

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

## Algemene voorwaarden

De huidige website, in zijn Franstalige en Nederlandstalige versie (hierna de « website ») toegankelijk via het URL adres [www.cadeaubox.be](http://www.cadeaubox.be), wordt beheerd en uitgegeven door de naamloze vennootschap Smartbox Group Belgium, geregistreerd in de Kruispuntbank Ondernemingen onder nummer BE 0472 005 364, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 2000 Antwerpen, Kronenburgstraat 27 B 202 (hierna « Smartbox »). De vennootschap heeft het BTW nummer 472005364.

### TOEPASSINGSGBIED

De huidige algemene voorwaarden (hierna de « algemene voorwaarden ») zijn van toepassing op (i) elke toegang tot of gebruik van de website om welke reden dan ook, (ii) het verkrijgen, het krijgen of het gebruiken van een fysieke cadeaubon « Cadeaubox » (Hierna “Box” of “Cadeaubox”) of in digitale versie (hierna “e-Box” of “e-Cadeaubox”), (iii) de levering van een cadeauboncheque of een “Cadeaubox” voucher (Hierna «Voucher» of « e-Voucher» voor de digitale versie) aan één van onze partners om van één van hun diensten te genieten. De Box en e-Box worden beide ook « Cadeaubonnen » of « Boxen » genoemd. De algemene voorwaarden zijn toepasselijk vanaf 3 december 2018.

Door het nemen van één of meer eerder genoemde acties aanvaardt u de toepassing van de algemene voorwaarden, met uitzondering van alle eventuele andere voorwaarden. Deze toepasselijkheid kan enkel onverkort van kracht blijven. Elke aanvaarding onder voorbehoud wordt als nietig beschouwd. Elke persoon die niet aanvaardt door de huidige algemene voorwaarden gebonden te zijn, zal de website niet gebruiken, noch een bestelling plaatsen.

### BESTELLINGEN

Alle cadeaubonnen die door Smartbox worden aangeboden, zijn zo volledig mogelijk en worden te goeder trouw beschreven op de website. Bestellen is telefonisch mogelijk via 03 202 16 60 of online via de website.

Kort na de bestelling ontvangt u hierover een schriftelijke bevestiging per e-mail, per fax of per post, dat bovendien uw ordernummer zal bevatten. Dit ordernummer dient u bij elke correspondentie omtrent uw bestelling te vermelden.

Bij de bestelling moet u aan Smartbox alle nuttige inlichtingen verstrekken. Wanneer u verkeerde inlichtingen verstrekt en dit voor Smartbox tot extra kosten leidt, mogen deze kosten in rekening worden gebracht.

Indien een bestelde cadeaubon uit voorraad is, dan informeren wij u zo vlug mogelijk en heeft u het recht de bestelling te annuleren. Smartbox kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die zou voortkomen uit het niet voorradig zijn van een cadeaubon.

### PRIJZEN

Smartbox behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om prijzen te wijzigen en eventuele fouten te verbeteren. Smartbox kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten die in haar prijzen of voorwaarden zijn opgetreden. Sommige cadeaubonnen hebben verschillende edities in de loop van het jaar, naargelang waarvan de prijs kan variëren. Na een bestelling is de prijs voor de koper definitief zelfs in geval van wijzingen op de website.

### BETALINGEN

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

Bestellingen dienen vooraf te worden betaald per kredietkaart (Visa, Mastercard of American Express), per debetkaart (aangesloten banken), via Paypal, via een Cadeaubox waardebon of via bankoverschrijving. Uw bestelling wordt geleverd na ontvangst van betaling.

## VEILIG BETALEN MET KREDIETKAART

Smartbox neemt alle voorzorgen om een volledige beveiliging van uw kredietkaartgegevens te kunnen garanderen. Smartbox maakt hiertoe gebruik van de internationale standaard voor veilige transacties via internet, SSL (Secure Socket Layer). Alle betalingstransacties worden automatisch via een beveiligde server afgehandeld. Alle informatie die u tijdens het aankoopproces via het internet verstuurt, wordt versleuteld via de SSL coderingstechnologie. De persoonlijke gegevens die op deze manier worden uitgewisseld, zijn onleesbaar en bijgevolg onbruikbaar voor derden. Om de volstrekte veiligheid van uw kredietkaartgegevens te waarborgen worden deze gegevens niet opgeslagen.

