

# Conditions générales de vente

- Préambule
- Article 1 : Processus de passation des commandes et formation du contrat
- Article 2 : Conditions d'utilisation des coffrets cadeaux et E-Coffret
- Article 3 : Prix et conditions de règlement
- Article 4 : Droit de rétractation
- Article 5 : Preuve des commandes/archivages
- Article 6 : Livraison
- Article 7 : Non-conformité
- Article 8 : Transfert de propriété / Transfert de risques
- Article 9 : Durée de validité des Coffrets ou e-Coffrets
- Article 10 : Modalités d'échange
- Article 11 : Service Client-réclamation
- Article 12 : Protection des données personnelles
- Article 13 : Responsabilité
- Article 14 : Assurance
- Article 15 : Propriété intellectuelle
- Article 16 : Intégrité du contrat
- Article 17 : Loi applicable
- Article 18 : Juridiction compétente (règlement des litiges)

**Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

- Article 19 : Règles applicables aux coffrets cadeaux et E-Coffret proposant des prestations touristiques

## Préambule

La société Smartbox Experience Limited (ci-après « Smartbox ») est une société de droit irlandais, au capital de 10 000€ dont le siège social est situé Fourth Floor, Block E/F, George's Quay House, Townsend street, Dublin 2, en Irlande, enregistrée sous le numéro 463103.

Smartbox agit en tant qu'apporteur d'affaires et édite des Coffrets Cadeaux et E-Coffret présentant les partenaires sélectionnés par Smartbox, qui fournissent les prestations contenues dans les Coffrets Cadeaux et E-Coffret.

Smartbox est une société immatriculée auprès du registre des opérateurs de voyage et de séjours en France sous le numéro IM09100098. Dans ce cadre, Smartbox a souscrit une assurance auprès de Allianz Assurance sous le numéro 086505694, et bénéficie d'une garantie financière auprès de la Banque Espirito Santo et de la Venetie.

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.

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 sur le Site, (iii) la remise du chèque cadeau à l'un des Partenaires en vue de bénéficier de prestations de services. En réalisant l'une ou l'autre des actions citées plus haut, vous signifiez donc votre acceptation sans réserve des présentes conditions dans leur intégralité.

### I- Définitions

Les termes ci-après définis auront dans les présentes Conditions Générales de Vente les significations suivantes :

Coffret(s) Cadeau(x) ou Coffret(s): désigne le concept de Coffret Cadeau dénommé, développé et exploité par Smartbox sous les marques Smartbox.

Le Coffret Cadeau est composé des éléments suivants :

- **Un guide illustré (le Guide), décrivant l'ensemble des Prestations des Partenaires sélectionnés par Smartbox et souhaitant proposer leurs services aux personnes bénéficiaires des Coffrets.**
- **Un chèque cadeau (ou « Pass») sans valeur faciale, qui permet de bénéficier d'une Prestation à sélectionner parmi les différents choix figurant dans le Guide.**
- **Un boîtier dans lequel le Guide et le chèque cadeau sont conditionnés.**

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

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

E-Coffret: désigne le concept de Coffret Cadeau dématérialisé, développé et exploité par Smartbox.

L'E-Coffret est composé des éléments :

**Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

- Un guide électronique illustré (le e-catalogue) accessible en ligne, décrivant l'ensemble des Prestations des Partenaires sélectionnés par Smartbox et souhaitant proposer leurs services aux personnes bénéficiaires d'un E-Coffret.
- Un Mail et un PDF ( Billet électronique email/PDF ) qui font office de chèque cadeau sans valeur faciale et qui permettent de bénéficier d'une Prestation à sélectionner parmi les différents choix figurant dans l'e-catalogue.

**Utilisateur**

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

**Partenaire**

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

**Bénéficiaire**

désigne la personne utilisatrice du Coffret Cadeau ou de l'E-Coffret.

**Prestation**

désigne la prestation fournie par le Partenaire au Bénéficiaire parmi la sélection d'offres contenue dans le Guide, sous réserve de la disponibilité du Partenaire aux dates choisies par le Bénéficiaire.

**Client**

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

**Partie(s)**

désigne le Client et/ou Smartbox.

