

CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILLETS GRAND PUBLIC DECATHLON ARENA STADE PIERRE MAUROY

⚠ IMPORTANT

Le Client est informé que tout achat de billetterie grand public depuis le site internet stade-pierre-mauroy.com se fait depuis une page dite en « marque blanche » auprès des services de Ticketmaster.

En conséquence, les relations entre le Client et le vendeur sont régis par les présentes CGV. Ticketmaster intervient comme simple intermédiaire de vente de billets entre le Client et les Organisateurs des spectacles ou des événements concernés, en agissant ainsi pour le compte de ces derniers.

Ainsi, les présentes conditions de vente concernent uniquement les actes de vente de billetterie et en aucun cas le spectacle ou l'événement lui-même.

La présente version des CGV TICKETMASTER est donnée à titre d'information au Client sur stade-pierre-mauroy.com.

Seule la version française disponible sur le site officiel www.ticketmaster.fr est légalement opposable au Client.

PRÉAMBULE :

Ticketmaster intervient comme simple intermédiaire de vente de billets entre le Client et les Organisateurs des spectacles ou des événements concernés, en agissant ainsi pour le compte de ces derniers. En conséquence, les présentes conditions de vente concernent uniquement les actes de vente de billetterie et en aucun cas le spectacle ou l'événement lui-même.

1 - PRIX DES PLACES ET REGLEMENT :

1.1 - Les prix des billets de spectacles sont indiqués en Euro Toutes Taxes Comprises incluant les frais de location hors participation aux frais de traitement et d'expédition indiqués ci-après à l'article 7.

1.2 - Pour certains spectacles, à la demande des organisateurs, vous recevrez des contremarques à la place des billets. Dans ce cas, les billets sont à retirer, en échange des contremarques, à l'entrée de la salle, 30 minutes avant le début du spectacle.

1.3 - Sauf indication contraire, le nombre total de places en réservation cumulé par personne ne peut être supérieur à 20 billets par commande, ou au nombre maximum de billets précisé spécifiquement pour certains événements pendant le processus d'achat. Il est également interdit d'obtenir ou de tenter d'obtenir des billets par l'utilisation non autorisée de tout robot ou logiciel automatisé, ou d'un lien non autorisé vers un site Web, ou par toute autre activité illégale ou non autorisée. En cas de non-respect de ces règles, par un acheteur individuel ou par de multiples acheteurs connectés en simultanés (par exemple en utilisant plusieurs cartes de crédit ou en réservant plusieurs commandes sur la même carte de crédit), ou par le biais de moyens automatisés de réservation, Ticketmaster se réserve le droit d'annuler les commandes que nous soupçonnons raisonnablement d'avoir été passées en violation de ces présentes conditions générales de vente, sans aucun préavis, et tous les articles obtenus dans le cadre de ces commandes seront nuls.

1.4 - Les billets achetés sur ce site ne peuvent pas :
(a) être utilisés à des fins de publicité ou de promotion, d'usage commercial, médiatique ou de relations publiques, de concours ou de loterie, (ou pour tout autre gain commercial similaire) ; et/ou
(b) être combinés avec tout service d'accueil, de voyage ou d'hébergement et/ou toute autre marchandise, produit ou service pour créer un ensemble destiné à la vente ou à une autre distribution, à moins que nous et l'organisateur concerné de l'événement ou lieu de l'événement n'ayons donné une autorisation écrite formelle au préalable et que, même si une telle autorisation est accordée, l'utilisation de nos marques et autres propriétés intellectuelles ou de celles de tout organisateur ou lieu de l'événement soit également soumise à l'autorisation écrite expresse et préalable du propriétaire.

1.5 - Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont uniquement payables en Euro. Un billet de spectacles ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'un spectacle et de décision par l'organisateur du remboursement des billets.

1.6 - Ticketmaster se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

1.7 - L'achat de titres d'accès sur le site www.ticketmaster.fr emporte adhésion aux dispositions générales ou propres à certains événements :

DISPOSITIONS GENERALES :

Ce billet doit impérativement être accompagné de son coupon de contrôle lorsqu'il est présenté à l'entrée du site (billet non valable si présenté sans son coupon de contrôle) et pouvoir être présenté lors de tout contrôle de sécurité sur le site.

