

# Conditions Générales de Vente

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

## Préambule

---

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

Smartbox agit en tant qu'apporteur d'affaires et édite des Coffrets Cadeaux commercialisés sous la marque Dakotabox et présentant les partenaires sélectionnés par Smartbox, qui fournissent les prestations contenues dans les Coffrets Cadeaux Dakotabox.

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

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

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

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

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

## I- Définitions

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

**Bénéficiaire** : désigne la personne utilisatrice du Coffret

**Chèque\_Cadeau (ou « Billet Électronique » pour les e-Coffrets)** : désigne la carte ou le coupon (« Pass »), sans valeur faciale, inséré dans les Coffrets. Le Chèque-Cadeau est composé d'un numéro d'identification et un numéro de confirmation, et permet de bénéficier de la Prestation choisie.

**Coffret Cadeau /e-Coffret (désignés ensemble le « Coffret »)** : désigne le concept de coffret cadeau développé et exploité par Smartbox sous les marques « DAKOTABOX ». Le e-Coffret est la version dématérialisée du Coffret Cadeau.

Le Coffret est composé des éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie(s) : désigne le Client et/ou Smartbox.

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

Site : désigne le Site accessible à l'adresse URL [www.dakotabox.fr](http://www.dakotabox.fr)

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

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

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

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

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent uniquement pour les commandes des Coffrets ou e-Coffret passés sur le Site ou par téléphone au **01 83 62 81 47** (Selon les tarifs de l'opérateur, gratuit depuis un poste fixe) du lundi au jeudi de 9h30 à 18h et le vendredi de 9h30 à 17h00, hors jours fériés.

Toutefois, les articles 2, 7, 8, 9, 10, 11, 12, et 14 des présentes Conditions Générales sont également applicables aux Coffrets ayant été achetés dans notre réseau physique. Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 1er Octobre 2016, elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de ces Conditions.

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

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

# 1. Processus de passation des commandes et formation du contrat

---

Vous pouvez passer vos commandes de Coffret Cadeau directement par Internet sur le Site. La procédure de passation des commandes comporte notamment les étapes suivantes :

- i. Sélection sur le Site d'un ou plusieurs Coffrets, mémorisées dans le panier d'achat accessible à l'onglet « votre panier » ;
- ii. Avant la poursuite de votre commande, vous avez la possibilité de renseigner un code promo ou un numéro d'avoir ;

- iii. Indication du mode de livraison et de la méthode de paiement choisie ;
- iv. Pour continuer sa commande, le Client doit :
  - soit procéder à une commande en mode « invité », sans avoir à créer de compte, en remplissant les champs nécessaires à l'envoi de sa commande ;
  - soit procéder à une commande en se connectant à son compte en cliquant sur le lien prévu à cet effet.

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

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

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

Pour les paiements par carte bancaire, le contrat ne sera définitivement conclu qu'après acceptation du paiement par la banque ; Smartbox se refuse le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure restée impayée.

- vii. A compter de la validation de la commande, Smartbox adressera un e-mail de confirmation de la commande récapitulant l'ensemble des éléments relatifs à celle-ci ainsi que la validation de votre choix de mode de paiement.

## 2. Conditions d'utilisation des Coffrets

---

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

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

2.3 Vous avez la possibilité de vérifier la validité de votre Chèque-Cadeau en vous rendant sur le Site, en nous contactant par téléphone au **01 83 62 81 47** (Selon les tarifs de l'opérateur, gratuit depuis un poste fixe).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.12 Les Partenaires sélectionnés par Smartbox ont déclaré à cette dernière être titulaires d'assurances de responsabilité civile professionnelle pour des montants

notoirement suffisants en vue de la fourniture des Prestations et posséder toutes les autorisations et diplômes leur permettant d'exercer leurs activités de manière régulière et conforme aux dispositions légales et réglementaires applicables.

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

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

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

2.15 Le Bénéficiaire doit prendre toute mesure utile afin de conserver et protéger le numéro d'identification inscrit sur le Chèque-Cadeau. Smartbox n'est pas responsable en cas de communication au public et/ou divulgation de ces éléments confidentiels.

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

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

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



Smartbox rappelle que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.

