

Conditions générales

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées « Conditions générales ») s'appliquent au présent achat (à la présente vente) de billets et/ou d'autres produits par See Tickets au nom d'un Organisateur ou Prestataire de services à l'acheteur. Les présentes Conditions générales s'appliquent à partir du 30 avril 2020.

L'Organisateur du festival ou de l'événement est considéré comme la partie vendeuse.

See Tickets intervient en qualité d'intermédiaire (agent commercial) de l'Organisateur (ci-après dénommé ; « Organisateur ») et/ou en tant que Prestataire de services. See Tickets fournit un ou plusieurs Billets, collecte les fonds, vire les fonds à l'Organisateur et/ou au Prestataire de services et facilite un service clientèle dans ce but. Ce qui signifie que les produits et services sont offerts et vendus sur l'ordre de et pour le compte de l'Organisateur ou du Prestataire de services par le biais de Paylogic Systeem (ci-après dénommé : « See Tickets Platform »). See Tickets n'est donc pas une partie du Contrat conclu avec l'Acheteur. See Tickets n'est pas non plus responsable ou tenue responsable pour (la qualité artistique des) produits et/ou services fournis ou pour la façon dont l'Organisateur exécute ses obligations envers le visiteur (ci-après dénommés "Acheteurs"). See Tickets renvoie explicitement les Acheteurs aux conditions en vigueur de l'Organisateur ou du Prestataire de services et/ou au site web de l'Organisateur ou du Prestataire de services en ce qui concerne les produits, services et billets d'entrée achetés.

Informations et caractéristiques des produits et/ou services.

Les informations que See Tickets divulgue pour l'octroi de ses services sont fondées sur les informations que l'Organisateur ou le Prestataire de services lui procure. Bien que See Tickets prenne toutes les précautions nécessaires pour l'offre de ses services, elle ne peut pas garantir la précision, l'exhaustivité ou l'exactitude des toutes ces informations. See Tickets ne peut pas non plus être tenue responsable de quelle qu'erreur que ce soit (y compris les erreurs typographiques), de quelle qu'interruption de l'offre des services que ce soit, d'informations inexactes, trompeuses ou non véridiques ou de la non-fourniture d'informations. Tout Organisateur est lui-même et en tout temps responsable de la précision, de l'exhaustivité et de l'exactitude des informations (descriptives) (y compris les tarifs/suppléments/prix, la politique et les conditions ainsi que leur disponibilité) qui sont affichées sur See Tickets Platform.

Si les Acheteurs ont des questions à poser ou des réclamations à faire concernant l'achat de Billets, ils pourront contacter le service clientèle de See Tickets, l'Organisateur ou le Prestataire de services.

Coordonnées de l'Organisateur ou du Prestataire de services :

Consultez le site web de l'Organisateur ou du Prestataire de services ou le registre du commerce.

Coordonnées de See Tickets

See Tickets B.V., agissant sous la dénomination See Tickets, a son siège social à Groningen (Groningue) aux Pays-Bas et son adresse d'accueil est : De Ruijterkade 113, 1011 AB te Amsterdam (CCI 01140404).

- Service clientèle en ligne (24h sur 24/7j sur 7) : <https://customerservice.SeeTickets.com/hc/nl/requests/new>

- Les possibilités de contact avec le service clientèle téléphonique de See Tickets sont mentionnées sur le site web :
<https://customerservice.paylogic.com/hc/en-us>

* Les tarifs dépendent du pays et de vos opérateurs téléphoniques.

Sommaire

Article 1 – Définitions	4
Article 2 – Champ d’application des présentes Conditions générales	5
Article 3 – Exclusion du droit de rétractation ; Obligation d’investigation de l’Acheteur	5
Article 4 – Prix et frais annexes (« service fee »)	6
Article 5 - Paiement	6
Article 6 - Livraison	7
Article 7 – Interdiction de revente	7
Article 8 – Accès et contrôle	7
Article 9 – Annulation de l’Événement et restitution	8
Article 10 – Dispositions particulières pour les nuitées (à l’hôtel) et les transferts	8
Article 11 - Responsabilité	9
Article 12 – Confidentialité et traitement des données personnelles	9
Article 13 – Clause de modification	10
Article 14 – Droit applicable	10

