

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**  
**BILLETTERIE EN LIGNE ET PAR TELEPHONE - SPECTACLES**

---

Mise à jour : le 11/22/2022

**PREAMBULE**

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après dénommées « CGV ») régissent les relations entre la société **FIMALAC ENTERTAINMENT**, société par actions simplifiées à associé unique au capital social de de 540 142 euros, dont le siège social est situé au 10 place du Général Catroux –75017 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 812 106 474, N° de TVA Intracommunautaire FR19812106474 (ci-après dénommée « FIMALAC ENTERTAINMENT »), représentée par son Directeur Général, Monsieur Thomas HELD et les consommateurs (ci-après dénommé le « Consommateur » ou « vous »).

Les présentes CGV régissent la vente de billets par le site marchand accessible à l'adresse URL suivante : <https://tickets.stromae.com/fr/> (ci-après dénommé «le Site») ainsi que la vente par téléphone.

FIMALAC ENTERTAINMENT intervient comme simple intermédiaire de vente de billets entre le Consommateur et les Organismes des événements concernés (ci-après les « Organismes »), en agissant ainsi pour le compte de ces derniers. En conséquence, les présentes CGV concernent uniquement la vente de billetterie et en aucun cas le spectacle ou l'événement (ci-après la « Manifestation »), qui se déroule sous la seule responsabilité de son Organisme.

Les billets vendus sont réservés aux seuls Consommateurs, au sens qu'en donne l'article préliminaire du Code de la consommation, âgés d'au moins 18 ans, pour leur propre compte et ayant la capacité juridique de contracter.

**Acceptation des Conditions Générales de Vente**

- **Sur le Site**

Les CGV sont systématiquement portées à la connaissance de chaque Consommateur pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation sans réserve du Consommateur aux présentes Conditions Générales de Vente et aux dispositions propres à certaines Manifestations. La confirmation de la réservation par le Consommateur et le règlement du Billet impliquent son adhésion sans réserve aux CGV, ainsi qu'au règlement intérieur de la Salle.

- **Par téléphone**

Les CGV sont systématiquement portées à la connaissance de chaque Client par publication sur le Site ou communication par courrier sur simple demande, pour permettre au Consommateur de passer commande. La confirmation de la réservation par le Consommateur et le règlement du Billet impliquent son adhésion sans réserve aux CGV, ainsi qu'au règlement intérieur de la Salle.

**ARTICLE 1 – PRIX, OPTIONS ET NOMBRE DE PLACES**

**1.1 Prix et nombre de places**

1.1.1 Les prix des billets des Manifestations (valeur faciale) sont indiqués en Euro Toutes Taxes Comprises incluant les frais de location hors participation aux frais de traitement et d'expédition visés en article 8 ci-après. Le prix payé par le Consommateur ne peut être modifié sans l'accord de l'Organisme de la Manifestation.

Différents types de tarifs peuvent être proposés selon les Manifestations. La consultation du prix des billets (frais de location inclus) peut se faire sur le Site et au numéro de réservation suivant : 01 86 47 72 78.

La communication des tarifs spéciaux est effectuée sur demande des Clients répondant aux conditions d'obtention de ces tarifs. Aucun tarif groupe n'est applicable pour la vente en ligne sur le Site et par téléphone.

1.1.2 Pour certaines Manifestations, à la demande des Organismes, vous recevrez des contremarques à la place des billets. Dans ce cas, les billets sont à retirer, en échange des contremarques, au guichet de la Salle.

1.1.3 Le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur au nombre de places définies par l'Organisme toutes catégories confondues et à défaut par FIMALAC ENTERTAINMENT. Une même personne ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

Sauf indication contraire, le nombre total de places en réservation cumulé par personne ne peut être supérieur à 8 (huit) billets par commande ou au nombre maximum de billets précisé spécifiquement pour certaines Manifestations.

1.1.4 Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont uniquement payables en Euro. Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'une Manifestation. Un billet ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.

1.1.5 FIMALAC ENTERTAINMENT 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.

1.1.6 Les billets demeurent la propriété de l'Organisateur de la Manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par FIMALAC ENTERTAINMENT.

## **1.2 Options et produits**

Pour certaines Manifestations des produits et options peuvent être ajoutés, à la fin de votre commande (après la sélection de vos places) ou en cours de commande, en cochant les cases correspondantes sur le Site ou en les demandant par téléphone.

Le descriptif ainsi que le prix de ces produits et options vous sont précisés lors de la commande. En cochant les cases correspondantes ou en acceptant l'offre proposée, vous acceptez les conditions d'utilisation ainsi que les prix y afférents. Il existe notamment, pour certaines Manifestations, l'option Billet Flex et les chèques- cadeaux.

### **1.2.1 Option « BILLET FLEX »**

Sur certains Manifestations, FIMALAC ENTERTAINMENT peut vous proposer une option « BILLET FLEX ». L'option « BILLET FLEX » donne le droit au Consommateur de reporter les billets de la commande associée à une date ultérieure, selon les conditions cumulatives suivantes :

- L'échange de billet ne peut être effectué qu'auprès du service client du site billetterie de Stromae par téléphone ( 01 86 47 72 78), au maximum 3 jours ouvrés avant la date de la séance initialement choisie. Aucun report ne sera possible une fois la séance initiale passée.
- Le report du billet pour une date ultérieure se fera pour une séance de la même Manifestation et dans la même catégorie de places.
- Aucun remboursement ne sera accordé par FIMALAC ENTERTAINMENT pour un report sur une catégorie de places ou un tarif inférieur.
- L'ensemble des billets de la commande doivent être reportés sur la même séance de la Manifestation.
- Les tarifs pouvant varier suivant les séances de la Manifestation, l'éventuelle différence de prix est à régler par le Consommateur lors de la demande de report.
- Le droit au report de la séance à une date ultérieure n'est valable que dans la limite des places disponibles.
- Dès que le report est effectué par le Consommateur, les anciens billets sont automatiquement invalidés et ne donnent plus aucun accès à la séance initiale de la Manifestation.
- En cas d'annulation de la commande du fait du Consommateur (hors cas de force majeure ou décision de l' Organisateur ou de la salle), l'option « BILLET FLEX » ne sera pas remboursée au Consommateur.

Le prix de l'option « BILLET FLEX » est variable selon les Manifestations. Il peut s'agir d'un prix à payer par billet ou d'un prix à payer par commande. Le prix est précisé lors de la commande sur le Site ainsi que dans le récapitulatif de votre panier .

