

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

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

## Préambule et définitions

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après, les « CGV/CGU ») ont vocation à définir les règles applicables à la vente des Cadeaux d'Expériences, ainsi qu'à leur utilisation. Elles sont valables à compter du 4 janvier 2021 pour tout achat et/ou utilisation effectué(e) à compter de cette date.

Pour les achats et/ou utilisation effectué(e)s antérieurement au 4 janvier 2021, l'Acheteur et/ou le Bénéficiaire est invité à consulter la version antérieure correspondante des CGV/CGU, disponible sur le Site.

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

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

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

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

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

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

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

Les Cadeaux d'Expériences se déclinent en plusieurs formats : le « Coffret Bongo » (ou « Coffret cadeau physique » ou « Bongo »), le « E-Bongo » et la « Carte Cadeau » :

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

Il peut s'agir :

- Soit d'un Coffret Bongo permettant de sélectionner directement une expérience parmi celles proposées dans ce Coffret ;
- Soit d'un Coffret Bongo permettant la sélection sur le Site d'un ou plusieurs Cadeaux d'Expériences (voir détails – Article 2.1.2.2.).

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

La « **Carte Cadeau** » correspond :

- Soit à un format simplifié du Cadeau d'Expériences et est uniquement disponible en grande surface et/ou dans les boutiques Bongo à l'exclusion du Site. Elle est détachable de son support, contient en elle-même le Chèque Cadeau et doit être présentée à l'établissement du Partenaire choisi par le Bénéficiaire afin d'accéder à la Prestation. Cette carte porte un code d'identification (n° de Pass) et un numéro de confirmation (sous la pastille à gratter) qui se trouvent au dos de la carte ;
- Soit à un format simplifié du Coffret Bongo dans sa seconde définition.

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

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

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

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

- sous format physique avec le Coffret Cadeau et la Carte Cadeau (correspondant au format simplifié du Coffret Bongo);
- sous format dématérialisé avec le E-Bongo et la Carte Cadeau (correspondant au format simplifié du E-Bongo) .

Dans tous les cas, le Chèque Cadeau n'a pas de valeur faciale et permet de bénéficier de la Prestation choisie en échange du Chèque Cadeau ou de choisir un ou plusieurs Cadeaux d'Expériences sur le Site.

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

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

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

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

3. Proposée, vendue ou facturée à un prix tout compris ou à un prix total.

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

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

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

**Site** : désigne le site internet Bongo accessible sous l'URL [www.bongo.be](http://www.bongo.be).

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

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

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

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

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

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

L'Acheteur peut effectuer ses Achats de Cadeaux d'Expériences en ligne directement par Internet sur le Site [www.bongo.be](http://www.bongo.be).

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

- L'Acheteur a la possibilité de consulter le Site en français ou en néerlandais pour la passation de sa commande ;
- L'Acheteur sélectionne sur le Site un ou plusieurs Cadeaux d'Expériences;
- L'Acheteur sera alors invité à choisir le format de son Cadeau d'Expériences ainsi que ses modalités de livraison (uniquement pour les Cadeaux d'Expériences physiques). L'Acheteur aura également la possibilité d'entrer un code promotionnel, le cas échéant ;
- Pour continuer sa commande, l'Acheteur doit :
  - soit procéder à une commande en mode « invité », sans avoir à créer de compte, en remplissant les champs nécessaires à l'envoi de sa commande ;
  - soit procéder à une commande en créant/se connectant à son compte en cliquant sur le lien prévu à cet effet.

L'ouverture d'un compte donne accès automatiquement à un espace personnel permettant à l'Acheteur de gérer ses commandes, ses éventuels Cadeaux d'Expériences et/ou avoirs Bongo, ses échanges de Cadeaux d'Expériences ainsi que les informations personnelles renseignées dans son espace personnel. L'Acheteur garantit, à cet égard, que toutes les informations qu'il fournira à Smartbox seront exactes, à jour et ne seront entachées d'aucun caractère trompeur. Il s'engage à mettre à jour ces informations à travers son espace personnel en cas de modification. L'Acheteur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par l'Acheteur l'engagent dès leur validation.