Article 1 – Définitions

Acheteur(s)	La partie qui achète un Billet ou un Autre Produit par le biais de la See Tickets Platform;
Autre(s) Produit(s)	Les Produits autres que les Billets, par exemple, mais sans s’y limiter, la Protection du Remboursement, les nuitées (à l’hôtel), les transferts et/ou les marchandises;
Billet(s)	Le droit d’accéder à un Événement, lequel droit a été établi sur un support;
Circuits de vente	Tous les sites web faisant appel aux services et/ou au logiciel de See Tickets pour permettre la vente de Billets et/ou d’Autres Produits;
Conditions générales	Les présentes Conditions générales;
Contrat	Le contrat, y compris les Conditions générales et les conditions de l’Organisateur et du Site, le cas échéant, les conditions du Prestataire de services qui s’appliquent entre l’Organisateur et/ou le Prestataire de services et l’Acheteur qui ont été conclues par le biais de la passation d’une commande sur See Tickets Platform;
Commande	Une commande d’un ou plusieurs Billets et/ou d’Autres Produits de l’Organisateur avec l’utilisation de la See Tickets Platform.
Entreprise de protection de la réservation	L’entreprise qui offre la Protection du Remboursement;
Événement	L’événement public ou à huis clos comme, mais sans s’y limiter, les festivals, les conférences, les comédies musicales, le théâtre, les représentations théâtrales ou musicales, les concerts, les (dîners)-spectacles, les salons ou les événements sportifs;
Organisateur	La partie qui vend des Billets par le biais de See Tickets et qui se lie à et sera responsable pour l’organisation de l’Événement et les ventes/l’offre des Autres Produits;
Prestataire de services	L’offrant des Autres Produits visant le voyage et/ou les nuitées;
Protection du Remboursement	La protection pour le risque d’annulation que l’Acheteur peut acheter par le biais de la See Tickets Platform pour l’achat de son Billet. La Protection du Remboursement est directement conclue entre l’Acheteur et l’Entreprise de protection de la réservation. Les frais dus par l’Acheteur seront facturés par See Tickets au nom de l’Entreprise de protection de la réservation pendant la Commande. Le numéro de commande du Billet servira de numéro d’identification à l’Acheteur pour la Protection du Remboursement;
See Tickets	La société à responsabilité limitée See Tickets B.V., ayant son siège social à (9712 PM) Groningen (Groningue) (Pays-Bas), Nieuwe Boteringestraat 28-30 et son adresse d’accueil à 1011 AB Amsterdam (Pays-Bas), De Ruijterkade 113;
Site	Le site de l’Événement;

Article 2 – Champ d’application des présentes Conditions générales

Les présentes Conditions générales s’appliquent exclusivement au présent achat / à la présente vente. En finalisant sa Commande, l’Acheteur conclut un Contrat avec l’Organisateur et/ou du Prestataire de services et accepte pleinement les présentes Conditions générales et les conditions complémentaires de l’Organisateur et/ou du Prestataire de services et/ou du Site. Les Conditions générales de l’Organisateur et/ou du Prestataire de services sont remises à l’Acheteur par l’Organisateur et/ou le Prestataire de services, par le biais ou non de See Tickets, peuvent être consultées par le biais de ses sites web et peuvent être à tout moment demandées auprès de l’Organisateur et/ou du Prestataire de services en question.

L’Organisateur est libre de divulguer seulement les présentes conditions d’accès complémentaires sur le Site, dans la mesure où ces conditions sont dans l’intérêt de l’ordre public ou de la sécurité des visiteurs et/ou des employés sur place.

Les présentes Conditions générales prévalent dans la mesure où les présentes Conditions générales sont en conflit avec d’autres Conditions générales, sauf en ce qui concerne les dispositions réglant la relation entre l’Organisateur ou le Prestataire de services avec l’Acheteur.

See Tickets intervient au nom de l’Organisateur ou du Prestataire de services comme intermédiaire et n’est pas partie au Contrat conclu avec l’Acheteur par le biais de la See Tickets Platform.