### **1.2.2 Chèques cadeaux**

Sur certaines Manifestations, FIMALAC ENTERTAINMENT peut proposer des chèques -cadeaux de différents montants. Ces chèques -cadeaux sont uniquement valables pour la Manifestation pour laquelle ils ont été choisis.

L'utilisation des chèques-cadeaux est soumis aux conditions cumulatives suivantes :

- Le chèque-cadeau ne peut être utilisé qu'une seule fois.
- Le chèque-cadeau ne garantit pas la disponibilité des places pour la Manifestation choisie.
- Le chèque-cadeau n'est ni repris, ni échangé ni remboursé (même en cas de perte ou de vol).
- Le chèque cadeau peut être utilisé pour des commandes dont le montant est égal ou supérieur au montant du chèque; le complément éventuel est alors à régler par le Consommateur par un autre mode de paiement.
- Si le montant du chèque-cadeau utilisé est supérieur au montant de la commande, aucun avoir ne sera fait par FIMALAC ENTERTAINMENT.

## **ARTICLE 2 – DISPONIBILITE BILLETTERIE**

**2.1** La réservation des billets s'effectue en temps réel. Dans ce cadre, vous êtes informés en temps réel de la disponibilité des billets au moment de la passation de votre commande en fonction de la catégorie choisie.

En cas d'indisponibilité dans l'une des catégories de places demandées, notre serveur vous propose automatiquement des places restantes dans les autres catégories.

**2.2** Lors de votre réservation sur le Site, la page "**MON PANIER**" est une page récapitulative de commande qui vous permet de vérifier que les places qui vous sont attribuées correspondent à votre souhait. Dans le cas où le nombre de places souhaité serait supérieur au nombre de places restantes dans la catégorie choisie, il se peut que, tenant compte avant tout du nombre de places demandées, il vous soit attribué des places non côte-à-côte. Si ces places ne vous conviennent pas, vous avez la possibilité dans la page "**MON PANIER**" de les annuler en cliquant sur le bouton "**Annuler**". Attention, tant que vous n'avez pas réglé les places, la commande n'est pas définitive et ne constitue pas une preuve de réservation ferme.

### **ARTICLE 3 - PLANS DE LA SALLE ET LOCALISATION DES PLACES**

**3.1** Lors 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. La localisation sur ce plan est fournie de la façon la plus représentative possible.

**3.2** Les plans de salles de notre Site sont mis en place à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle.

### **ARTICLE 4 - MODALITES DE REGLEMENT**

**4.1 Commande en ligne sur le Site.** Il est rappelé à toutes fins utiles que le fait de valider la commande implique l'obligation de payer le prix indiqué.

Seul le paiement par carte bancaire est accepté sur le Site.

Le paiement par carte bancaire vous 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 et EUROCARD / MASTERCARD*. Les cartes du réseau AMERICAN EXPRESS sont acceptées aux guichets et sur les Sites de certaines Salles. Pour le savoir, reportez-vous sur le Site et/ou au guichet de la Salle .

#### **4.2 Achat par téléphone.**

Les achats peuvent s'effectuer par carte bancaire uniquement.. Aucun règlement par chèque ne peut avoir lieu.

**4.3 Modes de paiement autorisés par commande :** Une commande en ligne sur le Site peut être réglée en carte bancaire et en chèques cadeaux, si cette option est disponible sur le Site.

### **ARTICLE 5 - SECURISATION DES PAIEMENTS**

**5.1** FIMALAC ENTERTAINMENT a confié son système de paiement sur le Site à la société EXTENT, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. FIMALAC ENTERTAINME garantit la confidentialité de vos informations bancaires, sécurisées par le protocole SSL, qui contrôle la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

**5.2** Dans le cadre de la lutte anti-fraude ,le paiement *3D Secure* (ou Verified by visa ou MasterCard SecureCode ou Safekey pour AMEX), système de paiement par authentification, a été mis en place. Ce service est gratuit et peut se déclencher pour vos paiements par *carte Bleue, Visa et MasterCard*. Ce système permet à votre banque de vérifier au moment du paiement votre identité.

Le procédé d'identification étant spécifique à chaque banque, veuillez vérifier auprès de votre banque le procédé d'authentification utilisé.

### **ARTICLE 6 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles que vous communiquez permettent à FIMALAC ENTERTAINMENT de mener à bien votre transaction.

#### **6.1 Collecte de données personnelles**

Dans le cadre des présentes CGV, FIMALAC ENTERTAINMENT, responsable de traitement de données personnelles, effectue un traitement de données personnelles de vos données.

Pour en savoir plus sur ce traitement de données personnelles et vos droits relatifs à ces données, vous pouvez consulter [la politique de protection de données](#) de FIMALAC ENTERTAINMENT liée aux présentes CGV.

#### **6.2 Finalités**

Les finalités de ce traitement de données sont : la gestion de votre commande et la gestion de nos relations commerciales. Elles permettent notamment à FIMALAC ENTERTAINMENT 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'une Manifestation pour laquelle vous avez réservé des places. Ces données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à FIMALAC ENTERTAINMENT d'améliorer et personnaliser ses services et les informations qu'elle vous adresse.

### 6.3 Exercice de vos droits

Conformément à la réglementation nationale et européenne en vigueur sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité le cas échéant et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » :

**par email** : en écrivant à l'adresse : [billetterie.rgpd@fimalac-entertainment.com](mailto:billetterie.rgpd@fimalac-entertainment.com)

ou **par courrier** à l'adresse : FIMALAC ENTERTAINMENT - Service Billetterie - 10 place du Général Catroux - 75017 PARIS.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse. Certaines demandes d'exercice de vos droits (notamment droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse.

Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'1 (un) mois suivant la réception de la demande qui pourra être porté à 2 (deux) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

**6.4** Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes.

Conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat. Vous pouvez vous opposer au démarchage téléphonique des sociétés dont vous n'êtes pas consommateur en vous inscrivant sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **ARTICLE 7 - MODALITE DE COMMANDE ET DE VENTE**

### **7.1 Achat par téléphone**

Le Consommateur déclare accepter la commande ainsi que l'intégralité des présentes CGV pleinement et sans réserve lors de son acte d'achat. Le contrat est formé par le règlement par le Client du montant de son achat. La confirmation de la réservation par le Client et le règlement des Billets implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

### **7.2 Commande en ligne sur le Site**

Quand vous cliquez sur le bouton " **PROCEDER AU PAIEMENT** " après le processus de commande, et que vous déclarez accepter, en cochant la case « *J'ai pris connaissance des conditions générales de vente, je les accepte et je reconnais avoir obligation de payer ma commande* », vous déclarez accepter la commande ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve.