**Données personnelles**

désigne toute les informations permettant, notamment sur Internet, d'identifier directement ou indirectement une personne physique (nom, prénom, adresse électronique etc...).

**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.

**Site**

désigne le Site accessible sous l'URL <http://www.smartbox.com/fr>

**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.

**II- Champ d'application des présentes conditions générales de vente**

Il vous est proposé en ligne des Coffrets Cadeaux ou E-Coffret élaborés par Smartbox sous l'URL : <http://www.smartbox.com/fr>.

L'achat de Coffret Cadeau ou E-Coffret est réservé aux seuls utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des 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 [09 69 323 733](tel:0969323733) (numéro Cristal) du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00, hors jours fériés.

## **Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux transactions effectuées sur le présent Site. Toutefois, les articles 9 et 10 des présentes Conditions Générales, relatifs aux Garanties, Modalités d'échange et Durée de validité des coffrets, sont également valables pour les Coffrets ayant été achetés en grande surface et ou dans nos boutiques Smartbox.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 30 Septembre 2014. 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

---

## Article 1 : Processus de passation des commandes et formation du contrat

---

Vous pouvez passer vos commandes de Coffret Cadeau ou E-Coffret directement :

- Soit par Internet sur le Site : <http://www.smartbox.com/fr>
- Soit par téléphone : 09 69 323 733 du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00, hors jours fériés.

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

- Sélection sur le Site d'un ou de plusieurs Coffret Cadeau ou E-Coffret ;
- Suite à cette sélection, un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix et le prix total des Coffrets ou E-Coffret sélectionnées, vos coordonnées, les frais de port éventuels, votre mode de paiement, vous permettra de vérifier le détail de votre commande et ainsi d'effectuer les modifications nécessaires, avant l'enregistrement définitif de votre commande ;
- Votre "premier clic" permettra l'enregistrement de votre commande, sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes Conditions Générales de Vente;
- Votre commande ne sera enregistrée qu'à votre dernière validation, qui se manifestera par votre "second clic" (« Commande avec obligation de paiement »). Avant validation de la commande, les informations relatives aux caractéristiques essentielles du produit commandé et celles relatives au prix sont rappelées au Client.
  - En cas de paiement par carte bancaire, ce "second clic" correspondra au moment de l'enregistrement de vos coordonnées bancaires. Toutefois, votre contrat ne sera définitivement conclu uniquement après l'acceptation du paiement par votre banque ;
  - En cas de paiement par chèque bancaire, le contrat ne sera définitivement conclu qu'à la réception du chèque par Smartbox , dans les quinze jours à compter de l'enregistrement de la commande sur le Site ; Le paiement par chèque bancaire n'est pas autorisé lorsque votre commande contient au moins un E-Coffret.
  - En cas de paiement par chèque cadeau coffret loisirs Smartbox ou avoir Smartbox, le contrat ne sera définitivement conclu qu'à l'entrée du numéro du chèque ainsi que son code d'activation valide.
- À compter de la validation définitive de votre commande (se manifestant par votre "second clic" conformément à la loi 2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique), nous vous adresserons un e-mail de confirmation de votre commande comprenant l'ensemble des informations relatives à celle-ci ainsi que le lien vers le formulaire de rétractation. En imprimant et/ou en conservant cet e-mail vous disposerez d'un moyen de preuve attestant de votre commande. Dans le cas d'une commande d'E-Coffret, l'acheteur recevra systématiquement une copie du billet électronique s'il n'en n'est pas le bénéficiaire.

## Article 2 : Conditions d'utilisation des coffrets cadeaux et E-Coffret

---

2.1 : Dans l'hypothèse où vous ne seriez pas le Bénéficiaire de Coffret Cadeau ou E-Coffret, vous êtes invité à porter à la connaissance du Bénéficiaire les conditions ci-dessous développées.

2.2 : Les coffrets cadeaux 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 (ticket de caisse en cas d'achat en magasin (email de confirmation de la commande en cas d'achat sur internet) devra impérativement être remise pour obtenir l'activation du coffret à posteriori. Nous vous invitons donc à bien conserver la preuve d'achat du coffret.