L'acquisition de ce billet emporte adhésion au règlement intérieur propre au site figurant au recto et disponible auprès de celui-ci, soit au règlement intérieur propre à l'organisateur, et disponible auprès de celui-ci. Toute personne qui ne se conforme pas à ce règlement intérieur, aux dispositions spécifiques prises par l'organisateur, aux règles de sécurité et santé publique en vigueur (ou aux présentes conditions qui font foi à défaut de règlement intérieur ou de dispositions spécifiques) pourra se voir refuser l'entrée du site ou s'en voir expulsé sans pouvoir prétendre au remboursement de son billet.

D'une manière générale, les manifestations se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. En aucun cas le distributeur de ce billet ne pourra être tenu responsable de tout incident en rapport avec la manifestation. Le prix figurant au recto est le prix global payé par le spectateur. Ce billet ne peut être ni repris, ni échangé, même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré. La loi française interdit, sous peine d'amende, de vendre ou de proposer à la vente des titres d'accès à un événement sportif, culturel, commercial ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de l'événement. En cas d'annulation de la manifestation, le prix du billet sera remboursé. En cas de report le remboursement éventuel de ce billet sera soumis aux conditions de l'organisateur de l'événement. Ce billet ne fera l'objet d'aucun échange ou remboursement si l'organisateur est amené à modifier les programmes, la distribution ou les horaires.

Il est recommandé d'occuper sa place au moins 30 minutes avant le début du spectacle. L'accès au site et/ou aux places numérotées n'est pas garanti après l'heure de début du spectacle et ne donne droit à aucun remboursement. Il est interdit de photographier, de filmer ou d'enregistrer. Le spectateur peut être amené à subir une palpation de sécurité à l'entrée de certains sites. L'accès pourra être refusé à toute personne refusant de se soumettre à cette mesure de sûreté. Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire dans le site des armes, substances explosives, inflammables ou volatiles, des bouteilles, récipients, objets tranchants ou contondants et d'une manière générale tout objet susceptible de servir de projectile, tout objet dangereux et tout article pyrotechnique, des signes et banderoles de toute taille de nature politique, idéologique, religieuse ou publicitaire. Tout contrevenant engage sa responsabilité et s'expose à des poursuites. Les spectateurs sont avertis qu'en

cas de tournage d'un film ou de retransmission à la télévision de la manifestation leur image serait susceptible d'y figurer. Les appareils photos et caméras sont susceptibles d'être interdits par l'organisateur. Le détenteur de ce billet assiste sous sa propre responsabilité à la manifestation à laquelle le billet donne accès.

Toute sortie est définitive, sauf cas exceptionnel où il sera délivré une contremarque valable uniquement avec le présent billet. Sauf disposition spécifique prise par l'organisateur, un mineur doit être accompagné et surveillé par un adulte et demeure sous la responsabilité de celui-ci.

DISPOSITIONS PROPRES AUX MANIFESTATIONS DE SPORTS D'EQUIPE :

Pour assurer la sécurité du public, un site peut être équipé d'un système de vidéo-surveillance placé sous le contrôle d'officiers de police judiciaire et dont les images sont susceptibles d'être utilisées en cas de poursuites pénales. Un droit d'accès est prévu pendant un délai qui peut varier selon les sites (loi 95-73 du 21 janvier 1995 modifiée par le décret 92-926 du 17 octobre 1996). Lorsqu'une rencontre sportive n'a pas lieu ou est définitivement arrêtée en première période ou à la mi-temps, les billets restent valables pour la rencontre remise ou à rejouer, mais ils peuvent être remboursés à la demande dans les conditions prévues par l'organisateur.