## VERZENDINGEN

### VERZENDINGSKOSTEN

Voor elke bestelling met een minimumbedrag van €70, worden de leveringskosten u aangeboden. Onder dit bedrag wordt een klein supplement van €3,99 voor Express Levering en €2,49 voor Kiala Levering gevraagd.

### LEVERINGSTIJD

Standaard of Express levering (1 tot 2 werkdagen):

Indien de bestelling en betaling voor 13 uur plaatsvinden en behalve in geval van overmacht ("force majeure") of een ander geval buiten onze wil, proberen wij uw pakket steeds op de dag van de bestelling te leveren. Indien deze na 13 uur plaatsvinden, is dit de dag na de bestelling en op dinsdag indien de bestelling tijdens het weekend wordt geplaatst. De leveringstermijnen die op de website worden vermeld, zijn steeds schattingen en zijn niet bindend ten aanzien van Smartbox.

Indien u één of twee klassieke Boxen bestelt, is het niet noodzakelijk aanwezig te zijn wanneer de levering plaatsvindt. Normalerweise past het pakket in uw brievenbus. Hetzelfde geldt indien u een Cadeaubox Prestige bestelt.

Voor elke grotere/omvangrijkere bestelling dient u aanwezig te zijn op het leveringsadres daar het mogelijk is dat de pakketten niet in uw brievenbus passen. Bent u niet thuis dan laat Bpost een briefje achter met verdere instructies. U kan dan kiezen om het pakket op te halen in een afhaalpunt (bijvoorbeeld een postkantoor of een PostPunt in de buurt) of u kan bellen om gratis een tweede aanbieding aan huis te vragen.

Indien u via bankoverschrijving betaalt, zal uw pakket na ontvangst en bevestiging van uw betaling door onze interne diensten worden verstuurd. Reken op 1 à 2 dagen voor de behandeling van de betaling door de bank.

KIALA Levering (1 tot 2 werkdagen):

Indien u op een werkdag vóór 11 u heeft besteld en betaalt, is uw pakket 1 werkdag later beschikbaar in het Kiala punt dat u selecteerde. Na 11 u moeten 2 werkdagen gerekend worden. Indien u via bankoverschrijving betaalt, zal uw pakket na ontvangst en bevestiging van uw betaling worden verstuurd. Reken op 1 à 2 dagen voor de behandeling van de betaling door de bank.

## HERROEPINGRECHT

In overeenstemming met artikelen VI.47 en volgende van het Belgische Wetboek Economisch Recht beschikt u over een herroepingrecht dat geen aanleiding geeft tot kosten in het kader van de terugzending en zonder nood aan opgave van reden. Dit dient binnen 14 dagen te gebeuren, te

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

rekenen vanaf de dag wanneer uzelf of een derde, anders dan de door u aangeduide transporteur, fysiek bezit neemt van de Cadeaubon.

U kunt dit recht eenvoudig uitoefenen door Smartbox schriftelijk op de hoogte te stellen, via het volgende formulier of ons ondubbelzinnig van uw wens om van het recht gebruik te maken per brief of per mail op de hoogte te stellen via de hieronder beschreven gegevens:

Contactadres :

Smartbox Group Belgium

Kronenburgstraat 27 B 202 – 2000 Antwerpen.

