

## **CONDITIONS GÉNÉRALES (CG) DE TICKETINO AG**

### **pour les acquéreuses et acquéreurs de billet**

#### **1. TICKETINO SA EN TANT QU'AGENT DES ORGANISATEURS**

TICKETINO SA n'est pas l'organisateur des événements proposé, mais agit comme agent de plusieurs organisateurs. Les relations contractuelles concernant les événements existent exclusivement entre l'acheteur du billet et l'organisateur respectif.

Avec la commande des billets, le ou les acheteurs des billets confieront à TICKETINO SA le traitement de l'achat du billet ainsi que de leur livraison

#### **2. CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ**

TICKETINO SA décline toute responsabilité en cas de dommages patrimoniaux, corporels et matériels en relation avec l'organisation et le déroulement de manifestations. TICKETINO SA décline toute responsabilité en particulier dans les cas d'annulation et de report d'une manifestation ou en raison de défauts dans leur organisation ou déroulement.

TICKETINO SA ne se porte pas garante de l'exactitude des informations diffusées (p. ex. sur son site Internet ou dans d'autres publications). En particulier, TICKETINO SA ne garantit ni que les informations sont correctes, ni qu'elles sont complètes. TICKETINO SA ne répond pas des dommages survenus du fait de l'utilisation du site Internet de TICKETINO en suite de pannes, interruptions et surcharges du système TED de l'utilisateur. De même, TICKETINO SA ne répond pas des dommages survenus en raison d'erreurs de transmission ou d'autres défauts.

#### **3. PRESCRIPTIONS DE L'ORGANISATEUR / VALIDITÉ DES BILLETS**

Les prescriptions de l'organisateur, fournies par ce dernier sur demande, doivent être respectées. L'acquéreur/-euse reconnaît explicitement ces prescriptions, en particulier les conditions de sécurité, de restrictions liées à l'âge ou à l'accès, et autres réglementations qu'elles contiennent. Toute utilisation abusive des billets est interdite. Les instructions du personnel de l'organisation doivent être respectées. En cas de violation, l'expulsion de la manifestation est possible.

Les billets ne sont valables que s'ils ont été acquis par le biais de canaux de distribution officiels de TICKETINO SA. L'acquéreur/-euse de billet doit s'assurer de la protection contre l'utilisation abusive de son billet selfprint (p. ex. copie illégale, modification ou impression par une personne non-autorisée). Les billets doivent être protégés de l'humidité, des salissures, de l'endommagement ainsi que des actions mécaniques et optiques. Le code barre doit pouvoir être lu par un appareil.

L'acheteur du billet doit s'assurer que son/ses billet(s) est/sont payé(s) lors de la tenue de la manifestation. Il convient de noter ici les délais de traitement des moyens de paiement individuels.



#### **4. COLLECTE, TRAITEMENT ET UTILISATION DE DONNÉES**

La Déclaration de la protection des données personnelles fait partie intégrante des présentes CGV.

TICKETINO collecte, traite, utilise et enregistre des données personnelles dans la mesure où la réalisation de prestations de services, l'envoi d'informations de marketing ou les ventes de ticket l'imposent.

Des données personnelles telles que l'adresse e-mail, nom et prénom, adresse et date de naissance qui sont fournies lors d'un processus de commande, d'inscription ou d'accréditation, sont mises à la disposition de l'organisateur concerné auprès duquel le client a acheté un billet ou s'est inscrit ou a demandé une accréditation, à des fins de l'exécution du contrat, l'envoi d'autres informations sur la manifestation et le contrôle à l'entrée.

#### **5. RETOUR ET ÉCHANGE DE BILLETS**

Le retour et l'échange de billets sont exclus en règle générale. En cas de report de la manifestation, les billets sont automatiquement valables pour la date ultérieure. Si une manifestation est annulée, les billets peuvent être restitués à hauteur de leur valeur nominale, dans un délai de 30 jours à compter de l'annonce d'annulation par TICKETINO SA. La demande de restitution par l'acquéreur/-euse du billet ne peut être adressée qu'à l'encontre et l'attention de l'organisateur (contractant). TICKETINO SA est en ce sens autorisé mais non contraint de restituer à l'acquéreur/-euse les sommes pas encore transmises à l'organisateur et/ou déjà remboursées par celui-ci au nom de l'organisateur. La reprise des billets et le remboursement des frais de billets se font par le point de vente qui a émis le billet.