Votre commande de billets n'est définitivement confirmée et n'engage FIMALAC ENTERTAINMENT qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande de billets de la Manifestation a bien été validée.

**7.3** Les données enregistrées par la société FIMALAC ENTERTAINMENT font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées.

**7.4** Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces CGV.

## **ARTICLE 8 - OBTENTION DES BILLETS**

**8.1** Les billets ne peuvent être délivrés au Consommateur qu'après paiement intégral du prix mentionné sur les billets, majoré des frais postaux de retrait, taxes bancaires et le cas échéant d'options et produits.

**8.2 Commande en ligne sur le Site et achat par téléphone.** 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 :

**8.2.1 Par courrier.** Pour un envoi de billets, les frais de port et de traitement s'appliqueront automatiquement et en complément du prix du Billet. Les billets sont envoyés en recommandé. Les coûts de ces frais de port et de traitement (distincts pour un envoi en France et à l'étranger) sont indiqués au cours de la commande et dans le récapitulatif de votre panier.

**8.2.2 E-ticket ( impression et validité du Billet).** Lorsque la Salle ou le lieu de la Manifestation dispose d'un contrôle d'accès électronique, le mode d'obtention de vos billets peut se faire par e-ticket (impression des billets à domicile).

Selon les salles, le coût de ce mode d'obtention est variable. Ce coût est indiqué au cours de la commande, dans le récapitulatif de votre commande et est en complément du prix du Billet

Le e-ticket est mis à disposition immédiatement sous format PDF sécurisé comprenant un code barre.

Grâce au service e-ticket, vous disposez ainsi, dès la fin de votre commande, de vos e-tickets sécurisés. Pour les commandes sur le Site, vous pouvez à tout moment imprimer vos e-ticket dans la rubrique "**Mes commandes**".

Il appartient au Consommateur de vérifier qu'il dispose du matériel adéquat pour imprimer le fichier PDF qui lui sera fourni.

Le billet doit disposer d'une bonne qualité d'impression.

Ce billet 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. A chaque place achetée correspond un billet. Chaque e-ticket est alors scanné à l'entrée de la salle. Sa validité est contrôlée grâce au code à barres unique imprimé sur chaque billet. Aucun autre support (électronique, écran pc, écran portable...) n'est accepté pour le e-ticket.

Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et sera considéré comme non valable.

En cas de mauvaise qualité d'impression, vous devez imprimer à nouveau votre billet codé afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Pour réimprimer votre billet, reportez-vous sur le Site dans la rubrique « **Suivi de commande** ». Grâce au service e-ticket, vous disposez de vos e-tickets sécurisés dès la fin de votre commande. Vous pouvez à tout moment régénérer et imprimer vos e-ticket 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans la rubrique « **Suivi de commande** ». Vous disposez de ce service à un prix moindre que l'acheminement postal et sans attendre de les recevoir par courrier.

**8.2.3 M-Ticket ( billet sur smartphone).** Lorsque la Salle ou le lieu de la Manifestation dispose d'un contrôle d'accès électronique et pour certains Manifestations, le mode d'obtention de vos billets peut se faire par m-ticket ( billet électronique téléchargeable sur smartphone)

Selon les salles, le coût de ce mode d'obtention est variable. Ce coût est indiqué au cours de la commande, dans le récapitulatif de votre commande et est en complément du prix du Billet.

Il appartient au Consommateur de vérifier qu'il dispose du matériel adéquat (smartphone application etc.) pour ouvrir et télécharger sur son smartphone, le fichier PDF qui lui sera fourni.

### **8.3 Utilisation et validité du Billet**

**8.3.1** Le billet est pourvu d'un code barre valable uniquement pour le lieu, la séance, la date et l'heure indiqués.

Le billet doit être conservé pendant toute la durée de votre présence sur le lieu de la Manifestation.

Le billet n'est ni échangeable, ni remboursable. Il est personnel et incessible. Tout échange/offre d'échange d'un Billet contre quelque contrepartie que ce soit est strictement interdite. Toute revente de Billet est pénalement réprimée (article 313- 6- 2 du code pénal) et engage la responsabilité pénale de celui qui commet.

**8.3.2** Tout Billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et sera considéré comme non valable. La validité du billet est contrôlée et enregistrée à l'entrée. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La première personne à présenter le billet est présumée être le porteur légitime, et sera la seule à être admise à assister à la Manifestation.

**8.3.3** Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. L'Organisateur peut refuser l'entrée de la Manifestation lorsque plusieurs reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la Manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant.

**8.3.4** L'Organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la Manifestation. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refusé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

**8.3.5** Lors des contrôles à l'entrée du lieu de la Manifestation, une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée (passeport, carte d'identité ou carte de séjour), ainsi que toute autre pièce permettant de justifier les tarifs spéciaux (tarif jeune, etc.) accordés pour certains billets. Toute personne qui ne serait pas en mesure de présenter de

telles pièces justificatives se verra refuser l'entrée du site et pourra s'en voir expulsé sans pouvoir prétendre au remboursement de son billet.

8.3.6 Nous vous conseillons de conserver votre billet en lieu sûr. Vous devez conserver ce titre pendant toute la durée de votre présence sur le lieu de l'événement.

8.3.7 En cas de perte ou de vol, FIMALAC ENTERTAINMENT décline toute responsabilité sur l'utilisation illicite de ce billet.

8.3.8 Le Billet ne peut être remboursé, repris ou échangé en cas de perte ou de vol.

#### **ARTICLE 9 - CONDITIONS D'ACCES A LA SALLE – REGLEMENT INTERIEUR**

**9.1** Toute personne qui ne se conforme pas au règlement intérieur du lieu de la Manifestation ou aux dispositions spécifiques prises par l'Organisateur ou aux présentes CGV qui font foi à défaut de règlement intérieur ou de dispositions spécifiques, pourra se voir refuser l'entrée de la Salle ou du lieu de la Manifestation ou s'en voir expulsé sans pouvoir prétendre au remboursement de son billet.

**9.2** En achetant un Billet, le Consommateur reconnaît et accepte que dans le cadre de la lutte contre le virus du Covid 19 des mesures sanitaires pourront être imposées au Consommateur dans la salle et/ou aux abords de la salles le jour de la Manifestation (tel que notamment le port du masque obligatoire, mesures hygiènes, etc.). Le Consommateur s'engage à les respecter sans réserve. A défaut, il pourra se voir refuser l'accès ou être exclu de l'enceinte de la salle de représentation par tout représentant de la salle ou de l'Organisateur et ce sans qu'aucun remboursement du Billet ne puisse être exigé et/ou dû.

