



ACTIVEZ VOTRE GARANTIE
SATISFACTION
ET PROFITEZ PLEINEMENT
DE VOTRE ACTIVITÉ

GARANTIE « SATISFAIT OU REMBOURSE SOUS FORME D'AVOIR »

Article 1 – Objet et Garant

La société WONDERBOX SA, Société Anonyme au capital de 62 000 €, immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises de Bruxelles sous le numéro 821 125 982, dont le siège social est situé Boulevard Brand Whitlock, 87, 1200 Woluwe-Saint-Lambert Bruxelles (Belgique), agit dans le cadre de la présente opération en qualité de Garant lorsque la Garantie concerne un Coffret Cadeau de la marque WONDERBOX (ci-après désigné « **WONDERBOX** »)

ET

La société VIVABOXES INTERNATIONAL SA, ayant pour nom commercial « VIVABOX », Société Anonyme au capital de 62.500 €, immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises de Bruxelles sous le numéro 479 341 138, dont le siège social est situé Boulevard Brand Whitlock, 87, 1200 Woluwe-Saint-Lambert Bruxelles (Belgique), agit dans le cadre de la présente opération en qualité de Garant lorsque que la Garantie concerne un Coffret Cadeau de la marque VIVABOX (ci-après désigné « **VIVABOX** »)

Ci-après dénommée ensemble les « **Garants** » ou « **Garant** »

Les Garants ont créé une Garantie « Satisfait ou remboursé sous forme d'avoir », dont la participation est limitée dans le temps (ci-après dénommé la « **Garantie** »). Cette Garantie donne droit aux participants, ayant acheté un Coffret Cadeau de la marque WONDERBOX ou VIVABOX (ci-après « **Coffret Cadeau** »), d'être remboursés sous forme d'avoir dans les conditions détaillées ci-dessous.

Article 2 – Définitions

Les termes ci-après définis auront, dans le cadre de la présente Garantie, la signification suivante :

Insatisfaction : est un mécontentement portant sur une prestation conforme réalisée par un partenaire du Garant dans le cadre de l'exécution d'un Coffret Cadeau.

Foyer : est considéré comme foyer un individu ou un groupe d'individus domiciliés dans un même logement répondant aux critères suivants : même mail et même adresse postale. Il est entendu qu'une même personne ne peut disposer que d'une seule adresse email.

Bénéficiaire : toute personne physique majeure ayant bénéficié d'une prestation délivrée par un partenaire relevant d'un Coffret Cadeau.

Article 3 – Mise en œuvre de la Garantie

Pour obtenir la Garantie, le Bénéficiaire devra au préalable activer la Garantie avant le 31 mars 2019 et avant réalisation de la prestation, dans les conditions détaillées en article 6. Le Bénéficiaire pourra ensuite demander le déclenchement de la Garantie dans un délai de maximum de 3 semaines (soit 21 jours calendaires) après réalisation de la prestation dans les conditions évoquées en article 7.

Article 4 – Champs d'application et exclusions

4.1 Produits éligibles

Les Coffrets Cadeaux physiques de la marque WONDERBOX et VIVABOX achetés au sein des magasins participants (point de vente physique ou internet) en Belgique ou au Luxembourg, ou sur les sites www.wonderbox.be et www.vivabox.be, entre le 1^{er} décembre 2018 et le 31 décembre 2018 inclus peuvent bénéficier de la Garantie, à l'exception des Coffrets Cadeaux suivants qui ne bénéficient pas de la Garantie :

- Coffrets Cadeaux VIVABOX suivants : Vivabox Bières Spéciales, Vivabox Magazines et Journaux ainsi que Vivabox parfums
- Coffrets Cadeaux issus d'un échange ou d'une prolongation, quand bien même l'achat aurait eu lieu entre le 1^{er} décembre et le 31 décembre 2018
- Activités à la carte
- Les E-coffrets achetés sur www.wonderbox.be et sur www.vivabox.be
- Les Coffrets Cadeaux achetés www.dreamland.be
- Les Coffrets cadeaux achetés auprès des comptes à destination des professionnels, ou achetés via des programmes de fidélité ou de partenariat conclus avec des professionnels pour le bénéfice de leurs clients particuliers ou entreprises, ou des Coffrets cadeaux achetés sur des plateformes dédiées aux professionnels, ou auprès des comptes de collectivité, ou dans le cadre d'un programme de bénéfice aux employés.

Tous les Coffrets Cadeaux achetés en dehors de ces dates (entre le 1^{er} et le 31 décembre 2018) ne seront pas éligibles à la Garantie.

4.2 Bénéficiaire éligible

Cette Garantie est offerte, au Bénéficiaire, c'est-à-dire au Client ayant réalisé une prestation auprès d'un partenaire du Garant et qui n'est pas satisfait de cette prestation. Par conséquent, cette Garantie est éligible uniquement auprès du Bénéficiaire, que celui-ci soit acheteur ou non.

