



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 1. Préambule

#### 1.1. Définitions

**Wonderbox** : nom commercial de la société MULTIPASS, S.A.S au capital de 35 820 €, immatriculée au R.C.S de Paris sous le numéro 479 678 153, dont le siège social est situé 34, Avenue des Champs Elysées – 75008 Paris et qui a pour objet social la commercialisation de Coffrets Cadeaux et de Chèques Cadeaux multi-enseignes pour des prestations de loisirs ou de vacances.

Titulaire d'un certificat d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours n°IM075100213 – ATOUT France - 79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS.

**Garant** : A.P.S.T. – 15 avenue Carnot – 75017 Paris ;

**Assureur** : MMA I.A.R.D AZZURO Assurances – ZABR S.A.R.L. – 6 r Faure du Serre B.P. 11 – 05001 GAP Cedex.

**Acheteur** : ce terme désigne le cocontractant ayant commandé ou acquis un Coffret Cadeau. L'Acheteur peut ou non être le Bénéficiaire du Coffret Cadeau/Activité selon qu'il l'utilise à titre personnel ou qu'il l'offre à un tiers.

**Avoir** : crédit émis par Wonderbox sur le compte client de l'Acheteur ou du Bénéficiaire lors d'une demande d'échange réalisée selon les conditions des présentes Conditions Générales de Vente. Ce crédit est enregistré sur le compte client de l'Acheteur ou du Bénéficiaire. Ce crédit est utilisable en une ou plusieurs fois pendant une durée de 6 mois à compter de son émission et disponible, sur le site [www.wonderbox.fr](http://www.wonderbox.fr) pour l'achat de Produits, à l'exception des Produits commercialisés en version physique. L'Avoir n'est pas cumulable avec un code promotionnel ou un code de réduction.

**Bénéficiaire** : désigne la personne titulaire du Chèque Cadeau.

**Chèque-Cadeau** : désigne le chèque cadeau contenu dans les Produits Wonderbox, qui est remis par le Bénéficiaire au Partenaire en règlement de la Prestation choisie dans le guide ou livret d'activités ou sur le Site, ou qui permet le règlement de la Prestation par simple remise de son numéro. Le Chèque Cadeau peut également prendre la forme d'un billet électronique ou d'une carte cadeau.

**Coffret Cadeau** : désigne le concept de coffret cadeau développé par WONDERBOX. Il contient 2 éléments :

- un guide ou livret d'activités illustré, décrivant une liste non exhaustive des Prestations proposées par les Partenaires participant au concept
- un Chèque Cadeau tel que défini ci-dessus



**Coffret Week-end Surprise** : coffret cadeau, livré en version physique uniquement, donnant droit à un week-end surprise organisé par Wonderbox, selon les réponses communiquées par l'Acheteur/le Bénéficiaire, via le questionnaire « Week-end surprise » prévu à cet effet.

Le Coffret Week-end Surprise ne comprend pas les frais de transport jusqu'à la destination choisie. Une fois le week-end réservé par Wonderbox, sur la base des réponses formulées par l'Acheteur/le Bénéficiaire, aucune demande de modification ne sera acceptée.

**Date Limite d'Utilisation** : Date limite figurant sur le Chèque-Cadeau et indiquant à l'Acheteur/au Bénéficiaire la date limite jusqu'à laquelle il peut bénéficier d'une Prestation /procéder à un échange dans les conditions précisées à l'article 3.

La Date Limite d'Utilisation (ci-après « DLU ») est de trois ans et trois mois à compter de la date d'achat du Produit. La date d'achat du Produit est directement consultable à la page suivante <http://www.wonderbox.fr/m/customer/account/index/#is-gifts> après création par le Bénéficiaire de son compte client.

**Distributeur** : Désigne toute personne physique ou morale qui, au titre d'un contrat de mandat, s'engage à promouvoir la vente et à commercialiser les produits de WONDERBOX dans son/ses enseigne(s) au nom et pour le compte de WONDERBOX.

**E-Coffret** : Coffret-Cadeaux commercialisé et remis à l'Acheteur/ au Bénéficiaire sur un support dématérialisé.

**Maxi-Coffret** : désigne un coffret comprenant un Coffret-Cadeau et un produit (ou lot de produits) associé au thème du coffret. Ce coffret n'est pas disponible en version électronique.

**Partenaire(s)** : désigne la personne Physique ou morale qui fournit une ou plusieurs Prestations incluse(s) dans un Coffret Cadeau/Billet Electronique WONDERBOX.

