CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Date de dernière mise à jour : 16.10.2026

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

« **Acheteur** » désigne la personne ayant acquis une Carte Cadeau sur le Site, à son bénéfice ou, le cas échéant, à celui du tiers à qui l'Acheteur souhaite l'offrir.

« **Assurance** » désigne la politique d'assurance facultative souscrite auprès de l'Assureur. Elle est destinée à accompagner les Commandes effectuées via TICKETAC. Elle prévoit notamment certaines conditions de remboursement. La Politique d'Assurance est détaillée sur le Site.

« **Assureur** » désigne la société NEAT SAS au capital de 77 610, 25 euros, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 913 676 581 et domiciliée 117, quai de Bacalan – 33 300 BORDEAUX. Cette société exerce une activité d'agents et courtiers d'assurances. Elle est responsable de l'Assurance proposée par TICKETAC à ses Clients lors d'une Réservation ou d'une Pré-réservation.

« **Avis** » : désigne un commentaire posté sur le Site par un Utilisateur qui commente un Évènement.

« **Avoir** » désigne un bon d'achat crédité d'un montant donné pour une durée déterminée. Le montant de l'Avoir correspond au montant remboursé par suite de l'annulation d'une Commande. Cet Avoir est fourni à titre exceptionnel, uniquement lorsque l'Organisateur d'un Évènement annulé y consent.

« **Billet** » désigne un billet acheté sur le Site par un Client donnant accès à un Événement. Il prouve la validité de la Commande. Il peut être obtenu sous forme de E-Billet ou à l'aide d'une Contremarque.

« **Carte Cadeau** » désigne une carte physique ou digitale, créditée d'un montant d'achat déterminé par l'Acheteur. La Carte Cadeau est utilisable sur le Site pour procéder à une ou plusieurs Commandes. Elle peut être utilisée par l'Acheteur ou, le cas échéant, par un tiers à qui elle aura été offerte.

« **Client** » désigne tout Utilisateur du Site et ayant effectué une Commande, à titre privé.

« **Commande** » désigne une Réservation ou une Pré-réservation qui a été finalisée, payée et qui a été confirmée par courriel à l'adresse électronique renseignée par le Client.

« **Compte** » désigne le compte personnel créé par un Utilisateur qui s'inscrit sur le Site. Le Compte permet d'accéder, après s'être identifié à l'aide de ses identifiant et mot de passe (les « **Identifiants** »), aux services du Site.

« **Contremarque** » désigne un document dématérialisé permettant de retirer sur le lieu de l'Événement concerné un ou plusieurs Billets physiques avant le début dudit Évènement, selon les informations fournies par TICKETAC lors de la Commande.

« **E-Billet** » désigne un Billet acheté sur le Site, en format dématérialisé, donnant directement accès à un Évènement, lorsque le lieu dudit Évènement comporte un contrôle d'accès électronique. Un code-barre permet son identification.

« **Évènement** » désigne un spectacle, un concert ou tout autre événement proposé sur le Site et organisé par l'Organisateur.

« **Organisateur** » désigne toute personne organisant un Événement dont l'accès est proposé aux Utilisateurs via l'achat d'un Billet sur le Site.

« **Panier** » désigne une fonctionnalité du Site, permettant aux Utilisateurs de sélectionner temporairement des Billets avant de procéder au paiement. Les Billets sont conservés pour une durée de quinze minutes dans le Panier.

« **Partenaire** » désigne la société CF RUB 16 HIPAY SASU, dite « Hipay » au capital de 13 125 075 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 390 334 225 et domiciliée 94, rue de Villiers – 92300 LEVALLOIS-PERRET. Le Partenaire est responsable de la plateforme de paiement bancaire utilisée par TICKETAC à destination de ses Clients.

« **TICKETAC** » désigne la société Ticketac SASU située 101, rue de l'Abbé Groult – 75015 Paris, éditrice du Site.

« **Pré-réservation** » désigne l'achat d'un Billet sur le Site, dans le but d'accéder à un Évènement, sous réserve des places disponibles. Ce mode d'achat des Billets n'est applicable que pour certains Évènements précisément indiqués sur le Site.

« **Réservation** » désigne tout achat définitif de Billet(s) effectué sur le Site, sans qu'un délai supplémentaire de confirmation des places disponibles soit nécessaire.

« **Site** » désigne le site internet accessible à l'adresse www.ticketac.com.

« **Utilisateur** » désigne toute personne visitant le Site, Client ou non, détenteur d'un Compte ou non.

ARTICLE 2 – PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de ventes (ci-après, les « **CGV** ») régissent les relations commerciales entre TICKETAC et les Utilisateurs. Elles s'appliquent exclusivement à l'utilisation du Site et des services proposés sur le Site par les Utilisateurs, à savoir la vente de Billets et de Cartes Cadeaux.

La navigation sur le Site, l'inscription à un service proposé par TICKETAC et la confirmation d'une Commande, emporte de plein droit acceptation immédiate, entière et sans réserve des CGV par l'Utilisateur. Les CGV pourront être modifiées par TICKETAC à tout moment, celles applicables étant celles en vigueur et publiées sur le Site à la date de la Commande ou de la souscription d'un service sur le Site.

En cas de non-respect des termes des CGV, TICKETAC se réserve le droit de prendre toute mesure de nature à préserver ses intérêts et à assurer l'exécution des CGV. TICKETAC pourra, en particulier, clôturer un Compte, refuser la validation d'une Commande ou assigner l'Utilisateur en responsabilité civile et/ou pénale, à son entière discrétion. Dans ce cas, le Client ne peut pas réclamer d'indemnité.

Le fait, pour TICKETAC, de ne pas se prévaloir de l'une des dispositions des CGV n'équivaut pas à une renonciation de TICKETAC à s'en prévaloir ultérieurement. Seule une renonciation précise et expresse, formulée par écrit, de la part de TICKETAC, est susceptible de lui être opposée.