[infoBE@smartbox-group.com](mailto:infoBE@smartbox-group.com)

Elke herroeping verricht in overeenstemming met de voorwaarden in huidig artikel geeft binnen de veertien (14) dagen te rekenen vanaf de datum waarop de klant Smartbox op de hoogte heeft gesteld van de beslissing tot herroeping aanleiding tot een terugbetaling van het geheel van de betaalde bedragen. Smartbox behoudt zich het recht voor het bedrag van de teruggezonden box(en) gedeeltelijk terug te betalen indien de verpakking werd geopend of beschadigd of het voorwerp was van andere waardeverminderingen dan strikt noodzakelijk om de conformiteit van de pakketten met de eigenschappen van de bestelling na te gaan. In geval van terugzending controleren wij evenzeer of de voucher werd gebruikt. Indien dit het geval is, wordt een terugbetaling geweigerd.

Huidige clausule is niet van toepassing op professionele consumenten, meer bepaald fysieke personen die handelen voor doeleinden die kaderen in hun bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Er wordt expliciet op gewezen dat u na het maken van uw reservering u uw herroepingsrecht niet kunt uitoefenen betreffende logies, vervoer, restaurant en diensten met betrekking tot recreatieve activiteiten op een datum of voor een bepaalde periode en dit op grond van artikel VI.53 van het Wetboek Economisch Recht. De voorwaarden met betrekking tot annulering en wijziging zijn bijgevolg onderworpen aan de voorwaarden van de partner, afhankelijk van de gekozen dienst.

## GELDIGHEID VAN CADEAUBONNEN

### 1/ Het assortiment verkocht tot oktober 2015

De cadeaubonnen verkocht sinds de herfst van 2014 tot oktober 2015 hebben een vaste geldigheidsdatum die je op de achterzijde terugvindt. Tijdens de geldigheidsduur, zijn ze via de website gratis omruilbaar tegen een e-Cadeaubox. Wij informeren u dat indien u de kans niet heeft gehad om uw bon te gebruiken en te ruilen tijdens de geldigheidsduur, dit nog steeds kan gebeuren binnen de zes maanden na afloop. Zulke omruiling zal onderworpen zijn aan kosten van €10. De klant krijgt in ruil een e-Cadeaubox. Als de klant opteert voor een Box in plaats van een e-Cadeaubox zal een supplement van €10 bij de €10 kosten worden bijgerekend.

### 2/ Nieuw assortiment vanaf november 2015

Cadeaubonnen verkocht sinds november 2015 hebben een geldigheidsduur van twee jaar te rekenen vanaf de datum van verkoop. Tijdens de geldigheidsduur zijn ze via de website gratis omruilbaar tegen een e-Cadeaubox.

De geldigheid van de Box kan worden nagegaan op onze website via de rubriek «omruilen» of telefonisch door onze klantendienst te contacteren op het nummer 03 202 16 60.

Consulteer hieronder «Omruilen van een box» voor meer informatie inzake de regels van omruiling.

## OMRUILEN VAN EEN BOX

De Boxen kunnen via de website tegen een e-Cadeaubox kosteloos en onbeperkt worden omgeruild tijdens hun geldigheidsduur.

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

Uitwisselingen per telefoon met de Klantendienst zijn onderhevig aan kosten van 10 €. In alle gevallen is het omruilen slechts mogelijk voor zover de cadeaubon nog niet werd gebruikt.

Behalve bij het uitoefenen van het herroepingsrecht of op basis van de wettelijke garantie, worden de Cadeaubonnen in principe nooit terugbetaald.

Bij het ruilen ontvangt de klant een e-Cadeaubox die opnieuw 2 jaar geldig is. Kiest de klant bij het ruilen voor een fysieke cadeaubon in plaats van een e-Cadeaubox dan betaalt de klant hiervoor 10€ omruilkosten.

Een cadeaubon ruilen naar een goedkopere cadeaubon of meerdere cadeaubonnen ruilen naar één cadeaubon kan enkel in in de Cadeauboxshop in de Kronenburgstraat 27, 2000 Antwerpen (zie <http://www.cadeaubox.be/cadeaubox-shop/>).