2.3 : Vous avez la possibilité de vérifier la validité de votre chèque cadeau en vous rendant sur le Site <http://www.smartbox.com/fr> ou en contactant le numéro Cristal 09 69 323 733 (prix d'un appel local).

2.4 : Pour un Coffret Cadeau, seule la présentation au Partenaire par le Bénéficiaire, de l'original du chèque cadeau (ou « Pass ») 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 reçu par email, du pdf ou de l'e-mail de confirmation, pour les coffrets où la réservation se fait en ligne, donne droit à une Prestation.

2.5 : Le chèque cadeau pour le Coffret Cadeau ou le billet électronique/PDF pour le E-Coffret donnent droit à des Prestations différentes d'un Partenaire à l'autre, comme indiquées dans le Guide (papier ou électronique) ou 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 (email)/PDF ne sont valables que pour une seule activité présentée dans le Coffret Cadeau ou E-Coffret.

2.6 : Sauf mention contraire indiquée sur la page d'un Partenaire, le chèque cadeau ou billet électronique (email)/PDF sont valables tous les jours de la semaine y compris les week-ends selon les disponibilités du Partenaire.

2.7 : Les photographies présentées dans le Coffret Cadeau ou E-Coffret ne sont pas contractuelles. Toute reproduction partielle ou entière est interdite.

2.8 : Hors réservation en ligne, la délivrance de la Prestation interviendra après le contrôle par le Partenaire de la validité du chèque cadeau ou du billet électronique (mail)/PDF. Ce contrôle implique la découverte de la zone grisée du chèque cadeau par le Partenaire pour vérifier l'activation effective de celui-ci.

2.9 : La délivrance de la Prestation est soumise aux conditions spécifiques du Partenaire sélectionné, notamment en termes d'annulation ou de modification de la réservation, de limite d'âge et des conditions physiques du ou des Bénéficiaires.

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.

2.11 : Le Coffret Cadeau ou E-Coffret est échangeable selon les conditions précisées à l'article 9 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

## **Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

Prestations et posséder toutes les autorisations et diplômes leur permettant d'exercer leurs activités de manière régulière et conforme aux dispositions légales et règlementaires 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 Cadeau ou E-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 « MySmartbox » 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 : Assurance perte et vol : Smartbox offre à chaque bénéficiaire de coffrets cadeaux 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 <http://www.smartbox.com/fr>, 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 le chèque cadeau 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 nouveau chèque cadeau, de même valeur, 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 <http://www.smartbox.com/fr>. **Attention** : il est précisé que si le chèque cadeau a été utilisé avant la demande d'échange, aucun échange ne sera possible.

## Article 3 : Prix et conditions de règlement

### • Article 3.1 : Prix

Les prix des Coffrets Cadeaux ou E-Coffret, affichés sur le Site, sont ceux en vigueur au jour de la commande. Les Coffrets Cadeaux ou E-Coffret se situent hors du champ d'application de la TVA.

Pour les Coffrets Cadeaux, les frais de port, définis à l'article 6.4, 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%.

### Article 3.2 : Conditions de règlement

Le paiement de la commande pourra, à votre choix, être effectué par chèque bancaire (à l'exception d'une commande contenant au moins un article E-Coffret), carte bancaire, Paypal, chèque coffret loisirs Smartbox ou avoir Smartbox selon les modalités suivantes :

- **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 d'un, ou de créer un compte Paypal en suivant les démarches qui vous seront indiquées.**

## **Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

- Par chèque bancaire, uniquement pour les Coffrets Cadeaux et non pas pour les E-Coffret, compensable dans une banque française exclusivement, à l'ordre de Smartbox Experience LTD. Les délais d'expédition des Coffrets Cadeaux seront calculés à partir de la date de réception du chèque. Le chèque doit être adressé à l'adresse suivante :  
Smartbox,  
BP 60051,  
49140 Seiches sur le Loir  
avec mention impérative du numéro de commande au dos du chèque. A défaut de mentionner ce numéro, la commande peut ne pas être validée et risque même d'être annulée. Dans ce dernier cas, votre chèque vous sera retourné.
- **Par chèque coffret loisirs Smartbox ou par avoir Smartbox : Pour effectuer ce règlement, vous êtes invité à renseigner le numéro du chèque dans la case prévue à cet effet directement en ligne.**  
Dans l'hypothèse où un complément de prix doit être versé, car votre commande à une valeur supérieure à la valeur de votre chèque coffret loisirs Smartbox ou de votre avoir Smartbox, vous pourrez payer la différence par carte bancaire ou Paypal.