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ GÉNÉRALES DE L'UTILISATEUR

Les dispositions des CGV applicables lors de la Commande doivent être respectées par l'Utilisateur.

Toutes les mesures nécessaires doivent être prises par l'Utilisateur aux fins de ne pas divulguer et de conserver la confidentialité de ses Identifiants, vis-à-vis de laquelle il est entièrement responsable. Ainsi, l'Utilisateur reconnaît que toute connexion effectuée avec ses Identifiants sera réputée avoir été effectuée par lui-même.

L'Utilisateur s'engage à immédiatement informer TICKETAC de toute utilisation non autorisée de son Compte et de toute atteinte à la confidentialité et à la sécurité de ses Identifiants en s'adressant à : serviceclients@ticketac.com.

ARTICLE 4 – MODÉRATION DES AVIS ET NOTATION DES ÉVÈNEMENTS

Le présent article s'applique exclusivement aux Avis publiés par les Utilisateurs et à la notation des Évènements sur le Site.

En sa qualité d'hébergeur au sens du Digital Services Act, TICKETAC ne saurait en aucun cas être tenue responsable des contenus publiés par les Utilisateurs et ne donne aucune garantie, expresse ou tacite, sur ces contenus, peu importe leur présentation en ligne. TICKETAC ne procède pas à une surveillance générale des contenus.

- ***Modération des Avis publiés sur le Site***

L'Utilisateur peut poster des Avis sur le Site tout en respectant la charte d'avis concernant les Événements auxquels il a assisté. Cette option est disponible sur la page de présentation de l'Évènement concerné, en cliquant sur « Rédiger un Avis ». L'Utilisateur doit créer un « pseudo » pour s'identifier dont il est le seul responsable. Il publie un Avis à l'aide de la rubrique « Critique » dans la limite d'un nombre de caractères déterminé.

Dans ce cas, il accepte sans contrepartie que son Avis soit reproduit sur la page de l'Événement, en concédant ainsi à TICKETAC une licence gratuite et non exclusive d'utilisation de l'Avis. Les Avis sont publiés sous la pleine et entière responsabilité de l'Utilisateur concerné.

En vertu du DSA, un Avis illicite contrevient les CGV ou désigne notamment :

> « *[…] Des informations, quelle que soit leur forme, qui, en vertu du droit applicable, sont soit elles-mêmes illicites, comme les discours haineux illégaux ou les contenus à caractère terroriste et les contenus discriminatoires illégaux, soit rendues illicites par les règles applicables en raison du fait qu'elles se rapportent à des activités illégales. Il peut s'agir, par exemple, du partage d'images représentant des abus sexuels commis sur des enfants, du partage illégal d'images privées sans consentement, du harcèlement en ligne, de la vente de produits non conformes ou contrefaits, de la vente de produits ou de la fourniture de services en violation du droit en matière de protection des consommateurs, de l'utilisation non autorisée de matériel protégé par le droit d'auteur, de l'offre illégale de services de logement ou de la vente illégale d'animaux vivants.* » (Considérant n° 12)

L'Utilisateur s'engage à ne pas publier d'Avis illicites. Il s'engage également à publier un Avis objectif, authentique et transparent, en déclarant notamment tout conflit d'intérêts potentiel.

L'Utilisateur peut signaler un Avis qu'il estimerait illicite, en vue de son retrait, en s'adressant à l'adresse électronique suivante : avis-moderation@ticketac.com.

TICKETAC se réserve la possibilité de supprimer tout Avis porté à sa connaissance, qui serait illicite, contreviendrait manifestement aux règles mentionnées dans les CGV ou qui ferait l'objet d'un

signalement. Cette possibilité est soumise à la seule appréciation de TICKETAC. TICKETAC n'est responsable que des Avis illicites portés à sa connaissance ou dont il aurait dû avoir connaissance.

TICKETAC se réservé aussi la possibilité d'informer les autorités judiciaires compétentes, dès la connaissance d'informations conduisant à soupçonner qu'une infraction pénale présentant une menace pour la vie ou la sécurité d'une ou de plusieurs personnes a été commise, est en train d'être commise ou est sur le point d'être commise.

Toute réclamation relative à la modération d'un Avis sera envoyée à l'adresse électronique suivante : avis-moderation@ticketac.com.

En derniers recours, si le désaccord persiste et uniquement si une demande de retrait a déjà été formulée selon la procédure précitée, l'auteur du Signalement a la possibilité de saisir la plateforme officielle Pharos.

- ***Notation des Évènements***

Au moment où il poste un Avis, l'Utilisateur doit également donner une note à l'Évènement concerné. La plus basse note correspond à une étoile ; la plus haute correspond à cinq étoiles.

ARTICLE 5 – ACCÈS AU SITE

L'Utilisateur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens notamment informatiques permettant l'accès au Site. Il conserve notamment les frais de télécommunication y afférents.

ARTICLE 6 – COMPTE ET IDENTIFICATION

Afin de bénéficier des services proposés sur le Site, l'Utilisateur a la possibilité de créer un Compte :

- Soit, sur la page d'accueil du Site, en cliquant sur la vignette 
- Soit, lors de la finalisation de la Commande.

L'Utilisateur peut s'identifier de différentes manières :

- L'Utilisateur, titulaire d'un Compte, est invité à s'identifier ;
- L'Utilisateur, qui n'est pas titulaire d'un Compte, est invité à en créer un lors de la finalisation de la Commande ;
- L'Utilisateur, qui souhaite effectuer une Commande mais qui ne souhaite pas créer de Compte, devra au minimum réaliser un « Achat express » pour s'identifier et procéder à la Commande.

Les informations requises pour la création du Compte ou pour un « Achat express » sont personnelles et confidentielles et sont utilisées sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur. En s'inscrivant, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et à jour.

La création d'un Compte est destinée à l'usage des personnes majeures. Elle est ouverte aux mineurs sous la surveillance d'un adulte et pour la partie gratuite exclusivement du Site conformément à l'article 1146 du Code civil. En conséquence, TICKETAC ne saurait être tenue responsable en cas de collecte de données nominatives relatives à un mineur.

