

CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE POUR L'OPERATION « SATISFAIT OU REMBOURSE SOUS FORME D'AVOIR WONDERBOX »

Article 1 – Objet et Garant

La société MULTIPASS, (nom commercial Wonderbox), Société par Actions Simplifiée au capital de 35.820 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 479 678 153, dont le siège social est situé au 71 rue Desnouettes, 75015 Paris, agit dans le cadre de la présente opération en qualité de Garant (ci-après dénommée le « **Garant** »).

Le Garant crée une Garantie « Satisfait ou remboursé sous forme d'avoir Wonderbox », dont la participation est limitée dans le temps (ci-après dénommée la « **Garantie** »). Cette Garantie donne droit aux participants, ayant acheté un Coffret Cadeau de la marque WONDERBOX, gamme séjour « Insolite », (ci-après « **Coffret Cadeau** »), d'être remboursés sous forme d'avoir Wonderbox 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/ou même adresse postale.

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 2026 et avant la réalisation de la prestation, dans les conditions détaillées en article 6. Le Bénéficiaire pourra ensuite demander le déclenchement de la Garantie dans un délai 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 éligibles à la Garantie sont uniquement les Coffrets Cadeaux en format physique de la marque WONDERBOX suivants :

- Insolite Nuit en duo,
- Insolite Week-end en famille,
- Insolite 3 jours en duo,
- Insolite Week-end de rêve,
- Insolite 3 jours de rêve,
- Insolite Week-end gourmand,
- Insolite 3 jours gourmands,
- Insolite Mille & une nuits.

Les Coffrets Cadeaux éligibles doivent être achetés en France Métropolitaine entre le 28/11/2025 et le 31/12/2025 inclus (ci-après « **Dates d'éligibilité** ») dans l'un des points de vente physique ou web participants dont la liste figure sur le site www.garantiesatisfaction.com (ci-après désignés ensemble « **Points de Vente Participants** »).

Lorsqu'il s'agit d'une référence de Coffret Cadeau éligible, les Coffrets Cadeaux suivants ne peuvent pas bénéficier de la Garantie :

- Les Coffrets Cadeaux issus d'un échange ou d'une prolongation, quand bien même l'achat aurait eu lieu durant les Dates d'éligibilité
 - Les Coffrets Cadeaux qui ne sont pas achetés auprès d'un des Points de Vente Participants.
- Ainsi, sont notamment exclus les Coffrets Cadeaux achetés :
- sur www.amazon.fr ou autre marketplace,
 - auprès d'un Comité d'entreprise,
 - sur les sites <http://cgos.wonderbox.fr/>, <http://collectivite.wonderbox.fr>, <http://cnas.wonderbox.fr>
 - auprès des comptes et plateformes à destination des professionnels,
 - via des programmes de fidélité ou de partenariat conclus avec des professionnels pour le bénéfice de leurs clients particuliers ou entreprises.

Tous les Coffrets Cadeaux achetés en dehors des Dates d'éligibilité ne bénéficieront pas de 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. Il est entendu qu'une même personne ne peut disposer que d'une seule adresse email. Cette limitation demeure 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.

La présente Garantie n'est pas ouverte au personnel des sociétés du groupe Wonderbox SAS.

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 Wonderbox. 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.

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 Wonderbox

La Garantie permet le remboursement de la totalité du Coffret Cadeau sous forme d'avoir Wonderbox. Il sera disponible sur le compte Client accessible sur www.wonderbox.fr.

5.2 Conditions relatives à la mise à disposition de l'avoir Wonderbox

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

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 www.wonderbox.fr.

La durée de validité du nouveau e-Coffret, acquis au moyen de l'avoir, sera celle indiquée lors de l'achat (conditions d'utilisation du e-Coffret accessibles au sein des Conditions générales de vente sur le site www.wonderbox.fr).

Article 6 - Souscription / Activation de la garantie obligatoire

6.1 Période de souscription

Pour pouvoir bénéficier de la Garantie il est nécessaire de procéder à l'activation de celle-ci. La Garantie devra être activée avant l'utilisation du Coffret Cadeau, et dans tous les cas, avant le 31 mars 2026 inclus.

6.2 Modalités de souscription

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

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 sous forme d'avoir Wonderbox 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 Garant vérifiera la date de réalisation effective 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 selon les dispositions de l'article 4.1 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.fr 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 et MULTIPASS 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 de WONDERBOX. 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, WONDERBOX a mis en place et met 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 conservées pendant 3 ans, à compter de la collecte ou du dernier contact.

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 : MULTIPASS – Service Clients -71 rue Desnouettes, 75015 PARIS ou via le formulaire en ligne accessible sur le Site dans l'onglet « Contactez-nous » ou directement à l'adresse : privacy@wonderbox.com. 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 adresses électroniques (email) 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 5 (cinq) jours à compter de la demande du Bénéficiaire, celui-ci n'a pas fait droit aux demandes du Garant en dépit de deux relances.

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

9.2 Litiges

Pour toute réclamation ou question relative à l'application du présent Contrat de Garantie Commerciale, les Bénéficiaires peuvent s'adresser au Garant par l'un des moyens suivants :

- Via le formulaire de contact en ligne sur wonderbox.fr accessible [ici](#).
- Par téléphone : 09 77 40 41 41 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 19h

9.3 Loi applicable

La présente Garantie est soumise à la loi française.

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 Paris.

Article 10 – Textes applicables

En application de l'article L217-22 du Code de la consommation, il est rappelé qu'indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-8 à L. 217-17 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 et 2232 du code civil.

En application du Décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, il est par ailleurs reproduit ci-dessous l'encadré de l'annexe de l'article D. 211-2 du code de la consommation.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du

contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.