Conditions Générales de Vente

ARTICLE 1- OBJET

Billetweb est une solution de Billetterie (désignée ci-après comme « la Billetterie ») éditée par la société Trustweb (visée ci-après comme « la Société » ou « Billetweb »). Ladite Billetterie permet à des organisateurs (dénommés ci-après comme « les Organisateurs ») d'événements (visés ci-après comme « les Evènements ») de mettre en vente leurs Billets (désignés, dans le présent contrat, comme « les Billets ») sur le site internet www.billetweb.fr (désigné comme « le Site »). Les acquéreurs de ces Billets sont alors désignés, ci-après, par le terme « les Acheteurs ». Les détenteurs et utilisateurs des Billets sont dénommés comme « les Participants ».

Les présentes conditions générales s'appliquent à tout achat de Billet réalisé par l'intermédiaire de la Billetterie. Billetweb agit en tant que revendeur au stade de la commercialisation des Billets mais sans jamais intervenir au niveau de l'organisation de l'Evénement. Les Organisateurs sont donc pleinement responsables du déroulement de l'Evénement. Les présentes conditions générales ne concernent pas la tenue de l'Evénement lui-même. Les Organisateurs peuvent ajouter leurs propres conditions concernant la tenue de l'Evénement en lui-même dans un document qui vous sera présenté à la suite des présentes.

ARTICLE 2 - TARIFS

Les tarifs des Billets comportent, selon les règles en vigueur, la mention de la devise. Sauf mention contraire, les prix sont indiqués sur la Billetterie en Toutes Taxes Comprises

Les Organisateurs disposant d'un droit de modification des différents tarifs durant la période de vente, la facturation, opérée par la Société, est réalisée sur la base des prix en vigueur au moment de la création de ladite commande par l'Acheteur.

ARTICLE 3 - DISPONIBILITE

La Billetterie vous informe en temps réel de la disponibilité des produits lors de la passation de votre commande. Si certains Billets ne sont plus disponibles entre le début et la fin de votre commande, le système vous en informera. Vous pourrez vérifier le contenu de votre commande avant validation et paiement.

ARTICLE 4 - PLACEMENT

Sauf mention du contraire lors de la réservation et sur le Billet, le placement est libre. Si l'Organisateur a choisi de mettre en place un système de placement, vous serez invité à choisir votre siège ou zone lors du processus de réservation. La localisation sur plan ou schéma est fournie à titre indicatif. Elle se veut la plus représentative possible mais n'a pas valeur contractuelle.

ARTICLE 5 - DONNEES PERSONNELLES

5.1 Responsable de traitement

Les données personnelles collectées lors de votre commande sont traitées par Trustweb SASU (Billetweb), éditrice de la plateforme. Certaines de vos données sont également transmises à l'Organisateur de l'évènement afin de permettre la gestion de votre inscription. Dans ce cadre, Billetweb et l'Organisateur peuvent être considérés comme responsables conjoints ou responsable/sous-traitant selon la finalité du traitement.

5.2 Données collectées

- Lors de votre commande, Billetweb collecte les informations nécessaires à l'exécution du contrat :
- Données d'identification et de contact : nom, prénom, adresse e-mail de l'Acheteur et des Participants.
- Données de commande : détails de la réservation, billets achetés, informations de paiement (hors numéro de carte bancaire, traité directement par notre prestataire de paiement).
- Données complémentaires : celles éventuellement demandées par l'Organisateur (par ex. taille de tee-shirt, n° licence, choix repas).

5.3 Finalités et bases légales du traitement

Vos données sont utilisées pour :

- Exécuter le contrat (art. 6.1.b RGPD) : traitement de votre commande, émission des billets, communication en cas de problème.
- Respecter nos obligations légales (art. 6.1.c RGPD) : facturation, lutte contre la fraude, conservation comptable.
- Intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD) : assurer la sécurité de la billetterie, prévenir les fraudes, améliorer nos services.
- Consentement (art. 6.1.a RGPD) : réception d'informations commerciales ou inscription à la newsletter (le cas échéant).

5.4 Destinataires

Vos données sont accessibles uniquement :

- aux services internes de Billetweb chargés de l'exécution du contrat,
- à l'Organisateur de l'événement pour lequel vous avez acheté des billets,
- à nos prestataires techniques et partenaires de paiement agissant en qualité de sous-traitants.

5.5 Durée de conservation

- Données liées aux commandes et facturations : 10 ans (obligation légale).
- Données collectées par l'Organisateur : durée définie par l'Organisateur, puis suppression ou anonymisation.

5.6 Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- droit d'accès,
- droit de rectification,
- droit d'opposition,
- droit à l'effacement,
- droit à la limitation du traitement,
- droit à la portabilité de vos données,
- droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr)

Pour exercer vos droits, vous pouvez nous contacter :
dpo@billetweb.fr **ou** Trustweb SASU - 14 rue Ernest Psichari, 75007 Paris.