**9.3** Il est recommandé d'occuper sa place au moins 30 minutes avant le début de la Manifestation. L'accès à la Salle et/ou aux places numérotées n'est pas garanti après l'heure de début de la Manifestation et ne donne droit à aucun remboursement.

**9.4** Il est interdit de photographier, de filmer ou d'enregistrer. Les appareils photos et caméras sont susceptibles d'être interdits par l'Organisateur.

**9.5** Le spectateur peut être amené à subir une palpation de sécurité à l'entrée de la Salle ou du lieu de la Manifestation et une inspection visuelle de ces bagages à main. Les objets interdits par le Règlement intérieur de la salle seront consignés, saisis ou refusés.

**9.6** L'accès pourra être refusé à toute personne refusant de se soumettre aux mesure de sûreté et/ou mesures sanitaires.

**9.7** Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire dans la Salle ou sur le lieu de la Manifestation: 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.

**9.8** 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.

**9.9** Le détenteur du billet assiste sous sa propre responsabilité à la Manifestation à laquelle le billet donne accès. Toute sortie est définitive, sauf cas exceptionnel ou il sera délivré une contremarque valable uniquement avec le billet.

#### **ARTICLE 10 - ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

##### **10.1** Absence de droit de rétraction

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

**10.2** Un billet de spectacle ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation de la Manifestation.

En cas d'annulation de la Manifestation, seul le prix du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit (par exemple : les frais de port et de traitement, les frais d'obtention de e-billet ou m-ticket , ou encore d'options etc.) ne sera remboursé ou dédommagé par FIMALAC ENTERTAINMENT.

**10.3** Avant de se rendre à la Manifestation, le Consommateur est invité à s'assurer du maintien de la Manifestation sur le Site.

**10.4** La demande de remboursement doit impérativement être formulée et intervenir dans un délai de 2 (deux) mois suivants la date de la représentation annulée.

**10.5** Si la Manifestation doit être interrompue au-delà de la moitié de sa durée minimum prévue par l'Organisateur, si l'Organisateur est amené à modifier les programmes, la distribution ou les horaires, ce billet ne fera l'objet d'aucun échange ou remboursement.

#### **ARTICLE 11 - SERVICE CLIENT**

Nous mettons à votre disposition un Service Client que vous pouvez joindre de plusieurs manières :

- par courrier : Théâtre de la Michodière – **Service aux Spectateurs** – 4 bis rue de la Michodière – 75002 – PARIS
- par email : [spectateurs@stromae.com](mailto:spectateurs@stromae.com)
- par téléphone : 01 86 47 72 78 (prix d'un appel local) :  
Lundi au samedi de 10H00 à 19H00

#### **ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ**

**12.1** La revente d'un billet à un prix supérieur à celui figurant sur le billet est formellement interdite. Toute revente de Billet est pénalement réprimée (article 313- 6-2 du code pénal) et engage la responsabilité pénale de celui qui commet.

**12.2** FIMALAC ENTERTAINMENT est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance.

**12.3** Il ne sera remis au Consommateur aucun duplicata ou certificat, rémission du billet, de quelque nature que ce soit, autre que le seul billet initial imprimable par le Consommateur.

**12.4** FIMALAC ENTERTAINMENT décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

**12.5** La responsabilité de FIMALAC ENTERTAINMENT ne peut en aucun cas être engagée pour la survenance d'évènements constitutifs de la force majeure ou d'un cas fortuit ou du fait imprévisible et irrésistible s'imposant à FIMALAC ENTERTAINMENT. Sont notamment exclus de sa responsabilité : la survenance d'intempéries, de grèves, de changement de réglementation, de report ou d'annulation de la Manifestation, de mesures de toutes natures liées à la lutte contre le COVID 19.

**12.6** Chaque Organisateur de Manifestation fixe le règlement propre à l'organisation de sa Manifestation et qui est pleinement applicable au Consommateur. Ces règlements sont communiqués au Consommateur par les Organisateurs. La Manifestation se déroule sous la seule responsabilité de son Organisateur dont FIMALAC ENTERTAINMENT ne serait être responsable.

**12.7** Les Consommateurs sont responsables de tout dommage qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence au sein de la Salle ou sur le lieu de la Manifestation.

#### **ARTICLE 13 - DROIT APPLICABLE - LITIGES – MEDIATION**

**13.1** Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents. Si l'acquéreur a la qualité de commerçant, les tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris sont seuls compétents.

**13.2** Pour toute réclamation vous pouvez contacter le Service Client ( Service aux Spectateurs) aux coordonnées indiquées en article 11 ci-dessus.

**13.3** 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.

**13.4** 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.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, FIMALAC ENTERTAINMENT adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la **FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)** dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation, FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 – <http://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarche préalable écrite du Consommateur vis-à-vis du Service Client ( Service aux Spectateurs) de FIMALAC ENTERTAINMENT , le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez [ici](#).

Conformément au droit européen (article 14 du Règlement (UE) n°524/2013), une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges a été mis en place. Elle facilite le règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible sur le site suivant <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.



## Conditions Générales d'Utilisation de la Bourse d'échange de Billets

### 1. Définitions :

**Acheteur** : désigne la personne physique qui est en droit, au terme des présentes, d'acheter un Billet de la Manifestation sur la Plateforme lequel est proposé à la vente par le **Titulaire d'un Billet** et souhaite s'en porter acquéreur ;

**Billet** : désigne un titre d'accès à la Manifestation. Seuls les Billets de la Manifestation en cours de validité et achetés sur la Billetterie Officielle, et n'ayant pas déjà fait objet d'échange sur la plateforme peuvent être mis en vente sur la Plateforme. Les Billets associés à des prestations d'hospitalité ne peuvent être mis en vente sur la Plateforme. Seuls les Billets pour les Manifestations suivantes peuvent faire l'objet d'une Offre : Billets donnant accès aux spectacles de Stromae ;

**Billetterie Officielle** : site internet marchand de Billet(s) opéré par Fimalac Entertainment accessible à l'adresse : <https://tickets.stromae.com/fr> (ou à toute autre adresse qui s'y substituerait ou qui lui serait associée)

**Commission** : désigne les frais de revente toutes taxes comprises (TTC) dues et acquittées par l'Acheteur (frais de revente r acheteur) et le Vendeur (frais de revente vendeur) au titre du service de mise en relation de la Plateforme en vue d'une cession de Billet entre l'Acheteur et le Vendeur. Le montant des Frais de revente sont disponibles et indiqués dans le parcours client sur la Plateforme ;