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

L'Acheteur garantit que toutes les informations qu'il fournira à la Société seront exactes, à jour et ne seront entachées d'aucun caractère trompeur. L'Acheteur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par l'Acheteur l'engagent dès leur validation.

- Suite à cette sélection, un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total des Cadeaux d'Expériences sélectionnés, les coordonnées, les frais de port éventuels, le mode de paiement, permettra à l'Acheteur de vérifier le détail de sa commande et ainsi d'effectuer les modifications nécessaires, avant l'enregistrement définitif de sa commande.
- L'enregistrement de la commande sera réalisé après acceptation des présentes CGV. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation du moyen de paiement utilisé et encaissement de l'intégralité du prix par la Société.

Pour les paiements :

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

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

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

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

## Article 1.2 : Prix et conditions de règlement

---

### Article 1.2.1 : Prix

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

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

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

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

### **Article 1.2.2 : Conditions de règlement**

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

- **Par carte bancaire (Bancontact/MisterCash, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, Amex)** : en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte. La totalité du montant de la commande sera débitée de la carte bancaire au jour de la commande. La Société se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de la banque. Le Site permet à l'Acheteur de transmettre ses coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de la commande (saisie sécurisée par cryptage SSL).
- **Par Paypal** : ce mode de paiement sera proposé à l'Acheteur uniquement si celui-ci choisit de payer par carte bancaire. Il lui suffira de se connecter à son compte Paypal s'il en dispose d'un, ou de créer un compte Paypal en suivant les démarches qui lui seront indiquées.
- **Par virement bancaire** : l'acheteur recevra un e-mail avec le détail du paiement et devra virer les sommes correspondantes sur le compte bancaire de la Société. Une fois l'argent reçu sur le compte de la Société, elle enverra les Cadeaux d'Expériences.

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

Afin de protéger l'Acheteur et la Société contre toute pratique frauduleuse, les commandes de Cadeaux d'Expériences font l'objet de contrôles réguliers. Dans le cadre de cette procédure, la Société pourra être amenée à suspendre le traitement d'une commande et à contacter l'Acheteur ou le Bénéficiaire pour obtenir des justificatifs nécessaires au déblocage de la commande : justificatifs de domicile, d'identité ou bancaire. Ces justificatifs devront correspondre aux coordonnées de livraison et de facturation entrées lors de la commande ainsi que, le cas échéant, aux coordonnées du porteur de la carte de paiement utilisée.

Pour une commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, la Société pourra être amenée à prendre contact avec les deux personnes mentionnées, à savoir, la personne rattachée à l'adresse de facturation et celle indiquée pour l'adresse de livraison.

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

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

## **Article 1.3 : Droit de rétractation**

---

Conformément aux article VI.47 et suivant du code de droit économique, l'Acheteur bénéficiera, pour ses Achats en ligne, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception de sa

commande, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Ce droit de rétractation ne concerne pas les Achats en Magasin, ni les Achats en ligne effectués grâce à une Carte Cadeau ou par un échange.

L'Acheteur pourra exercer son droit de rétractation :

- Soit en téléchargeant le formulaire de rétractation suivant : Téléchargez le formulaire de rétractation, et en le renvoyant, dûment rempli et signé, par email à [infoBE@smartbox-group.com](mailto:infoBE@smartbox-group.com) ou par voie postale simple à Smartbox Group Belgium – Kronenburgstraat 27 B 202 – 2000 Antwerpen;
- Soit en rédigeant un email ou un courrier postal à envoyer aux adresses ci-dessus, pour faire part à la Société de sa décision claire et dénuée d'ambiguïté de se rétracter de son Achat en ligne ;
- Soit en allant sur la page « Nous contacter » du Site, et en sélectionnant dans le menu déroulant : « Autres questions ».

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

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

Une fois la demande de la rétractation réceptionnée par la Société, celle-ci communiquera sans délai à l'Acheteur un accusé de réception de sa rétractation sur un support durable (email).