Les billets commandés sur Internet et payés par moyen de paiement électronique (carte de crédit, PayPal, Postcard, etc.), ne doivent pas être retournés. Dans la mesure où les conditions susmentionnées sont remplies, la valeur nominale du billet débitée de la carte de crédit est automatiquement créditée sur le moyen de paiement électronique de l'acquéreur/acquéreuse du billet.

Dans tous les autres cas ainsi qu'à l'expiration du délai de 30 jours, le retour ne peut se faire qu'auprès de l'organisateur et aux conditions de reprise que celui-ci a prescrites.

En cas de conclusion d'une assurance sur les billets s'appliquent les conditions générales d'assurance (CGA) de l'EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA.

#### **6. DISPOSITIONS FINALES**

Pour être valides, les dérogations aux présentes Conditions Générales doivent être conclues en la forme écrite. En commandant des billets, l'acquéreur/l'acquéreuse de billet reconnaît les présentes Conditions Générales. TICKETINO SA se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales en tout temps, sans indication de motifs. De telles modifications ne s'appliquent pas aux commandes passées antérieurement. Si certains points de ces Conditions Générales sont ou devaient s'avérer sans effet, la validité du reste du contrat n'en serait pas affectée.

L'ensemble de la relation contractuelle entre l'organisateur (et TICKETINO SA) d'un côté et l'acquéreur/-euse du billet de l'autre est régie par le droit matériel suisse.



## **pour le mandant / organisateur**

### **1. PARTIE INTÉGRANTE DES CG ENVERS LES ACQUÉREURS DE BILLET**

Le mandant prend connaissance des Conditions Générales (CG) entre le mandataire et les acquéreurs/acquéreuses de billet au titre de partie intégrante de ces CG à l'égard des mandants ou organisateurs.

### **2. CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ ENVERS DES ORGANISATEURS**

La mise à disposition des services de TICKETINO SA se fait expressément en l'état et sans garantie de disponibilité. Par conséquent, TICKETINO SA décline toute responsabilité envers des organisateurs, d'agences ou autres parties prenantes en raison de surcoûts, dommages et dommages consécutifs suite à l'utilisation de la plateforme TICKETINO et d'autres solutions logicielles de TICKETINO. TICKETINO SA décline notamment toute responsabilité de dommages ou surcoûts résultant de dysfonctionnements ou interruptions de la plateforme et d'autres applications logicielles ou de défauts de transmission.

Seuls les organisateurs ou agents compétents pour une manifestation sont responsables du contrôle par rapport aux publications et informations dans le système TICKETINO, notamment en ce qui concerne les dates, prix des billets, contingents et autres données relatives à la manifestation. TICKETINO SA n'accorde aucune garantie pour l'exactitude des informations publiées (par ex. sur son site Internet et dans d'autres médias de publication). TICKETINO SA décline notamment toute garantie pour l'exhaustivité et l'intégralité des informations.

Dans tous les cas, et plus particulièrement en présence de solutions logicielles spécialement réalisées pour le mandant ou de fonctions supplémentaires programmées, la responsabilité du contrôle des fonctionnalités du système et de l'exactitude des indications dans les plus brefs délais incombe au mandat qui doit informer TICKETINO SA sans délai d'éventuelles lacunes ou erreurs.

### **3. REPORT ET ANNULATION DE MANIFESTATIONS**

En cas de report d'une manifestation, les billets sont automatiquement valables pour l'événement ponctuel.

Un événement de remplacement doit répondre cumulativement aux critères suivants : 1. Artistes égaux ou équivalents, 2. Lieu identique ou équivalent, 3. Catégories de billets de prix égaux ou supérieurs.