**Evènement ou Manifestation** : désigne la ou les dates de concert de **Stromae** éligibles à la mise en vente sur la Plateforme dont Fimalac Entertainment est en charge de la commercialisation et de la distribution des Billets ;

**Offre** : proposition de vente de Billet(s) sur la Plateforme par un Vendeur. L'Offre doit être faite à la Valeur Faciale ;

**Organisateur** : désigne la personne sous la responsabilité de laquelle se déroule l'Evènement ou la Manifestation ;

**Première Vente** : désigne l'achat du Billet par le Vendeur auprès de Fimalac Entertainment.

**Prix de Vente** : désigne le montant demandé par le Vendeur dans son Offre de vente de Billet sur la Plateforme et correspondant à la Valeur Faciale du Billet ;

**Prix Net** : désigne le montant perçu par le Vendeur après déduction sur le Prix de Vente, de la Commission due par le Vendeur et de toutes taxes applicables à acquitter par ce dernier ;

**Prix Total** : prix payé par l'Acheteur composé du Prix de Vente augmenté de la Commission due par l'Acheteur et toutes taxes applicables à acquitter par ce dernier ;

**Règlement Intérieur** : désigne le règlement intérieur du lieu de la Manifestation ou les dispositions spécifiques prises par l'Organisateur ou les CGV du Billet de la Manifestation qui font foi à défaut de règlement intérieur ou de dispositions spécifiques. ;

**Plateforme/ Bourse d'échange** : désigne la plateforme de revente et achat de Billet(s) opérée par Fimalac Entertainment accessible à l'adresse : <https://tickets.stromae.com/fr> (ou à toute autre adresse qui s'y substituerait ou qui lui serait associée) permettant la mise en relation des Acheteurs et des Vendeurs. Il est rappelé que Fimalac Entertainment est seul en droit d'opérer une telle plateforme et n'agit qu'en cette qualité. L'Evènement se déroule sous la responsabilité exclusive de son Organisateur ;

**Site** : désigne le lieu dans lequel une Manifestation se déroule ;

**Titulaire d'un Billet** : désigne la personne ayant acheté un Billet sur la Billetterie Officielle à l'exclusion de tout Billet associé à des prestations d'hospitalité pour une Manifestation ;

**Utilisateur** : désigne toute personne navigant sur le site internet de la Plateforme et/ou recourant aux services de la Plateforme (en ce compris l'Acheteur et le Vendeur). Comme cela est précisé ci-après, en utilisant/ navigant sur le site et/ou en utilisant les services de la

Plateforme, l'Utilisateur accepte les présentes Conditions Générales d'Utilisation dont il reconnaît avoir eu connaissance au préalable. Il s'engage en outre à respecter les droits de propriété intellectuelle attachés au site et à chaque élément (en ce compris les présentes Conditions générales d'utilisation) ;

**Valeur Faciale** : désigne le prix du Billet de la Manifestation en Euro Toutes Taxes Comprises hors Commission ;

**Vendeur** : désigne l'acheteur initial du Billet, Titulaire d'un Billet, et qui met en vente son Billet sur la Plateforme. Fimalac Entertainment n'est en aucun cas le vendeur du Billet mis en vente sur la Plateforme.

## 2. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les CGU) ont pour objet de définir les termes et conditions d'utilisation de la Plateforme et/ou de ses services suivant lesquelles un Vendeur peut proposer un Billet à la vente sur la Plateforme au moyen d'une Offre et un Acheteur peut s'en porter acquéreur par l'acceptation de l'Offre. Il est précisé en tant que de besoin que les présentes CGU régissent également les conditions d'utilisation et de navigation par tout Utilisateur sur la Plateforme. En utilisant la Plateforme et/ou en recourant à tout ou partie de ses services, l'Utilisateur s'engage à respecter les présentes CGU dont il déclare avoir pris connaissance et qu'il accepte. Par ailleurs, il est rappelé que l'utilisation des Billets est soumise au respect des Conditions Générales de Vente de Billetterie [éditées par FIMALAC ENTERTAINMENT et accessibles à l'adresse [https://tickets.stromae.com/sites/hubberte\\_stromae8/files/2022-11/cgv-stromae-v7.pdf](https://tickets.stromae.com/sites/hubberte_stromae8/files/2022-11/cgv-stromae-v7.pdf) dont l'Utilisateur a eu connaissance et qu'il déclare avoir acceptées. Fimalac Entertainment se réserve le droit de modifier les présentes à tout moment et sans préavis. Les CGU applicables sont celles mises en ligne sur le site internet de la Plateforme et acceptées à la date de chaque utilisation.

## 3. Utilisation de la Plateforme

### 3.1. Création de compte

Afin de pouvoir se porter acquéreur d'un Billet, l'Acheteur devra créer un compte sur la Plateforme suivant les conditions qui lui seront communiquées sur la Plateforme lors de sa connexion.

### 3.2. Restrictions

Seules sont autorisées à utiliser la Plateforme et ses services les personnes physiques âgées d'au moins 18 ans ayant la capacité juridique de contracter et agissant pour leur propre compte en qualité de consommateur au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation. L'utilisation de la Plateforme est interdite en dehors de cette hypothèse et, en particulier, à toute personne agissant à des fins commerciales. .

### 3.3. Fonctionnement de la Plateforme

Fimalac Entertainment s'efforcera de maintenir accessible la Plateforme. Néanmoins, Fimalac Entertainment se réserve le droit, à tout moment, de modifier ou arrêter, temporairement ou de manière permanente, le fonctionnement de la Plateforme ou de toute partie du site et/ou de la Plateforme avec ou sans préavis (en ce compris notamment le contenu ou les fonctionnalités de ces derniers) Fimalac Entertainment ne garantit pas un accès continu, ininterrompu ou sûr de la Plateforme et/ou du site, dont le fonctionnement peut être altéré en raison de nombreux facteurs extérieurs (tels que des attaques en déni de services ou de nécessité de maintenance, quelle qu'en soit la nature). Fimalac Entertainment ne pourra être tenu responsable envers tout Utilisateur et/ou Acheteur de toute modification, suspension, bogue informatique ou arrêt de la Plateforme et/ou du site, pour quelque raison que ce soit. Le site et/ou la Plateforme pourra être suspendu pour toutes opérations de maintenance et/ou de mise à jour. De telles opérations pouvant nécessiter, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte, la suspension temporaire du site et/ou de la Plateforme.

