CGV VENTES DIRECTES
GUICHETS - CORRESPONDANCE – PMR & C.E
V130417

INFORMATIONS PREALABLES

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales de vente (« CGV ») concernent la société suivante en sa qualité d'exploitant du Stade Pierre-Mauroy et de distributeur direct de la billetterie des événements organisés dans l'enceinte :
ELISA, SAS de droit français au capital de 4 840 000 Euros ayant son siège social au 261 Boulevard de Tournai, 59650 Villeneuve d'Ascq, inscrite au RCS de Lille Métropole sous le numéro 508 378 130 ;
Les CGV régissent la vente aux particuliers (« les Clients »), par la société ELISA (« le Vendeur »), de titre d'accès (ou « Billets ») lors des événements du Stade Pierre Mauroy (« Stade ») lorsque le Vendeur agit en qualité de distributeur direct de billetterie. A ce titre les CGV s'appliquent dans les cas suivants :
- Ventes de Billets aux guichets du Stade ;
- Ventes de Billets Grand Public par correspondance :
- Ventes de Billets PMR par correspondance ;
- Ventes de Billets CE/GROUPE par correspondance.

Toute version dans une langue étrangère des présentes CGV n'a qu'une valeur purement indicative. Seules les CGV rédigées en langue française font foi et régissent les relations entre le Client et le Vendeur.
Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les CGV à tout moment, le Client ne pouvant se prévaloir de la non connaissance des présentes, celui-ci est invité à consulter régulièrement les CGV sur le site www.stade-pierre-mauroy.com afin de se tenir informé des possibles évolutions des présentes conditions.

INFORMATIONS GENERALES CONCERNANT LES BILLETS

Les prix des Billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA incluse) hors participation aux frais de traitement, de gestion et d'acquisition ainsi que d'expédition. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros.
Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais il est convenu que les Billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.
Les Billets pour les événements demeurent la propriété de l'organisateur de la manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par le Vendeur ou ses mandataires. Par conséquent, ces derniers ne peuvent être tenus responsables de tout changement de sectorisation de typologie et de catégorie de place décidé par l'organisateur de la manifestation entre la commande et l'édition des Billets.
Pour certains événements, le prix de vente proposé par le Vendeur peut être supérieur à la valeur indiquée sur le Billet en raison de frais ou commissions d'acquisition perçues par les fournisseurs ainsi que des frais de gestion, intervention et/ou traitement appliqués par le Vendeur.
À l'occasion de certains événements, le Vendeur (ou l'organisateur) peut se réserver le droit d'instaurer une billetterie nominative et non-cessible. Dans ce cas, la saisie des nom et prénom du détenteur de chaque Billet est obligatoire. À défaut, le détenteur du Billet n'ayant pas été dûment complété ne pourra pas accéder au Stade. Par ailleurs, le Vendeur (ou l'organisateur) pourra décider de mettre en place une procédure de contrôle d'identité (en tribune ou aux entrées) dans le seul but de vérifier la concordance entre le Client et la personne souhaitant entrer dans le Stade. Le Vendeur (ou l'organisateur) pourra alors refuser l'entrée dans le Stade ou procéder à l'expulsion de tout détenteur d'un Billet pour lequel le contrôle d'identité se révèle non-conforme.
Il est convenu que seule la catégorie indiquée sur le Billet et telle que choisie par le Client lors du processus de commande fera foi en cas d'éventuelle contestation concernant le choix de ladite catégorie à réception des places.
La limite de places par commande pour un événement est fixée par l'organisateur et est inscrite sur la page de vente ou Bon de Commande par le Vendeur. Les personnes sollicitant plus de Billets que la limite autorisée peuvent se voir refuser ou annuler la délivrance des Billets.
Aucun duplicata du Billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