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

## 3. Prix et conditions de règlement

---

### **Article 3.1 : Prix**

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

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

Pour les Coffrets Cadeaux, les frais de port, définis à l'article 5.4, pratiqués pour l'acheminement des Coffrets Cadeaux ne sont pas compris dans le prix, sauf s'il en est fait mention expresse de la part de Smartbox. Ces frais sont donc facturés en supplément et indiqués avant la validation finale de votre commande. Les frais de port sont soumis à la TVA au taux de 20 %.

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

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

Pour les réservations effectuées par le Service Client par téléphone, les frais de dossier seront facturés et soumis à la TVA irlandaise applicable.

### **Article 3.2 : Conditions de règlement**

Le paiement de la commande pourra, à votre choix, être effectué :

Par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, Amex) : en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte. La totalité du montant de la commande sera débitée de la carte bancaire au jour de la commande. Smartbox se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de votre banque. Le Site vous permet de transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande (saisie sécurisée par cryptage SSL).

Par Paypal : ce mode de paiement vous sera proposé uniquement si vous choisissez de payer par carte bancaire. Il vous suffit de vous connecter à votre compte Paypal si vous en disposez, ou de créer un compte Paypal en suivant les démarches qui vous seront indiquées.

### **Article 3.3 : Sécurité des paiements**

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

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

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

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

## **4. Droit de rétractation**

---

### **4.1 : Droit de rétractation pour l'achat de Coffrets Cadeaux**

Lors de l'achat d'un Coffret Cadeau ou e-Coffret, selon les dispositions du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

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

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

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

- soit en téléchargeant le formulaire de rétractation ci-dessous dûment rempli et signé, et en l'envoyant : soit par email à [retractation@smartbox.com](mailto:retractation@smartbox.com) soit par courrier postal simple à Smartbox Group Ltd – Rétractation - Joyce's Court, Block A, Talbot St, D01 FV59, Dublin 1, Irlande.

*[Télécharger le formulaire de rétractation.](#)*

- soit en rédigeant un e-mail ou un courrier postal à envoyer aux adresses ci-dessus, pour nous faire part de votre décision claire et dénuée d'ambiguïté de vous rétracter de votre achat.

- soit en allant sur la sur la page « Contactez-nous » du Site, et en sélectionnant dans le menu déroulant : « Rétractation de ma commande ».

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

- Vos coordonnées (nom et prénom)
- Votre n° de commande
- Le nom du Coffret/e-Coffret concerné
- Le numéro de Pass/e-Coffret concerné
- Le code de confirmation (3 chiffres en bas à droite du Pass)

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

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

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

#### 4.2 : Absence du droit de rétractation au moment de la réservation

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 service 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.

Le Bénéficiaire ne bénéficie d'aucun droit de rétractation lors de la réservation d'une Prestation. En conséquence, les prestations réservées sur l'espace bénéficiaire sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification du prestataire, en fonction de la prestation choisie.

## 5. Livraison

---

### 5.1 : Disponibilité des Coffrets Cadeaux et e-Coffrets

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

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

### 5.2 : Lieu de livraison

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

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

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

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

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

La livraison pourra s'effectuer par Colissimo suivi, par Colizen, Chronopost ou par point relais Kiala selon l'option que vous aurez choisie. À titre d'information, à partir de la réception de l'e-mail de confirmation d'expédition, le délai moyen de livraison, tel que communiqué par ces sociétés, est estimé à :

#### **Option Colissimo suivi (Colizen en fonction de la ville de livraison) :**

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

#### **Option Chronopost :**

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

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

**Option Kiala (point relais) :**

La livraison s'effectue sous 2 à 3 jours dans le relais Kiala de votre choix.

Ces informations sont communiquées par Colissimo, Colizen ou Chronopost et ne vous sont retransmises qu'à titre indicatif.

**5.4 : Frais de port**

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

Nombre de Coffrets	Livraison par Colissimo	Livraison par Chronopost
1	7,00 €	€10
2	8,00 €	
3	9,00 €	
4 ou plus	9,00 € + 0,50€ par Coffret supplémentaire	

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

## 6. Non-conformité

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

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

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

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

- **Article 6.2 : Erreur de Smartbox**

Le Client devra formuler par e-mail (rubrique « Nous contacter » ([www.dakotabox.fr/contact](http://www.dakotabox.fr/contact)), dans les meilleurs délais et au plus tard sous 72 heures ouvrées à compter de la réception de la commande, toute erreur relative aux Coffrets commandés.