Article 3 – Exclusion du droit de rétractation ; Obligation d’investigation de l’Acheteur

Le droit de rétractation est explicitement exclu en ce qui concerne la vente des Billets et Autres Produits en vertu de l’article 6 :230p (sous e) du Code civil néerlandais.

Cela signifie que l’Acheteur ne dispose pas d’un délai de réflexion de 14 jours pour annuler/retourner gratuitement la Commande. Ceci s’applique aux Billets et aux Autres Produits, étant précisé que l’Organisateur doit tenir compte d’une certaine capacité ou offrir un hébergement autre qu’à des fins d’habitation, un transport de marchandises, des services de location de voiture, une restauration collective et des services concernant les loisirs, et, si une certaine date ou une certaine période d’exécution est prévue dans le Contrat entre l’Acheteur et le Prestataire de services, comme, mais sans s’y limiter, des casiers et des chambres d’hôtel. Les commandes ne relevant pas de la finalité préalablement décrite font l’objet des conditions de l’Organisateur.

Si cela s’avère possible, des modifications concernant la Commande peuvent être demandées par le biais du service clientèle de See Tickets. L’Organisateur ou le Prestataire de services peut refuser ou accepter la demande, étant précisé que des frais supplémentaires peuvent être éventuellement facturés. L’Acheteur peut éventuellement faire appel à la Protection du Remboursement optionnelle, dans la mesure où l’Entreprise de protection de la réservation indemnise ces frais (dommages) en vertu de ses conditions. Dans ce cas, l’Acheteur doit s’adresser directement à l’Entreprise de protection de la réservation.

Obligation d’investigation de l’Acheteur

L’Acheteur a la responsabilité de contrôler l’exactitude des produits reçus (c’est ce qu’on appelle « l’Obligation d’investigation » de l’Acheteur). S’il est question d’une livraison erronée (non-conforme), par exemple, dans le cas de données inexactes (du Billet) comme le rang, le lieu, l’Événement ou le nom du titulaire du billet, l’Acheteur recevra un nouveau produit dès sa première demande écrite et sans frais supplémentaires, à condition que l’Acheteur retourne le produit déjà livré à l’Organisateur (dans ce cas, See Tickets) et signale les erreurs du produit sans retard

raisonnable à l'Organisateur et See Tickets. Le changement des noms après coup (« substitution ») est explicitement exclu du droit à la modification gratuite.

L'Organisateur et le Prestataire de services se réservent toujours le droit de refuser des Commandes sans indication de motif, comme (la présomption de) l'abus de la See Tickets Platform par l'Acheteur ou (la présomption de) la revente commerciale et/ou à grande échelle.

Article 4 – Prix et frais annexes (« service fee »)

Les prix (nominaux) affichés des Billets et/ou Autres Produits figurant sur les Circuits de vente comprennent en principe les frais de service. Les frais de service sont facturés à l'Acheteur en ce qui concerne les frais nécessaires, mais sans s'y limiter, à l'administration, les frais d'exploitation et d'entretien, la gestion des contrôles d'accès, les frais d'adhésion (obligatoires) des podiums pop, la mise à disposition d'un service clientèle et, si nécessaire, les frais d'envoi des Billets et/ou Autres Produits physiques.

Le (montant des) frais de service est toujours préalablement et clairement mentionné lors de la Commande ou inclus dans le prix total du Billet ou des Autres Produits. En fonction du produit, des frais de service peuvent être facturés par produit ou par Commande complète. Des frais de service peuvent être modifiés à tout moment par l'Organisateur mais jamais a posteriori et rétroactivement.

Les prix pour les Billets et/ou Autres Produits peuvent être plus élevés que les prix imprimés sur les Billets par See Tickets en relation avec des frais annexes éventuels pour la réservation, le paiement et/ou l'envoi, par exemple. Les tarifs légaux de TVA sont applicables.