Quiconque pénétrant sur l'aire de compétition d'une enceinte sportive, aura troublé le déroulement d'une compétition ou porté atteinte à la sécurité des personnes et des biens (extraits de la loi 931282 du 6 décembre 1993) peut être condamné à de l'emprisonnement, à payer une amende et à se voir interdire l'accès à une enceinte sportive. Pour les rencontres de rugby, tout spectateur, y compris les enfants, doit être porteur d'un billet correspondant à une place précise. La position des jeunes enfants dans les bras ou sur les genoux est interdite. La fédération de rugby déconseille aux parents d'emmener des enfants de moins de cinq ans au stade.

DISPOSITIONS PROPRES AUX PARCS DE LOISIRS :

Ce billet ne garantit pas l'accès en cas de haute affluence et durant les événements spéciaux non spécifiés sur le billet.

2 - BILLETTERIE EN TEMPS REEL2.1 – Disponibilité

Toutes vos réservations sont effectuées en temps réel sur des serveurs de billetterie avec allocation de nos meilleures places disponibles. Dans ce cadre, notre serveur vous informe en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de votre commande dans la catégorie de prix ou de placement choisi. En cas d'indisponibilité dans l'une des catégories de places demandées, notre serveur vous propose automatiquement les meilleures places restantes dans les autres catégories.

2.2 - Récapitulatif de votre réservation en cours
Lors de votre réservation, un récapitulatif de votre réservation en cours vous sera affiché pour vous permettre de vérifier avant validation de la commande que les places qui vous sont attribuées correspondent bien à votre souhait. Il sera notamment précisé lorsque les places attribuées par le système de billetterie ne sont pas contiguës (côte à côte). Si les places qui vous ont été attribuées ne vous conviennent pas, vous avez la possibilité de les annuler avant paiement. Attention cette page récapitulative ne correspond qu'à une commande en cours et ne constitue pas une preuve de réservation ferme. Tant que vous n'avez pas validé la réservation et procédé au paiement, la commande n'est pas définitive.

3 - PLANS DE SALLE ET LOCALISATION DES PLACES

Au cours de votre réservation, vos places peuvent vous être indiquées sur un plan de salle si celui-ci est disponible et s'il s'agit de places numérotées.

4 - MODALITES DE REGLEMENT

Différents modes de paiement pourront vous être proposés, selon les événements, en fonction du mode de délivrance des billets que vous aurez choisi et selon le délai entre la date à laquelle vous effectuez votre réservation et la date de l'événement, ou à la demande de l'organisateur

Les modes de paiement Chèque bancaire et Chèque Vacances ne peuvent être proposés si la manifestation réservée se déroule à moins de 15 jours de la date de réservation.

Lors de votre réservation, vous êtes amenés à choisir le mode de paiement de votre commande et à suivre les instructions relatives à chaque mode de paiement.

4.1 – Carte bancaire

Le paiement en carte bancaire permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive. Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande en billetterie de spectacles sont les cartes des réseaux CARTE BLEUE / VISA, EUROCARD / MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS.

4.2 – Paypal

Le paiement par Paypal permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive. Vous devez disposer au préalable d'un compte Paypal valide. Ce mode de paiement ne peut être proposé si vous choisissez de retirer vos billets dans un point de vente.

4.3 - Chèque bancaire ou Chèque Vacances

Le paiement par chèque équivaut à une prise d'option. Dans le cas d'un paiement par chèque, ce dernier doit nous parvenir dans les sept jours calendaires suivants votre commande pour que nous validions définitivement votre commande. Afin de vous garantir que vos places vous soient maintenues, veuillez à envoyer votre chèque dès que vous avez passé votre commande, en précisant au dos du chèque, votre nom, le numéro de votre commande ainsi que l'événement réservé.

Faites parvenir votre chèque à l'adresse suivante :

TICKETNET - SUIVI WEB
Immeuble CityLife
28 allée d'Aquitaine
92000 Nanterre

Votre option posée lors du choix du mode de paiement par chèque reste valable 7 jours à compter de la date de la commande. Passé ce délai, si votre chèque ne nous est pas parvenu, votre option s'annulera automatiquement. Votre option ne sera validée qu'après réception de votre chèque. Les places qui vous seront attribuées à réception de votre chèque correspondent à la catégorie de places que vous avez demandée.