En revanche, dans l'hypothèse où votre commande a une valeur inférieure à la valeur de votre chèque coffret loisirs ou avoir Smartbox, ce solde en votre faveur, associé au numéro de votre chèque ou avoir Smartbox sera conservé et vous pourrez donc utiliser de nouveau votre chèque coffret loisirs ou avoir Smartbox pour un autre achat sur notre Site.

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

Afin de protéger l'Utilisateur et Smartbox contre toute pratique frauduleuse, les commandes de Coffrets Cadeaux et E-Coffret 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.

## **Article 4 : Droit de rétractation**

Lors de l'achat d'un Coffret Cadeau ou E-Coffret, selon les termes de l'article L.121-21 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 (quatorze) jours francs pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Le délai de 14 jours mentionné ci-dessus court à compter de la réception de la (ou des) Coffrets Cadeaux ou E-Coffret par vos soins.

Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation :

- En adressant un email à l'adresse suivante : [retractation@smartbox.com](mailto:retractation@smartbox.com)

## **Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

- Ou par lettre simple, à l'adresse suivante :  
Service Clients Smartbox,  
Rétractation  
19 - 21 Avenue Dubonnet  
92417 COURBEVOIE CEDEX.

Dans tous les cas, email ou lettre simple, nous vous remercions de nous faire part de votre décision claire et dénuée d'ambiguïté de vous rétracter de votre achat, en rappelant vos coordonnées ainsi que les références de votre commande (n° du « Pass » pour les Coffret physiques, ou n° du E-Coffret).

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 (email)

Si la rétractation porte sur l'achat d'E-Coffret(s), le Client sera prié de joindre à son email de rétractation le(s) E-Coffret(s) concerné(s) en pièce(s)-jointe(s).

Si la rétractation porte sur l'achat de Coffret(s) Cadeau(x) physique(s), il est demandé au Client de restituer le(s) Coffret(s) Cadeau(x) sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivants la communication de votre décision de vous rétracter à l'adresse suivante :

Service Clients Smartbox,  
19 - 21 Avenue Dubonnet  
92417 COURBEVOIE CEDEX.

SmartBox se réserve le droit de refuser tout retour transmis au-delà du délai légal de rétractation.

Les frais de retour resteront à votre charge. Seuls les Coffrets Cadeaux retournés dans les délais et en parfait état pourront être remboursés (les Coffrets Cadeaux retournés notamment sans la présence du chèque cadeau, endommagés, salis, ne seront pas repris).

Tout retour effectué 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 jours à compter de la date à laquelle le Client a informé Smartbox de sa décision de se rétracter sous réserve toutefois que Smartbox ait récupéré le(s) Coffret(s) Cadeau(x), ou que le Client ait fourni la preuve de leur expédition.

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.

Il est rappelé à toutes fins utiles que le droit de rétractation visé ci-dessus ne s'applique que pour la vente en ligne à l'exclusion de la vente en magasins.

## **Article 5 : Preuve des commandes/archivages**

---

Vous êtes expressément informé que, sauf erreur manifeste dont vous apporteriez la preuve, les données conservées dans les bases de données de Smartbox ont force probante quant aux commandes passées.

Les données sur support informatique ou électronique conservées régulièrement constituent des preuves recevables et opposables dans les mêmes termes et avec la même force probante que tout document qui serait reçu et conservé par écrit.

## Article 6 : Livraison

---

### **Article 6.1 : Disponibilité des Coffrets Cadeaux et E-Coffrets**

Les Coffrets Cadeaux ou 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 ou 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.

### **Article 6.2 : 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 indiquée 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 11.

### **Article 6.3 : 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. Si vous payez par chèque bancaire, le Coffret Cadeau sera expédié dès réception du chèque.

La livraison pourra s'effectuer par Colissimo suivi, par Colizen, Chronopost ou par point relais Kiala selon l'option que vous aurez choisie.