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

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

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

## **Article 1.4 : Livraison**

---

### **Article 1.4.1 : Disponibilité des Cadeaux d'Expériences**

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

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

### **Article 1.4.2 : Lieu de livraison**

La Société expédie les Cadeaux d'Expériences uniquement en Belgique.

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

### **Article 1.4.3 : Mode d'acheminement et délai de livraison des Cadeaux d'Expériences**

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

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

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

A titre d'information, à partir de la réception de l'e-mail de confirmation d'expédition, le délai moyen de livraison, tel que communiqué par les sociétés de transport, est estimé à :

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

### **Article 1.4.4 : Frais de port**

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

Nombre de Coffrets	Livraison Express	Livraison par UPS
1 ou plus	3,99 €	2,49€

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

### **Article 1.4.5 : Réserves à faire au transporteur pour les détériorations ou les manquants**

Tout Cadeau d'Expériences livré devra faire l'objet d'un contrôle minutieux de la part du destinataire. En cas de Cadeaux d'Expériences détériorés ou manquants, le destinataire devra en faire part par écrit directement sur le bordereau de livraison (réserves).

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

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

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

## **Section 2 - Conditions Générales d'Utilisation (CGU)**

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

---

### Article 2.1.1. Activation des Cadeaux d'Expériences :

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

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

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

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

Pour l'utilisation du Coffret Cadeau dans sa seconde définition, merci de consulter l'Article 2.1.2.2. ci-après.

### Article 2.1.2. Utilisation de la Carte Cadeau :

#### Article 2.1.2.1. Utilisation de la Carte Cadeau – dans sa première définition :

Afin de pouvoir accéder aux Prestations disponibles, le Bénéficiaire est invité à se rendre sur le Site en cliquant sur l'onglet « J'ai un Bongo », et à enregistrer sa Carte Cadeau en saisissant le numéro du Pass ainsi que le code de confirmation (indiqués sous la pastille à gratter) qui se trouvent au dos de la Carte Cadeau.



Une fois l'enregistrement de la Carte Cadeau sur son compte personnel, le Bénéficiaire devra se rendre dans la section « Mes chèques cadeaux » et cliquer sur le coffret correspondant à sa Carte Cadeau et ce, afin de consulter la liste complète des Partenaires auxquels il pourra avoir accès. En fonction de la Prestation choisie, celle-ci pourra faire l'objet d'une réservation en ligne ou directement auprès du Prestataire.

#### Article 2.1.2.2. Utilisation de la Carte Cadeau – dans sa seconde définition :

La Carte Cadeau permet de choisir gratuitement un Cadeau d'Expériences en format dématérialisé, à sélectionner parmi la gamme de Cadeaux d'Expériences commercialisés sur le Site. La gamme de Cadeaux d'Expériences disponibles via cette Carte Cadeau est directement mentionnée sur cette dernière.



Si le Bénéficiaire souhaite recevoir un Cadeau d'Expérience en format physique, des frais supplémentaires lui seront appliqués, quelle que soit la gamme choisie.

De même, si la gamme du Cadeau d'Expériences choisie est supérieure à la gamme disponible avec la Carte Cadeau, le Bénéficiaire aura la possibilité de finaliser sa commande en payant le supplément indiqué.

La Carte Cadeau :

- Peut être utilisée en une ou plusieurs fois durant sa période de validité ;
- Ne peut être échangée contre une autre Carte Cadeau, dans sa seconde définition ;
- Ne peut être combinée avec une autre Carte Cadeau ;
- N'est pas renouvelable.



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

A l'exception des Cartes Cadeau et des Coffrets Cadeau dans leur seconde définition, La Société offre à chaque Bénéficiaire de Cadeaux d'Expériences la possibilité d'être garanti gratuitement contre la perte ou le vol de son Chèque Cadeau. Afin de bénéficier de cette garantie, le Bénéficiaire devra se rendre sur le Site et créer un compte personnel et enregistrer son numéro de Chèque Cadeau. En cas de perte ou de vol de ce Chèque Cadeau physique, et à condition que ce dernier n'ait pas été utilisé entre temps, le Bénéficiaire pourra appeler le Service Client de la Société et demander l'échange du Chèque Cadeau perdu ou volé contre un autre E-Bongo d'un montant égal au prix d'achat du Cadeau d'Expériences perdu ou volé et ce, sans frais de traitement. **Attention** : si le Chèque Cadeau perdu ou volé a été utilisé avant la demande d'échange, aucun échange ne sera alors possible.