En cas de doutes légitimes sur la validité des informations données, TICKETAC se réserve le droit de refuser une inscription, de suspendre ou de fermer un Compte.

La création d'un Compte donne accès aux rubriques suivantes :

- ***Espace « Mon compte »*** :
    - Informations personnelles : informations renseignées lors de la création du Compte et changement possible de mot de passe ;
    - Cartes Cadeaux et Avoirs : informations relatives aux Cartes Cadeaux et Avoirs, rubrique d'enregistrement d'une nouvelle Carte Cadeau, historique des Réservations effectuées au moyen d'une Carte Cadeau, accès direct à la page d'aide & contact de TICKETAC, accès direct à la page d'achat des Cartes Cadeaux ;
    - Mes alertes : dispositif d'alerte de nouveaux Évènements en fonction du type d'Évènements, des artistes et des salles choisis.

- ***Espace « Mes Commandes »*** : récapitulatif des Commandes et réédition des E-Billets ;

- ***Espace « Aide & Contact »*** : accès direct à la page d'aide & contact de TICKETAC ;

- ***« Se déconnecter »*** : option de déconnexion du Compte.

Un courriel de confirmation de la création du Compte est envoyé à l'adresse renseignée.

ARTICLE 7 - RÉSERVATION OU PRÉ-RÉSERVATION

Une fois l'Évènement sélectionné, l'Utilisateur choisit la date et le nombre de places souhaité, en fonction des disponibilités et dans la limite du seuil de places autorisé par Commande.

Pour les salles concernées et dans la limite des places disponibles au jour de la Commande, l'Utilisateur pourra choisir la catégorie de places. L'Utilisateur accepte qu'une modification du tarif du Billet puisse résulter du choix de la catégorie choisie.

Les informations relatives à l'Évènement sont disponibles sur la page de présentation de celui-ci, sur le Site. L'Utilisateur est présumé en avoir pris connaissance avant d'effectuer toute Commande.

Avant de procéder au paiement pour finaliser la Commande, il est proposé de souscrire une Assurance pour chaque Billet réservé, dont le montant par Billet sera celui affiché au jour de la Commande. À défaut, les Billets ne pourront être ni échangés ni remboursés (*v. infra*, Article 15 « POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET D'ANNULATION »).

L'Utilisateur prend ensuite connaissance du récapitulatif de Commande proposé avant de procéder au règlement, qu'il doit alors vérifier.

L'Utilisateur entre ensuite ses coordonnées bancaires puis clique sur « PAYER [TARIF DU BILLET] ».

La Commande effectuée par un Utilisateur est disponible dans le Panier pendant une durée de 15 minutes. Le type de Billet est également indiqué. Si dans le temps imparti, l'Utilisateur ne valide pas la Commande, celle-ci sera perdue.

Dès lors que le paiement de la Commande est accepté, après que le Client a de nouveau vérifié le récapitulatif de la Commande, celle-ci est confirmée, ferme et définitive. Si un Compte a été créé, le récapitulatif est disponible dans l'espace « Mes Commandes ».

Une fois le paiement confirmé, le Client reçoit un courriel de confirmation à l'adresse électronique renseignée, comportant le cas échéant, les E-Billets ou les Contremarques. À défaut de réception d'un tel courriel, le Client est invité à consulter l'espace « Mes Commandes » afin de vérifier si la mention « *Réservation validée* » est indiquée.

La Pré-réservation est soumise à la disponibilité des places lors de l'Évènement. L'Utilisateur est informé que sa Pré-réservation peut finalement être annulée en raison de places non-disponibles. Si la Pré-réservation est confirmée, le Billet est envoyé dans un délai de trois jours ouvrés. En période de forte affluence, le Client est informé que la Pré-réservation sera validée définitivement au plus tard 48h avant l'Évènement.

Afin d'obtenir plus d'informations sur sa Commande, le Client est invité à contacter le service client TICKETAC à l'adresse suivante : serviceclients@ticketac.com, du lundi au vendredi de 10h à 18h.

ARTICLE 8 – MODALITÉS DE PLACEMENT

TICKETAC utilise différents serveurs de billetterie, lui permettant d'avoir accès aux meilleures places allouées par l'Organisateur. Dans ce cadre, sauf aléa technique et/ou aléa dû à l'Organisateur, dont TICKETAC ne saurait être responsable et sauf dans le cas des Pré-réservations, le Site informe en temps réel de la disponibilité des Billets, selon la catégorie de prix ou de placement choisie.

Selon le lieu de l'Évènement, plusieurs types d'assise (fauteuils, chaises, strapontins, etc.) peuvent être mis à disposition par l'Organisateur. Cela n'a pas d'incidence sur le coût du Billet proposé par TICKETAC.

De même, plusieurs modes de placement sont susceptibles d'être proposés :

- Le ***choix sur plan*** : choix des places via un module interactif de choix sur plan, présentant les différentes catégories de places selon un code couleur ;
- Le ***choix de la catégorie*** : sélection automatique de la meilleure place de la catégorie choisie ;
- Le ***placement libre*** : placement assuré directement en salle, en fonction des places restantes, de l'horaire et de l'affluence. Les Clients sont placés par ordre d'arrivée et selon leur catégorie.

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance que les plans de salles disponibles sur le Site sont fournis à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle.

Selon les lieux concernés, l'affluence et la saison, les règles et horaires de clôture de la salle de l'Evénement peuvent varier. Il convient d'arriver sur les lieux au moins 30 minutes avant le début de l'Évènement. En cas de retard, les Clients sont susceptibles de faire l'objet d'un placement aléatoire en salle, quelles que soient les places indiquées sur les Billets, selon leur heure d'arrivée.

Si les places ne sont plus disponibles sur le Site, la mention « Complet » est affichée et la Réservation ou la Pré-réservation n'est pas accessible. Les Utilisateurs sont invités à contacter directement l'Organisateur. Ils cessent alors toute relation commerciale avec TICKETAC.