SITUATION DES PLACES

Si la possibilité lui en est donnée, le Client choisit l'emplacement qu'il désire pour l'événement en fonction des places disponibles. L'attribution des places est réalisée dans l'ordre d'enregistrement des réservations et ne constitue en aucun cas un engagement contractuel de la part du Vendeur sur l'emplacement réel des places.
Par défaut les places d'une même commande sont regroupées, par rang, bloc, ou portes. Dans la mesure du possible les places d'une même commande sont contiguës. Toutefois il peut arriver (ex : forte demande…) que les places soient séparées auquel cas le Vendeur s'efforce d'obtenir la répartition la plus proche possible dans la limite des possibilités techniques.
Une fois la commande validée, elle devient définitive et aucune contestation ou annulation ne pourra être recevable et acceptée. En conséquence de quoi, le Vendeur ne peut être responsable de l'inobservation du Client des conditions de ses places.
En cas de travaux/aménagements dans le Stade rendus notamment nécessaires par des impératifs de sécurité, la localisation du Billet acheté pourra être modifiée sans modification du prix, ce qui est expressément accepté par le Client qui sera averti par le Vendeur.
Du fait de la très forte demande, de la rareté de l'offre et du mode de commercialisation particulier de certains événements, les catégories de places par nos fournisseurs peuvent différer de la demande initiale.

RETRAIT DU TITRE D'ACCES

Selon les modalités définies par l'organisateur et/ou le Vendeur, un ou plusieurs modes de retrait seront proposés aux acheteurs.
Les différents modes disponibles seront proposés au Client lors de sa prise de commande (sur le Bon de Commande dédié applicable).
ENVOI POSTAL : Le Client pourra recevoir sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse communiquée au Vendeur, moyennant le paiement d'un supplément forfaitaire précisé lors de la commande.
Le Vendeur expédiera le justificatif de paiement ainsi que les Billets à l'adresse indiquée par le Client au cours du processus de commande (adresse de domicile ou autre adresse). En cas de changement d'adresse postérieur à la commande, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée si la commande a été expédiée à l'adresse d'expédition indiquée lors du processus de commande. Il appartient au Client de prendre les dispositions auprès de La Poste ou du transporteur pour faire suivre son courrier en cas de changement d'adresse.
Ni indemnisation ni remboursement ne peuvent être consentis au titre de préjudice consécutif au retour postal à l'expéditeur postérieurement à la date de l'événement ou rendant impossible un renvoi ou l'organisation du retrait des Billets sur place.
En cas de commande tardive par rapport à la date prévue de l'événement choisi, le Client sera dans l'obligation de passer commande par le biais d'«e-ticket ». L'envoi postal ne peut garantir la bonne réception de la commande lorsqu'il est demandé moins de 8 jours avant la date de l'événement.
IMPRESSION « E-TICKET » : Les Billets vendus par le Vendeur peuvent également prendre la forme d'« e-ticket» c'est-à-dire des titres d'accès imprimables sur un support papier A4. Le titre d'accès « e-ticket » est obligatoirement imprimé par le Client, et envoyé par mail à l'adresse communiquée par ce dernier sur le Bon de Commande. Le titre d'accès « e-ticket » est valable uniquement dans les conditions qui suivent :
Il doit être imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait (vertical). Aucun autre support (électronique, écran ordinateur, écran téléphone mobile…) ne sera accepté.
Un titre d'accès partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et sera considéré comme non valable. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le Client devra imprimer à nouveau le fichier numérique. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, le Client s'assurera que les informations écrites sur le titre d'accès ainsi que le code barre sont bien lisibles.
En conséquence, avant toute commande de titre d'accès, le Client doit s'assurer qu'il pourra disposer de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer son « e-ticket » :
Un ordinateur relié à l'Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader ou équivalent et d'une imprimante. Le Client devra tester préalablement à la commande que l'imprimante utilisée permet d'imprimer correctement le « e-ticket ». Le Vendeur décline toute responsabilité en cas d'impossibilité pour le Client d'imprimer son « e-ticket » du fait du non-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus.
Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire ce titre d'accès de quelque manière que ce soit. La reproduction du titre d'accès et l'utilisation de la copie de ce titre d'accès sont passibles de poursuites judiciaires.
Le Vendeur décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du titre d'accès, dans la mesure où le Vendeur ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligence, de même en cas de perte, vol ou utilisation illicite du titre d'accès.
Le numéro du titre d'accès et les codes-barres garantissent l'unicité de passage lors du contrôle. La première personne à présenter le titre d'accès est présumée être le porteur légitime et sera admise à assister à la manifestation, quelque que soit le nom figurant, le cas échéant, sur le titre d'accès.
Lors des contrôles, le Client devra obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants. Le Client devra conserver ce titre pendant toute la durée de la présence sur le lieu de l'événement.
RETRAIT AUX GUICHETS DU STADE : Les modalités seront indiquées à l'acquéreur dès le dispositif de retrait connu. Un justificatif de retrait, à présenter aux guichets sera fourni à l'acquéreur par le Vendeur. Un contrôle d'identité pourra être exigé en échange de la commande afin de vérifier la concordance entre le Client et la personne retirant le titre d'accès aux guichets.

ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Il est préalablement rappelé que, conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation applicable aux présentes CGV, le Client ne peut exercer aucun droit de rétractation pour les Billets qu'il achète.
Les événements se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. Ainsi le Vendeur, ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable des éventuelles modifications, annulations ou reports.
Un Billet ne peut être remboursé, repris ou échangé, même en cas de perte ou de vol, sauf en cas d'annulation d'un spectacle et d'une décision par l'organisateur de procéder au remboursement des Billets.
Dans cette seule situation, la commande pourra être remboursée intégralement, frais d'expédition inclus, sous réserve de retour des Billets reçus par le client auprès du Vendeur.
Il est expressément précisé qu'en cas d'annulation pour cas de force majeure, le remboursement n'est pas garanti de plein droit.
Les modalités d'échange, de transfert de date de validité des Billets ou de remboursement sont décidées par l'organisateur. L'information sera transmise par le Vendeur aux Clients par messages électroniques ou alerte téléphonique. Le remboursement ne peut intervenir qu'après le retour des Billets si ceux-ci sont déjà parvenus au Client.
Pour certains spectacles, l'organisateur se réserve le droit de procéder à des reports, modification de dates et horaires interdisant toute demande en annulation et remboursement des clients empêchés et ce jusqu' au jour de la manifestation. Cette particularité concerne notamment les rencontres sportives où les jours et horaires de la représentation sont indiqués sous réserve et susceptibles de subir des modifications décidées par l'organisateur sans que cela n'ouvre droit à indemnisation ou remboursement en cas d'impossibilité pour le client d'assister à la représentation.
A l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel le Client a réservé des Billets, celui-ci accepte que le Vendeur, dans la mesure du possible lorsqu'il aura lui-même été prévenu par l'organisateur, puisse utiliser les coordonnées saisies lors de la réservation pour tenir informé le Client de la marche à suivre.
En cas de report d'un événement pour lequel un titre d'accès au parking a été acheté, le titre d'accès au parking n'est pas remboursé et reste valable pour la date du report.
En cas d'annulation de l'événement pour lequel un titre d'accès au parking a été acheté, le titre d'accès au parking est remboursé (à l'exception de tous autres frais de gestion, d'envoi, de transports, d'hôtellerie…). Si l'événement est interrompu au-delà de la moitié de sa durée le titre d'accès au parking ne fera l'objet d'aucun remboursement.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Il est préalablement rappelé qu'en cas d'éventuelles contradictions entre les CGV du Vendeur et celles de l'organisateur, celles de l'organisateur prévaudront.
LE CLIENT DETENTEUR D'UN BILLET S'INTERDIT :
- De vendre ou échanger ou de tenter de vendre ou échanger le Billet à titre onéreux, les droits relatifs au titre d'accès à des tiers. La revente ou tentative de revente sans l'accord de l'organisateur de la manifestation pourra faire l'objet de poursuites.
- De vendre et/ou céder son (ses) Billet(s), pour les événements sportifs, à un tiers faisant partie de supporters de l'équipe adverse, et ce pour d'évidentes raisons de sécurité.
- D'utiliser ou de tenter d'utiliser le Billet acheté dans un but promotionnel ou commercial, notamment dans le cadre de tout jeu-concours, loterie, cadeau commercial ou toute autre action de ce type, faisant l'objet d'un forfait ou plus généralement de toute forme de visibilité quelle qu'elle soit.
- D'associer ou de tenter d'associer de quelque manière que ce soit son nom ou le nom d'un organisme de toute sorte (sociétés, associations, marques…) à l'événement que ce soit directement ou indirectement.
- Durant l'événement de photographier, filmer, enregistrer ou retransmettre par tous moyens, en particulier par internet, ou d'aider toute autre personne agissant ainsi. Pour assurer la sécurité du public le Vendeur est doté d'un système de vidéo surveillance susceptible d'être utilisé pour arrêter ces agissements ou en cas de poursuites pénales. Un droit d'accès est prévu pendant les 7 jours de conservation des images.