Il est par ailleurs précisé que l'octroi de cette Garantie est limité à une participation par Foyer, et cela quand bien même plusieurs Coffrets Cadeaux seraient éligibles à la Garantie au sein d'un même Foyer. En cas de demandes successives de déclenchement de Garantie, émanant d'un même Foyer, sur plusieurs Coffrets Cadeaux éligibles, il sera uniquement fait droit à la première demande de déclenchement.

Ainsi un même Foyer peut activer la Garantie pour plusieurs Coffrets Cadeaux, mais ne pourra prétendre qu'à un seul remboursement (des 2 marques confondues).

4.3 Insatisfaction / Exclusion

La Garantie est offerte en cas d'insatisfaction du Bénéficiaire uniquement sur la prestation réalisée par le partenaire. Elle ne porte pas sur les services délivrés par les Garants. L'insatisfaction porte nécessairement sur la prestation du partenaire, ainsi l'insatisfaction portant sur la réservation, l'échange ou la prolongation, ne donnera pas lieu au déclenchement de la Garantie.

De même l'insatisfaction portant sur un événement extérieur à la prestation du partenaire, ou sans lien avec celle-ci, ne donnera pas lieu au déclenchement de la Garantie.

Ainsi l'insatisfaction portant sur les conditions climatiques, ou des problèmes liés aux transports (bouchons, grève...), n'entraînera pas le déclenchement de la Garantie.

Par ailleurs l'insatisfaction portant sur tout objet contenu dans le Coffret Cadeau est exclue de la Garantie. Ainsi les cadeaux contenus dans les Coffrets Cadeaux VIVABOX sont exclus de la Garantie.

Enfin, l'insatisfaction portant sur les opérations promotionnelles est exclue de la Garantie.

Article 5 – Contenu de la Garantie

5.1 Remboursement sous forme d'avoir

La Garantie permet le remboursement de la totalité du Coffret Cadeau sous forme d'avoir sur un compte Client sur www.wonderbox.be pour un Coffret Cadeau WONDERBOX, ou sur www.vivabox.be pour un Coffret Cadeau VIVABOX.

5.2 Conditions relatives à la mise à disposition de l'Avoir

Afin de pouvoir disposer de l'avoir, le Bénéficiaire doit disposer d'un compte client sur le site concerné. S'il ne dispose pas déjà d'un compte client, il devra donc en créer un au préalable sur le site correspondant.

Il est porté à l'attention du Bénéficiaire que l'email enregistré sur ce compte client devra être le même que celui renseigné lors de la souscription de la Garantie.

5.3 Durée et caractéristiques de l'Avoir

L'Avoir délivré dans le cadre du remboursement sera valable pour une période égale à six (6) mois à compter de son émission. La durée de validité de l'Avoir n'est pas prolongeable.

Il sera utilisable pour l'achat d'un Coffret Cadeau en version électronique (e-coffret) sur le site correspondant. A ce titre, un Avoir issu d'un remboursement sur un Coffret Cadeau VIVABOX permet l'achat d'un e-coffret, qui ne contient pas d'objet, et non l'achat d'un coffret physique.

La durée de validité du nouveau e-Coffret, acquis au moyen de l'Avoir, sera de douze (12) mois (conditions d'utilisation du e-Coffret accessibles au sein des Conditions générales de vente sur le site internet correspondant).

Article 6 - Souscription / Activation de la garantie obligatoire

6.1 Période de souscription / activation de la Garantie

Pour pouvoir bénéficier de la Garantie il est nécessaire de procéder à l'activation de celle-ci avant l'utilisation du Coffret Cadeau. Dans tous les cas, la Garantie devra être activée avant le 31 mars 2019 inclus.

6.2 Modalités de souscription / activation de la Garantie

Pour activer la Garantie le Bénéficiaire doit se rendre sur www.garantiesatisfaction.com et renseigner les données suivantes :

- Nom et prénom du Bénéficiaire
- Email du Bénéficiaire
- Adresse postale du Bénéficiaire
- N° de Chèque cadeau et code de sécurité

Le Bénéficiaire déclare également accepter la présente Garantie.

Le Bénéficiaire reçoit un email de confirmation d'activation de sa Garantie dès lors que la Garantie est souscrite.

Article 7 – Déclenchement de la Garantie

7.1 Conditions de déclenchement de la Garantie

Le Bénéficiaire peut obtenir le remboursement du Coffret Cadeau dans les conditions évoquées ci-dessus s'il formule une demande, justifiant de son insatisfaction, dans un délai de maximum 3 semaines (21 jours calendaires) après réalisation de la prestation. Le Bénéficiaire devra également avoir au préalable activé sa garantie.