Les délais suivants s'appliquent : si un événement n'est pas annulé pour cause de "force majeure", l'événement de remplacement doit être affiché dans le système TICKETINO dans les 60 jours suivant l'annonce du report. L'événement de substitution doit également avoir lieu dans les 90 jours suivant la date prévue de l'événement reporté. Si aucun événement de remplacement correspondant n'est activé et exécuté, l'événement est réputé avoir été annulé au plus tard 60 jours après l'annonce du report de l'événement et est traité en conséquence. Si un événement est annulé pour cause de "force majeure", des délais prolongés s'appliquent. Dans ce cas, l'événement de remplacement doit être affiché dans le système TICKETINO dans les 180 jours suivant l'annonce du report de l'événement et l'événement de remplacement doit avoir lieu dans les 360 jours suivant la date prévue de l'événement reporté. Si aucun événement de remplacement correspondant n'est affiché et exécuté, l'événement reporté pour cause de "force majeure" est réputé avoir été annulé au plus tard 180 jours après la date de l'annonce du report de l'événement et est traité en conséquence. Par "force majeure", on entend des événements extraordinaires imprévisibles qui ne sont pas liés au "fonctionnement" de l'organisateur, mais qui résultent d'une force extérieure inévitable, tels que des catastrophes naturelles, des tempêtes



extraordinaires, des épidémies ou des déclarations de maladies aux conséquences considérables (la liste n'est pas exhaustive).

Les événements pour lesquels la mise en place d'un événement de remplacement dans les délais définis n'est pas raisonnable pour l'acheteur du billet en raison de leur nature sont traités comme des annulations d'événement si elles ne sont pas effectuées à temps. Des exemples de tels événements sont ceux qui sont liés à un jour férié, à une date ou à un problème spécifique, tel que des concerts de Pâques, des soirées du réveillon du Nouvel An ou des audiences publiques.

Si une manifestation est annulée sans date de report, le mandant se doit de verser l'intégralité des frais de billets à l'acquéreur/-euse. TICKETINO SA, en tant que mandataire (agent) est autorisé mais non contraint, à annuler les billets et à rembourser les frais de billet à l'acquéreur/-euse. Ces transactions engendrent des frais pour les opérateurs de paiement et les points de prévente. Les frais d'annulation à la charge du mandant s'élèvent dans ce cas à CHF 2.00 par billet (si prix du billet < CHF 100.00) ou CHF 5.00 (prix du billet > CHF 100.00), mais au minimum 5% du prix du billet, peu importe où le billet a été acheté (concerne les billets achetés par les canaux de vente TICKETINO).

TICKETINO SA appliquer ce type de rédhhibition seulement dans la mesure où les montants reçus n'ont pas encore été transmis au mandant ou si ce dernier les a restitués.

#### **4. RESPONSABILITÉ POUR LE DÉROULEMENT CORRECT ET SÛR DE LA MANIFESTATION**

Le mandant répond du déroulement sûr et conforme à la loi de sa manifestation. Si nécessaire, le mandant édicte des prescriptions spéciales concernant le déroulement de sa manifestation et les met à disposition du public. Le mandant répond envers le mandataire, et envers les acquéreurs de billet, de la communication correcte et en temps voulu des cas de report ou d'annulation d'une manifestation. Le mandant répond envers le mandataire de tous les frais et dommages en relation avec un défaut dans l'organisation ou le déroulement, et ceux en relation avec un report de manifestation ou une annulation de manifestation, y compris ceux du mandataire nécessaires de son point de vue, lorsqu'ils sont occasionnés par des actes juridiques ou par des activités de communication telle l'annulation publique de la manifestation.

Le numéro de téléphone suisse pour la vente de billets, payant, peut être publié par l'organisateur comme suit : "0900 441 441 (CHF 1.-/Min., tarif fixe)".

Le prix à la minute et l'ajout au prix de la ligne fixe doivent être publiés par analogie avec le modèle. Remarque : Si vous ne donnez pas suite à cette demande, vous violez la loi de l'Office fédéral de la communication OFCOM. Les organisateurs qui n'utilisent pas le numéro comme prescrit peuvent être poursuivis en justice.

#### **5. MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le mandant accorde le droit au mandataire de compenser ses prestations directement avec les recettes de la vente des billets à créditer au mandant et de ne transférer que le montant net au mandant. Le paiement au mandant des billets acquittés en espèces ou sur facture a lieu au plus tard 14 jours après le déroulement de la manifestation. Le paiement au mandant des billets acquittés par carte de crédit a lieu au plus tard 14 jours après le versement des recettes par tous les instituts de carte de crédit.