We wijzen op het volgende: Wanneer de klant geen gelegenheid heeft gehad om zijn cadeaubon binnen twee jaar na de aankoopdatum te gebruiken of te ruilen, dan is het nog steeds mogelijk om de cadeaubon te ruilen binnen zes maanden na de vervaldatum. Hiervoor brengt Smartbox 10€ verlengingskosten in rekening. Bij het ruilen ontvangt de klant een e-Cadeaubox. Indien de klant bij het ruilen kiest voor een cadeaubon in plaats van een e-Cadeaubox dan betaalt de klant bovenop de 10€ aan verlengingskosten een supplement van 10€.

De cadeaubon ruilen naar een duurdere bon kan, maar hier betaalt de klant ook het verschilbedrag op de website of via de klantendienst.

Let wel: cadeaubonnen die meer dan 6 maanden verlopen zijn, kunnen niet meer geruild worden.

Samenvatting:

	Boxen die nog steeds geldig zijn*	Boxen waarvan de geldigheidsdatum tot 6 maanden is verstreken	Boxen waarvan de geldigheidsdatum meer dan 6 maanden is verstreken
Op de website tegen een e-Cadeaubox	0 €	10 €	Niet mogelijk
Op de website tegen een Box	10 €	20 €(Deze omruiling is onderworpen aan omruilingskosten van 10€ en verlengingskosten van 10€)	Niet mogelijk
Wisselen in een Cadeaubox Shop tegen een e-Cadeaubox	0 €	10 €	Niet mogelijk

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

Wisselen in een Cadeaubox Shop tegen een Box	10 € (si dans la cellophane = gratuit)	20 €(Deze omruiling is onderworpen aan omruilingskosten van 10€ en verlengingskosten van 10€)	Niet mogelijk
Wisselen via de telefoon bij de klantendienst tegen een E-Cadeaubox	10 €	20 €(Deze omruiling is onderworpen aan omruilingskosten van 10€ en verlengingskosten van 10€)	Niet mogelijk
Wisselen via de telefoon bij de klantendienst tegen een Box	10 €	20 €(Deze omruiling is onderworpen aan omruilingskosten van 10€ en verlengingskosten van 10€)	Niet mogelijk

## ONLINE RESERVATIE

Alle formules «online reserveerbaar » hangen af van de beschikbaarheid van plaatsen bij onze partners. U vindt alle informatie inzake de reserveringsmodaliteiten in uw Box en op de website. Bij het online reserveren moet u aan Smartbox alle gevraagde nuttige gegevens meedelen. Wanneer u verkeerde inlichtingen verstrekt en dit voor Smartbox tot extra kosten leidt, worden deze aan u toegerekend. Kort na de bestelling ontvangt u hierover een schriftelijke bevestiging per e-mail, per fax of per post, dat bovendien uw ordernummer zal bevatten. Uw reservatie wordt dan als definitief beschouwd.

We herinneren u eraan dat het altijd mogelijk is een reservatie via telefoon te verrichten via onze klantendienst (03 202 16 60) met een administratiekost van 10€.

## WIJZIGINGEN VAN HOTELARRANGEMENTEN

Van zodra u een boeking met uw cadeaubon heeft gemaakt, verbindt u zich ertoe om op de gekozen datum naar het hotel af te reizen. Deze reservering kan uitzonderlijk – en enkel mits goedkeuring van het hotel – geannuleerd worden ten voordele van een reservatie bij een andere partner of gewijzigd worden naar een andere datum. Hiervoor kan u terecht op onze website via het venster «Ik heb een Cadeaubox» gevolgd door «Reservatie wijzigen/annuleren». Op basis van uw Cadeaubox boxnummer en uw activatiecode kan u de gewenste wijzigingen aanbrengen. Zonder schriftelijke bevestiging van Smartbox, kunt u er niet van uitgaan dat uw aanvraag tot wijziging of annulering werd aanvaard.

## WIJZIGINGEN VAN ANDERE ACTIVITEITEN

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

Van zodra uw een boeking heeft gemaakt met uw cadeaubon, verbind u zich ertoe om op de gekozen datum deel te nemen aan de activiteit. Deze reservering kan enkel in samenspraak met de leverancier ten voordele van een reservatie bij een andere partner geannuleerd of naar een andere datum gewijzigd worden. Hiervoor dien je contact op te nemen met de leverancier in kwestie.

