, d'enregistrer des Cadeaux d'Expériences supplémentaires, d'échanger l'un de ses Cadeaux d'Expériences ou encore de modifier ses informations personnelles et ses identifiants de connexion ;
- - En cliquant sur le bouton « Réserver » présent dans le champ d'information du Cadeau d'Expériences, le Bénéficiaire accède à un écran de recherche des Partenaires disponibles dans son Coffret et sélectionne celui de son choix ;
- - Le Bénéficiaire est ensuite invité à choisir la ou les dates souhaitées et a également la possibilité d'ajouter des nuitées et/ou des hébergements supplémentaires ainsi que toute autre activité proposée par le Partenaire sur l'Espace Bénéficiaire ;
- Lors de ce choix de dates, le Bénéficiaire pourra choisir, sur le calendrier proposé, entre plusieurs couleurs différentes :
  - Vert clair : indique les dates disponibles avec confirmation de réservation immédiate ;
  - Jaune : indique les dates en principe disponibles mais nécessitant la confirmation du Prestataire dans les 24 heures ;
  - Gris foncé : aucune réservation possible via la plateforme . La demande de réservation doit se faire directement via le Partenaire.
  - Gris clair : indique les dates qui ne sont pas/plus disponibles.
- - Après avoir choisi le Partenaire et les dates souhaitées, le Bénéficiaire accède à une page récapitulative de sa réservation résumant les

Expériences dont il pourra bénéficier, les dates choisies ainsi que le nombre de personnes pouvant accéder auxdites Expériences, l'adresse et les coordonnées du Partenaire et un lien lui permettant de lui faire part d'un commentaire éventuel. Le Bénéficiaire pourra également indiquer s'il souhaite choisir d'autres dates de disponibilité en cas de refus par le Partenaire de sa demande de réservation ;

- - Le Bénéficiaire devra ensuite renseigner les informations demandées relatives à son identité et ses coordonnées personnelles et cliquer sur le bouton « Procéder au paiement » ou « Demander réservation » ;
- - Dans le cas où la réservation est à confirmer par le Partenaire, le Chèque Cadeau sera bloqué en attendant la confirmation ou l'annulation par le Partenaire. En cas d'annulation, le Chèque Cadeau sera réactivé et le Bénéficiaire recevra un email de refus de sa demande de réservation.

Conformément au Code du Tourisme, la Société communiquera au Bénéficiaire, avant la réservation en ligne de l'Expérience via la plateforme et, uniquement pour les Forfaits touristiques et les prestations pouvant être qualifiées de « services touristiques » dans le cadre d'un voyage au sens de l'article L211-7 du Code du Tourisme, les informations précontractuelles correspondantes du Code du Tourisme.

Pour autant, la Société n'agissant qu'en qualité de simple mandataire des Partenaires, il est rappelé au Bénéficiaire que le contrat de voyage conclu lors de la réservation liera uniquement le Bénéficiaire au Partenaire, la Société ne devenant jamais partie audit contrat.

Par ailleurs, il est rappelé au Bénéficiaire que, pour les hébergements et séjours, il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour de l'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures pourra être considérée comme une nuit consommée supplémentaire. Le Bénéficiaire est toutefois invité à prendre directement attache avec le Partenaire afin de connaître les horaires précis pratiqués par ce dernier.

S'agissant de la classification des hôtels et des hébergements, le nombre d'étoiles attribué à l'établissement figurant dans le descriptif correspond à une classification déclarée par l'établissement ou établie en référence à des normes françaises et européennes en la matière.

Enfin 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 <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par->

pays/, dans la rubrique « santé » de chaque fiche pays, et <https://www.pasteur.fr/fr>, dans la rubrique « préparer mon voyage », afin de connaître toutes les préconisations et les obligations liées aux éventuels risques sanitaires du pays de destination.

## **ARTICLE 2 : PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT**

---

### **Article 2.1 : Prix**

Les Expériences auxquelles donne droit le Cadeau d'Expériences sont affichées sans prix. Le prix des Expériences supplémentaires, affiché sur le Site, est celui en vigueur au moment de la commande et correspond au prix de la Prestation dite toutes taxes comprises (TTC), hors taxe de séjours et frais supplémentaires.

En effet, le Bénéficiaire pourra être amené à payer sur place, directement au Partenaire sélectionné, des frais supplémentaires liés notamment à la taxe de séjours, la présence d'enfants, d'animaux, etc. selon les moyens de paiement proposés par le Partenaire. Dans cette éventualité, les Expériences supplémentaires, et leurs conditions d'annulation et de modification seront soumises aux conditions spécifiques du Partenaire concerné.