**Partie (s)** : désigne conjointement ou séparément l'Acheteur et/ou le Bénéficiaire et Wonderbox

**Prestation** : désigne la Prestation ou produit fourni par le Partenaire au profit du Bénéficiaire en échange de la remise du Chèque Cadeau.

**Produit(s)** : Désigne le Coffret Cadeau, le Maxi-Coffret, le Coffret Week-end Surprise ou le Coffret Sur Mesure. Lorsque le Chèque Cadeau correspond à un billet électronique envoyé par mail à l'Acheteur ou Bénéficiaire, il sera précisé qu'il s'agit de Produits en version électronique.

**Réservation** : Désigne le système de réservation en ligne de certaines Activités – désignée spécifiquement « Activités avec Réservation », proposé par Wonderbox sur le Site internet. Merci de noter que les Activités avec Réservation sont datées et n'ont donc par définition pas de Date Limite d'Utilisation telle que définie ci-dessus.

**Site** : désigne le site internet de WONDERBOX : [www.wonderbox.fr](http://www.wonderbox.fr)



**Wondercard** : Bon d'achat d'un montant prédéfini livré dématérialisé sous forme de code ou matérialisé sous forme de carte et permettant d'acheter un ou plusieurs Produits Wonderbox sur le site [www.wonderbox.fr](http://www.wonderbox.fr) dans la limite d'un montant et d'une durée de validité prédéfinis. Les Wondercards ne sont ni échangeables, ni prolongeables.

## 1.2. Objet du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente et garanties (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le Distributeur assure la promotion et la commercialisation de Produits à des Acheteurs dans son/ses enseignes.

En conséquence, toute commande de l'Acheteur implique son acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément consenties par écrit par Wonderbox.

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des CGV préalablement à son achat.

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter du 9 octobre 2017. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures.

Wonderbox se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de l'achat dont une copie en vigueur au jour de l'achat peut être remise à l'Acheteur sur simple demande.

La nullité d'une clause des présentes CGV n'entraîne pas la nullité de l'intégralité des CGV. L'application temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par Wonderbox ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets. Les photos présentes sur le Site n'ont aucune valeur contractuelle.

## 2. Prix

Conformément au rescrit fiscal n° 2007/31 du 18 septembre 2007, la commercialisation des Coffrets Cadeaux n'est pas soumise à la TVA.

En conséquence, les documents qui seraient éventuellement émis à l'attention de l'Acheteur à l'occasion de la délivrance des produits susmentionnés ne doivent comporter aucune TVA facturée.

En revanche, les produits présents dans les Maxi-Coffrets sont soumis au taux de TVA du produit en question. Lors de l'achat de ces Maxi-Coffrets, les documents délivrés à l'attention de l'Acheteur comporteront de la TVA sur le montant correspondant au produit accompagnant le Coffret-Cadeau.

## 3. Échange et Prolongation

### 3.1. Conditions d'échange



L'échange est réservé au Coffret Cadeau qui n'a pas été préalablement utilisé. Il ne pourra en aucun cas s'agir d'un remboursement. La prolongation se fait par le biais d'un échange pour un coffret en version électronique avec une DLU de douze (12) mois à compter de la date d'achat du nouveau Produit.

Les Produits WONDERBOX bénéficient de l'échange gratuit et illimité, selon les conditions et modalités indiquées ci-dessous.

En tous les cas, en demandant l'échange de son Produit, l'Acheteur ou le Bénéficiaire aura la possibilité d'obtenir un nouveau Produit WONDERBOX d'un montant égal ou inférieur à celui échangé, parmi les Produits disponibles en version électronique uniquement.

Il pourra également obtenir un Produit d'un prix supérieur, moyennant le paiement de la différence entre la valeur du Produit échangé et la valeur du nouveau Produit demandé.

**Concernant les Maxi-Coffrets**, seul le Coffret Cadeau composant en partie le Maxi-Coffret peut faire l'objet d'un échange. Le produit présent dans ces Maxi-Coffrets ne peut en effet pas faire l'objet d'un échange.

Les conditions d'échange sont les suivantes :

- **L'Acheteur ou le Bénéficiaire dispose de la faculté d'échanger gratuitement son Produit, à condition qu'il procède à cet échange avant la fin de la Date Limite d'Utilisation indiquée sur le Chèque-Cadeau, en respectant la procédure décrite à l'article 3.2.**
- **A partir du moment où l'Acheteur/Bénéficiaire exerce cette faculté d'échange avant la fin de la Date Limite d'Utilisation et qu'il suit la procédure ci-dessous expliquée, l'Acheteur ou le Bénéficiaire disposera de la faculté d'échanger son Produit avant sa Date Limite d'Utilisation et dans les mêmes conditions, que ce coffret ait ou non préalablement déjà été échangé.**
- **Attention** : au-delà de la Date Limite d'Utilisation du Produit indiquée sur le chèque, aucun échange n'est plus possible.