## KLACHTEN

Indien het verblijf niet beantwoordt aan de verwachtingen die u redelijkerwijs mag hebben, dien je dat zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, te melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Indien een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost wordt, dan moet u uiterlijk binnen 10 dagen volgend op de aankomst bij Smartbox per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen. Indien je ter plaatse geen melding hebt gemaakt van je klacht en indien Smart&co geen klacht van jou ontvangt binnen de bovenvermelde termijn, wordt elke reservering geacht overeen te stemmen met de bepalingen.

## PERSOONLIJKE GEGEVENS

Smartbox respecteert het recht op privacy en gaat met de grootst mogelijke zorg en in overeenstemming met de wetgeving omtrent de bescherming van de persoonlijke levenssfeer om met uw persoonlijke gegevens. De behandeling van de verzamelde persoonlijke gegevens in het kader van onze diensten maakt deel uit van een verklaring aan de privacycommissie.

Deze persoonlijke gegevens worden hoofdzakelijk verzameld wanneer u producten bestelt, u een cadeaubon of uw waardebon registreert, of nog wanneer u de website bezoekt.

Sommige daarvan vul je verplicht in om uw bestelling te bevestigen. Smartbox kan ook de volgende informatie verzamelen en bewaren: het type en de versie van uw webbrowser, de tijdstippen waarop u de website bezoekt, de geschiedenis en de inhoud van uw bestellingen, ook wanneer ze niet bevestigd zijn (winkelwagen niet afgetrekt).

De door u verstrekte persoonlijke gegevens dienen om u een zo goed mogelijke service te kunnen leveren, om uw boeking zo goed mogelijk te verwerken en om u eventueel te informeren over interessante aanbiedingen en nieuws via onze elektronische nieuwsbrief of voor marketing- en statistische studies.

Tenzij u het weigert, kunnen deze met dezelfde doeleinden worden overgedragen aan derden, zoals handelspartners van Smartbox en derden met wie Box contractuele banden heeft en die u eveneens prospectievoorstellen of aanbiedingen kunnen toesturen.

Elke gebruiker van de website kan zich op de nieuwsbrief inschrijven om via e-mail informatie te ontvangen die hem de website en de aanbiedingen beter leert kennen en gebruiken. Hij kan ook "prospectie" e-mails ontvangen met aanbiedingen die hem het best passen.

In overeenstemming met de wet van 8 december 1992 voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer kan elke persoon zich op verzoek kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn persoonlijke gegevens voor doeleinden inzake directe marketing. U beschikt eveneens over een recht tot toegang tot uw persoonlijke gegevens en een recht om deze gegevens te verbeteren.

Indien u deze gegevens wenst te verwijderen of uw recht tot toegang en verbetering wenst uit te oefenen kunt u zich informeren bij Smartbox door het hiertoe voorziene formulier onder de rubriek « Contacteer ons » in te vullen en via e-mail naar [infoBE@smartbox-group.com](mailto:infoBE@smartbox-group.com) of het hieronder aangegeven postadres te sturen.

## COOKIES

Om ervoor te zorgen dat onze website optimaal werkt en u steeds de juiste informatie van ons krijgt, maken wij gebruik van cookies.

Wat is een cookie?

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

Een cookie is een klein stukje tekst dat door de server van een website in de browser van uw computer wordt opgeslagen. Het bevat informatie over je bezoek, zoals de taal die je selecteerde en andere voorkeuren zoals het type en de versie van uw browser, de data en uren van bezoek, de geschiedenis en inhoud van uw bestellingen daarbij inbegrepen ingeval u uw aankoop niet beëindigt. Bij uw volgende bezoek wordt die informatie dan meegegeven aan onze website zodat niet alles opnieuw dient te worden gecodeerd. De server van een website kan enkel cookies lezen die zij daar zelf heeft geplaatst. Ze heeft geen toegang tot enige andere informatie op uw computer.