ARTICLE 9 – PRIX DES BILLETS

Le prix des Billets est indiqué en Euro Toutes Taxes Comprises. Le paiement des Billets ne peut être réalisé qu'en Euro.

Le prix indiqué sur la page de l'Événement est indicatif. TICKETAC se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Ils peuvent notamment évoluer en fonction des promotions en vigueur.

Le Client paye l'intégralité du prix et des charges afférentes à la Commande, y compris les taxes. Le Client est seul responsable du paiement effectif. En cas de périodes de forte affluence pour certains Evènements, des frais de traitement de la Commande peuvent être ajoutés. Dans ce cas, le détail du prix final sera clairement affiché dans le récapitulatif de paiement.

Pour certains Évènements et certaines catégories de placement, un tarif réduit est susceptible d'être proposé en fonction de la situation personnelle de l'Utilisateur :

- Étudiant -26 ans
- Jeune -18 ans ;
- Enfant de 5 à 15 ans ;
- Personne à Mobilité Réduite ;
- Demandeur d'emploi.

Le Client devra fournir un justificatif le jour de l'Évènement. L'accès au lieu de l'Évènement peut être refusé à tout Client qui, bien qu'ayant payé et réservé son Billet, n'est pas en mesure de justifier de son droit à bénéficier du tarif réduit concerné.

De même, tout Utilisateur pourra opposer son droit à une promotion, pour toute Commande effectuée durant la durée de validité de l'offre concernée, sous réserve des places disponibles et des conditions spécifiques applicables à l'Évènement. Le cas échéant, ces conditions particulières sont mises à disposition de l'Utilisateur sur le Site, sur la page de présentation de cet Évènement. L'Utilisateur est présumé en avoir pris connaissance avant de procéder à la Commande. En cas de doute sur la nature et les conditions du tarif promotionnel concerné, l'Utilisateur est invité à contacter le service client TICKETAC, grâce à l'adresse électronique suivante : serviceclients@ticketac.com.

Les promotions en cours ne sont pas cumulables entre elles.

Les Billets vendus dans le cadre de telles promotions ne peuvent être échangés contre leur valeur monétaire ou être remboursés, en partie ou dans leur totalité. Passé le délai indiqué, l'avantage promotionnel sera définitivement perdu.

À compter du 28 octobre 2024, des frais de service d'un montant de 0,30 € TTC par Billet réservé seront appliqués à chaque Commande et sur chaque Evénement et apparaitront sur la page panier et de paiement de la Commande concernée. Ces frais visent à couvrir les coûts techniques et de maintenance du Site, les frais bancaires ainsi que le service client.

ARTICLE 10 - OBTENTION DES BILLETS

Différents modes d'obtention des Billets sont prévus par TICKETAC. Le Client est présumé avoir pris connaissance des modalités d'obtention des Billets lors de la Commande.

Tous les Billets achetés sont identifiés par le Nom et Prénom du Client ayant effectué la Commande.

Les Billets pourront être obtenus par les moyens suivants :

- ***Le E-Billet*** :

Le E-Billet est disponible dès la finalisation de la Commande sous format PDF sécurisé et imprimable comprenant un code-barres. Le E-Billet est proposé lorsque le lieu de l'Événement dispose d'un contrôle d'accès électronique. Chaque E-Billet est scanné à l'entrée de la salle de l'Évènement. Le E-Billet peut être présenté sur le téléphone du Client ou en format imprimé, dès lors que le code-barres est apparent et identifiable par le système de contrôle d'accès électronique.

TICKETAC ne saurait être responsable d'un quelconque défaut dudit système de contrôle ou lorsque la lecture des E-Billets est impossible. Le Client atteste avoir pris les précautions requises pour s'assurer que son E-Billet sera lisible et identifiable.

- ***Les Contremarques*** :

Les Contremarques permettent de retirer les Billets physiques dans un délai de 30 minutes avant le début de l'Évènement au guichet de la salle concernée. Elles sont envoyées avec le courriel de confirmation de la Commande. À défaut de présentation des Contremarques, il est possible de retirer les Billets grâce au nom du Client et au numéro de Commande, sur présentation d'une carte d'identité et du justificatif pertinent en cas de tarif réduit.

ARTICLE 11 – CARTES CADEAUX

- ***L'utilisation des Cartes Cadeaux***

Les Cartes Cadeaux sont acceptées comme moyen de paiement des Billets à hauteur de la somme choisie par l'Acheteur, comprise entre 30 € et 150 €, sur l'ensemble des Évènements. Il est également possible de choisir un montant personnalisé au choix de l'Acheteur.

Un décompte de 15 minutes permet de conserver la Carte Cadeau choisie dans le Panier. Au-delà de cette durée, le Panier sera vidé.

Les Cartes Cadeaux s'utilisent en une ou plusieurs fois et ne peuvent être remplacées en cas de perte, de vol, de détérioration ou de fin de validité, ni faire l'objet d'une demande d'opposition. Elles ne peuvent être revendues.

Si le coût du Billet n'atteint pas le montant de la Carte Cadeau, le solde reste valable jusqu'à la date d'expiration de la Carte Cadeau. Le solde restant est consultable par le Client sur son espace « Mon Compte ». Si le coût du Billet dépasse le montant de la Carte Cadeau, il est possible de compléter le paiement par carte bancaire ou par une autre Carte Cadeau.

Les Cartes Cadeaux ont une validité de 12 mois à compter de leur date d'achat. Celle-ci est inscrite sur la Carte Cadeau ou est disponible sur le Compte, dans l'espace « Mon Compte ». La validité de l'achat de la Carte Cadeau est confirmée lorsque l'Acheteur reçoit un courriel de confirmation à l'adresse électronique indiquée.