### **Article 2.2 : Conditions de règlement**

Afin de bénéficier de l'Expérience choisie, le Bénéficiaire remettra au Partenaire le Chèque Cadeau.

Le paiement des Expériences supplémentaires peut être effectué par carte bancaire ou par Paypal, selon les modalités suivantes :

- **- Par carte bancaire** (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, American Express), 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 des Expériences supplémentaires sera débitée de la carte bancaire au jour de la commande. La Société se réserve le droit de suspendre tout traitement de la réservation en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de la banque du Bénéficiaire. L'Espace bénéficiaire permet de transmettre les coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande (saisie sécurisée par cryptage SSL).

- - **Par Paypal** : Il suffira au Bénéficiaire 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.

## **ARTICLE 3 : ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTATION**

---

Il est expressément rappelé qu'aux termes des dispositions du Code de la consommation, le Bénéficiaire ne pourra pas exercer son droit de rétractation concernant notamment : les contrats portant sur un Forfait touristique, les contrats portant sur les services de transport de passagers ainsi que les prestations de services d'hébergement, de transport de biens, de restauration, ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

En conséquence, les Expériences réservées sur l'Espace Bénéficiaire sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales de Réservation, et aucun droit de rétractation ne pourra être accordé.

## **ARTICLE 4 : PREUVE DES COMMANDES/ARCHIVAGE**

---

Le Bénéficiaire est expressément informé que, sauf erreur manifeste dont il apporterait la preuve, les données conservées dans les bases de données de la Société ont force probante quant aux réservations passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées régulièrement constituent des preuves recevables et opposables dans les mêmes termes et avec la même force probante que tout document qui serait reçu et conservé par écrit.

## **ARTICLE 5 : ASSURANCES**

---

Aucune assurance n'est comprise par défaut dans les Expériences proposées dans les Cadeaux d'Expériences.

Le Bénéficiaire a toutefois la possibilité de souscrire, au moment de sa réservation, à un contrat d'assurance annulation payant, proposé par la Mondial Assistance.

Ce contrat d'assurance est soumis aux conditions générales et particulières établies par la Mondial Assistance, que le Bénéficiaire s'engage à avoir lu et accepter avant la souscription à ce contrat d'assurance, notamment s'agissant des clauses d'exclusions, de limitation ou fixant les modalités d'application de la couverture.

Conformément aux dispositions de l'article L112-2-1 du Code des assurances, le droit de renonciation ne s'applique pas aux polices d'assurance de voyage. Pour autant, et nonobstant ce qui précède, le Bénéficiaire pourra résilier l'assurance annulation contractée auprès de la Mondial Assistance, dans un délai de 14 jours suivant la date de la souscription, s'il justifie avoir déjà contracté une assurance couvrant un risque identique, sous réserve que la garantie souscrite auprès de la Mondial Assistance n'ait pas été d'ores et déjà mise en œuvre, et ce, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Comme indiqué l'article 6 ci-dessous, le montant de la souscription à cette assurance annulation ne sera pas remboursable, sauf cas de résolution du fait de la Société

Toute déclaration de sinistre doit se faire directement auprès de la Mondial Assistance par le Bénéficiaire, conformément aux stipulations contractuelles applicables.

## **ARTICLE 6 : MODIFICATION OU ANNULATION DE LA RESERVATION**

---

Par « modification », il faut entendre un changement de date dans le même établissement et pour la même Expérience. Tout autre cas sera considéré comme une annulation.

### **Article 6.1 : Indisponibilité, modification ou annulation de la réservation du fait de la Société ou du Partenaire sélectionné.**

Un soin particulier est apporté à la tenue à jour des disponibilités fournies directement par les Partenaires. Toutefois, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, la Société pourra annuler la réservation faite en

ligne via la plateforme, en notifiant cette annulation au Bénéficiaire, sans retard excessif, avant le début de l'Expérience.

Aucun dédommagement ne sera alors dû par la Société au Bénéficiaire.

La Société pourra alors proposer au Bénéficiaire :

- - Soit de trouver avec l'aide de la Société une autre date de disponibilité dans le même lieu que celui sélectionné à l'origine,
- - Soit de trouver avec l'aide de la Société une autre Expérience de valeur équivalente à la date initialement sélectionnée.

Dans tous les cas, la réservation sera annulée sans frais, et tout(e) nuitée/hébergement/Expérience supplémentaire payé(e) par le Bénéficiaire sera remboursée.

Le Chèque Cadeau sera quant à lui réactivé.