Attention : vos billets ne vous seront expédiés qu'après réception de l'avis d'encaissement de votre chèque.

Ticketmaster ne saurait être tenu pour responsable pour tout retard lors de l'envoi ou de l'acheminement du chèque.

4.4 - Carte cadeau Ticketmaster

Le paiement en carte cadeau Ticketmaster vous permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive. Réglez tout ou partie du montant en carte cadeau Ticketmaster et complétez si nécessaire le montant à régler par carte bancaire.

4.5 - E-Chèque-Vacances

Ce mode de paiement vous permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive. Réglez tout ou partie du montant en e-Chèque-Vacances et complétez si nécessaire le montant à régler par carte bancaire.

5 - SECURISATION DES PAIEMENTS ET DONNEES PERSONNELLES

5.1- Sécurisation des paiements

Ticketmaster a confié son système de paiement à WORLDLINE, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne certifiée PCI DSS. Nous vous garantissons la totale confidentialité de vos informations bancaires,

sécurisées par les protocoles SSL / TLS qui contrôlent systématiquement la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et cryptent tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

5.2 - Données personnelles

Les données personnelles que vous communiquez nous permettent de mener à bien votre transaction. En outre, ces données, une fois enregistrées, vous permettent d'effectuer plus rapidement vos transactions futures suite à la création de votre compte. Elles permettent également à Ticketmaster de vous expédier vos billets, et éventuellement de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel vous avez réservé des places.

Il nous paraît important que vous sachiez quelles informations à caractère personnel nous recueillons à propos de vous et comment nous les utilisons. Nous vous invitons pour cela à consulter notre [Politique de confidentialité](#).

5.3 - Demande d'informations complémentaires d'identité (IDCB)

Nous pouvons être amenés à vous demander de fournir par email ou courrier des informations complémentaires sur la carte bancaire qui a servi au paiement, l'identité de l'acheteur et/ou du porteur de la carte bancaire.

5.4 - Droit d'accès et de rectification

Conformément à la réglementation en vigueur (règlement général pour la protection des données n°2016/679 et loi du 10 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée), vous disposez à tout moment de droits d'accès, rectification, opposition ou suppression sur les données vous concernant. Pour obtenir plus de détails sur vos droits et comment les exercer, reportez-vous à la rubrique « Vos choix et vos droits » de notre [Politique de confidentialité](#).

Ticketmaster n'effectue pas de démarchage téléphonique. Vous disposez néanmoins du droit à vous inscrire sur la [liste d'opposition au démarchage téléphonique](#)

Notre site internet www.ticketmaster.fr est enregistré auprès de la [CNIL](#) et dispose du n° d'enregistrement suivant : 744579 (consultable sur le site www.cnil.fr)

6 – VALIDATION DE VOTRE COMMANDE

Lors de la validation finale de votre commande à la fin du processus de réservation, vous déclarez accepter celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par Ticketmaster font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées.

7 - MODES D'OBTENTION DES BILLETS

Le mode d'obtention de vos billets est lié au mode de paiement que vous choisissez et au délai existant entre la date de la réservation et la date de la manifestation.

En fonction de votre date de réservation par rapport à la date de la manifestation, les billets pourront vous être remis par les différents moyens suivants :

Différents modes d'obtention pourront vous être proposés lors de votre commande, selon l'événement, l'équipement du lieu en contrôle d'accès électronique, le délai existant entre la date de la réservation et la date de la manifestation.

7.1 - Par courrier :

- Pour un envoi de billets en France Métropolitaine et Corse :

Envoi	Frais de port et de traitement
Lettre Expert	7,90 €
Envoi DHL France	18,90 €

- Pour un envoi de billets à l'étranger :

Envoi	Frais de port et de traitement
Recommandé international	14,90 €
DHL *	28,90 €

* Uniquement pour certains événements

7.2 - Par Retrait en magasin ou au guichet du lieu de la manifestation (lorsque cela vous est proposé lors de la réservation)
Le retrait en magasin ou au guichet vous permet de réserver jusqu'au dernier moment sur Internet et venir retirer vos billets dans un point de retrait ou au guichet du lieu de l'événement dans les conditions suivantes :

- **le retrait en magasin : gratuit**

Lors de votre commande, le mode de retrait en magasin peut vous être proposé, et dans certains cas, par exemple à l'approche de la date de l'événement, il peut être le seul mode de retrait proposé. Dès la fin de votre commande, vous pourrez vous présenter dans un des **points de retrait** du réseau Ticketmaster, muni de votre numéro de réservation, d'une pièce d'identité ainsi que de la carte bancaire ayant servi au règlement de votre commande.