Article 5 - Paiement

En passant une Commande, l'Acheteur s'engage à payer le montant total correspondant à See Tickets – qui collecte ces paiements au nom de l'Organisateur ou du Prestataire de services-, ou donne l'autorisation à See Tickets de débiter le montant correspondant du compte de contrepartie indiqué par l'Acheteur. L'Acheteur reçoit une confirmation de paiement dès que la transaction a eu lieu correctement.

Toutes les commandes, quel que soit leur lieu d'émission, sont payées en euros, sauf mention contraire sur les Circuits de vente en question.

Le Contrat entre l'Acheteur et l'Organisateur et/ou le Prestataire de services est définitivement conclu dès que See Tickets a reçu et traité l'(autorisation de) paiement par l'Acheteur et que l'Acheteur a reçu une confirmation (écrite) de l'Organisateur ou de See Tickets au nom de l'Organisateur. L'Acheteur a alors effectué un paiement libératoire auprès de See Tickets.

La confirmation de paiement n'est explicitement pas considérée en soi comme une commande finalisée. Il est question de Commande finalisée, le cas échéant, d'un achat finalisé, dès que l'Acheteur en est informé (par écrit) par ou au nom de l'Organisateur. L'Acheteur ne peut pas s'arroger des droits et/ou réclamer la livraison jusqu'au moment de la confirmation. Si un paiement intégral a eu lieu mais que la livraison du Billet ou d'Autres Produits n'a pas eu lieu en raison de certaines circonstances, l'Acheteur aura droit au remboursement du montant d'achat intégral, y compris des frais annexes éventuels tels que les frais de service payés par l'Acheteur. L'Organisateur ou le Prestataire de services garantit que le montant d'achat sera viré sans retard déraisonnable sur le compte de contrepartie de l'Acheteur, en tenant compte des conditions éventuelles en vigueur de l'Organisateur ou du Prestataire de services.

Si l'Acheteur opte pour un paiement échelonné, les conditions de l'Installment Plan ainsi que les présentes Conditions générales sont applicables. Les conditions de l'Installment Plan sont offertes séparément lorsque l'Acheteur opte pour l'Installment Plan.

Article 6 - Livraison

L'Acheteur choisit le mode de livraison lors de la Commande. Des frais supplémentaires éventuels pour certains modes de livraison sont préalablement mentionnés dans le prix total de la Commande. L'Acheteur accepte irrévocablement ces frais par son paiement.

Article 7 – Interdiction de revente

Les Billets délivrés par ou au nom de l'Organisateur restent la propriété de l'Organisateur. Les Billets doivent être considérés comme la représentation physique ou numérique d'une licence permettant à l'Acheteur d'assister aux Événements de l'Organisateur, laquelle licence peut être retirée à tout moment par l'Organisateur.

L'Acheteur n'est pas autorisé, sans l'autorisation (écrite) de l'Organisateur, à (re)vendre des Billets à des tiers, le cas échéant, à les fournir ou les mettre à disposition directement ou indirectement à des tiers par toute autre opération commerciale moyennant des prix majorés (dépassant 20 % de la valeur initiale du Billet) et/ou en grandes quantités (plus de 9 billets ou des quantités dépassant la limite par personne fixée par l'Organisateur).

L'Acheteur reconnaît l'intérêt de See Tickets, de l'Organisateur et d'autres Acheteurs, le cas échéant, des visiteurs de l'Événement pour éviter que les Billets soient revendus à des prix exorbitants. See Tickets et l'Organisateur sont par conséquent en droit de déroger aux normes susmentionnées en ce qui concerne la hausse des prix ou des quantités, s'ils présument que les Billets achetés par l'Acheteur sont destinés à la revente (illégale).

L'Organisateur se réserve le droit de déclarer que les Billets sont invalides s'il n'est pas satisfait aux présentes dispositions, par exemple, dans le cas d'une revente non autorisée. Voir l'article 8 suivant (Accès et contrôle).