## 7. Durée de validité des Coffrets

---

Dakotabox commercialise différentes collections ayant des dates de validité différentes. Afin de vous assurer de la validité de votre boîte-cadeau, vous devez accéder à votre espace personnel disponible à la page « J'ai une Dakotabox », en entrant vos identifiants de connexion ou en créant un nouveau compte ; et après avoir enregistré, vous pouvez entrer le code de votre carte-cadeau et vérifier la date de validité.

## 8. Modalités d'échange

---

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

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

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

Pendant leur période de validité, les Coffrets Cadeaux sont échangeables gratuitement sur le Site et autant de fois que vous le souhaitez contre un autre E-Coffret de même valeur. Le Client a la possibilité d'effectuer un échange contre un E-Coffret de valeur supérieure à la valeur d'achat en payant le supplément de prix sur le Site.

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

L'échange du Coffret Cadeau est gratuit, toutefois en fonction de la valeur du Coffret Cadeau choisi le Client pourra être amené à payer des frais d'envoi parmi les différentes modalités de livraison proposées sur le Site.

## 9. Service Client – Réclamations

---

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

Soit par l'intermédiaire de notre Site en se reportant à la rubrique « [Aide](#) » ;

Soit par email en nous écrivant à [service-client@dakotabox.fr](mailto:service-client@dakotabox.fr) ;

## 10. Politique de confidentialité

---

### • 10.1 : Protection des données personnelles

---

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

Le traitement des données personnelles collectées dans le cadre de nos services, et notamment du Site, fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 1468778.

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

Excepté l'adresse e-mail collectée au moment de votre demande de vérification de la validité de votre Coffret les données collectées font l'objet d'un traitement informatique par Smartbox, aux fins d'enregistrement et de traitement des commandes, de gestion de votre compte client, d'études marketing, de statistiques et de prospection commerciale.

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

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

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

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

Smartbox Group Ireland Ltd - Service Marketing Relationnel - Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublin 1, D01 FV59, Irlande, ou bien écrire un e-mail à : [confidentialite@dakotabox.fr](mailto:confidentialite@dakotabox.fr).

---

- **10.2 : Cookies**

---

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

À chaque connexion sur le Site, les Cookies permettent par exemple d'enregistrer les informations suivantes : le type et la version du navigateur de l'Utilisateur, les dates et heures de visite, l'historique et le contenu des commandes y compris en cas d'achat non finalisé.

Ainsi, lors de ses prochaines connexions, l'Utilisateur n'a plus besoin de saisir certaines informations une nouvelle fois.

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

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

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

---

## 11. Responsabilité

---

### 11.1 : Responsabilité de Smartbox relative aux Prestations

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

La responsabilité de Smartbox se limite donc à celle d'apporteur d'affaires pour toutes les Prestations proposées sur le Site, hors prestations touristiques au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme. En matière de prestations touristiques, la responsabilité de Smartbox est définie par l'article L. 211-16 du Code du tourisme.

Smartbox ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et



insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

À noter : si vous souhaitez recevoir non pas un e-Coffret mais un Coffret Cadeau non-dématérialisé (Coffret physique), des frais de 10 € seront appliqués, couvrant les frais de traitement et d'envoi par voie postale du Coffret Cadeau non-dématérialisé choisi. L'échange d'un e-Coffret contre un Coffret physique au sein de l'une de nos boutiques est en revanche gratuit.

À noter également : au cas où vous n'auriez pas eu l'occasion d'utiliser ou d'échanger votre Coffret ou e-Coffret pendant les 2 années suivant sa date d'achat, l'échange reste possible pendant une durée de 6 mois après la date de fin de validité, moyennant des frais de traitement de 10 €.

## 11.2 : Garanties sur les Coffrets

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

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

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

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

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

## 11.3 Garantie commerciale « Satisfait ou remboursé sous forme d'avoir »

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

Tous les Coffrets Cadeaux achetés en dehors de la période du mois de décembre 2018 et/ou hors magasins participants ne bénéficieront pas de la Garantie. Les autres Cadeaux d'Expériences 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 Cadeau qu'elle l'ait acheté ou reçu, ayant réalisé une Prestation auprès d'un Partenaire relevant dudit Coffret Cadeau 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 événement extérieur à la Prestation et notamment sur les conditions climatiques, un cas de force majeure, ou de son 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 Smartbox (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 : [dakotaboxgarantie@dakotabox.fr](mailto:dakotaboxgarantie@dakotabox.fr) . Le Bénéficiaire indiquera également ses nom et prénom, son adresse email et son adresse postale, le nom du Coffret Cadeau 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 Cadeau 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.