### 3.4. Lutte contre la fraude

Le Vendeur et l'Acheteur déclarent et garantissent agir dans le strict respect des législations et réglementations applicables, en

France comme à l'étranger, contre la corruption, le trafic d'influence, la concussion, la prise illégale d'intérêts, le détournement de fonds publics et de favoritisme.

### **3.5. Relation Client**

En cas de question ou de réclamation relative à l'utilisation de la plateforme, les Utilisateurs sont invités à s'adresser par courriel à l'adresse suivante : [spectateurs@stromae.com](mailto:spectateurs@stromae.com)

Service par téléphone : 01 86 47 72 78 (prix d'un appel local). Du lundi au samedi de 10h à 19h

## **4. Conditions des Offres**

### **4.1. Billets pouvant faire l'objet d'une Offre de vente**

Seuls peuvent faire l'objet d'une Offre de vente les Billets pour une Manifestation dont la cession est autorisée par l'Organisateur et Fimalac Entertainment et qui ne serait pas interdite en vertu des dispositions légales ou réglementaires ou de décisions administratives. Dans ce cadre, seuls les Billets de la Manifestation achetés sur la Plateforme de la Billetterie Officielle pourront être cédés sur la Bourse d'échange. Aucun autre titre d'accès ne peut être l'objet d'une cession et, en particulier, les invitations et accréditations ou les Billets associés à des prestations d'hospitalité. Lorsque le Vendeur souhaite proposer à la vente son Billet de la Manifestation, il doit se rendre dans son espace client pour consulter le Billet concerné. Si le Billet est éligible à la revente sur la Plateforme, un bouton « Revendre » s'affichera. Aucun bénéfice, produit promotionnel (gratuit ou non) ou prestations ne peuvent être associés ou intégrés à l'Offre de Billet.

### **4.2. Période d'offre et de vente**

Les Billets peuvent faire l'objet d'une Offre sur la Plateforme jusqu'à 18h (heure France métropolitaine) la veille de la date de la Manifestation. Fimalac Entertainment informera les Vendeurs pour lesquels les billets.

### **4.3. Prix de vente**

Le Prix de Vente doit correspondre à la Valeur Faciale du Billet. Fimalac Entertainment prélèvera une Commission qui sera de 8% pour le Vendeur et de 7% pour l'Acheteur.

### **4.4. Retrait de l'Offre**

L'Offre peut être retirée jusqu'à son acceptation par un Acheteur, auquel cas les dispositions de l'article 5.3 ci-après s'appliquent. Par exception à ce qui précède, l'Offre ne peut être retirée lorsqu'elle figure dans le panier d'achat d'un Acheteur.

## **5. Procédure de Vente de Billets**

Après s'être connecté, le Vendeur propose son Billet à la vente conformément à la procédure d'Offre indiquée sur la Bourse d'échange. Les Offres portant sur des Billets ne pouvant être mis en vente ne seront pas publiées. Il en ira de même des Offres portant des risques de fraude ou de blanchiment ou ne respectant pas la Valeur Faciale.

### **5.1. Renseignements**

Le Vendeur sélectionne son ou ses Billet(s) de la Manifestation éligibles à la vente Le Vendeur doit également renseigner son Relevé d'Identité Bancaire. (RIB -) afin de percevoir le Prix Net de la vente. -Une fonctionnalité pourra être mise en place afin que l'utilisateur puisse enregistrer son RIB sur son espace client.

### **5.2. Affichage des Offres/Options**

Les Offres sont affichées en temps réel par ordre chronologique sur la home page de la Billetterie Officielle de la Manifestation, de la plus récente à la plus ancienne. Les séances éligibles à la revente bénéficieront d'un double bouton « REVENTE » en dessous du bouton du statut de la séance.

Lors de la réservation, le plan de la salle peut être indiqué à l'Utilisateur si celui-ci est disponible.

Les plans de salles des Sites sont mis en place à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle.

### **5.3. Achat de Billet**

Afin d'accepter une Offre, l'Acheteur devra ouvrir un compte en se connectant à l'aide de son identifiant et son mot de passe dédiés. L'Acheteur peut rechercher une Offre via l'outil de recherche intégré à la Plateforme .

L'Acheteur choisit une Offre et procède à son achat conformément aux instructions présentes sur la Plateforme. L'Acheteur peut choisir une Offre et la mettre dans son panier d'achat attaché à son compte client. Il disposera de 20 mn pour procéder au paiement ; passé ce délai l'Offre réservée dans son panier sera remise automatiquement à la vente sur la Plateforme. Une fois le paiement effectué par l'Acheteur et validé par le mandataire prestataire de paiement de Fimalac Entertainment, le Prix Total est collecté par le mandataire prestataire de paiement de Fimalac Entertainment. Le Vendeur reçoit alors une notification et la vente est définitivement formée conformément aux dispositions de l'article 5.4 ci-après, sous réserve du paiement effectif du Prix Total et l'absence d'annulation de la transaction notamment pour fraude. Le Vendeur peut consulter l'historique des activités liées à sa revente dans son espace personnel et figurant dans la rubrique « MES REVENTES ».

### **5.4. Effets de la vente de Billet**

Sous réserve du paiement effectif du Prix Total et sauf risque de fraude, la vente d'un Billet est irrévocable, définitive et sans conditions. Elle ne peut être annulée ni par l'Acheteur ni par le Vendeur et sous réserve du parfait paiement encaissement, entraîne la libération de la place qui figure sur le Billet cédé. En effet le Billet pour la Manifestation est alors transféré à l'Acheteur ; le Vendeur ne pourra plus accéder à la Manifestation et/ou au Site par l'effet du transfert intervenu. Le Vendeur sera informé par mail du paiement réalisé par l'Acheteur.

### **5.5. Obtention des Billets**

A réception du Paiement, le Billet acheté sur la Bourse d'échange sera transmis à l'Acheteur uniquement sous une forme électronique et disponibles dans son compte client. Le Billet sera pourvu d'un code barre valable

uniquement pour le Site, la Manifestation, la date et l'heure indiqués. Le Billet doit être conservé pendant toute la durée de votre présence sur le Site. L'utilisation des Billets ainsi acquis est soumise au respect des Conditions Générales de Vente de Billetterie édictées par FIMALAC ENTERTAINMENT applicables au Billet dont l'Utilisateur a eu connaissance et qu'il déclare avoir acceptées

Les Billets sous format électronique (e-Tickets et m-Tickets) doivent être téléchargés par l'Acheteur via son compte personnel sur la Plateforme . Fimalac Entertainment se réserve néanmoins le droit de limiter les différents types de support de Billets suivant les catégories de prix et/ou Manifestations. L'Acheteur s'engage à respecter les Conditions Générales de Vente de billetterie de Fimalac Entertainment dans le cadre de l'utilisation des Billets ainsi que le Règlement intérieur.