## **Article 6.2 : Modification ou annulation de la réservation du fait du Bénéficiaire.**

Le Bénéficiaire peut résoudre le contrat de voyage conclu avec le Partenaire lors de la réservation à tout moment avant le début de l'Expérience.

Des conditions d'annulation spécifiques peuvent s'appliquer. Veuillez consulter la page du Partenaire auprès duquel vous souhaitez effectuer une réservation sur le site Web de Smartbox avant d'effectuer votre réservation. Sauf indication contraire et en vertu des dispositions de l'article L211-14 du Code du tourisme, le Bénéficiaire peut annuler sa réservation gratuitement jusqu'à 72 heures avant la date d'arrivée.

Sachez que si l'Expérience est annulée moins de 72 heures (ou conformément à toute autre condition susceptible de s'appliquer) avant la date d'arrivée, le Bon sera considéré comme utilisé par le Bénéficiaire et sera par conséquent perdu. Sachez que les Bénéficiaires de réservations aux Pays-Bas peuvent annuler leur réservation gratuitement jusqu'à 10 jours avant la date d'arrivée, conformément à la législation néerlandaise.

Le Bénéficiaire aura néanmoins le droit de résoudre le contrat avant le début de l'Expérience, sans payer de frais de résolution, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat de voyage. Dans ce cas, le Bénéficiaire aura le droit à être remboursé de tout(e) nuitée/hébergement/Expérience supplémentaire qu'il aura payé(e), et son Chèque Cadeau sera réactivé.

Nonobstant ce qui précède, toute Expérience interrompue, abrégée ou non consommée du fait du Bénéficiaire pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai chez le Partenaire ou dans un autre lieu de rendez-vous que celui prévu lors de la réservation initiale, ne donnera lieu à aucun remboursement, et le Chèque Cadeau sera considéré comme ayant été dûment utilisé.

L'annulation peut être faite par le Bénéficiaire directement sur son Espace Bénéficiaire.

L'annulation ou la demande de modification peut également être formulée en contactant le [Service Client](#). **Il est rappelé que les annulations et modifications effectuées par le Service Client sont soumises à des frais de dossier de 10 € ;**

## **ARTICLE 7 : CESSION DU FORFAIT TOURISTIQUE OU DES PRESTATIONS POUVANT ETRE QUALIFIEES DE SERVICES TOURISTIQUES DANS LE CADRE D'UN VOYAGE, AU SENS DE L'ARTICLE L211-7 DU CODE DU TOURISME**

---

Conformément aux dispositions de l'article L211-11 du Code du tourisme, le Bénéficiaire pourra céder son contrat de voyage (d'ores et déjà conclu avec le Partenaire – cf. Article 1 ci-dessus), hors contrat d'assurance, à condition d'en informer la Société et le Partenaire par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 (sept) jours avant le début du Forfait touristique ou de la prestation pouvant être qualifiée de « service touristique » dans le cadre d'un voyage au sens de la Directive 2015/2302, en indiquant précisément les nom, prénom et adresse du nouveau Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire souhaitant céder son contrat de voyage devra s'assurer que le cessionnaire répond à l'ensemble des critères nécessaires à l'exécution de

l'Expérience choisie et réservée (notamment mais pas exclusivement, majorité ou personne à mobilité réduite). En cas d'incompatibilité de ces critères entre le cessionnaire et l'Expérience réservée, le Bénéficiaire ayant cédé son contrat en sera seul et unique responsable, et le Chèque Cadeau sera considéré comme ayant été dûment utilisé, même si le cessionnaire n'a pas pu bénéficier de l'Expérience cédée.

## **ARTICLE 8 : EXCLUSION ET LIMITATION DE RESPONSABILITE**

---

Le Bénéficiaire doit être particulièrement vigilant lors de la saisie de ses coordonnées et adresse, et notamment celles relatives à son identité et ses coordonnées personnelles. A cet effet, il garantit la Société que toutes les informations qu'il fournit sur l'Espace Bénéficiaire sont exactes, à jour et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Le Bénéficiaire est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Espace Bénéficiaire valent preuve de son identité. Les informations renseignées par le Bénéficiaire l'engagent dès leur validation par ce dernier. Par ailleurs, le Bénéficiaire s'engage à veiller au maintien de la confidentialité de son identifiant et mot de passe. Toute intervention effectuée avec l'identifiant et le mot de passe du Bénéficiaire sera réputée être effectuée par celui-ci, le Bénéficiaire en restant dès lors le seul responsable. Sauf cas de perte ou de vol pris en charge par la garantie « Perte et vol » offerte par la Société, le Bénéficiaire décharge expressément la Société de toute responsabilité en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse par un tiers de ses éléments d'identification et de son Espace Bénéficiaire.