Au moment de l'achat de la Carte Cadeau, l'Acheteur peut choisir de la recevoir, soit :

- *Sous forme digitale* : instantanément après l'achat, jointe au courriel de confirmation reçu sur l'adresse électronique indiquée par l'Acheteur ;
- *Sous forme physique* : dans un délai de quatre à six jours ouvrés, à compter de son achat, en lettre suivie à l'adresse postale indiquée par l'Acheteur. Le cas échéant, la mention « Rupture de stock » indique que seules les Cartes Cadeaux digitales sont disponibles.

Dans le cadre de partenariats conclus par TICKETAC, certains comités d'entreprise sont susceptibles de proposer des Cartes Cadeaux à leurs bénéficiaires, uniquement disponibles sous forme digitale.

La Carte Cadeau peut être utilisée par l'Acheteur ou offerte à un tiers. Dans ce cas, l'Acheteur peut, au choix, indiquer ses coordonnées ou celles du tiers concerné lors de l'achat de la Carte Cadeau. La Carte Cadeau n'est pas nominative.

- ***Le droit de rétractation spécifique aux Cartes Cadeaux***

Aux termes de l'article L.221-25 du Code de la consommation, l'Acheteur peut bénéficier ou expressément renoncer, au délai de rétractation de 14 jours prévu à l'article L.221-18 dudit code. Ce délai débute à compter de la réception de la Carte Cadeau par son bénéficiaire (date du courriel de confirmation ou date de réception de la lettre suivie).

La première utilisation de la Carte vaut acceptation expresse par l'Acheteur de son utilisation, avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur doit contacter le service client TICKETAC du lundi au vendredi, de 10h à 18h, à l'adresse suivante : serviceclients@ticketac.com. L'Acheteur doit envoyer le formulaire de rétractation disponible ici, en indiquant le numéro, le montant et la date de l'achat de la Carte Cadeau. La rétractation prend effet au jour où l'Acheteur reçoit un accusé de réception de sa demande, envoyé par TICKETAC.

Si la Carte Cadeau a été offerte à un tiers, l'Acheteur aura la charge de l'informer de la rétractation.

Si un paiement a déjà été effectué au moyen de la Carte Cadeau avant que la rétractation prenne effet, TICKETAC ne sera redevable que de la différence entre le montant initial de la Carte Cadeau et le coût de la Commande. Si l'intégralité du montant a été dépensé, aucun remboursement ne sera effectué.

L'exercice du droit de rétractation n'occasionne aucun frais supplémentaire. Sont exclus les frais, alors supportés par le seul Acheteur, dus à la notification de sa rétractation (par exemple, les coûts engendrés lors d'un envoi postal).

ARTICLE 12 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Différents modes de paiement en ligne sont accessibles sur le Site :

- Soit par carte bancaire : Carte Bleue, Visa, Mastercard ;
- Soit par PayPal ;
- Soit en utilisant une Carte Cadeau ou un Avoir TICKETAC.

TICKETAC se réserve le droit de faire évoluer ces modes de paiement à tout moment.

- ***Par carte bancaire***

Le paiement est entièrement sécurisé. La sécurité de l'outil et du système de paiement en ligne est assurée par le Partenaire. Celui-ci peut prévoir d'interroger l'établissement bancaire du Client pour demander un code de confirmation de la transaction lorsque le montant de la Commande est supérieur à 100 euros.

Le paiement intègre un procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer). Ainsi, TICKETAC ne stocke pas l'intégralité du numéro de carte bancaire sur ses serveurs informatiques. Les numéros de carte bancaire sont traités par le Partenaire et les transactions avec TICKETAC se font à partir de numéros d'autorisation, de numéros de transaction et d'identifiants commerçants. Les coordonnées de la carte de crédit du Client ne transitent jamais en clair sur le réseau.

Le Client déclare être titulaire du mode de paiement utilisé et atteste la validité des informations bancaires transmises. Quel que soit le type d'offre souscrite, seul le Client est responsable du paiement par carte bancaire du service proposé.

En cas d'échec de la transaction, après avoir suivi les instructions transmises par la plateforme de paiement en ligne, la Commande est annulée.

- ***Par Carte Cadeau et Avoir***

Le paiement par Carte Cadeau ou par Avoir TICKETAC permet également d'effectuer une Commande de manière immédiate, ferme et définitive. Il suffit de renseigner le numéro de référence de la Carte Cadeau ou de l'Avoir au moment de procéder au paiement. Il est possible de régler tout ou partie du montant par Carte Cadeau ou par Avoir TICKETAC, tout en complétant si nécessaire le montant à régler par carte bancaire.

ARTICLE 13 – VALIDATION DE LA RÉSERVATION OU DE LA PRÉ-RÉSERVATION

Une fois que le Client a procédé au paiement, la Commande est considérée comme ferme et définitive.

Avant de procéder au paiement, le Client peut corriger les éventuelles erreurs commises dans la saisie de ses données en cliquant sur le bouton « Revenir en arrière » du navigateur.

Avant le paiement, le Client doit indiquer s'il souhaite bénéficier de l'Assurance. Il prend connaissance de la mention « *En validant ma Commande, je déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve : les CGV ticketac.com et la politique de données personnelles*. » qui s'affiche lors du choix du mode de paiement.

Une fois le paiement validé, il recevra un accusé de réception par courriel à l'adresse électronique renseignée lors de l'« Achat express » ou, le cas échéant, lors de la création du Compte. Ce courriel mentionne le montant exact facturé, ainsi que les informations relatives à l'Événement (Nom et lieu de l'Évènement, date et horaire, placement, nombre de Billets, prix de chaque Billet).

Le Client reconnaît que les données enregistrées sur le Site constituent la preuve de la Commande (type de Commande, type d'offre souscrite et date) et les données enregistrées par le système de paiement du Partenaire, la preuve de la transaction financière.

L'acceptation des cookies techniques est indispensable pour toute Commande sur le Site. La politique de TICKETAC relative à la gestion des cookies est accessible sur le Site, au lien suivant.

ARTICLE 14 – ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

En vertu de l'article L.221-28, alinéa 12, du Code de la consommation :

> *« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*
>
> *12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ; […] »*

Le Client déclare avoir pris connaissance de son absence de droit de rétractation concernant la Commande.