A titre d'information, et sans que Smartbox ne soit liée par ce délai, 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) :**  
A titre indicatif, le service Colissimo suivi (ou Colizen) permet la délivrance de Coffret Cadeau sur l'ensemble du territoire français métropolitain entre 3 et 5 jours ouvrés à compter de l'expédition de la commande.
- **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 48H à 72H dans le relais de votre choix.

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

### **Article 6.4 : Frais de port**

Les frais de port sont forfaitaires et sont facturés en complément du prix des Coffrets Cadeaux de la façon suivante :

Pour le mode de livraison standard, soit le Colissimo suivi (ou Colizen en fonction de la ville de livraison) :

- **Commande d'un Coffret Cadeau dont le montant est strictement inférieur à 49,90€: 7 € TTC**

## **Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

- **Commande d'un Coffret Cadeau dont le montant est supérieur à 49,90€: Offert**
- **Pour le mode de livraison en Chronopost, le service de livraison est facturé 10,90 €**
- **Pour la livraison en points Relais, les frais de livraison sont facturés 5,50€, peu importe la quantité de coffrets commandés.**

Nous vous rappelons que les E-Coffret sont délivrés par email et ne sont soumis à aucun frais de livraison supplémentaire.

## Article 7 : Non-conformité

---

- **Article 7.1 : 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.

---

- **Article 7.2 : Erreur de Smartbox**

Le Client devra formuler par lettre ou email (rubrique "Contact" du Site), 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 Cadeaux ou E-Coffret commandés.

## Article 8 : Transfert de propriété / Transfert de risques

---

Le transfert de propriété et des risques se fera au moment de la délivrance de la (ou des) Coffrets Cadeaux ou E-Coffret au Client.

## Article 9 : Durée de validité des Coffrets ou E-Coffrets

---

- **Article 9.1 : Ancienne Collection**

- ✓ **ÉCHANGE GRATUIT\***
- ✓ **VALIDITÉ DU COFFRET APRÈS ACHAT : 18 MOIS PROLONGEABLES**

Les Coffrets Cadeaux ou E-Coffrets commercialisés jusqu'à l'automne 2014 ont une durée de validité limitée précisée sur leur emballage pour les Coffrets ou sur le billet électronique (mail)/PDF pour les E-Coffrets, et sur le Site internet.

Pour plus de précisions sur leurs modalités d'échange, veuillez-vous reporter à l'article 10.1 ci-dessous.

---

**Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

• **Article 9.2 : Nouvelle Collection**

**DURÉE DE VALIDITÉ ILLIMITÉE\***

Coffret échangeable sans frais et sans limitation de durée. | Offres partenaires incluses : utilisables jusqu'au 31/03/2017.

**DURÉE DE VALIDITÉ ILLIMITÉE\***

Offres partenaires incluses utilisables au moins jusqu'au 31/03/2017. Après cette date, le chèque-cadeau est échangeable sans limitation de durée et sans frais.

Les Coffrets Cadeaux et E-coffrets SMARTBOX, commercialisés à compter de l'automne 2014, ont une durée de validité illimitée.

Le Chèque-Cadeau, ou « Pass-experience », qu'ils contiennent peut être utilisé chez les partenaires au moins jusqu'à la date précisée au dos du Coffret ou sur le E-Coffret.

Après cette date, le Chèque-Cadeau demeure utilisable pour des prestations incluses dans le Coffret ou E-Coffret concerné, si ces prestations sont toujours disponibles au même prix, ou le Chèque-Cadeau reste échangeable sans limitation de durée et sans frais selon dans les conditions prévues à l'article 10.2 ci-après.

**Attention :** Pour des raisons liées à la conservation électronique des données, Smartbox se réserve le droit, 5 ans après la date limite d'utilisation des prestations incluses dans les coffrets, de supprimer de ses bases les numéros de Chèques-Cadeaux ou des avoirs liés à ces coffrets.

L'échange du Chèque-Cadeau demeure possible au cas où les données auraient dû être effacées, sous réserve de l'envoi par courrier du Chèque-Cadeau original au Service Client accompagné d'une demande d'échange.

## Article 10 : Modalités d'échange

Dans tous les cas, l'échange est réservé aux Coffrets ou E-Coffrets dont le Chèque-Cadeau n'aura pas été utilisé (« Pass » pour le Coffret, ou chèque-cadeau dématérialisé pour le E-Coffret).