La liste des points de retrait est disponible en page d'accueil du site. Le retrait magasin n'est pas possible si vous réglez votre commande avec une e-carte.et vous ne pouvez en aucun cas retirer vos billets en magasin sur présentation d'une e-carte.

Si vous prévoyez de retirer votre billet le jour de l'événement, veuillez-vous assurer des jours et horaires d'ouverture du point de vente auprès duquel vous souhaitez retirer vos billets.

Le retrait des billets s'effectue uniquement dans les points de vente partenaires. **Le retrait de à l'entrée du lieu du spectacle n'est pas possible** (sauf lorsqu'il est spécifiquement proposé pour certains spectacles).

- **le retrait au guichet sur le lieu de la manifestation : gratuit**

Lors de votre commande, le mode de retrait au guichet sur le lieu de la manifestation peut vous être proposé pour certains lieux et certainement événements. Si vous choisissez ce mode de retrait lorsqu'il vous est proposé, vous devez vous présenter 1h30 avant le début de l'événement muni de votre numéro de réservation, d'une pièce d'identité ainsi que de la carte bancaire ayant servi au règlement de votre commande.

Attention : toute commande de billet non retirée en guichet ou magasin ne peut-être sujette à réclamation et donc induire un remboursement.

7.3 - E-TICKET

Ce mode d'obtention vous permet d'obtenir immédiatement votre billet, sous format PDF sécurisé comprenant un code-barres. Le e-ticket est un billet imprimable, en couleur ou en noir et blanc, à partir de votre imprimante reliée à votre ordinateur. Le e-ticket peut être proposé lorsque la salle ou le lieu de l'événement dispose d'un contrôle d'accès électronique. Chaque e-ticket est alors scanné à l'entrée de la salle. Sa validité est contrôlée grâce au code-barres unique imprimé sur chaque billet. Les frais de traitement sont de de 1.45 € TTC par commande de billets en e-tickets. Vous pouvez à tout moment régénérer et imprimer vos e-ticket 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis votre compte client.

7.4 - M-TICKET (billet sur Smartphone)

Ce mode d'obtention vous permet d'obtenir immédiatement votre billet sur votre smartphone, sous format PDF sécurisé comprenant un code-barres. Le m-ticket peut être proposé lorsque la salle ou le lieu de l'événement dispose d'un contrôle d'accès électronique. Chaque m-ticket est alors scanné à l'entrée de la salle. Sa validité est contrôlée grâce au code-barres unique imprimé sur chaque billet.

Les frais de traitement sont de 1.45 € TTC par commande de billets en m-tickets. Les frais de traitement d'une commande de billets électroniques e-ticket ou m-ticket sont une participation aux coûts spécifiques à ce mode d'obtention : développements et maintenance informatiques, sécurisation et transfert des données électroniques de vos billets vers les différents systèmes de contrôle

d'accès des salles, maintenance par les équipes techniques 7 jours sur 7...

7.5 - Billetcollector™

Le billetcollector™ est un billet validé par l'organisateur édité sur un support carte plastifiée qui donne un accès direct à l'événement grâce à son code barre unique. Il est sécurisé par hologramme et une lamination 3D, le billet est imprimé au dos de la carte.

Le billetcollector™ est livré par pli sécurisé avec 1 tour de cou et 1 pochette cadeau par billetcollector™. Le billetcollector™ est un service optionnel dont le prix est facturé en sus du prix du billet. Des frais d'envoi viennent s'ajouter en fonction du mode d'expédition choisi.