5.7 Sécurité des données

Billetweb met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données contre toute perte, destruction, altération, accès ou divulgation non autorisée.

ARTICLE 6 - PAIEMENT

La validation de votre commande implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué. Un seul mode de règlement est autorisé par commande.

6.1 Paiement par carte bancaire

Il est possible de régler votre commande par Carte Bancaire de type « Carte Bleue », « VISA », « EUROCARD » ou « MASTERCARD ». Ledit paiement est traité par notre partenaire bancaire. Les coordonnées de ce dernier sont accessibles depuis la page « mentions légales

» du Site. Le paiement par carte peut avoir recours au système 3D Secure qui vise à identifier le porteur de la carte dans le but de limiter la fraude.

Une fois la transaction validée par la banque, votre compte bancaire sera débité du montant de la commande. A l'issu de la transaction, une confirmation de commande vous sera adressée par e-mail. Vous pourrez télécharger une facture à partir de celle-ci.

Dans le cas où un paiement se révélait invalidé par la banque, après émission de votre Billet ou de votre commande celui-ci ou celle-ci sera invalidé(e), ne vous permettant pas un accès à l'Evénement.

Les échanges avec le site billetweb.fr sont sécurisés par chiffrement SSL. Les coordonnées bancaires de l'Acheteur ne sont pas conservées par notre système. Les paiements électroniques en ligne sont réalisés sur le site de Billetweb ou directement sur le site du partenaire bancaire de la société, qui en assure la sécurisation à l'aide des technologies de chiffrement et d'authentification appropriées.

6.2 Paiement par carte bancaire en plusieurs fois

Le paiement par carte bancaire en plusieurs fois sans frais peut être proposé. Le paiement par carte bancaire engage l'Acheteur sur l'intégralité des paiements ou prélèvements. La non réalisation d'un des paiements invalidera le Billet et n'autorisera pas de remboursement. L'Acheteur est seul responsable du bon paiement de l'intégralité des mensualités.

ARTICLE 7 – CONFIRMATION DE COMMANDE

Dès lors que votre commande est payée, un message de confirmation est affiché. Un email de confirmation de commande contenant vos Billets est immédiatement envoyé. Il est alors de votre responsabilité de vérifier la bonne réception des Billets. Veuillez noter que certains fournisseurs de messagerie peuvent retarder la livraison des Billets. En cas de non réception après plusieurs heures, merci de contacter l'Organisateur ou le service client de Billetweb. Il est possible de vérifier le paiement d'une commande ou de renvoyer les Billets depuis le module de vente de la Billetterie. La non réception de la commande n'entraine pas l'invalidité de la commande.

ARTICLE 8 – EMISSION ET CONDITION D'UTILISATION DES BILLETS

8.1 Livraison

Les Billets Electroniques ou un lien permettant de les télécharger sont envoyés sur la messagerie électronique de l'Acheteur après chaque commande.

8.2 Caractéristiques

Conformément à la réglementation, chaque Billet comporte les mentions suivantes sous forme apparente ou codées :

- Identification de l'Organisateur
- Nom de l'Evénement
- Nom du tarif
- Prix payé par l'Acheteur
- Numéro unique d'identification du Billet et de la commande

8.3 Support

Afin d'être accepté, le Billet doit être imprimé en noir et blanc ou en couleur, sur du Papier A4 blanc et vierge. Ce dernier doit présenter un état total d'intégrité et de lisibilité correct : les Billets endommagés ou illisibles ne seront considérés comme non valables.

La présentation d'un Billet via un support numérique (Tablette, Smartphone) ne sera acceptée que si l'Organisateur le stipule expressément dans les indications figurant sur le Billet. Le Participant demeure responsable d'être en mesure de présenter le Billet sur le support numérique à l'entrée de la manifestation.

Billetweb décline toute responsabilité concernant toute anomalie pouvant survenir au cours d'une commande, du téléchargement ou de l'impression d'un Billet liée à un dysfonctionnement ou à un manquement de l'Acheteur à ses obligations. Il ne sera remis aucun duplicata autre que le seul Billet initial.

8.4 Unicité

Un Billet ne peut être utilisé qu'une seule fois pour accéder à l'Evénement. Ainsi en cas de perte, vol, duplication, seule la première personne à présenter le Billet sera admise à assister à la manifestation. Un détenteur de Billet qui aurait déjà été utilisé ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Le Billet est uniquement valable pour le lieu, la date et heure auquel il appartient. Le Billet doit être conservé jusqu'à la fin de l'Evénement.

Le Billet peut être nominatif, selon les paramétrages apportés par les Organisateurs sur le système de Billetterie. Dans cette hypothèse, en complément de l'identité de l'Acheteur, celle du Participant sera indiquée sur le Billet. Les Billets nominatifs demeurent personnels et incessibles, sauf sur autorisation expresse et préalable des Organisateurs.