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

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

### Article 2.1.4. Offres des Partenaires :

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

Le Chèque Cadeau, hors Cartes Cadeau et des Coffrets Cadeau dans leur seconde définition, n'est valable que pour une seule Prestation à choisir parmi celles proposées dans le Cadeau d'Expériences (voir liste complète des Partenaires sur le Site), à l'exception des Expériences Uniques pour lesquelles le Prestataire et la Prestation sont d'ores et déjà définis lors de l'achat.

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

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

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

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

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

#### **Article 2.1.5. Disponibilité et délivrance des offres Partenaires :**

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

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

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

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

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

#### **Article 2.1.6. Assurances des Prestataires :**

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

Toutefois, le Bénéficiaire est invité à vérifier qu'il bénéficie lui-même d'une couverture d'assurance suffisante, notamment pour la pratique de certaines activités sportives dites "à risque". Il est rappelé au Bénéficiaire que la

délivrance des Prestations dans de bonnes conditions de sécurité ne le dispense pas d'observer les règles de prudence élémentaires pour les activités sportives, notamment celles dites "à risque". Le Bénéficiaire en accepte les risques en conséquence.

### **Article 2.1.7. Gastronomie et Alcool :**

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

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

## **Article 2.2 : Durée de validité des Cadeaux d'Expériences**

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

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

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

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

S'agissant des Cadeaux d'Expériences commercialisés depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2016, ceux-ci ont une durée de validité de 2 ans à compter de leur date d'achat.

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

## **Article 2.3 : Modalités d'échange**

Pour connaître les conditions d'échange applicables au Coffret Bongo/ E-Bongo, le Bénéficiaire est invité à se reporter aux conditions générales de ventes applicables au moment de l'achat de son Coffret Bongo/ E-Bongo. Ces conditions sont disponibles sur le Site en cliquant sur la rubrique « Conditions générales ».

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

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

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

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

	Cadeaux d'Expériences, hors Cartes Cadeau et Coffrets Bongo dans leur seconde définition, en cours de validité	Cadeaux d'Expériences, hors Cartes Cadeau et Coffrets Bongo dans leur seconde définition, dont la date de validité est dépassée jusqu'à 6 mois
Echange sur le Site ou via l'application mobile Bongo	Echange possible et gratuit contre un E-Bongo d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel.	Echange possible jusqu'à 6 mois après la date d'expiration contre un E-Bongo d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de 20 € TTC.
Echange en Boutique Bongo Liste de nos boutiques disponibles sur : <a href="https://www.bongo.be/fr/bongo-shop/">https://www.bongo.be/fr/bongo-shop/</a>	Echange possible et gratuit (sur présentation de votre Chèque cadeau ou Billet électronique) contre un autre Coffret Bongo physique disponible dans notre boutique, et pour la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel.	Echange possible (sur présentation du Chèque Cadeau ou Billet Electronique) jusqu'à 6 mois après la date d'expiration contre un autre Coffret Bongo physique, d'une valeur égale, disponible dans notre boutique, et pour la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de 20 € TTC.
Echange au Service Clients	Echange possible contre un E-Bongo d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de 10 € TTC.	Echange possible jusqu'à 6 mois après la date d'expiration contre un E-Bongo d'un montant de valeur égale à la valeur d'achat du Coffret Bongo ou E-Bongo après réduction ou rabais éventuel. Cet échange est soumis à des frais de 20 € TTC.

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

Il lui est également possible d'échanger plusieurs Cadeaux d'Expériences, à l'exception des Cartes Cadeau et des Coffrets Cadeau dans leur seconde définition, contre un seul autre Cadeau d'Expérience, l'éventuelle différence de prix restant alors à la charge du Bénéficiaire.