LE CLIENT DETENTEUR D'UN TITRE D'ACCES S'ENGAGE :
- À ce que dans le cas où l'acquéreur achèterait un ou plusieurs Billets pour le compte d'un ou de plusieurs bénéficiaires à titre gratuit, ces derniers devront prendre connaissance et se conformer aux présentes CGV ainsi qu'au Règlement Intérieur du Stade.
- À ce que l'utilisation du Billet ne soit que pour son usage personnel.
- À ne pas utiliser le contenu de la manifestation de l'organisateur, ce contenu étant propriété de ce dernier. Le Client s'engage par exemple à ne pas fixer, copier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire ou publier tout ou partie des images et sons de la manifestation.

RESPONSABILITE DU VENDEUR

Le Vendeur est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance ou en vente directe, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.
Toutefois, le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Client, soit au fait d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.
De même, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents, le cas échéant, à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques. Notamment, le Vendeur ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les serveurs du Vendeur qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

NON-RESPECT DES PRESENTES CGV

Le Client en violation de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ou dont les Billets n'ont pas été obtenus conformément à celles-ci, verra sa commande annulée et/ou se verra refuser l'entrée au Stade ou en sera expulsé.
En cas de violation des CGV, le Client ne pourra avoir droit à aucun remboursement ni indemnité de quelque nature que ce soit et la restitution du Billet pourra être exigée par le Vendeur.
Il est par ailleurs précisé que le non-respect des présentes CGV peut être de nature à engager un recours judiciaire à l'encontre du Client.
Notamment, le Client est informé que l'article 313-6-2 du Code Pénal dispose que « Le fait de vendre, d'offrir à la vente ou d'exposer en vue de la vente ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la vente ou de la cession des Billets à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur ou du propriétaire des droits d'exploitation de cette manifestation ou de ce spectacle, est puni de 15 000€ d'amende. Cette peine est portée à 30 000€ d'amende en cas de récidive ».
Enfin, il est convenu que le fait de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation de la part du Vendeur à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dispositions des présentes.

DROIT A L'IMAGE ET DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client est conscient et accepte que dans le but d'assurer la sécurité du public lors d'un événement, il pourra être filmé par le système de vidéo surveillance susceptible d'être utilisé en cas de poursuites pénales ou de réquisitions formulées par les autorités compétentes.
De plus, tout détenteur de Billet assistant à un événement reconnaît expressément qu'il s'agit d'une manifestation publique et consent au Vendeur et à l'organisateur à titre gracieux, le droit d'utiliser son image sur tout support en relation avec la manifestation et/ou la promotion du Stade, du Vendeur ou de l'organisateur. Ces droits sont librement cessibles par le Vendeur ou l'organisateur à tout tiers de son choix.
Les réponses relatives aux données personnelles sont facultatives à l'exception des noms, prénoms et adresses complètes, obligatoires pour la prise en compte de l'acquisition du Billet, pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures. Le défaut de renseignement entraîne la non validation de la commande.
Conformément à loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations relatives au détenteur d'un Billet a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et est destiné à la promotion commerciale du Vendeur. Les destinataires des données sont les services marketing et commercial du Vendeur. Les données pourront être cédées à leurs partenaires commerciaux à des fins de prospection.
Le détenteur d'un Billet dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès du service marketing et commercial du Vendeur. Le détenteur d'un titre d'accès peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

OFFRES PROMOTIONNELLES PONCTUELLES

Les Billets peuvent être l'objet d'offres promotionnelles. Toute offre promotionnelle spéciale sera soumise aux présentes CGV, en cas de contradiction entre les termes de l'offre spéciale et les présentes CGV, les termes de l'offre spéciale prévaudront.
Le Vendeur se réserve le droit de modifier les termes des offres spéciales ou de retirer ces dernières à tout moment. Toute commande passée avant que l'offre ne soit retirée ou modifiée sera honorée aux conditions en vigueur à la date de la commande.