Tous les prix s'entendent hors TVA (s'élevant actuellement à 7,7 %).

TICKETINO se réserve le droit, lors de manifestations répétées et avant la tenue de toutes les manifestations, de verser à l'organisateur l'argent lui revenant.

## **6. Processus de relance**

En cas de non-paiement de la facture, TICKETINO SA adresse trois rappels de paiement (avec poursuite ou contrainte de paiement).

Le mandant est responsable en cas de billets encore impayés lors de la manifestation. Le mandant peut imprimer la liste de tous les billets encore impayés sous [www.ticketino.com](http://www.ticketino.com). Les billets impayés apparaissent lors du scanning électronique. TICKETINO AG recommande à l'organisateur d'encaisser le prix de vente des billets impayés le jour même de l'évènement ou d'annuler à l'avance les billets, lui-même ou par l'intermédiaire de TICKETINO SA, afin qu'ils ne soient plus valables le jour de la manifestation.

Si l'organisateur encaisse encore les montants impayés directement lors de la manifestation, il doit le communiquer à TICKETINO SA, afin que les acquéreurs de billets ne soient pas rappelés à l'ordre.

L'organisateur est conscient que pour certains types de paiement (p. ex. prélèvement, retrait bancaire, PayPal ou carte de crédit), le risque de retrait de contre-passation par l'acquéreur/-euse existe et que seul l'organisateur en porte la charge. Les contre-passations qui parviennent à l'organisateur après les paiements déjà effectués feront l'objet de frais de contre-passation facturés à l'organisateur selon la liste des prix en vigueur.

## **7. RÉSOLUTION DU CONTRAT ET DÉROGATIONS**

Le contrat reste en vigueur jusqu'au déroulement et au décompte de la/les manifestation(s) concernée(s).

Le mandant prend acte du droit du mandataire de se départir du contrat en tout temps pour de justes motifs et de cesser la vente des billets. Les prestations fournies par le mandataire jusqu'au moment de la résolution seront facturées. Lorsque le mandant est à l'origine de la résolution d'un contrat pour des raisons impératives, les frais déjà engendrés ainsi que les frais forfaitaires, aux prix du marché ou prix fixés préalablement, seront facturés. Si le mandant se retire du contrat pour des raisons non impératives, il est tenu d'indemniser l'entrepreneur. Cette disposition inclut notamment les frais convenus par contrat, déduction faite des économies réalisées.

Pour être valides, les dérogations aux contrats écrits entre TICKETINO SA et les mandants doivent être conclues en la forme écrite. Si certains points d'un contrat sont ou devaient s'avérer sans effet, la validité du reste du contrat n'en serait pas affectée. L'ensemble de la relation contractuelle entre mandant et mandataire est régie par le droit matériel suisse. Le for exclusif pour tous les litiges issus ou en relation avec cette convention est Zurich. TICKETINO SA se réserve le droit de choisir de poursuivre les mandants dont le siège ou le domicile se trouve à l'étranger au for du siège de son partenaire contractuel.

## **8. PROTECTION DES DONNÉES**

La Déclaration de la protection des données personnelles fait partie intégrante des présentes CGV.

Le mandant accorde au prestataire le droit de transférer des données relatives à l'évènement à des tiers à des fins de commercialisation de cet évènement, notamment pour la mise en ligne sur des plateformes événementielles.

Le mandant s'engage à utiliser les données personnelles des acquéreurs/euses de billets, des clients pour l'inscription ou l'accréditation, qui lui ont été fournies par le prestataire dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles, exclusivement dans le cadre fixé par la loi et de prendre les mesures

protectrices nécessaires en cas d'enregistrement de ces données. Le mandant s'engage par ailleurs à prendre les dispositifs nécessaires pour protéger ses systèmes ainsi que ses données d'accès au système TICKETINO de tout accès par des tiers non autorisés.

## **9. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES (CDG)**

TICKETINO se réserve le droit de modifier en tout temps et sans indication de motifs les CDG. Cela sera communiqué au mandant via une publication sur le site web. Sans contestation de la part du mandant suite aux modifications apportées aux conditions concernées dans un délais de 6 semaines, celles-ci seront considérées comme acceptées.