## Waarom gebruiken wij cookies?

Cookies laten toe het gebruik van de website te faciliteren. Wij gebruiken cookies om uw ervaring zo relevant en persoonlijk mogelijk te maken. We bewaren uw voorkeuren om u gericht producten te tonen op onze website (of deze van andere partners). Cookies laten ons bovendien toe de website aan uw behoeften aan te passen bij uw volgende bezoeken. Zo blijft bijvoorbeeld uw winkelmandje bewaard, zodat uw deze niet verliest.

Om van deze functionaliteiten te kunnen genieten wordt u gevraagd uw browser zo aan te passen dat deze cookies accepteert. U kunt echter de registratie van alle of een deel van deze cookies weigeren door uw browser, browseropties en veiligheidsopties zodanig in te stellen of door het wijzigen van uw gebruikersvoorkeuren door het weigeren of het deactiveren van cookies.

## WAARBORG EN VERANTWOORDELIJKHEID

Smartbox treedt op als tussenpersoon door het aanbieden van Boxen/e-Cadeaubox's, die het mogelijk maken om te genieten van een aangeboden prestatie die door één van de partners van Smartbox wordt uitgevoerd. Als gevolg en door het aanvaarden van de algemene voorwaarden kan de koper of begunstigde Smartbox niet aansprakelijk stellen voor inbreuken of wangedrag van haar partners tijdens de uitvoering van de formule. Op dezelfde wijze kan Smartbox in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien het niet of slecht uitvoeren van de algemene voorwaarden aan u of aan het onvoorspelbare en onoverkomelijke handelen van vreemde derde of aan een geval van overmacht of een gebeurtenis die Smartbox zelfs door de grootst mogelijke voorzichtigheid in acht te nemen, niet kon voorzien noch voorkomen, te wijten is.

Smartbox verwerpt alle aansprakelijkheid voor schade in de ruimste zin, tenzij deze schade werd veroorzaakt door grove schuld of opzet van Smartbox. Smartbox neemt voldoende voorzorgen opdat de beschikbare data voor de aanbiedingen overeenstemmen met de werkelijkheid. Uitzonderlijk is het echter mogelijk dat een aanbieding voor een bepaalde datum niet langer beschikbaar is. In dit geval zal Smartbox u zo spoedig mogelijk informeren en heeft u de mogelijkheid uw boeking zonder kosten te annuleren. In geen geval kan Smart&Co aansprakelijk worden gesteld voor schade die zou voortvloeien uit het niet beschikbaar zijn van een aanbieding op een bepaalde datum. Voor misverstaan, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van boekingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen u en Smartbox, is Smartbox niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld van Smartbox.

## Commerciële garantie "Niet tevreden? Geld terug in de vorm van een waardebon" - Voor alle fysieke Cadeauboxen die in december 2018 verkocht worden

Voor alle fysieke Cadeauboxen die in december 2018 verkocht worden, biedt Smartbox een commerciële garantie onder de noemer "Niet tevreden? Geld terug in de vorm van een waardebon" aan (hierna de "Garantie" genoemd) voor alle ontvangers van een fysieke Cadeaubox welke ontevreden waren met de geleverde prestaties van de activiteiten, voorzien door de partners in de aangekochte cadeaubon. Deze Garantie voorziet de terugbetaling van de waarde van de aangekochte fysieke Cadeaubox indien de ontvanger niet tevreden is met de geleverde prestaties, volgens onderstaande voorwaarden.

Uitgezonderd van deze actie zijn alle cadeaubonnen die buiten de actiemaand december 2018 en/of

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

bij niet deelnemende verkooppunten zijn aangekocht. Ook andere cadeauproducten vallen niet onder deze garantie, waaronder maar niet uitsluitend digitale bonnen, vouchers, waardebonnen en gift cards.

#### a) Garantievoorwaarden

De Garantie is van toepassing voor alle natuurlijke personen die een fysieke Cadeaubox gebruikt hebben voor 31 december 2019, ongeacht of ze deze zelf aangekocht of gekregen hebben, en niet tevreden zijn met de geleverde prestaties.