L'utilisation d'un billetcollector™ emporte adhésion aux dispositions générales d'utilisation du titre d'accès ou propres à certains événements tels que décrites au paragraphe

7.6. En cas de perte par le client ou de vol d'un billetcollector™, il ne sera procédé à aucun remboursement et aucun duplicata ne sera délivré. L'acheteur demeure responsable de l'utilisation qui est faite de ses billetcollector™. Billetcollector™ est une marque déposée de la société Ticketmaster.

8 - CONDITIONS D'UTILISATION DU E-TICKET, M-TICKET ET BILLETCOLLECTOR

L'achat et l'utilisation de e-ticket, m-ticket et Billetcollector™ sont régis par l'ensemble des conditions générales de vente ainsi que par les conditions particulières ci-après, relatives au contrôle électronique de ces billets.

Chaque billet est codé, c'est-à-dire muni d'un code barre permettant l'accès à l'événement à un seul spectateur. En cas de perte, de vol ou de duplication d'un billet codé, seule la première personne détenteur du billet pourra accéder à l'événement. L'acheteur demeure responsable de l'utilisation qui est faite de ses billets codés. Une pièce d'identité pourra lui être demandée.

L'utilisation d'un e-ticket ou m-ticket emporte adhésion aux dispositions générales d'utilisation du titre d'accès ou propres à certains événements tels que décrites au paragraphe 1.6.

Conditions d'impression et validité du billet :

- Il vous appartient avant de choisir d'obtenir vos billets en format électronique de vérifier que vous disposez du matériel adéquat pour imprimer le e-ticket en format PDF qui vous sera fourni, ou d'un smartphone capable d'héberger vos m-tickets,

- Le billet e-ticket est uniquement valable s'il est imprimé en noir et blanc ou en couleur sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression en format portrait (vertical) avec une imprimante jet d'encre ou laser. Aucun autre support (électronique, écran pc, écran portable...) n'est accepté pour le e-ticket.

- Les billets e-tickets doivent disposer d'une bonne qualité d'impression. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, vous devez réimprimer à nouveau votre billet codé afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Pour réimprimer votre billet, reportez-vous à votre compte client sur le site.

Utilisation et validité du billet :

- Ces billets ne sont ni échangeables, ni remboursables. Sauf exception, ce billet peut être transféré à un tiers.

Attention : pour certains événements, les billets sont strictement nominatifs et leur cession est impossible. Ce type de conditions particulières est précisé sur la page de l'événement lors de votre réservation.

- Lors des contrôles à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée pour identifier l'acheteur des billets (passeport, permis de conduire, carte d'identité ou carte de séjour).

- Le billet codé est uniquement valable pour le lieu, la séance, la date et l'heure précisés ci-dessus. Dans les autres cas, ce billet ne sera pas valable. - Vous devez conserver ce titre pendant toute la durée de votre présence sur le lieu de l'événement.

- En cas de perte ou de vol, Ticketmaster décline toute responsabilité sur l'utilisation illicite de ce billet.

9 - DÉLAI DE RÉTRACTATION, ANNULATION ET REMBOURSEMENT

9.1 - Conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les billets de spectacles ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est ferme et définitive.

9.2 - Avant de se rendre au spectacle, le client est invité à s'assurer du maintien du spectacle ou de l'événement sur le site www.ticketmaster.fr

9.3 - Annulation et report des événements

En cas d'annulation de l'événement à la demande de l'organisateur sans date de report, le prix de vos billets vous sera remboursé (à l'exclusion des frais annexes de traitement et de remise des billets, billetcollector™...)

En cas de report, les conditions de report et de remboursement des billets sont déterminées par l'organisateur de l'événement.

Le remboursement des billets s'effectue dans les conditions décrites dans le mail d'information que vous recevez pour vous informer de l'annulation. Cet email vous informe également sur la procédure de remboursement en fonction du type de billets achetés.

Les procédures de remboursement selon le type de billet sont également disponibles sur l'aide en ligne disponible sur le site.

Modalités de remboursement :

Le remboursement est effectué au profit de la personne ayant réalisé l'achat sur notre site.