## **6. Paiement**

### **6.1. Moyens de paiement sur la Plateforme**

Le Prix Total est payable uniquement en euros. Le fait de valider définitivement la commande sur la Plateforme implique l'obligation de payer le Prix Total indiqué.

Seul le paiement par carte bancaire est accepté sur la Plateforme.

Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande en billetterie de spectacles sont les cartes des réseaux *CARTE BLEUE/ VISA et EUROCARD / MASTERCARD*.

### **6.2. Versement du Prix Net au Vendeur**

Sous réserve d'une notification au Vendeur que la Vente de son Billet est définitivement formée (conformément à l'article 5.3 ci-dessus), le versement du Prix Net au Vendeur sera effectué après la date de la Manifestation, objet du Billet cédé. Fimalac Entertainment et son mandataire prestataire de paiement feront leurs meilleurs efforts afin que le Prix Net soit reversé au Vendeur dans les 15 jours ouvrés suivant la Manifestation ayant fait l'objet de la vente de Billet Fimalac Entertainment supportera les frais de virements appliqués par

tout établissement bancaire impliqué (banque émettrice et banque réceptrice)

### **6.3. Sécurisation des paiements / Lutte contre la fraude**

Fimalac Entertainment a confié son système de paiement sur le Site à la société MONEXT (avec la solution Payline), prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. Fimalac Entertainment garantit la confidentialité de vos informations bancaires, sécurisées par le protocole SSL, qui contrôle la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, le paiement 3D Secure (ou Verified by VISA ou MasterCard SecureCode ), système de paiement par authentification, a été mis en place. Ce service est gratuit et peut se déclencher pour vos paiements par carte Bleue, Visa et MasterCard. Ce système permet à votre banque de vérifier au moment du paiement votre identité.

Le procédé d'identification étant spécifique à chaque banque, il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès de votre banque le procédé d'authentification utilisé.

Fimalac Entertainment se réserve également le droit de procéder à l'annulation d'une cession qui présenterait un risque de fraude, notamment d'utilisation frauduleuse de carte bancaire, de trafic de billets ou un risque d'atteinte à la sécurité des personnes ou des biens.

### **6.4. Enregistrement des coordonnées bancaires**

Les coordonnées bancaires de l'Utilisateur ne sont pas conservées par Fimalac Entertainment mais en crypté sur des serveurs sécurisés.

### **6.5. Notes**

L'Acheteur et le Vendeur disposent de la faculté de télécharger une note pour tout achat et vente de Billet sur la Plateforme.

## **7. Absence de droit de rétractation**

Concernant la vente à distance intervenant entre les Utilisateurs de la Plateforme, il est rappelé que la vente de Billets constituant une prestation de services de loisir devant être fournie à une périodicité déterminée, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, les dispositions de l'article L.221-18 du même code relatives au droit de rétractation du consommateur ne sont pas applicables à l'achat de Billets à distance.

## **8. Garantie de FIMALAC ENTERTAINMENT**

Fimalac Entertainment garantit l'authenticité des Billets mis en vente sur la Plateforme.

## **9. Garantie de l'Utilisateur**

L'Utilisateur reconnaît que Fimalac Entertainment consent à son utilisation du site et/ou des services de la Plateforme en raison de sa qualité et de ses déclarations. En conséquence, l'Utilisateur garantit l'exactitude des renseignements demandés sur sa situation personnelle.

## **10. Suppression d'une Offre**

Fimalac Entertainment peut, à tout moment, décider de supprimer une Offre, notamment pour des raisons de sécurité ou de risques de fraude. La responsabilité de Fimalac Entertainment ne peut être engagée à ce titre. Par ailleurs, les Offres relatives à une Manifestation seront automatiquement annulées dans l'hypothèse où cette dernière serait annulée. Le Vendeur se reportera alors aux Conditions Générales de Ventes qu'il avait souscrite lors de l'acquisition de son Billet.

## **11. Annulation d'une vente**

Sous réserve des dispositions légales ou réglementaires qui seraient applicables le cas échéant : en cas d'annulation d'une vente de Billet par Fimalac Entertainment pour motif légitime ou en raison d'une cause étrangère à sa volonté, Fimalac Entertainment :

- remboursera, au nom et pour le compte du Vendeur au titre de la vente réalisée sur la Plateforme, via son mandataire prestataire de paiement, à l'Acheteur la Valeur Faciale

du Billet déjà payée sous déduction de la ou des Commissions qui demeureront acquises à Fimalac Entertainment ;

- remboursera au Vendeur au titre de la Première Vente la Valeur Faciale du Billet tel que prévue à l'article 10.2 des C Conditions Générales de Vente sous déduction également de la Commission due par le Vendeur au titre du service de mise en relation de la Plateforme .

## **12. Disponibilité de Billets sur la Plateforme**

Sous réserve d'annulation de la transaction notamment pour cause de fraude, la vente de Billet n'est effective qu'à compter du paiement par un Acheteur d'une Offre d'un Vendeur sur la Plateforme. Fimalac Entertainment ne garantit pas la disponibilité de Billets sur la Plateforme pour l'Évènement considéré. La disponibilité de Billets dépend de la seule volonté des Vendeurs.

## **13. Interdiction de revente en dehors de la Plateforme**

Toute cession de Billet en dehors de la Plateforme est strictement interdite. En vertu de l'article L.313-6-2 du Code pénal, le fait de vendre, d'offrir à la cession ou d'exposer en vue de la cession ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la cession 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.

## **14. Obligations fiscales**

### **14.1. Obligations fiscales du Vendeur**

Le Vendeur peut être soumis à des obligations fiscales et sociales telles que précisées sur les sites:

<http://impots.gouv.fr/portail/node/10841> et <https://www.urssaf.fr/portail/home/espaces-dedies/activites-relevant-de-leconomie.html>

Le Vendeur fait son affaire personnelle de ses obligations fiscales et sociales de déclaration et de paiement de toutes taxes, droits, impôts et/ou cotisations sociales dont il serait redevable sans que Fimalac Entertainment ne puisse être inquiétée de ce fait. Le Vendeur garantit Fimalac Entertainment contre tout recours et toute responsabilité à ce titre et s'engage à la relever et/ou l'indemniser de toute somme qui lui serait réclamée.