Smartbox 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 Cadeau sous forme d'un avoir d'un montant égal au montant du Coffret Cadeau acheté et exclusivement utilisable sur le site [www.dakotabox.fr](http://www.dakotabox.fr). L'avoir Dakotabox sera valable 6 mois à compter de son émission et exclusivement utilisable sur le Site. 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.

En cas de demandes successives de déclenchement de Garantie, émanant d'un même foyer ou d'une même personne, sur plusieurs Coffrets Cadeaux éligibles, il sera uniquement fait droit à la première demande de Garantie qui remplirait les conditions de mise en œuvre. Ainsi un même foyer et/ou une même personne peut activer la Garantie pour plusieurs Coffrets Cadeaux, mais ne pourra prétendre qu'à un seul avoir au titre de la première demande.

#### d) Exclusion

Toute participation multiple d'un même Bénéficiaire sous couvert de plusieurs comptes ou pseudonymes ou pour le compte d'autres Bénéficiaire est interdite et sera exclu de la Garantie.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, Smartbox se réserve le droit de demander des documents complémentaires (notamment justificatifs de domicile et/ou pièce d'identité). En l'absence de retour de la part du Bénéficiaire dans le cadre de ce contrôle, la mise en œuvre de la Garantie sera suspendue. 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.

Smartbox 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 de l'article L217-15 du code de la consommation, Smartbox reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217-4 à L217-12 du code de la consommation et celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil. Les dispositions des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 du code de la consommation ainsi que de l'article 1641 et du premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduites ainsi qu'il suit.

Article L217-4 - Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

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

Article L217-5 - Le bien est conforme au contrat :

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

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

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

Article L217-12 - L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 - Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 - Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 - 1er alinéa - L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## 12. Propriété intellectuelle

---

Les éléments composants les Coffrets Cadeaux/e-Coffrets, 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 une partie des éléments mentionnés à l'alinéa précédent sans l'autorisation écrite et préalable de Smartbox.

Le Site est une œuvre de l'esprit protégée par le droit de la propriété intellectuelle. Le Site et chacun des éléments qui le composent (tels que les marques déposées, les logos, les textes...) sont la propriété exclusive de Smartbox ou de tiers partenaires, 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 une licence d'Utilisation limitée au contenu du Site, non exclusive et pour son usage privé uniquement.

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

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

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

## 13. Intégrité du contrat

---

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

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

## 14. Loi applicable et règlement des litiges

---

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

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

Smartbox Group Limited  
Service Client Dakotabox  
Joyce's Court, Block A, Talbot St,  
Dublin 1, D01 FV59, Irlande

Le Client est informé qu'il peut également adresser une réclamation auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse URL suivante :

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

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

Le cas échéant, tout litige pouvant naître à l'occasion de la validité des Conditions Générales de Vente, de son interprétation ou de son exécution sera soumis à la compétence des tribunaux de Dublin ou, au choix du Client, devant les juridictions compétentes du lieu où ce dernier est domicilié.

## 15. Règles applicables à la garantie de conformité et la garantie légale des vices cachés

---

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

### Article L.217-4 du Code de la consommation

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

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

### Article L.217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

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

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

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

#### **Article L.217-12 du Code de la consommation**

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

#### **Article 1641 du Code civil**

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

#### **Article 1648 du Code civil**

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

## **16. Règles applicables aux Coffrets Cadeaux et e-Coffret proposant des prestations touristiques**

---

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

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

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

#### **Article R. 211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et

l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### **Article R. 211-3-1**

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

#### **Article R. 211-4**

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

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



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

---

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

#### **Article R. 211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R. 211-6**

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

- **1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;**
- **2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;**
- **3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;**
- **4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;**
- **5. Les prestations de restauration proposées ;**
- **6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;**
- **7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;**
- **8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;**
- **9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;**
- **10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;**

- **11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;**
  - **12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;**
  - **13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;**
  - **14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;**
  - **15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;**
  - **16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;**
  - **17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;**
  - **18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;**
  - **19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :**
    - **a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;**
    - **b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;**
  - **20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;**
- 
- **21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.**

#### **Article R. 211-7**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard

sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R. 211-8**

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

#### **Article R. 211-9**

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

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

#### **Article R. 211-10**

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

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R. 211-11**

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

- - **soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix.**
  - - **soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.**
- 

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.