

Coffrets cadeaux : que faire en cas de déconvenue ?

12/11/2024

Offrir un coffret cadeau, c'est tendance et pratique. Avant de vous lancer dans cet achat, pesez bien les avantages et les inconvénients et comparez les prestations offertes.



L'essentiel

- Les coffrets cadeaux comprennent un catalogue des prestations, un bon d'échange et des conditions générales de vente.
- Les émetteurs de coffrets cadeaux incluant des voyages ou séjours doivent se conformer au Code du tourisme. Ils doivent s'immatriculer au registre des opérateurs de voyage et de séjour et en garantir la bonne exécution des services.
- En cas de litige, avant d'utiliser le recours en justice, essayez toujours de trouver une solution amiable. Vous pouvez passer par le service client.

Comment fonctionne le concept ?

Les coffrets cadeaux se présentent sous la forme d'une boîte comprenant :

- un catalogue, détaillant les prestations auxquelles le bénéficiaire du coffret peut avoir accès ;
- un bon d'échange (appelé chèque cadeau) que le porteur du coffret remettra au prestataire en paiement de l'activité choisie ;
- les conditions générales de vente et d'utilisation du coffret.

Les prestations proposées sont regroupées par thème : les **séjours** (au château, en hôtellerie de charme, en chambre d'hôtes, etc.), le **bien-être** (soins en thalassothérapie ou en instituts de beauté, etc.), les **activités sportives insolites** (parachutisme, conduite sportive, etc.), la **gastronomie**, les **travaux pratiques** (cours de cuisine, séance d'œnologie, etc.).

μ

Quelle réglementation pour les coffrets cadeaux de voyage et séjours ?

Les émetteurs de coffrets cadeaux incluant des prestations de voyages ou de séjours régies par le Code du tourisme sont soumis aux dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours (cf. III de l'article L.211-1).

Ces émetteurs de coffrets cadeaux sont notamment tenus de s'immatriculer (ou de se déclarer en libre prestation de services lorsqu'ils sont établis dans un État membre de l'Union européenne) au registre des opérateurs de voyages et de séjours, avec ce que cela induit en termes d'obligations (garantie financière, assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle).

Ils sont en outre responsables de plein droit de la bonne exécution des services prévus par le contrat. Si la prestation choisie n'est pas exécutée, ou l'est mal, l'utilisateur du coffret peut lui demander réparation.

Les dispositions précitées du Code du tourisme ne s'appliquent pas aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de ces bons ou coffrets.

Que faire en cas de litige ?

Si le service délivré comporte d'importantes disparités avec l'offre décrite dans la box, cela s'apparente à de la publicité mensongère.

En cas de litige, plusieurs démarches peuvent être menées avant d'utiliser le recours en justice.

- La première solution est d'essayer de trouver une solution amiable par le dialogue. Pour cela, **contactez le service client** en exposant votre problème. Ce premier contact peut être fait par téléphone ou par courriel. **Il peut s'avérer utile pour la suite éventuelle du litige de pouvoir conserver une preuve de l'envoi.**
- Si ce premier contact n'a pas été satisfaisant, il est alors conseillé d'envoyer une **lettre recommandée avec accusé de réception.**
- N'hésitez pas à effectuer une contestation auprès de l'émetteur du coffret, qui pourra appuyer votre demande.

En cas d'annulation ou de modification de l'offre par le prestataire, demandez à être remboursé. Vous n'êtes pas tenu d'accepter une proposition de remplacement. S'il s'agit d'un produit touristique (composé de plusieurs prestations), vous possédez les mêmes droits que lors d'une souscription d'un séjour dans une agence de voyages : la responsabilité de l'émetteur pourra donc être engagée en vertu de l'article L. 211.-16 du code du tourisme, et vous pourrez être indemnisé. Dans les autres cas, vous pouvez demander d'être remboursé.

Liens utiles

Ce que dit la loi :

- [Code de la consommation, notamment articles L.121-2 et suivants relatifs aux pratiques commerciales trompeuses](#)
- [Code du tourisme : articles L.211-1 et suivants relatifs à la vente de voyages et de séjour](#)