Article 8 – Accès et contrôle

L'Organisateur peut obliger le titulaire d'un Billet à le personnaliser. L'Organisateur a le droit de vérifier l'identité des titulaires de billets à l'entrée (aux entrées) de l'Événement. Les titulaires de billets doivent donc disposer d'une pièce d'identité valide comme un permis de conduire, un passeport ou une carte d'identité. L'Organisateur ou le Site se réserve le droit de refuser l'accès au titulaire d'un billet si les données personnelles du titulaire d'un billet ne correspondent pas aux données mentionnées sur le Billet, ce, afin d'éviter la revente éventuelle, la fraude ou l'abus. L'Acheteur assume l'entière responsabilité de saisir les données exactes au cours des étapes de personnalisation et n'a pas droit à une indemnisation si les données sont inexactes ou ne correspondent pas aux données personnelles affichées.

L'Organisateur décline toute responsabilité en matière de vol, de fraude, de copies (illégales) et/ou de perte, dans la mesure où ces actes ne peuvent pas être raisonnablement imputés à l'Organisateur.

L'Organisateur se réserve le droit de refuser l'accès des titulaires de billets à l'Événement s'ils arrivent en dehors des heures d'accès éventuellement indiquées. L'Organisateur a à tout moment le

droit d'invalider un (des) Billet(s) vendu(s) et/ou de refuser l'accès à l'Événement, sans droit de restitution et/ou d'indemnisation, dans les cas suivants :

- la (présomption de) revente illégale de Billets comme visé à l'article 7 des Conditions générales,
- l'incapacité de l'Acheteur, le cas échéant, du Visiteur de justifier de son identité,
- la fraude concernant l'achat du Billet, l'abus du Système See Tickets ou la falsification de l'identité de l'Acheteur et/ou du visiteur,
- d'autres cas où l'accès constitue un risque pour l'ordre public ou la sécurité, ce, à la discrétion de l'Organisateur ou du Site, que ce soit ou non sur ordre ou recommandation des autorités publiques.

Article 9 – Annulation de l'Événement et restitution

À la suite de circonstances, l'Organisateur peut décider de reporter l'Événement à un autre moment, une autre date et/ou un autre Site ou de l'annuler complètement. Ce qui échappe entièrement à l'influence de See Tickets. Les Acheteurs seront dans ce cas informés à l'avance (par écrit, courrier électronique, le site web, WhatsApp ou sms) par l'Organisateur ou See Tickets.

Les conséquences de l'annulation ou du report de l'Événement sont réglées dans les conditions particulières de l'Organisateur.

L'Organisateur assume la responsabilité exclusive de procéder à des restitutions. See Tickets ne peut pas et ne procédera pas à des restitutions sans l'ordre préalable de l'Organisateur et seulement après que l'Organisateur aura mis les fonds de restitution correspondants à la disposition de See Tickets. See Tickets ne peut jamais être tenue responsable de la restitution ou de l'absence de restitution (voir aussi article 11 - Responsabilité)

Article 10 – Dispositions particulières pour les nuitées (à l'hôtel) et les transferts

Les dispositions du présent article s'appliquent à toutes les nuitées réservées (à l'hôtel) et/ou à tous les transferts offerts sur le circuit de vente de l'Organisateur et en collaboration avec le Prestataire de services. See Tickets n'est expressément pas partie au Contrat conclu entre l'Acheteur et le Prestataire de services. Les Conditions générales du Prestataire de services(s) en question, y compris les conditions concernant l'annulation sont applicables. Les présentes Conditions générales prévalent dans la mesure où les Conditions générales précitées sont contraires aux présentes Conditions générales.

L'Organisateur (ou See Tickets) décline toute responsabilité en ce qui concerne l'inexécution d'une réservation, dans la mesure où cette inexécution ne peut raisonnablement pas être imputée à l'Organisateur (ou See Tickets). L'Acheteur doit adresser directement ses réclamations et/ou demandes (d'indemnisation) dans de tels cas au Prestataire de services. Si l'Acheteur a d'autres questions à poser, il pourra contacter le service clientèle de See Tickets.

Les réservations sont établies au nom de l'Acheteur. L'Acheteur ne dispose pas du droit de transfert à des tiers (« substitution »), sauf indication contraire dans les Conditions générales du Prestataire de services ou pour des raisons d'indulgence. Il se peut que le Prestataire de services facture des frais supplémentaires à ce sujet.