ARTICLE 15 – POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET D'ANNULATION

- ***Annulation de la Commande par le Client***

Par principe, le Client accepte l'absence de toute possibilité d'annulation, d'échange, de reprise ou de remboursement d'un Billet, y compris en cas de perte ou de vol des Billets, sauf en cas d'annulation de l'Évènement par l'Organisateur et de décision par l'Organisateur du remboursement des Billets.

Le Client a la possibilité de souscrire un contrat d'Assurance au moment de la Commande, dont les modalités et le tarif sont affichés avant le paiement. Ce tarif est fonction du type d'Évènement concerné et est imposé sur chaque Billet. Les cas d'échange et/ou de remboursement sont strictement définis dans le contrat d'Assurance. Seul le prix du Billet sera alors remboursé par l'Assureur.

Pour toute plainte relative au contrat d'Assurance, TICKETAC décline toute responsabilité et invite le Client à contacter l'Assureur à l'adresse postale suivante : NEAT - 117, quai de Bacalan – 33 300 BORDEAUX. La Politique d'Assurance de TICKETAC est disponible sur le Site, au lien suivant. Le Client déclare en avoir pris connaissance et l'avoir acceptée en souscrivant un tel contrat.

- ***Annulation, report et modification de l'Évènement par l'Organisateur***

L'annulation, le report et la modification (horaire, lieu, programmation, etc.), ainsi que toute décision relative à un Évènement par l'Organisateur, peuvent intervenir à tout moment et exonèrent TICKETAC de toute responsabilité.

Dans ce cas, un remboursement des Billets ou le report de l'Évènement est possible selon les conditions déterminées par l'Organisateur. Si le Client n'est pas disponible à la nouvelle date prévue par suite du report, un remboursement intégral pourra être proposé, à la discrétion de l'Organisateur.

Dès que TICKETAC sera informé de l'annulation, du report ou de la modification d'un Évènement par l'Organisateur, TICKETAC préviendra par courriel ou SMS le Client. Toutefois, compte tenu des aléas techniques pouvant survenir, TICKETAC ne garantit pas que le Client soit directement informé.

- ***Modalités de remboursement***

Si un remboursement est octroyé selon les conditions précitées, celui-ci pourra être effectué :

- Par virement bancaire, sur le compte de la carte bancaire du Client ;
- Par le biais d'un Avoir utilisable sur le Site.

Les Commandes passées à l'aide d'une Carte Cadeau feront exclusivement l'objet d'un Avoir.

- ***Cas des Pré-réservations***

Concernant les Pré-réservations, TICKETAC n'a pas accès au placement en temps réel. Il est possible qu'au moment de la Commande, le nombre de places requis par le Client ne soit pas disponible. La conséquence est alors l'annulation de la Commande, qui relève également de la seule responsabilité de l'Organisateur. Dans cette hypothèse, soit le montant de la Commande ne sera pas débité, soit le Client sera remboursé de l'intégralité du montant payé, par virement bancaire. Si le paiement a été effectué grâce à une Carte Cadeau, un Avoir sera proposé.

Les autres conditions relatives l'annulation, le report ou la modification de l'Évènement, mentionnées ci-dessus, s'appliquent pour les Pré-réservations.

Le montant du remboursement comprend le coût total supporté par le Client, incluant le prix des Billets et, le cas échéant, les frais de traitement.

ARTICLE 16 – ABSENCE DE DROIT DE REVENTE

En vertu de l'article 313-6-2 du Code pénal,

> « *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 titres d'accès à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale 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 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.*
>
> *Pour l'application du premier alinéa, est considéré comme titre d'accès tout billet, document, message ou code, quels qu'en soient la forme et le support, attestant de l'obtention auprès du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation du droit d'assister à la manifestation ou au spectacle*. »

Aucun Client ne saurait donc revendre ses Billets, au risque de se voir exposer à des poursuites pénales.

ARTICLE 17 - LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Toutes les informations et données diffusées sur le Site sont fournies à titre d'information. La fourniture de ces données ne saurait être assimilée, de quelque façon que ce soit, à un conseil spécifique ou à une aide à la décision aux fins d'effectuer, notamment, une transaction.

Les photographies et les textes reproduits et illustrant les Évènements ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de TICKETAC ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

De même, TICKETAC ni aucun de ses collaborateurs ne sauraient être tenus pour responsables d'un quelconque dommage, direct ou indirect, consécutif, spécial, accessoire, dissuasif pouvant résulter d'erreurs, d'omissions ou de retards dans la transmission desdites informations, de la perte de l'information ou des problèmes survenus lors des paiements électroniques.

TICKETAC intervient comme simple intermédiaire de vente de Billets d'un Évènement, entre les Utilisateurs et les Organiseurs. Dès lors, TICKETAC ne saurait être tenue pour responsable que des actes d'achat de Cartes Cadeaux et de Commande relatifs à cet Évènement via le Site. Est exclue toute plainte relative à la tenue, l'organisation et la qualité de l'Évènement, ainsi que de tout dommage causé au Client ou aux tiers, à cette occasion. Le Client s'estime lié par le règlement adopté de plein droit par l'Organisateur à l'égard de l'Évènement concerné. Toute réclamation ou litige à cet égard doit être directement adressé à l'Organisateur.

TICKETAC ne saurait être tenue pour responsable notamment en cas d'indisponibilité des places lors d'un Évènement, de force majeure ou de dysfonctionnement en particulier des télécommunications. TICKETAC ou ses collaborateurs n'encourront aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des CGV, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais.

L'Utilisateur utilise le Site sous son entière responsabilité. TICKETAC ne peut garantir en aucun cas que le Site ne subira aucune interruption. L'obligation de fourniture du Site se limite à une obligation de moyens.