La Société est très vigilant sur la qualité et le professionnalisme des Partenaires sélectionnés. Toutefois, il peut arriver que certains d'entre eux soient contraints de modifier ou de ne plus proposer leurs Expériences ou que la Société soit contraint de ne plus les référencer pour des raisons tenant à la qualité et à la sécurité des Expériences. Dans cette hypothèse, nous vous proposerons une modification et vous disposerez de la possibilité, soit d'accepter la modification, soit de solliciter un nouveau E-Coffret d'un montant égal à la valeur du chèque-cadeau et utilisable exclusivement sur le Site.

La Société ne peut en aucun cas être responsable de l'utilisation de l'Espace Bénéficiaire faite par le Bénéficiaire, et notamment des dates et Expériences choisies. Toute erreur de sa part ne pourra entraîner la responsabilité de la Société et ce, quelles qu'en soient les conséquences. De même, la Société n'a

pas connaissance des disponibilités mises en ligne par le Prestataire sur sa plateforme de réservation, sur lesquelles la Société n'effectue aucune sélection, vérification ou contrôle d'aucune sorte et à l'égard desquels elle n'intervient qu'en tant que prestataire technique d'hébergement de données au sens de l'article 6.I.2° de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. En conséquence, la Société ne peut être tenu responsable des disponibilités affichées, toute réclamation éventuelle à ce sujet devant être dirigée en premier lieu vers le Prestataire concerné.

La Société s'engage à fournir l'Espace Bénéficiaire avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur lui une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Bénéficiaire reconnaît et accepte expressément. A cet effet, la Société met tout en œuvre pour que les descriptions soient les plus fidèles possibles, et les actualiser en temps réel. A ce titre, la Société se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès à l'Espace Bénéficiaire pour des raisons de maintenance. La Société ne saurait être tenue pour responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure ou encore qui seraient dues à des perturbations du réseau de télécommunication, le Bénéficiaire étant informé de la complexité des réseaux mondiaux et de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs d'internet.

L'Espace Bénéficiaire est fourni par la Société tel quel et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. La Société ne garantit pas que l'Espace Bénéficiaire, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, sera totalement exempt d'erreurs, de vices ou défauts.

## **ARTICLE 9: RECLAMATIONS**

---

Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation doit être envoyée, avec les pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse suivante : Smartbox Group Ltd - Service Clients - Rua de Cantábria 42, 2775-771 Carcavelos, Portugal, ou sur le Site en remplissant le formulaire disponible à la page [« Contactez-nous »](#).

## **ARTICLE 10 : SERVICE CLIENT**

---

Toute demande d'informations et de précisions quant à, notamment, la réservation, le remboursement, le fonctionnement des Expériences, doit être adressée à la Société :

- Soit directement sur le Site à la rubrique [« Contactez-nous »](#) ;
- Soit par courrier, à l'adresse suivante : Smartbox Group Ltd – Service Client - Rua de Cantábria 42, 2775-771 Carcavelos, Portugal.

## **ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES**

---

Le Bénéficiaire est informé et accepte que la Société collecte et traite les données à caractère personnel recueillies lors de la création de son compte et de l'utilisation de la plateforme de réservation, conformément aux dispositions de la réglementation en matière de protection de données à caractère personnel. La politique de protection des données à caractère personnel de la Société est détaillée dans le document intitulé [« Charte relative à la protection des données à caractère personnel »](#), dont le Bénéficiaire est expressément invité à prendre connaissance.

## **ARTICLE 12 : INTEGRITE DU CONTRAT**

---

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

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

## **ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE**

---

La loi régissant les présentes Conditions Générales de Réservation et le contrat conclu à l'occasion d'une réservation via le Site par un Bénéficiaire

français est la loi française pour tous les litiges relatifs, notamment, à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation.

## **ARTICLE 14 : JURIDICTION COMPETENTE – REGLEMENT DES LITIGES**

---

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 Limited - Service Client - Rua de Cantábria 42, 2775-771 Carcavelos, Portugal.

Le Bénéficiaire est informé qu'il peut également adresser une réclamation auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse URL suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>, en renseignant comme adresse de contact de la Société l'adresse suivante : [juridique@smartbox.com](mailto:juridique@smartbox.com).

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, les services de la Médiation du Tourisme et Voyages, BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

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.

Copyright Smartbox Group Limited 2019

**III. Conditions générales de réservation applicables aux réservations effectuées avant le 1er novembre 2019**