Le Coffret Cadeau ou E-Coffret n'est jamais remboursable.

Les modalités d'échange dépendent de la date de commercialisation de votre Coffret Cadeau ou E-Coffret

### Article 10.1 : Anciennes collections, à durée d'utilisation limitée

Tous les Coffrets ou E-Coffrets commercialisés jusqu'à l'automne 2014 continuent de bénéficier des conditions d'utilisation et d'échange en vigueur avant cette date, et qui sont rappelées ci-dessous :

Il s'agit des Coffrets ou E-Coffrets faisant apparaître les mentions suivantes :

- ✓ **ÉCHANGE GRATUIT\***
- ✓ **VALIDITÉ DU COFFRET APRÈS ACHAT : 18 MOIS PROLONGEABLES**

**Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

Votre Coffret Cadeau ou E-Coffret est échangeable gratuitement pendant la durée de validité de votre Coffret ou E-Coffret. Vous pouvez également échanger votre Coffret Cadeau ou E-Coffret après sa date d'expiration dans un délai de 3 mois mais des frais d'échange vous seront alors demandés.

	Coffrets Cadeaux ou E-Coffret en cours de validité*	Coffrets ou E-Coffret dont la date de validité* est dépassée jusqu'à 6 mois
Echange sur Internet	Echange possible <u>et gratuits</u> sous la forme d'un avoir Smartbox de la valeur du coffret ou E-Coffret échangé, <b>valable 6 mois**</b> et <b>exclusivement utilisable sur le Site <a href="http://www.smartbox.com/fr">http://www.smartbox.com/fr</a> sur les E-Coffrets de l'ensemble de la gamme Smartbox.</b>	Echange possible jusqu'à 6 mois après la date d'expiration <b>sous la forme d'un avoir Smartbox</b> de la valeur du coffret ou E-Coffret échangé, <b>valable 6 mois**</b> et exclusivement utilisable sur le Site <a href="http://www.smartbox.com/fr">http://www.smartbox.com/fr</a> sur les E-Coffrets de l'ensemble de la gamme Smartbox. Cet échange <b>est soumis à des frais déduits du montant de l'avoir</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 € pour un Coffret ou E-Coffret échangé valant moins de 50€, déduit directement de l'avoir.</li> <li>• 20 € pour un Coffret ou E-Coffret échangé valant plus de 50 €, déduit directement de l'avoir.</li> </ul>
	<b>Si le montant de l'E-Coffret choisi en échange est moins élevé que le montant de votre avoir, le solde sera porté au crédit de votre avoir et reste disponible pour un autre achat sur notre site, sur l'ensemble des E-Coffrets de la gamme Smartbox, jusqu'à la date d'expiration de l'avoir.</b>	
Echange en Boutique Smartbox Liste de nos boutiques disponibles sur <a href="http://www.smartbox.com/fr/nos-boutiques/">http://www.smartbox.com/fr/nos-boutiques/</a>	L'échange <b>ne peut porter que sur un coffret cadeau physique</b> et donner droit en échange à un autre coffret cadeau physique de la gamme Smartbox. Echange possible et <b>sans frais.</b>	L'échange ne peut porter que sur un coffret cadeau physique et donner droit en échange à un autre coffret cadeau physique de la gamme Smartbox. Echange possible jusqu'à 3 mois après la date d'expiration moyennant des frais : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 € pour un coffret valant moins de 50€</li> <li>• 20 € pour un coffret valant plus de 50€</li> </ul>
	<b>Si le coffret choisi est d'une valeur supérieure au coffret échangé : la différence est à payer directement en boutique par CB ou chèque bancaire. Si le coffret choisi est d'une valeur inférieure au coffret échangé il est possible de choisir plusieurs coffrets afin d'atteindre la valeur du coffret échangé. Aucun avoir ne pourra être émis.</b>	

**Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

<b>Echange au Service Clients</b>	<p>Echange possible <b>sous la forme d'un avoir Smartbox</b> de la valeur du coffret ou E-Coffret échangé, <b>avoir valable 6 mois**</b> et exclusivement utilisable sur le Site Internet <a href="http://www.smartbox.com/frsur les E-Coffrets de l'ensemble de la gamme Smartbox">http://www.smartbox.com/frsur les E-Coffrets de l'ensemble de la gamme Smartbox</a>. <b>Cet échange est soumis à <u>des frais de dossier de 5€</u> déduits du montant de l'avoir.</b></p>	<p>Echange possible jusqu'à 6 mois après la date d'expiration <b>sous la forme d'un avoir Smartbox</b> de la valeur du coffret ou E-Coffret échangé, <b>avoir valable 6 mois**</b> et exclusivement utilisable sur le Site Internet <a href="http://www.smartbox.com/fr sur les E-Coffrets de l'ensemble de la gamme Smartbox">http://www.smartbox.com/fr sur les E-Coffrets de l'ensemble de la gamme Smartbox</a>. <b>Cet échange est soumis à <u>des frais de dossier de 5€</u> et à <u>des frais d'échange</u> tout deux déduits du montant de l'avoir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 10 € pour un coffret ou E-Coffret valant moins de 50€</li><li>• 20 € pour un coffret ou E-Coffret valant plus de 50€</li></ul>
	<p><b>Si le montant de l'E-Coffret choisi en échange est moins élevé que le montant de votre avoir, le solde sera porté au crédit de votre avoir et reste disponible pour un autre achat sur le site de Smartbox jusqu'à la date d'expiration de l'avoir.</b></p>	

\*Consultez la date de validité sur <http://www.smartbox.com/fr/customer/verification/>. Passé un délai de 6 mois à compter de la date limite d'utilisation du Coffret Cadeau ou E-Coffret, ce dernier n'est plus échangeable.

\*\*Cet avoir ne peut être ni prolongé, ni remboursé.

**Article 10.2 : Nouvelle Collection, à durée d'utilisation illimitée**

Pour les nouvelles éditions de Coffret Cadeaux et E-Coffrets, commercialisées à partir d'automne 2014, et sur lesquels figurent les mentions suivantes :



**DURÉE DE VALIDITÉ ILLIMITÉE\***  
Coffret échangeable sans frais et sans limitation de durée. | Offres partenaires incluses : utilisables jusqu'au 31/03/2017.

**DURÉE DE VALIDITÉ ILLIMITÉE\***  
Offres partenaires incluses utilisables au moins jusqu'au 31/03/2017. Après cette date, le chèque-cadeau est échangeable sans limitation de durée et sans frais.

Le Coffret et/ou E-Coffret est échangeable sans frais contre un avoir de même valeur, sur le site internet de Smartbox.

L'avoir est ensuite utilisable pour l'achat de tout nouveau E-Coffret de même valeur, dans n'importe quel univers ou collection, qui sera adressé par email, lui-même à nouveau échangeable sans frais dans les mêmes conditions.

En cas d'utilisation de l'avoir pour un E-Coffret d'une valeur supérieure, vous devrez régler la différence au moment de l'échange.

## **Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

En cas d'échange pour un E-Coffret d'une valeur inférieure au coffret échangé, le solde de votre avoir (correspondant à la différence entre la valeur du nouveau coffret et celui d'origine) sera porté au crédit de votre avoir et reste utilisable indéfiniment pour tout autre achat sur l'ensemble des E-Coffrets de la gamme Smartbox.

	<b>Nouvelles Collections des Coffrets Cadeaux ou E-Coffrets*</b>
<b>Echange sur Internet</b>	Echange possible et <b>gratuit</b> sous la forme d'un avoir Smartbox de la valeur du Coffret ou E-Coffret échangé, avoir valable <b>sans limitation de durée</b> exclusivement utilisable sur le site <a href="http://www.smartbox.com/fr">http://www.smartbox.com/fr</a> <b>sur l'ensemble des E-Coffrets de la gamme Smartbox..</b>
	<b>Si le montant de l'E-Coffret choisi en échange est moins élevé que le montant de votre avoir, le solde sera porté au crédit de votre avoir et reste disponible pour un autre achat sur notre site, sur l'ensemble des E-Coffrets de la gamme Smartbox et ce sans limitation de durée.</b>
<b>Echange en Boutique Smartbox</b> <b>Liste de nos boutiques disponibles sur <a href="http://www.smartbox.com/fr/nos-boutiques/">http://www.smartbox.com/fr/nos-boutiques/</a></b>	Echange possible et <b>gratuit sans limitation de durée</b> sous la forme d'un autre Coffret Cadeau de la valeur du Coffret Cadeau échangé, et portant exclusivement sur <b>l'ensemble de la gamme des Coffrets Cadeaux physiques</b> disponibles en boutiques Smartbox.
	<b>Si le Coffret Cadeau choisi en échange est d'une valeur inférieure au Coffret Cadeau échangé il est possible de choisir plusieurs Coffrets afin d'atteindre la valeur du Coffret échangé. Aucun avoir ne pourra être émis.</b>