Ainsi l'Utilisateur déclare admettre l'éventualité selon laquelle Internet et le support dématérialisé permettant de procéder à une Commande présenterait des déficiences. Il reconnaît notamment :

(i) Que les flux de données sur Internet peuvent présenter des failles de sécurité et des défauts techniques, notamment en cas de saturation des réseaux à certaines périodes et à certains horaires, de façon hétérogène voire de manière totalement imprévisible ;

(ii) Que TICKETAC n'est ni en capacité, ni en charge de procéder à une surveillance complète et parfaitement sûre de l'utilisation des données et serveurs faite par des tiers, notamment lorsque celle-ci est malveillante.

(iii) TICKETAC se déclare dégagée de toute responsabilité à cet égard, étant donné, notamment, d'éventuelles difficultés quant à une connexion ou une tentative de connexion, sur son Site ou sur un Compte.

ARTICLE 18 - FORCE MAJEURE

TICKETAC ou ses collaborateurs ne seront pas considérés comme responsables ni défaillants pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu comme tel par la loi et la jurisprudence françaises.

ARTICLE 19 - DONNÉES PERSONNELLES

Les informations et données personnelles transmises sur le Site sont nécessaires à la gestion de la Commande et aux relations commerciales avec TICKETAC. TICKETAC traite les données personnelles conformément à la législation en vigueur et à sa Politique de Confidentialité, accessible au lien suivant.

ARTICLE 20 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Utilisateur s'interdit de reproduire et/ou d'utiliser les marques et logos présents sur le Site, ainsi que de modifier, copier, traduire, reproduire, vendre, publier, exploiter et diffuser dans un format numérique ou autre, tout ou partie des informations, textes, photos, images, vidéos et données présents sur le Site, qui constituent des œuvres au sens des dispositions de l'article L112-1 du Code de la propriété intellectuelle.

La violation de ces dispositions impératives soumet le contrevenant, et toutes personnes responsables, aux peines pénales et civiles prévues par la loi.

TICKETAC et/ou ses collaborateurs sont les titulaires exclusifs de tous les droits de propriété intellectuelle attachés au nom, logo, noms de domaine et marques du Site, à sa structure et à son habillage, ainsi qu'au contenu du Site (en ce compris, textes, photos, illustrations, vidéos, liens hypertextes) et ce, dans le monde entier.

Le Client reconnaît que le Site est constitué et exploite plusieurs bases de données, mises à disposition par TICKETAC, en qualité de producteur des dites bases de données, au sens des articles L.341-1 et suivants du Code de propriété intellectuelle.

Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle et des traités et accords internationaux, toute reproduction, divulgation, distribution, représentation, traduction, diffusion, modification, transcription, partielle ou totale, quel que soit le support considéré et quel que soit le procédé utilisé, pour un usage autre que celui privé, est interdit, sans l'autorisation préalable et expresse de TICKETAC.

Toute contravention aux dispositions du présent article est constitutive du délit de contrefaçon et engage à ce titre la responsabilité civile et pénale de son auteur.

La loi n° 98-536 du 1er juillet 1998 relative aux bases de données n'accorde, par ailleurs, aucune exception de copie privée. À titre résiduel, TICKETAC consent à l'Utilisateur un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif sur son contenu. Ce droit est limité au droit d'imprimer une ou plusieurs pages de présentation des Évènements (ou tout autre contenu mis à disposition par TICKETAC) et/ou de l'enregistrer sur son ordinateur (ou autre support digital tel que mobile et tablette) pour son usage exclusivement personnel.

Toute mise en réseau, toute rediffusion, toute exploitation dans un cadre professionnel ou commercial ou toute commercialisation de ce contenu auprès de tiers, sous quelque forme que ce soit, est strictement interdite, sauf accord préalable et exprès de TICKETAC. Il en est de même des flux RSS et des échanges dématérialisés.

En outre, l'Utilisateur reconnaît et accepte que le contenu des pages de présentation des Évènements, est fourni soit par les Organisateurs, soit par TICKETAC. En cas de contenu produit par les Organisateurs, TICKETAC ne saurait être tenue responsable :

- De la forme, de la nature et du contenu des informations relayées sur ces pages et, particulièrement, de leur conformité à la règlementation applicable en vigueur ;
- De l'inexactitude ou de l'absence de validité des informations communiquées par les Organisateurs.

Également, l'Utilisateur s'interdit, sans autorisation expresse et écrite de TICKETAC, de collecter, stocker, utiliser, extraire, reproduire, directement ou indirectement, tout ou partie du contenu du Site, de façon automatique, par tout moyen et notamment par l'utilisation de robots, de logiciels ou de tous autres dispositifs automatiques à des fins commerciales et ce notamment dans le but de nourrir, entraîner et développer tout logiciel basé sur l'intelligence artificielle.

À cette fin, TICKETAC se réserve le droit de mettre en place tout moyen de protection qu'il jugerait nécessaire sur le Site afin de pouvoir empêcher et bloquer toute utilisation non autorisée du Site, telle que mentionnée précédemment, notamment via la mise en place de mesures techniques de blocage.

TICKETAC se réserve le droit d'intenter toute action ou réclamation nécessaire à l'effet d'empêcher, faire cesser et sanctionner toute violation des stipulations susvisées, y compris dans le cadre de poursuites judiciaires et ce, sans mise en demeure préalable.

ARTICLE 21 – CONVENTION DE PREUVE

L'Utilisateur accepte de communiquer principalement avec TICKETAC par voie électronique. Les registres informatisés de TICKETAC font foi. Ils constituent des preuves recevables, licites et opposables à l'égard de toute communication ou transaction effectuée avec TICKETAC et/ou via son Site.

Le fait de cocher la mention « *En validant ma Commande, je déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve : les CGV ticketac.com et la politique de données personnelles*. » lors de la Commande, fait foi au même titre qu'une signature manuscrite.

Aucune contestation des éléments précités, sur le seul fondement de leur nature électronique, ne pourra être favorablement accueillie. En l'absence de preuve contraire, la validité et l'opposabilité de ces éléments seront équivalentes à celle d'un document écrit, établi sur un support matériel. Ces éléments établis sur support électronique auront la même force probante, selon les mêmes conditions.