L'Acheteur reçoit toutes les informations pertinentes concernant la réservation, y compris les heures d'arrivée (enregistrement) et de départ (sortie). Le Prestataire de services se réserve le droit de modifier en toute équité les heures d'arrivée et de départ. Dans de tels cas, l'Acheteur sera informé

à l'avance de ces modifications.

Dans certains cas, l'Acheteur devra payer une caution au Prestataire de services. Le Prestataire de services peut exiger une telle caution à l'avance – par l'intermédiaire de See Tickets – ou après coup. Cette caution sera remboursée à l'Acheteur dès qu'il aura été établi qu'il n'était pas question de retenues (partielles).

Article 11 - Responsabilité

Dans tous les cas, c'est l'Organisateur ou le Prestataire de services qui procèdera à l'exécution du Contrat. See Tickets décline toute responsabilité, en tant qu'intermédiaire, pour l'exécution effectuée par l'Organisateur ou le Prestataire de services, pour toute forme de dommages (in)directs et/ou de restitution à la suite de l'inexécution du Contrat par l'Organisateur ou le Prestataire de services envers l'Acheteur. See Tickets n'est par exemple pas responsable des dommages ou frais de l'Acheteur dus au déplacement ou à l'annulation des Événements.

See Tickets n'est pas responsable des dommages subis par l'Acheteur, du fait que See Tickets ne peut pas, temporairement ou non, délivrer les Billets, si le retard ou la non-livraison ou la livraison inexacte ne peut pas être imputé(e) à See Tickets. Il est en tout cas question de force majeure dans les cas suivants : le terrorisme (menace), la guerre, le sabotage, les grèves, les intempéries, les inondations, les mesures des pouvoirs publics, la maladie, les pandémies, les épidémies, les pannes d'électricité ou du réseau de communication – ou les moyens ou d'autres circonstances imprévues à la suite desquelles l'exécution du Contrat ne peut plus être raisonnablement exigée de See Tickets.

See Tickets décline toute responsabilité pour la perte ou l'endommagement des Billets par l'Acheteur, pour quelle que raison que ce soit, dans la mesure où l'Organisateur (ou See Tickets) ne peut pas raisonnablement en être tenu responsable. À partir du moment où le Billet est mis à la disposition de l'Acheteur, la charge du risque de perte, de vol, d'endommagement ou d'abus est assumée par l'Acheteur.

En cas de perte, d'abus ou de vol, l'Acheteur ne pourra pas revendiquer de Billet de remplacement. See Tickets décline toute responsabilité pour les Billets obtenus de tiers.

Article 12 – Confidentialité et traitement des données personnelles

See Tickets agit sur ordre de l'Organisateur et/ou du Prestataire de services en qualité de sous-traitant au sens du Règlement général sur la protection des données (« RGPD »). See Tickets est autorisée à ce titre à traiter les données personnelles des Acheteurs au nom de l'Organisateur et/ou du Prestataire de services dans le cadre de l'exécution du Contrat. See Tickets traite les données personnelles de l'Acheteur conformément à la réglementation et à la législation en vigueur et conformément à sa propre Déclaration de confidentialité qui a été remise à l'Acheteur avant l'achat et peut être consultée en ligne par le biais de www.SeeBillets.com. See Tickets n'utilise pas de données personnelles à ses propres fins (commerciales), à moins que l'Acheteur en donne explicitement l'autorisation.

L'Acheteur a le droit de regard, le droit d'anonymisation et le droit à l'oubli de ses données personnelles connues de l'Organisateur, du Prestataire de services et de son (de ses) sous-traitant(s). Les Acheteurs doivent adresser une demande (écrite) à l'Organisateur, au Prestataire de services ou à See Tickets.

Article 13 – Clause de modification

See Tickets peut modifier unilatéralement les présentes conditions. Les Conditions générales modifiées seront dans ce cas envoyées à l'Acheteur.

Article 14 – Droit applicable

Le droit néerlandais s'applique exclusivement aux présentes conditions générales concernant les billets. Tous les litiges résultant des présentes conditions générales concernant les billets ou en relation avec ces conditions seront exclusivement soumis au tribunal d'Amsterdam compétent.