### 3.2. Modalités de l'échange

L'Acheteur ou le Bénéficiaire devra, si cette étape n'a pas déjà été réalisée, créer son Espace Personnel sur le Site, s'y connecter, s'authentifier puis suivre les étapes indiquées.

Dans la rubrique dédiée aux échanges, il devra saisir les chiffres de la référence de son Chèque-Cadeau, et cliquer sur le bouton « Echanger mon Chèque ».

Dans le cadre de l'échange d'un Coffret Cadeau Physique, afin de finaliser le processus d'échange, l'Acheteur ou le Bénéficiaire devra en outre imprimer le bon d'échange et l'envoyer à Wonderbox par courrier (de préférence en lettre recommandée avec accusé de réception), accompagné du Chèque-



Cadeau à l'adresse suivante : Wonderbox Multipass - Service Echanges - TSA 79920 - 92894 NANTERRE CEDEX 9.

La date de demande d'un échange prise en compte sera la **date d'envoi du courrier susmentionné, cachet de la Poste faisant foi.**

S'il remplit les conditions d'échange et respecte les modalités d'échange ci-dessus, l'Acheteur ou le Bénéficiaire recevra un courriel l'informant de la génération d'un Avoir correspondant à la valeur du/des Produits échangé(s), à l'exception du Maxi-Coffret, pour lequel l'Avoir sera crédité du montant du Chèque-Cadeau, déduction faite du prix du produit présent dans le Maxi-Coffret.

Cet Avoir sera **utilisable uniquement** sur le Site [www.wonderbox.fr](http://www.wonderbox.fr) **pendant une période de six (6) mois** à compter de son émission, pour toute commande d'un nouveau Produit en version électronique.

Lorsque plusieurs avoirs sont générés sur le compte de l'Acheteur ou du Bénéficiaire pendant la même période de 6 mois, les Avoirs successifs s'enregistrent sur le même compte, les montants de chaque avoir se cumulent pour ne former qu'une seule et unique cagnotte dont le montant est indivisible. Toutefois la date de validité de chaque Avoir court à compter de sa propre date d'émission.

L'Avoir est utilisable en une seule fois si le montant dû pour l'achat du Produit est supérieur au montant de l'Avoir. L'Avoir est utilisable en plusieurs fois durant sa période de validité de 6 mois si le montant du Produit est inférieur au montant de l'Avoir. Dans ce dernier cas, le montant de l'Avoir supérieur au montant du Produit restera automatiquement enregistré sur le compte de l'Acheteur ou du Bénéficiaire. Un Avoir n'est pas cumulable avec un code de réduction ou un code promotionnel. La commande du nouveau Produit se fera dans les conditions mentionnées à l'article 2 des conditions générales de vente présentes sur le Site.

Dans le cadre d'un échange, **le Produit commandé sera un Produit en version électronique valable 12 mois à compter de la date d'achat.**

## 4. Conditions d'utilisation des Produits WONDERBOX et Responsabilité

### 4.1.1.

Les Chèques-cadeau sont valables pour une seule activité présentée soit dans le livret d'activité du Produit correspondant, soit sur le Site [www.wonderbox.fr](http://www.wonderbox.fr).

Les Produits sont valables jusqu'à la Date Limite d'Utilisation indiquée sur le Chèque Cadeau. Passée cette date, plus aucun échange ni prolongation n'est possible.

Le paiement d'une taxe de séjour pourra éventuellement être demandé au Bénéficiaire par le Partenaire le jour de la Prestation (de 0,50 à 1,50 Euros par personne et par jour).

### 4.1.2.



Le Partenaire peut demander au Bénéficiaire de lui faire parvenir le Chèque-Cadeau pour confirmer sa réservation. Il est vivement recommandé d'envoyer la partie du Chèque Cadeau destinée au Partenaire contenant le détail des coordonnées du Bénéficiaire avec accusé de réception. Le Bénéficiaire devra conserver la partie du Chèque Cadeau comportant le numéro unique du Chèque Cadeau, la Date Limite d'Utilisation et le titre du Produit. Ni WONDERBOX ni le Partenaire ne pourraient être tenus responsables de la perte du Chèque-Cadeau.