Dans certains cas, Vous pouvez choisir le mode de remboursement souhaité lors de votre demande de remboursement. Sans indication de votre part le remboursement s'effectue par défaut selon le mode de paiement utilisé lors de la commande.

Les remboursements par chèque sont adressés à l'adresse postale de votre compte client. En cas d'annulation ou de report pour lequel le billet ne serait pas valable sur la date de report, et si vous souhaitez conserver votre Billetcollector™, veuillez nous retourner une photocopie recto-verso de celui-ci accompagné de vos nom, prénom, numéro de commande et coordonnées. Si vous choisissez de conserver votre Billetcollector™, vous pourrez conserver également le tour de cou et l'emballage, et seul le prix du billet sera remboursé. Vous ne recevrez pas le remboursement du prix unitaire du Billetcollector™, et de ses frais annexes. Seul le titulaire de la commande sera remboursé.

9.4 - Assurance Annulation

Nous offrons la possibilité de souscrire une « Assurance annulation » en relation avec vos billets, auprès de notre fournisseur tiers. Veuillez noter que l'achat de l'assurance n'est pas couvert par les présentes conditions générales.

Veuillez consulter les [conditions générales de l'assurance annulation](#) de notre fournisseur pour plus de détails.

Dans le cas où vous avez souscrit à une assurance annulation, seul le prix du billet sera remboursé par la compagnie d'assurance dans les conditions définies dans le contrat d'assurance n°602651.

Assureur :
AWP P&C

7 rue Dora Maar
93400 SAINT-OUEN

9.5 - Dispositions légales spécifiques aux achats de produits complémentaires manufacturés

Pour les produits manufacturés proposés de manière optionnelle par l'organisateur de l'événement dans le cadre de la commande de billets (catalogue d'expositions, programme, merchandising...), il est rappelé que, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit concerné (si celui-ci est toujours disponible à la vente) sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation;
- peut obtenir la résolution de la vente ou une réduction du prix (remboursement partiel du produit) si le défaut est majeur et que le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ou qu'aucun moyen n'est réalisable.
- est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant sa délivrance.

Dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés, le client :

- dispose d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice pour mettre en œuvre la garantie légale contre les vices cachés du produit vendu au sens de l'article 1641 du Code civil.
- peut choisir entre la résolution de la vente (reprise du produit et remboursement total) ou d'obtenir une réduction de prix (remboursement partiel du produit) conformément à l'article 1644 du Code civil.

10 - CARTES CADEAUX

La société Ticketnet propose un service de cartes cadeaux. Les cartes cadeaux proposées sur ce site sont éditées par Ticketnet SAS, SAS au capital de 3 000 000 Euros, RCS Nanterre 412 888 133, dont le siège social est situé au 28 allée d'Aquitaine – 92000 Nanterre - France. Les cartes cadeaux Ticketmaster sont acceptées comme moyen de paiement à hauteur de la somme indiquée au dos de la carte sur l'ensemble des événements proposés sur ce site.

Elles s'utilisent en une ou plusieurs fois. N'est pas remplacée en cas de perte, vol, détérioration ou de fin de validité. Ne peut faire l'objet d'une demande d'opposition. Si le premier achat n'atteint pas le montant de la carte, le solde reste valable jusqu'à la date d'expiration de la carte. Si votre commande dépasse le montant de votre carte cadeau, vous pouvez compléter le montant de votre commande par carte bancaire ou une autre carte cadeau Ticketmaster. Elles sont valables 12 mois à compter de la date d'achat. Le solde de la carte et la durée de validité sont consultables gratuitement sur le site ticketmaster.fr.

La carte contenant les éléments nécessaires à cet effet est utilisable dès sa réception. Sa première utilisation vaut acceptation expresse par vous de son utilisation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours (au titre de l'article L122-25 du code de la consommation).