ARTICLE 22 - MÉDIATION

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, au décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 et à l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016, tout différend ou litige dit « de consommation » concernant les CGV, sous réserve de l'article L.612-2 du Code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable devant le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (ci-après, la « **CMAP** »), auquel TICKETAC et l'Utilisateur (ci-après, les « **Parties** ») déclarent adhérer.

Le litige peut être soumis au médiateur :

(i) En remplissant le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr, dans l'onglet « Médiation de la consommation », puis « *Vous êtes : un consommateur* » ;
(ii) En envoyant la demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, situé 39, avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 PARIS, ou ;
(iii) En envoyant un courriel à l'adresse électronique cmap@cmap.fr.

Il est d'ores et déjà convenu que :

(i) La durée de la médiation ne peut excéder deux mois à compter de la date de la saisine du médiateur, sauf accord écrit des Parties ;
(ii) Tout échange oral ou écrit entre les Parties lors de la médiation est strictement confidentiel et ne peut en aucun cas être communiqué à un tiers ;
(iii) Si les Parties aboutissent à un accord dans les délais convenus, cet accord sera consigné dans un accord transactionnel signé par elles et le médiateur, revêtu de la force exécutoire ;
(iv) Si la médiation échoue à l'issue du délai convenu, la partie la plus diligente pourra saisir le tribunal compétent indiqué à l'Article 23 « RÉSOLUTION DES LITIGES » ci-dessous.

ARTICLE 23 - RÉSOLUTION DES LITIGES

Les CGV sont soumises à la loi française. La langue des CGV est la langue française.

En cas de litige, non résolu à l'amiable dans les conditions prévues à l'Article 22 « MÉDIATION » ci-dessus, les tribunaux français seront seuls compétents.

ARTICLE 24 – AUTONOMIE DES CLAUSES

Si, par extraordinaire, certaines des dispositions figurant aux CGV étaient déclarées nulles ou inapplicables par la juridiction compétente, les autres dispositions n'en seraient pas affectées et conserveraient toute leur force et leur portée.

ARTICLE 25 - SERVICE CLIENT

TICKETAC met à la disposition de l'Utilisateur une aide en ligne interactive accessible depuis le Site : <https ://support.ticketac.com/hc/fr> pour toute question relative à sa commande, aux spectacles proposés ou au fonctionnement du Site. Cette page permet :

- D'obtenir des réponses immédiates aux questions les plus fréquemment posées ;
- D'entrer en contact avec le service client par intermédiaire du formulaire de contact accessible en cliquant sur « Contact » ou « envoyer une demande » ou directement en footer du Site en cliquant sur « nous contacter » puis sur « notre formulaire de contact »

Pour toute réclamation ou si la question concernée ne trouve pas de réponse grâce à cette aide, il est possible de contacter directement le service client TICKETAC, du lundi au vendredi, de 10h à 18h, en envoyant un courriel à l'adresse électronique : serviceclients@ticketac.com, ou par téléphone au 01 57 08 71 80.

En l'absence des informations relatives à sa demande ou dans le cas où celles-ci seraient incomplètes, le Client prend le risque de voir le traitement de sa demande être retardé, voire annulé.

ARTICLE 26 – NEWSLETTER

L'Utilisateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement à la newsletter de Ticketac afin de recevoir par voie électronique des informations relatives aux spectacles proposés, à la programmation, ainsi qu'aux offres promotionnelles et actualités du Site. Cette inscription repose sur le consentement de l'Utilisateur, qui peut se désabonner à tout moment soit en cliquant sur le lien de désinscription figurant dans chaque email soit en faisant la demande auprès du service client de Ticketac soit en directement sur son Compte.

ARTICLE 27 – CASHBACK

Tout Client du Site bénéficie automatiquement d'une cagnotte Cashback personnelle, utilisable sur le Site, après chaque Commande dans les conditions définies au présent article.

Chaque Commande donne droit au Client à un Cashback égal à 3% du prix TTC effectivement payé pour les Billets éligibles, après déduction de toute remise ou réduction applicable et à l'exclusion des frais de service, frais de traitement, frais de livraison, assurances, cartes cadeaux et de tout autre frais ou option facturé séparément.

Le Cashback s'applique à l'ensemble des Billets proposés sur le Site, à l'exclusion des Billets proposés par Tiqets (billets achetés par le Client via une plateforme tierce et tel que signalé sur le Site) et des Cartes cadeaux.

Le Cashback constitue un avantage promotionnel accordé au Client. Il ne peut faire l'objet d'aucun remboursement, versement en numéraire, échange, cession ou transfert à un tiers.

Le montant du Cashback est crédité sur la cagnotte Cashback du Client :

- Dès le lendemain de leur achat pour les Billets Open,
- Dès le lendemain de la date de la représentation pour les billets datés.

Le Cashback crédité est consultable dans l'espace personnel du Client.

Lors de sa prochaine Commande éligible, le Client bénéficie automatiquement d'une déduction, correspondant au montant disponible sur sa cagnotte Cashback, sur le montant total à payer, sous réserve que le montant du Cashback soit inférieur au montant total du Panier. Lorsque le montant du Cashback est supérieur au montant du Panier, celui-ci n'est pas utilisé et reste disponible sur la cagnotte Cashback du Client pour une prochaine Commande.

Chaque montant de Cashback obtenu suite à une Commande éligible est valable pendant une durée de six (6) mois à compter de sa présence dans la cagnotte de Cashback. À l'issue de cette période, le montant de Cashback non utilisé est définitivement perdu. Aucune réclamation ne pourra être formulée par le Client à ce titre.

En cas d'annulation d'une Commande avant la date de la représentation ayant généré du Cashback, le Cashback correspondant n'est pas conservé par le Client.

À titre exceptionnel, lorsque la Commande est annulée après la date de la représentation, le Cashback déjà crédité sur la cagnotte Cashback est conservé par le Client.