De Garantie voorziet enkel terugbetaling van de activiteit voor één persoon, dat wil zeggen dat slechts één persoon aanspraak kan maken van de Garantie voor de geleverde prestaties. Bovendien kan er slechts één keer aanspraak gemaakt worden op terugbetaling per gezin en per woning (naam en adres).

De Garantie is van toepassing voor alle natuurlijke personen die een cadeaubon gebruikt hebben, ongeacht of ze deze zelf aangekocht of gekregen hebben.

De Garantie voorziet geen terugbetaling in geval van ontevredenheid met niet in het betroffen arrangement inbegrepen zaken, in verband met externe factoren die de prestatie kunnen beïnvloeden, waaronder weerkundige omstandigheden, overmacht, eigen fout en factoren die buiten de invloedssfeer van de prestatie of de partner liggen. De Garantie dekt ook geen klachten in verband met ontevredenheid met de diensten van Smartbox (klantendienst, omruildienst, reservatiedienst...).

#### b) Voorgaanswijze Garantie

Maximaal 14 kalenderdagen na het opnemen van de prestatie bij de partner, dient de ontvanger een e-mail te sturen naar [garantie@cadeaubox.be](mailto:garantie@cadeaubox.be) met de reden van ontevredenheid. De ontvanger dient in diezelfde e-mail ook zijn naam, voornaam, adres, e-mailadres, naam van de gebruikte fysieke Cadeaubox, naam en adres van de partner, datum van de prestatie, vouchernummer en activeringscode (indien nog in bezit van de bon na de prestatie) te vernoemen.

De redenen van ontevredenheid en de verstrekte gegevens door de ontvanger dienen waarheidsgetrouw en ter goeder trouw verstrekt moeten worden. Onjuiste gegevens of weergaven van de feiten leiden tot het verval van het recht op de Garantie.

Smartbox behoudt zich het recht voor om meer informatie bij de ontvanger op te vragen in verband met de reden van ontevredenheid en behoudt eveneens het recht voor om de partner in kwestie te contacteren.

#### c) Terugbetaling in de vorm van een waardebon

De Garantie voorziet een terugbetaling van de waarde van de fysieke Cadeaubox in de vorm van een waardebon die enkel gebruikt van worden op de website [www.cadeaubox.be](http://www.cadeaubox.be). Deze waardebon is 6 maanden geldig vanaf de datum van uitgifte en kan alleen maar online gebruikt worden. Binnen de maand na ontvangst van de klacht en controle hiervan, zal de cadeaubon aan de ontvanger overhandigd worden.

In het geval een begunstigde of eenzelfde huishouden in een of meerdere aanvragen een beroep doet op de Garantie voor meerdere cadeaubonnen die voldoen aan de voorwaarden, is de Garantie alleen van toepassing op de eerste cadeaubon waarnaar de begunstigde of het huishouden verwijst, en wordt alleen daarvoor een tegoedbon verstrekt.

#### d) Uitsluitingen



van 03.12.2018 tot 30.06.2019

De Garantie kan slechts een keer worden gebruikt (zelfde emailadres, postadres, naam, voornaam). Indien de begunstigde frauduleus een beroep doet op de Garantie (inschrijving met meerdere accounts, andere namen of anderszins) wordt het Garantieverzoek afgewezen.

Smartbox behoudt zich het recht voor alle verklaringen van de begunstigde te controleren door te vragen om bewijsstukken (identiteit, woonplaats,...). Een eventueel verzoek om aanlevering van bewijsstukken schort de uitvoering van de Garantie op totdat Smartbox het nodige onderzoek heeft afgerond.

Als de begunstigde niet binnen 2 maanden voldoet aan het verzoek van Smartbox, heeft Smartbox het recht het dossier af te sluiten zonder dat de begunstigde aanspraak kan maken op de Garantie.

