



LES COFFRETS-CADEAUX

Offrir un week-end dans un château, des soins bien-être, des cours de cuisine ... La formule est simple et permet au bénéficiaire d'utiliser la prestation à sa convenance.

Toutefois, il peut y avoir des déconvenues. Voici des repères pour les éviter :

LEURS ELEMENTS

En général, les coffrets se présentent sous la forme d'une boîte comprenant :

Un catalogue présentant les prestations auxquelles le bénéficiaire du coffret peut avoir accès

Un bon d'échange ou chèque cadeau, que le bénéficiaire remettra au prestataire en paiement de l'activité choisie

Les conditions générales de vente et d'utilisation.

QUELS EN SONT LES ACTEURS ?

-**L'émetteur du coffret**, qui sélectionne des prestataires et propose leurs offres dans ses coffrets et/ou sur son site web. Il a conclu avec chacun d'eux un contrat de partenariat. L'émetteur, ou éditeur, est responsable de la bonne exécution de la prestation choisie.

-**Le vendeur** : Il peut s'agir de l'émetteur, en particulier s'il vend sur Internet, mais le plus souvent, c'est une entreprise de la grande distribution

-**Le prestataire** : Il assure la prestation présentée dans le catalogue. Il s'est engagé, pendant la durée du contrat qui le lie avec l'émetteur, à accepter les chèques-cadeaux en règlement de ses prestations.

-**Le porteur du coffret** : ce peut être la personne qui l'a reçu initialement, ou une autre, à laquelle il aura été transmis. Les coffrets-cadeaux ne sont pas nominatifs.

DES CONSEILS D'UTILISATION

Les disponibilités des prestataires sont parfois limitées, ne tardez pas à faire votre choix et à réserver.

Consultez la durée d'utilisation du coffret (plus d'un an en général), les conditions d'échange et de prolongation, dans les CGV fournies et/ou sur le site de l'émetteur

Si c'est vous qui offrez un coffret, conservez-en la preuve d'achat (ticket de caisse, courriel de confirmation de commande) jusqu'à son utilisation par le bénéficiaire.

QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

Quelques difficultés fréquentes :

- **Le choix de prestations est très limité dans la région souhaitée**

Demandez l'échange de votre coffret contre un coffret d'autre catégorie. Cela est généralement prévu dans les conditions générales d'utilisation.

Si la prestation n'est jamais disponible, ou à des dates très éloignées, il est à craindre que le prestataire n'accepte les bénéficiaires de coffrets-cadeaux qu'en périodes creuses pour son établissement. Vérifiez-le en tentant de réserver en direct. Si le prestataire vous accepte en tant que client ordinaire alors qu'il vous a refusé en tant que porteur de coffret, cela pourrait être qualifié de refus de vente (cf article L. 121-11 du Code de la consommation).

- Le prestataire vous oblige à des dépenses supplémentaires

Pour bénéficier d'offre sélectionnée, le prestataire choisi vous impose d'en souscrire une autre, complémentaire. Une telle pratique est interdite (cf article L.121-11 du Code de la consommation). Ne l'acceptez pas.

- La prestation est mal ou pas exécutée

Le bénéficiaire peut demander la réparation du préjudice subi (cf article 1240 du Code civil), selon la nature de la prestation :

S'il s'agit d'un forfait touristique (combinaison d'au moins deux prestations dont le transport, l'hébergement et un autre service touristique, pour une durée supérieure à 24 heures ou incluant une nuitée); il peut s'adresser soit au prestataire, soit à l'émetteur du coffret.

Dans les autres cas, il se retournera contre le prestataire.

En cas d'insuccès de vos démarches

Vous pouvez contacter une permanence-consommation.

Par ailleurs, en cas de prestation non conforme, vous pouvez signaler la difficulté sur le site gouvernemental SignalConso : <https://www.signal.conso.gouv.fr>