\*Commercialisés à compter de l'automne 2014.

Nous attirons votre attention sur le fait que les modalités détaillées ci-dessus ne s'appliquent exclusivement qu'aux Coffrets Cadeaux de la Nouvelle Collection, commercialisés à partir de l'automne 2014.

## **Article 11 : Service Client-réclamation**

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

- soit par téléphone au **09 69 323 733** (numéro Cristal - prix d'un appel local) du lundi au vendredi, de 9h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00 hors jours fériés
- soit par l'intermédiaire de notre Site Internet <http://www.smartbox.com/fr> en se reportant à la rubrique "Contact".

## Article 12 : Protection des données personnelles et droit d'opposition au démarchage téléphonique

---

Soucieux du respect de la vie privée de l'Utilisateur 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 Site Internet <http://www.smartbox.com/fr> est régulièrement déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1337994.

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 ou E-Coffret ou à l'occasion de son utilisation.

Excepté l'adresse email collectée au moment de votre demande de vérification de la validité de votre Coffret Cadeau ou E-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.

À des fins de sous-traitance, certaines de ces données pourront être transférées hors de l'Union Européenne, ce transfert étant encadré par des dispositions conformes à celles établies par la Commission européenne sur la protection des données.

Tout Utilisateur aura la possibilité de s'opposer sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, à l'utilisation de ses coordonnées lorsque celles-ci sont recueillies et chaque fois qu'un courrier de prospection lui sera adressé. Sous réserves s'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.

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 un courrier à l'adresse de correspondance suivante :

Smartbox  
Service Marketing relationnel  
19 - 21 Avenue Dubonnet  
92417 COURBEVOIE CEDEX

### Cookies :

L'Utilisateur est informé du fait que le Site utilise des Cookies conçus pour être utilisés uniquement par Smartbox.

A 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.) pour que celui-ci accepte les Cookies.

Toutefois, l'Utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement 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

## **Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

afin de refuser ou de désactiver les Cookies, ou encore d'obtenir un message qui signalera à l'Utilisateur l'envoi de Cookies.

### Article 13 : Responsabilité

---

Smartbox agit en tant qu'apporteur d'affaires en proposant aux Clients des Coffrets Cadeaux ou 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.

En dehors des prestations touristiques la responsabilité de SmartBox pourra être engagée dans les limites et conditions fixées par la loi.

### Article 14 : Assurance

---

Smartbox a souscrit auprès d'une assurance notoirement connue, une assurance responsabilité civile et professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés au Bénéficiaire par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligence commises à l'occasion de son activité d'émetteur de coffrets proposant un forfait touristique.

### Article 15 : Propriété intellectuelle

---

Les éléments composants les coffrets cadeaux ou E-Coffret, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, logos, sont la propriété intégrale et exclusive de Smartbox. Il est strictement interdit de reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou d'exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie des éléments mentionnés à l'alinéa précédent sans l'autorisation écrite et préalable de Smartbox.

### Article 16 : Intégrité du contrat

---

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.

## Article 17 : Loi applicable

---

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

## Article 18 : Juridiction compétente (règlement des litiges)

---

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

## Article 19 : Règles applicables aux coffrets cadeaux et E-Coffret proposant des prestations touristiques

---

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 est effectué 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

## **Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

- 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 ;**

**Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

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.

**Smartbox - Conditions Générales de Vente applicables aux coffrets vendus entre le 30/09/2014 et le 31/07/2015**

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.**