La Garantie sera déclenchée, si le Coffret cadeau concerné est un Produit éligible et que l'Insatisfaction répond aux critères détaillés en article 4.3.

Le déclenchement de la Garantie interviendra dans un délai de 2 mois maximum à compter de la demande, sous réserve des points liés à la fraude détaillés en article 9.1.

7.2 Modalités de déclenchement de la Garantie

Pour cela le Bénéficiaire devra formuler une demande par laquelle il justifie de son insatisfaction de manière argumentée. Cette demande devra être réalisée, sur le site www.wonderbox.be lorsqu'il s'agit d'un Coffret Cadeau WONDERBOX, et sur le site www.vivabox.be lorsqu'il s'agit d'un Coffret Cadeau VIVABOX, aux adresses suivantes :

- Coffret Cadeau WONDERBOX : la demande doit être formulée via le [formulaire de contact](#) accessible dans l'Onglet « Aide et Contact » / « Nous Contacter ».
- Coffret Cadeau VIVABOX : demande via le [formulaire de contact](#) accessible dans l'Onglet « Aide et Contact » / « Nous Contacter »

Article 8 – Données personnelles

Les données personnelles pouvant être recueillies lors de la souscription ou de l'activation de la Garantie, sont collectées et utilisées par WONDERBOX SAS, WONDERBOX et VIVABOX pour la mise en œuvre de la Garantie conformément à l'article 6 paragraphe 1 b) du Règlement.

Les données à caractère personnel susceptibles d'être traitées sont les suivantes : Nom, prénom, adresse postale, adresse email, n° DCS.

Elles sont destinées à Wonderbox SAS et à l'ensemble des sociétés qu'elle contrôle ainsi qu'aux sous-traitants. Elles peuvent faire l'objet d'un transfert auprès de sous-traitants situés dans l'UE ou en dehors de celle-ci. Pour les données transférées hors UE, il a été mis en place et il est mis à disposition les garanties appropriées visées à l'article 46. 2) point c) du Règlement.

Ces données sont nécessaires pour permettre l'exécution de la Garantie. L'absence de ces données rendra impossible la mise en œuvre de la Garantie.

Les données sont conservées pendant 3 ans, à compter de la collecte ou du dernier contact (CNIL n° NS-048).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité des données vous concernant et d'opposition ou de limitation à leur traitement.

Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez écrire à :

- Pour un Coffret WONDERBOX : WONDERBOX SA – Boulevard Brand Whitlock, 87, 1200 Woluwe-Saint-Lambert Bruxelles (Belgique) ou via le formulaire en ligne accessible sur le Site de Wonderbox dans l'onglet « Aide et Contact » / « Nous Contacter ».
- Pour un Coffret VIVABOX : VIVABOX - Boulevard Brand Whitlock, 87, 1200 Woluwe-Saint-Lambert Bruxelles (Belgique) ou via le formulaire en ligne accessible sur le Site de Vivabox dans l'onglet « Aide et Contact » / « Nous Contacter ».

Vous bénéficiez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Les données collectées ne seront pas utilisées pour mettre en place une décision automatisée.

Article 9 – Fraudes et loi applicables

9.1 Fraude

Toute participation multiple d'une même personne sous couvert de plusieurs comptes ou pseudonymes ou pour le compte d'autres participants est interdite et sera analysée comme une fraude à la présente Garantie.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, le Garant se réserve le droit de demander des documents complémentaires (notamment justificatifs de domicile et/ou pièce d'identité).

En l'absence de retour de la part du Bénéficiaire dans le cadre de ce contrôle, le déclenchement de la Garantie sera suspendu. Il sera considéré qu'il s'agit d'une fraude, si passé un délai de 2 mois à compter de la demande du Bénéficiaire, celui-ci n'a pas fait droit aux demandes du Garant en dépit de deux relances.

Un contrôle systématique interviendra dès lors que le montant du Coffret Cadeau concerné est égal ou supérieur à 300€.

Toute fraude ou non-respect de la présente Garantie pourra donner lieu à l'exclusion de la Garantie pour son auteur, les Garants se réservant, le cas échéant, le droit d'engager à son encontre des poursuites judiciaires.

9.2 Loi applicable

La présente Garantie est soumise à la loi belge.

En cas de désaccord persistant relatif à l'interprétation et l'application la présente Garantie, et à défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours, le litige relèvera des juridictions compétentes de Bruxelles.

Article 10 – Textes applicables

Cette garantie commerciale n'affecte pas les droits légaux du consommateur tels que décrits par la loi du 1er septembre 2004. Outre la garantie commerciale, et conformément aux articles 1649bis à 1649octies du Code civil, le vendeur couvre également tout défaut de conformité qui existe au moment de la livraison du bien et se manifeste dans un délai de deux (2) ans à compter de la livraison du bien.