#### 4.1.3.

Compte tenu de la durée de validité importante des Produits, le contenu des Prestations et/ou la liste des Partenaires peuvent être redéfinis après l'édition du guide d'activités, sans que la responsabilité de WONDERBOX ne puisse être invoquée. De la même manière, le classement des établissements du Partenaire est susceptible d'évoluer au cours de la date de validité des Produits.

Ainsi, lors de la réservation d'une Prestation, il appartient au Bénéficiaire de vérifier le contenu précis de la Prestation proposée ainsi que la liste des différents Partenaires. Compte tenu du rôle actif du Bénéficiaire tant en termes de sélection du Partenaire dans le Guide que du choix de la date souhaitée et de l'indépendance existant entre WONDERBOX et les Partenaires, WONDERBOX ne saurait être tenue pour responsable d'une quelconque indisponibilité à la date choisie en ce inclus les indisponibilités engendrées par un problème technique. Il est recommandé de réserver le plus tôt possible afin de bénéficier d'un large éventail de dates.

#### 4.1.4.

Aucune annulation ou report de réservation ne sera accepté sans l'accord direct du Partenaire.

#### 4.1.5.

Les Prestations n'incluent pas l'acheminement jusqu'au lieu de rendez-vous chez le Partenaire sélectionné ni l'abonnement à l'internet en cas de Prestations en ligne.

#### 4.1.6.

En cas de non-utilisation, perte ou destruction du Chèque-Cadeau, le Bénéficiaire ne pourra prétendre à un remboursement. WONDERBOX se réserve le droit de ne pas donner suite à des réclamations d'un Acheteur et/ou Bénéficiaire qui aurait acquis son Produit, en dehors du réseau classique de distribution des Produits WONDERBOX et notamment directement auprès d'un particulier. En cas de problème d'activation, il est conseillé aux Acheteurs/Bénéficiaires de conserver une preuve d'achat et de vérifier la validité et le statut de leur Produit directement sur le Site.

#### 4.1.7.

Conformément à la réglementation en vigueur et plus particulièrement aux articles du Code du tourisme relatifs à la protection des consommateurs, MULTIPASS justifie d'une garantie financière, fournie par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme. Cette garantie financière couvre les achats de Produits proposant un forfait touristique au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme.



## 5. Restrictions et exclusions de garanties

### 5.1. Restrictions

Certaines Prestations ne sont accessibles que selon certaines conditions de santé, d'âge, de poids ou de compétence. Ces conditions sont indiquées pour chaque Prestation sur le Site [www.wonderbox.fr](http://www.wonderbox.fr) ainsi que sur le livret/descriptif accompagnant chaque Produit.

Le Bénéficiaire s'engage à lire attentivement ces restrictions.

Les Prestataires se réservent le droit de refuser la Prestation demandée si le Bénéficiaire du Produit ne remplit pas les conditions requises.

D'autres Prestations ne sont quant à elles accessibles que selon certaines conditions météorologiques, techniques ou autres. Ces conditions sont indiquées pour chaque prestation dans le livret/descriptif ou sur le Site. Les Partenaires se réservent le droit de refuser la Prestation demandée ou de décaler la réservation si les conditions requises ne sont pas remplies.

Du fait de la nature de certaines Prestations, certains Partenaires peuvent demander au Bénéficiaire de signer une décharge de responsabilité ou de déposer un chèque de caution.

Dans toutes ces hypothèses, WONDERBOX ne saurait être tenue d'indemniser l'Acheteur/Bénéficiaire.

Il est conseillé de bien lire l'étiquetage des produits présents dans les Maxi-Coffrets afin d'éviter tous risques liés à ces produits et notamment tout risque d'allergie.

### 5.2. Exclusions de garanties

Les Prestations n'incluent pas l'acheminement jusqu'au lieu de rendez-vous chez le Partenaire sélectionné, ni l'abonnement à l'internet en cas de Prestations en ligne.

Les Prestations sont soumises aux conditions contractuelles du Partenaire choisi, notamment en ce qui concerne les réservations, les annulations et les règles applicables. Il appartient à l'Acheteur/Bénéficiaire d'en prendre connaissance préalablement à sa demande de réservation.

Le Partenaire sera seul responsable de la bonne exécution de la prestation ou du service.

Pour toute demande relative aux conditions contractuelles du Partenaire choisi, le Bénéficiaire devra prendre contact directement avec ce dernier, et ne pourra formuler aucune réclamation contre Wonderbox.

Le Bénéficiaire du Chèque-Cadeau devra donc s'adresser directement au Partenaire pour toute Prestation supplémentaire non comprise dans l'offre, selon les conditions contractuelles du Partenaire. La responsabilité de WONDERBOX ne peut être engagée en cas de perte, vol, ou retour du Chèque Cadeau intervenu après la livraison du Produit ou de toute incapacité de pratiquer certaines activités, imputables à l'Acheteur et/ou au Bénéficiaire.