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

La Carte Cadeau, dans sa première définition, n'est quant à elle jamais échangeable contre une autre Carte Cadeau. Elle est seulement échangeable, pendant sa période de validité, contre un E-Bongo d'une valeur égale ou supérieur (le cas échéant, contre paiement de la différence) à celle de la Carte Cadeau initialement achetée, ou contre un Coffret Bongo (moyennant le paiement d'un supplément de 10 € TTC).

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

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

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

## Article 2.4 : Modalités de renouvellement

---

Les Cadeaux d'Expériences, à l'exception des Cartes Cadeau et des Coffrets Cadeau dans leur seconde définition, sont renouvelables au cours de leur période de validité, sauf arrêt de commercialisation comme indiqué ci-avant à l'article 2.2.

Ce renouvellement est soumis à des frais de 20 € TTC pour tout Cadeau d'Expériences acheté à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019. Ces frais sont susceptibles d'évolution. Le Bénéficiaire est invité à consulter le Site pour connaître le montant au jour du renouvellement souhaité.

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

Par ailleurs, le renouvellement des Cadeaux d'Expériences peut être soumis au paiement d'un complément de prix si le Cadeau d'Expériences objet du renouvellement a, depuis sa date d'achat, connu une augmentation de prix. L'Acheteur ou le Bénéficiaire souhaitant renouveler son Cadeau d'Expériences devra alors s'acquitter de la différence entre le prix d'achat du Cadeau d'Expériences (en ce compris, la valeur d'achat après réduction ou rabais éventuel) et le nouveau prix du Cadeau d'Expériences.

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

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

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

## Article 2.5 : Réservation des séjours en ligne et forfaits touristiques

---

### Article 2.5.1 Réservation des séjours

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

Pour consulter les conditions de réservation en ligne, le Bénéficiaire est invité à se rendre sur le Site à la rubrique : [www.bongo.be/fr/conditions-generales-reservation/](http://www.bongo.be/fr/conditions-generales-reservation/).

### **Article 2.5.2 Forfaits touristiques**

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

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

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

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

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

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

### **Article 3.1 : Service Client - Réclamations**

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

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

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

---

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

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

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

## Article 3.3 : Politique de confidentialité

### Article 3.3.1 Protection des données personnelles

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

### Article 3.3.2 Cookies

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

## Article 3.4 : Propriété intellectuelle

---

Les éléments composants les Cadeaux d'Expériences, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, logos, sont la propriété intégrale et exclusive de la Société. Il est strictement interdit de reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou d'exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie de ces éléments sans l'autorisation écrite et préalable de la Société.

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

En accédant au Site, il est donc concédé à l'Utilisateur, à l'Acheteur et au Bénéficiaire une licence d'utilisation limitée au contenu du Site, non exclusive et pour leur usage privé uniquement.

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

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

## Article 3.5 : Intégrité du contrat

---

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

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

## Article 3.6 : Loi applicable et règlement des litiges

---

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

S'agissant des éventuels litiges, les Parties s'engagent, avant toute action contentieuse, à rechercher ensemble, de bonne foi, une solution amiable dans un délai de trente (30) jours. Toute réclamation sera donc au préalable portée par écrit auprès du Service Client de la Société en remplissant le formulaire disponible sur le Site ou en contactant la Société, avec les pièces justificatives, aux coordonnées suivantes : Smartbox Group Belgium - Service Client – Kronenburgstraat 27 b202 B, 2000 Antwerpen, Belgique.

L'Acheteur et le Bénéficiaire sont informés qu'ils peuvent également adresser une réclamation auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse URL suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

Dans le cas où aucun accord n'aurait pu être trouvé à l'issue de leur tentative de résolution amiable du litige, alors la Partie la plus diligente pourra saisir, sans frais, le Service de Médiation pour les consommateurs à l'adresse URL suivante : <http://www.mediationconsommateur.be/fr>.

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