Le Billet est unique, comprenant d'une part un numéro d'identification et, d'autre part, un code barre. La reproduction, la duplication ou la contrefaçon des Billets sont prohibées. Les Organisateurs peuvent se réserver un droit de refuser l'accès au site de la manifestation (ou à l'Evénement). Dans un tel cas, aucun remboursement ne sera alors accordé.

8.5 Contrôle

L'Organisateur est libre de contrôler la validité des Billets lors de l'accès à l'Evénement. Il n'est pas tenu de vérifier l'identité du bénéficiaire du Billet étant donné que le Billet possède un

identifiant unique et imprédictible. De ce fait, le Participant doit veiller à la confidentialité de son Billet. L'accès à l'Evènement peut être refusé à un Participant qui présente un Billet déjà utilisé. L'Organisateur n'est pas tenu de vérifier l'authenticité du Billet.

8.6 Justificatif

L'Organisateur est également libre de contrôler l'identité des Participants. Dans le cas où les Billets sont paramétrés comme nominatifs, le Participant doit être en mesure de justifier de son identité à l'aide d'un document officiel comprenant une photographie.

L'Organisateur peut demander de présenter d'autres justificatifs lors de l'accès à l'Evénement. Ceux-ci sont communiqués au Participant via l'email de confirmation de commande et via les indications figurant sur le Billet.

ARTICLE 9 - REMBOURSEMENT

Selon les dispositions législatives de l'article L221-28 du Code de la consommation, les Billets ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est alors juridiquement considérée comme ferme et définitive. En conséquence, l'Acheteur reconnaît et accepte expressément qu'en passant commande, il ne peut pas bénéficier du droit de rétractation.

Un Billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé. Seuls une annulation ou une modification substantielle de l'événement donne lieu à un remboursement.

L'Organisateur peut demander à Billetweb, en sa qualité de vendeur des Billets, de procéder au remboursement d'un Acheteur. Dans ce cas, Billetweb effectue le remboursement et en refacture le montant à l'Organisateur, ou le compense sur les sommes qui lui sont dues.

Le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial. Aucun frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou dédommagé. Toute décision d'annulation, de report ou de modification d'un Evénement est de l'entière responsabilité de l'Organisateur.

ARTICLE - 10 SERVICE CLIENT

Pour toute demande de l'Acheteur relative à l'Evénement ou aux conditions d'accès, le Participant doit s'adresser à l'Organisateur dont il trouvera les coordonnées sur la page de vente des Billets. Si la demande ne peut être satisfaite, l'Organisateur prendra contact avec Billetweb.

Pour toute demande technique relative à la Billetterie ou à la commercialisation, le Participant peut contacter Billetweb depuis les moyens mis à sa dispositon sur le site internet de Billetweb.

En cas de litige ou défaut de réponse de l'Organisateur de l'Evénement, l'Acheteur peut toutefois contacter Billetweb, qui se chargera à son tour de contacter l'Organisateur en vue de la résolution amiable du litige.

Si le consommateur a adressé une réclamation à Billetweb et n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, l'Acheteur peut avoir recours à notre médiateur MCP Médiation, Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges. Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : www.mcpmediation.org ou par courrier MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS

ARTICLE 11 – DROIT APPLICABLE

Le droit applicable est le droit français quel que soit le lieu d'organisation de l'Evénement.

Conformément aux articles L221-1 et suivants du Code de la consommation, Billetweb est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance. Billetweb est alors responsable de la transmission du Billet.

Cependant Billetweb ne saurait être tenu responsable du déroulement de l'Evénement et de l'exécution des obligations de l'Organisateurs durant celui-ci. L'Evénement se déroulant sous la seule responsabilité de l'Organisateur, la responsabilité de Billetweb ne saurait être engagée concernant des raisons telles que l'annulation, le report, la modification de l'événement ou tout autre incident qui pourrait avoir lieu durant l'Evénement.

ARTICLE 12 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

L'utilisateur déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que celles qui auraient pu être ajointe par l'Organisateur concernant la tenue de l'Evénement. Les données de connexion et de transaction conservées par Billetweb font preuve.

ARTICLE 13 - MENTIONS LEGALES

Billetweb est une solution éditée par Trustweb SASU, société au capital de 25 000€

Numéro d'immatriculation : 800 575 045 R.C.S Paris
SIRET : 800 575 045 00011
N° TVA: FR06800575045
Adresse: 14 rue Ernest Psichari 75007 PARIS
Téléphone: 01 86 95 93 60
Email: contact [at] billetweb.fr
Directeur de la publication : T. Gurliat
Hébergeur : Amazon Web Services EMEA SARL – 38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg – Tél. : +352 26 73 00 1