## 6. Transfert des risques

Le transfert de risque en cas de perte et de détérioration du Produit prendra effet au jour de l'achat du Produit.

## 7. Non-conformité

### 7.1. Non-conformité du Produit physique

7.1.1. Formulation de réserves par le Bénéficiaire ou l'acheteur en cas de vices apparents du Produit physique.

Lors de l'achat du Produit, il est recommandé à la personne qui le réceptionne d'effectuer un contrôle minutieux et de formuler d'éventuelles réserves en cas de détérioration Partielle ou totale du Produit. Sans réserve, le produit est réputé en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure au titre des vices apparents.

7.1.2. Formulation de réserves par le Bénéficiaire ou l'acheteur en de non-conformité du Produit physique.

L'Acheteur ou le Bénéficiaire devra formuler auprès de la société WONDERBOX, dans les meilleurs délais, toute réclamation liée à une non-conformité des Produits en nature ou en qualité par rapport aux indications transmises. Toute réclamation formulée tardivement sera rejetée sans possibilité de recours. La formulation de cette réclamation auprès de WONDERBOX pourra être faite par téléphone au 09 77 40 41 41 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 18h ou par mail via le formulaire suivant : <https://www.wonderbox.fr/m/faq-contact.html#formulaire>

Les Parties conviennent que la garantie est strictement limitée au remplacement ou au remboursement en valeur des marchandises reconnues défectueuses, en tenant compte de l'usage qui en a été fait et ceci au libre choix de ce dernier.

7.1.3. Garanties légales.

Tous les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L217-1 et suivant du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), vous permettant de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.

Vous êtes informé que la société WONDERBOX est le garant de la conformité des Produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales.

Vous disposez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir en application de la garantie légale de conformité.

Dans ce cas, vous pourrez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation. Pour les contrats conclus à compter du 18 mars 2016, Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit. Pour les



contrats conclus antérieurement, le défaut est présumé pendant six (6) mois. Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale qui pourrait vous être consentie par WONDERBOX.

Par ailleurs, vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, Vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

- Article L217-4 du Code de la consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.
- Article L217-5 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat :
  1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
    - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
    - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
  2. Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.
- Article L217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.
- Article L217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.
- Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.
- Article 1648 al 1er du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## 8. Force majeure



Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues de plein droit et sans indemnité si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit tel que défini par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence ou pour toute raison imputable à l'Acheteur, au Bénéficiaire ou au Partenaire.

Chaque Partie devra informer son cocontractant par tous moyens et dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou Partie de ses obligations contractuelles.

Les Parties devront mettre en œuvre tous les efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la Partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier sans délai à l'autre Partie le commencement et, le cas échéant, la cessation de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

## **9. Informatique et libertés**

La collecte des données nominatives, leur utilisation au titre du traitement des commandes et de la constitution de fichiers clientèle est subordonnée au consentement de la personne concernée.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur/Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès individuel, de retrait, de rectification et de suppression de ses données personnelles. L'Acheteur/Bénéficiaire peut exercer ce droit en écrivant à l'adresse postale suivante, en indiquant son nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de la demande : MUTLIPASS-WONDERBOX, Service clients, 71 rue Desnouettes, 75015 Paris.

Les informations relatives à la collecte des données personnelles sont accessibles dans leur intégralité sur le Site.

## **10. Réclamation - Conciliation – Litige**

Dans l'hypothèse d'un différend entre WONDERBOX et l'Acheteur, la Partie la plus diligente adresse, préalablement à toute saisine d'une juridiction, une lettre de mise en demeure comportant les griefs reprochés à l'autre Partie.

A défaut de parvenir à mettre en œuvre une tentative de conciliation ou en cas d'échec de celle-ci, la plus diligente des Parties devra notifier par écrit à l'autre Partie préalablement à toute saisine d'une juridiction, la fin de la période de conciliation.

Le présent contrat est soumis à la loi française.



## TEXTES REGLEMENTAIRES APPLICABLES :

Conformément à l'article R211-12 du Code du tourisme, vous trouverez ci-après une reproduction littérale des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme.

### Article R211-3

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 R211-3-1

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 au a de 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 R211-4

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 Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de



participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### Article R211-5

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 élément.

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

#### Article R211-6

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

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



- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au Prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R211-7**

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 R211-8

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 R211-9

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 R211-10

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

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

## Article R211-11

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.