### **14.2. Obligations fiscales de la Plateforme (articles 1649 ter A à 1649 ter E du Code général des impôts)**

Fimalac Entertainment en tant qu'opérateur de la Plateforme est tenu avant le 31 janvier de chaque année :

- de déclarer auprès de l'administration fiscale les opérations de vente réalisées par le Vendeur si, par année civile, le Vendeur a effectué sur la Plateforme au moins 30 (trente) opérations de vente ou si le montant total des dites transactions est supérieur à 2.000 € ;
- d'informer le Vendeur des données transmises à l'administration fiscale.

Dans ce cadre, le Vendeur est tenu de communiquer à Fimalac Entertainment les éléments d'informations suivants :

- Nom et prénom ;
- Date de naissance ;
- Son adresse principale ;
- Son numéro d'identification fiscale (NIF), accompagné de la mention de chaque Etat ou territoire de délivrance ;
- Ses coordonnées bancaires (IBAN).

Le Vendeur garantit l'exactitude des renseignements demandés sur sa situation personnelle.

En l'absence de communication de ces éléments d'identification par le Vendeur dans un délai de 60 jours et après deux rappels de Fimalac Entertainment, Fimalac Entertainment fermera le compte du Vendeur et empêchera celui-ci de s'enregistrer de nouveau sur la plateforme tant que ces éléments d'identification n'auront pas été transmis.

Le Vendeur est tenu de communiquer notamment un titre d'identité portant sa signature afin de permettre à Fimalac Entertainment en tant qu'opérateur de la Plateforme de vérifier la fiabilité des informations communiquées par le Vendeur.

Fimalac Entertainment est tenu de conserver les informations transmises par le Vendeur sur un registre pendant une période de dix ans (article 1649 ter D du Code général des impôts).

## **15. Données personnelles**

Les données personnelles communiquées par l'Utilisateur permettent à Fimalac Entertainment de mener à bien la transaction et de respecter ses obligations fiscales en tant qu'opérateur de plateforme.

### **15.1. Collecte de données personnelles**

Dans le cadre des présentes CGU, Fimalac Entertainment, responsable de traitement de données personnelles, effectue un traitement de données personnelles des données de l'Utilisateur.

Pour en savoir plus sur ce traitement de données personnelles et ses droits relatifs à ces données, l'Utilisateur peut consulter la politique de protection de données [https://tickets.stromae.com/fr/politique\\_protection\\_donnees\\_personnelles](https://tickets.stromae.com/fr/politique_protection_donnees_personnelles) de Fimalac Entertainment liée aux présentes CGV.

### **15.2. Finalités**

Les finalités de ce traitement de données sont : la gestion des achats/ventes et la gestion de nos relations commerciales. Elles permettent notamment à Fimalac Entertainment d'adresser les billets, et éventuellement de contacter l'Utilisateur, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Manifestation à laquelle le Billet donne accès. Ces données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à Fimalac Entertainment d'améliorer et personnaliser ses services et les informations qu'elle adresse à l'Utilisateur.

### **15.3. Exercice de ses droits par l'Utilisateur**

Conformément à la réglementation nationale et européenne en vigueur sur la protection des données personnelles, l'Utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité le cas échéant et définir le sort de ses données personnelles « post mortem » :

**par email** : en écrivant à l'adresse : [billetterie.rgpd@fimalac-entertainment.com](mailto:billetterie.rgpd@fimalac-entertainment.com)

ou **par courrier** à l'adresse : FIMALAC ENTERTAINMENT - Service Billetterie - 10 place du Général Catroux - 75017 PARIS.

Afin de permettre à Fimalac Entertainment de répondre rapidement, l'Utilisateur devra indiquer ses nom, prénom, e-mail, adresse. Certaines demandes d'exercice des droits (notamment droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'Utilisateur afin de vérifier l'identité et préciser l'adresse à laquelle la réponse devra lui parvenir.

Une réponse sera alors adressée à l'Utilisateur dans un délai d'1 (un) mois suivant la réception de la demande qui pourra être porté à 2 (deux) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

### **15.4. Coordonnées téléphoniques**

Pour le cas où le numéro de téléphone de l'Utilisateur est recueilli à l'occasion de la création de son compte ou de la passation de achats/vente, l'Utilisateur est informé que ses coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de achats/ventes passés sur a Plateforme.

Conformément aux dispositions légales, l'Utilisateur est informé qu'il lui est loisible, s'il le souhaite, de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. L'Utilisateur peut s'inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels il a déjà conclu un contrat. Il lui est possible de s'opposer au démarchage téléphonique des sociétés dont il n'est pas consommateur en s'inscrivant sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **16. Responsabilité**

Il ne sera remis à l'Acheteur aucun duplicata ou certificat, rémission du billet, de quelque nature que ce soit, autre que le seul Billet imprimable par le Consommateur.

FIMALAC ENTERTAINMENT décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

Chaque Organisateur de Manifestation fixe le règlement propre à l'organisation de sa Manifestation et qui est pleinement applicable à l'Acheteur. Ces règlements sont communiqués à l'Acheteur par les Organisateurs. La Manifestation se déroule sous la seule responsabilité de son Organisateur dont FIMALAC ENTERTAINMENT ne serait être responsable.

Les Acheteurs sont responsables de tout dommage qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence au sein de la Salle ou sur le lieu de la Manifestation.

**17. Service client :** Nous mettons à votre disposition un Service Client dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 3.5 ci-avant.

## **18. Droit applicable/Litige**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français. Tout litige relatif à l'utilisation de la Plateforme devra être porté à la connaissance du Service client.

Il est rappelé que 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.

Conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, en cas de litige, non résolu

à l'amiable, l'Utilisateur (consommateur) peut recourir gratuitement au service de médiation de :

**FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)** dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation, FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8

– <http://www.mediateurfevad.fr>.

A défaut de règlement amiable, les tribunaux français seront seuls compétents.

Conformément au droit européen (article 14 du Règlement (UE) n°524/2013), une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges a été mis en place. Elle facilite le règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible sur le site suivant <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

## **19. Langues**

Les présentes Conditions Générales sont uniquement établies en langue française ; cette version est la seule applicable.

**Par son acceptation lors de l'utilisation du Site et/ou de la Plateforme, l'Utilisateur et/ou l'Acheteur reconnaît avoir préalablement pris connaissance et avoir accepté sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation et les Conditions Générales de Vente de la Plateforme de revente de Fimalac Entertainment.**