LITIGES

Les présentes CGV sont régies exclusivement par le droit français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables.
Toute opération intervenant entre le Vendeur et le Client, non contestée dans les 6 mois, ne peut donner lieu à une réclamation. Pour toute demande et réclamations, le Client devra s'adresser, par lettre recommandé, au Service Billetterie - ELISA - 261, Boulevard de Tournai - 59650 - Villeneuve d'Ascq.
A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis au tribunal territorialement compétent du ressort du siège social ou domicile du défendeur.

CONDITIONS PARTICULIERES - BILLETS AUX GUICHETS DU STADE

Lors de certains événements, le Client pourra acheter des billets en amont de l'événement et/ou le jour de l'événement directement aux guichets du Stade. Les horaires d'ouverture des guichets sont disponibles sur les portes de ces derniers ou en appelant le Vendeur au 03.20.59.40.00.
La commande est matérialisée par la délivrance des Billets (thermiques) directement au Client après le paiement total des sommes dues par ce dernier. Seul le paiement comptant et complet ne pourra entrainer la délivrance de Billets. Le paiement s'effectue par carte bancaire portant le sigle CB ou par liquide et uniquement.

CONDITIONS PARTICULIERES - BILLETS GP PAR CORRESPONDANCE

Lors de certains événement, le Client pourra acheter des Billets Grand Public en amont de l'événement, selon les modalités particulières mentionnées au Bon de Commande dédié, directement auprès du personnel du Vendeur à l'adresse suivante - Service Billetterie - ELISA - 261, Boulevard de Tournai - 59650 - Villeneuve d'Ascq.
Tout Bon de Commande incomplet ne pourra être traité. La commande, complétée et signée par le Client, ne sera considérée comme complète qu'à réception du Bon de Commande par le Vendeur accompagné du paiement total des Billets.
Le Vendeur ne délivre les Billets qu'à encaissement total des sommes dues par le Client. En cas de refus d'encaissement ou à défaut de paiement, la commande pourra automatiquement être annulée et le Client prévenu par tout moyen, étant précisé que le Vendeur se réserve le droit d'appliquer des frais d'annulation à la charge du Client.
Le prix des Billets est payable au comptant le jour de la commande. Le paiement s'effectue par chèque selon les modalités précisées au Bon de Commande.
Pour les ventes GP par correspondance, les modalités de retrait sont précisées au Bon de Commande.

CONDITIONS PARTICULIERES – BILLETS PMR – CE/GROUPE

Le Client souhaitant commander des Billets de catégorie CE/GROUPE ou PMR (places sans siège destiné à accueillir les personnes en fauteuil roulant) devra en faire la demande auprès du Vendeur, selon les modalités particulières mentionnées au Bon de Commande (soit CE/GROUPE soit PMR), propre à chaque événement. Le Bon de Commande est disponible sur le site www.stade-pierre-mauroy.com ou auprès du personnel du Vendeur à l'adresse suivante Service Billetterie - ELISA - 261, Boulevard de Tournai - 59650 - Villeneuve d'Ascq.
Dans le cadre des ventes de catégorie CE/GROUPE ou PMR, les modalités liées aux conditions d'accès à la catégorie CE/GROUPE ou PMR (nombre de personne, remises éventuelles, situation du Client…) sont inscrites au Bon de Commande et déterminées par l'organisateur.
Tout Bon de Commande incomplet ne pourra être traité. La commande, complétée et signée par le Client, ne sera considérée comme complète qu'à réception du Bon de Commande par le Vendeur accompagné du paiement total des Billets. Il est d'ores et déjà précisé que toute commande PMR devra être obligatoirement accompagnée d'une photocopie de la carte d'invalidité.
Le Vendeur ne délivre les Billets qu'à encaissement total des sommes dues par le Client. En cas de refus d'encaissement ou à défaut de paiement, la commande pourra automatiquement être annulée et le Client prévenu par tout moyen, étant précisé que le Vendeur se réserve le droit d'appliquer des frais d'annulation à la charge du Client.
Le prix des Billets est payable au comptant le jour de la commande. Le paiement s'effectue par chèque selon les modalités précisées au Bon de Commande.
Pour les ventes CE/GROUPE, les modalités de retrait sont précisées au Bon de Commande. Les ventes PMR sont récupérables exclusivement le jour de l'événement, au guichet de retrait désigné, contre le paiement de la commande en liquide ou CB et uniquement.

STADE **PIERRE MAUROY**
MÉTROPOLE EUROPÉENNE LILLE