Dès réception de votre carte cadeau, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation. Pour cela nous vous invitons à télécharger le [formulaire de rétractation de commande de carte cadeau](#) à nous retourner dûment complété pour en demander le remboursement. La carte cadeau doit être retournée, frais de renvoi à votre charge, à TICKETNET - Carte Cadeau - 28 allée d'Aquitaine – 92000 Nanterre. Lorsque vous nous rétractez alors que la carte a été envoyée ou remise à un tiers nous vous laissons le soin d'en informer cette personne. Dans le cas d'une utilisation partielle du montant de la carte cadeau pendant le délai de 14 jours, vous nous serez redevable des montants utilisés et nous ne vous rembourseront que de la différence. Dans le cas d'une utilisation totale, aucun remboursement ne sera effectué.

Votre carte cadeau vous sera envoyée sous 48 heures ouvrées à compter de votre commande en lettre expert : envoi suivi avec remise du pli contre signature. Le délai de réception des cartes cadeau est au maximum de 7 jours selon les conditions d'acheminement des services postaux.

11 - LIVE STREAMS

Les billets donnant accès à des contenus en ligne, de type live streams ou similaires, sont soumis aux conditions d'utilisation communiquées au moment de l'achat et sont utilisables dans le cadre des conditions d'accès et d'organisation de l'événement par son organisateur.

La captation et diffusion de l'événement sont effectués sous la responsabilité de l'organisateur. La responsabilité du site distributeur du titre d'accès ne saurait se trouver engagée dans le cas où des problèmes d'accès, de diffusion, ou des interruptions de services venaient à se produire.

L'utilisation du service de visionnage en streaming nécessite une connexion internet haut-débit et éventuellement une connexion sans fil (Wifi et réseaux téléphoniques mobiles) pour les périphériques de visionnage mobiles.

Des frais de connexion et de communication relatifs à l'utilisation de ce type de service peuvent être appliqués par l'opérateur internet ou téléphonique.

Les horaires de diffusion figurant sur le billet sont donnés en heure local (lieu de l'événement) et sont fixés par l'organisateur de l'événement. Les contenus de type live streams sont réputés ne plus être accessibles à l'issue de la diffusion.

12 - SUIVI DE COMMANDE ET INFORMATIONS CLIENTE

Votre compte client, accessible depuis le site vous permet de :

- suivre l'état de votre commande,
- suivre la livraison de vos billets dans le cas d'un envoi par les services postaux,
- rééditer votre (vos) e-ticket(s).

Dans cet espace, vous pouvez également accéder à l'historique de vos commandes sur notre site.

Nous mettons également à votre disposition une aide en ligne interactive accessible depuis le site.

L'aide en ligne vous permet d'obtenir des réponses immédiates aux questions les plus fréquemment posées et d'entrer en contact avec le service client par intermédiaire du formulaire de contact.

13 - RESPONSABILITE, DROIT APPLICABLE ET MEDIATION

Conformément à la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, article L 121-20-3 du code de la consommation, Ticketmaster est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance.

Chaque organisateur de spectacle fixe le règlement propre à l'organisation de son spectacle et qui est pleinement applicable à la clientèle. Ces règlements sont communiqués à la clientèle par les organisateurs.

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française. En cas de litige les tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Nanterre sont seuls compétents si l'acheteur a la qualité de commerçant.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les litiges nationaux ou transfrontaliers qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, peuvent être soumis à la médiation à la demande du consommateur.

M. Jean-Pierre Teyssier (MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17), médiateur agréée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), est nommé en qualité de médiateur de la consommation, pour faciliter la résolution des litiges entre

Ticketnet et ses consommateurs, pour une durée de trois ans à compter du 1er janvier 2016.

Le site internet de www.mtv.travel décrit le processus de médiation employé et permet aux consommateurs de [déposer en ligne une demande de médiation](#) accompagnée des documents justificatifs.

Le litige ne peut notamment être examiné par le médiateur si :
- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de Ticketnet par une réclamation écrite,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de Ticketnet,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

La médiation est gratuite pour le consommateur (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert). Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des parties ni être rémunéré en fonction du résultat.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Les parties demeurent libres de soumettre leur litige à un juge dans le cadre des dispositions légales applicables.

14 - MENTIONS LÉGALE

Version mise à jour le 25 août 2023