Smartbox behoudt zich het recht voor personen van de Garantie uit te sluiten die de voorwaarden van de Garantie niet naleven of zich schuldig maken aan fraude of bedrog en kan in voorkomende gevallen deze personen gerechtelijk vervolgen.

e) Wettelijke conformiteitsgarantie en wettelijke garantie voor consumptiegoederen

Onafhankelijk van deze Garantie en de toepassing van artikels VI.2, 5° en VI.45, §1ste, 12° van het Wetboek van het Economisch Recht, is Smartbox gebonden aan de wettelijke conformiteitsgarantie in artikels 1649bis tot 1649octies van de Burgerlijke wetgeving en de wettelijke garantie voor consumptiegoederen, volgens artikels 1641 tot 1648 en 2262bis van de Burgerlijke wetgeving.

## INTELLECTUELE RECHTEN

Smartbox exclusief eigenaar of licentiehouders van basisconcept, structuur, lay-out en design van de Cadeaubox, weekendbon en waardebbon, een origineel concept waarmee een Box of E-Cadeaubox cadeau kan worden gegeven.

De systemen, software, designs, lay-out, structuren, infrastructuur, databases en de inhoud van elke aard (tekst, afbeeldingen, video's, logo's, merken, etc.) die door Smartbox worden beheerd in het kader van het bewerken van de website en het commercialiseren van Boxen en e-Cadeaubox's, zijn de exclusieve eigendom van Smartbox of derde partners (in licentie gegeven aan Smartbox om de zichtbaarheid en de promotie van hun aanbiedingen en diensten waarnaar verwezen wordt in de Box en e-Cadeaubox te vergemakkelijken) en zijn onderworpen aan de bescherming van intellectuele eigendomsrechten. Elke exploitatie, reproductie of het gebruik van alle of een deel van de elementen van de website of cadeauboxen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Smartbox of derde titularissen van intellectuele eigendomsrechten van de betreffende werken, is uitdrukkelijk verboden en zullen het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke vervolging.

De koper of de begunstigde van de box moeten alle nodige maatregelen nemen ter instandhouding en bescherming van het Cadeaubox boxnummer en de activeringscode (te vinden op de cadeaubon en e-Voucher). Smartbox is niet verantwoordelijk voor enigerlei mededeling aan het publiek en/of openbaarmaking van dergelijke vertrouwelijke informatie.

Smartbox behoudt zich het recht voor geen gevolg aan een klacht te geven na een aankoop van Cadeaubox/e-Cadeaubox buiten haar traditioneel distributienetwerk en vooral in het geval deze rechtstreeks werd gekocht van een individu of bijvoorbeeld via websites die verkoop tussen particulieren faciliteren.

## TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

Het recht dat deze toepasselijke voorwaarden en de gesloten overeenkomst naar aanleiding van een bestelling van een Cadeaubox/e-Cadeaubox beheerst, is het Belgisch recht voor alle geschillen met name met betrekking tot hun geldigheid, interpretatie, uitvoering of beëindiging, met uitzondering van tegenstrijdige dwingende bepalingen.

Voorafgaand aan elk geschil, engageren de partijen zich ertoe om samen ter goeder trouw binnen dertig (30) dagen een minnelijke oplossing te vinden. Iedere klacht zal eerst per schrijven worden

van 03.12.2018 tot 30.06.2019

gericht aan de Customer Service Smartbox via het formulier op de website of door ons te contacteren, met ondersteunende documentatie, op het volgende adres:

Smartbox Group Belgium  
Klantenservice  
Kronenburgstraat 27 b202 B,  
2000 Antwerpen, België

De klant wordt geïnformeerd dat hij ook een klacht kan indienen bij het Europees platform van onlinegeschillenbeslechting, beschikbaar via volgend URL adres:

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

In geval geen overeenstemming kan worden bereikt op na de poging om tot een minnelijke oplossing van het geschil te komen, kan de klant/begunstigde kosteloos de Consumentenombudsdienst contacteren via volgend URL adres: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>.

Indien van toepassing, dient elk geschil in verband met de geldigheid, interpretatie of uitvoering van de algemene voorwaarden uitsluitend te worden voorgelegd aan de rechtbank van de gewone verblijfplaats van de klant die in België.