

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
BILLETTERIE EN LIGNE, PAR TELEPHONE ET AUX GUICHETS - EXPOSITIONS

Mise à jour : le 23/07/2025

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après dénommées « CGV ») régissent les relations entre la société **FIMALAC ENTERTAINMENT**, société par actions simplifiées au capital social de 1.133.944 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.intothelight.paris> (ci-après dénommé «le Site») ainsi que la vente aux guichets et par téléphone.

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

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.

- **Aux guichets et par téléphone**

Les CGV sont systématiquement portées à la connaissance de chaque Client soit par affichage à l'entrée de l'Exposition et par publication sur le Site ou communication par courrier sur simple demande, pour permettre au Consommateur de passer commande.

La vente aux guichets s'effectuera les jours d'exposition, aux horaires d'ouverture du guichet. Les horaires d'ouverture du guichet sont indiqués sur le Site.

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 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'Organisateur 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, aux guichets de l'exposition 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, par téléphone et aux guichets.

1.1.2 Pour certaines Manifestations, à la demande des Organisateur, 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'Organisateur 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 séance de la 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 aux guichets de la Salle ou par téléphone.

Le descriptif, le prix de ces produits et options ainsi que les modes de livraison et/ou retraits disponibles 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. Les conditions d'achat des billets et les dispositions des présentes CGV sont applicables à l'achat de ces produits. Certains produits pourront être retirés directement sur le site de la Manifestation dans les conditions décrites à l'article : 7.2.4.

Chèques cadeaux

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

L'utilisation des chèques-cadeaux est soumise 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 - MODALITES DE REGLEMENT

3.1 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 Manifestation sont les cartes des réseaux *CARTE BLEUE* / VISA et EUROCARD / MASTERCARD.

3.2 Achat aux guichets et par téléphone.

Les achats par téléphone peuvent s'effectuer par carte bancaire uniquement. Le règlement en espèces et par carte bancaire est accepté aux guichets. Aucun règlement par chèque ne peut avoir lieu.

3.2 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) . Une commande aux guichets peut être réglée en carte

bancaire et espèces.

ARTICLE 4 - 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 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.

5.2 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 et AMEX*. 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 5 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

5.1 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.

5.2 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 Séance et/ou de la 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.

5.3 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

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 portée à 2 (deux) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

5.4 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.

ARTICLE 6 - MODALITE DE COMMANDE ET DE VENTE

6.1 Achat aux guichets et 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 CGV- B2C – Fimalac Entertainment

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.

6.2 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.

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

6.4 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.

ARTICLE7 - OBTENTION DES BILLETS

7.1 Les billets ne peuvent être délivrés au Consommateur qu'après paiement intégral du prix mentionné sur les billets, majoré en fonction, des frais d'obtention du billet, des frais postaux de retrait, et le cas échéant d'options et produits.

7.2 Achat aux guichets

Le Client achète et récupère les Billets directement aux guichets de l'Exposition. Les Billets transmis seront alors des billets physiques.

7.3 Commande en ligne sur le Site et achat par téléphone

Les billets pourront vous seront transmis par e-ticket ou m-ticket (pour certaines Manifestations). 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.

7.3.1 E-ticket (Impression et validité 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.

7.2.3 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.
CGV- B2C – Fimalac Entertainment

7.2.4 Obtention de certains produits associés aux billets. Dans les cas où le Consommateur commande un produit associé à son billet avec un retrait sur le site de la Manifestation, il devra suivre les instructions afférentes indiquée dans l'e-mail de confirmation et impérativement récupérer le(s) produit(s) au guichet du lieu de la Manifestation, à la date et heure indiquée sur son billet. Le Consommateur devra présenter son billet afin de pouvoir récupérer le Produit.

En cas d'absence de retrait par le Consommateur du produit de sa Commande auprès du point de retrait, aucune réexpédition ne pourra être réalisée et le Consommateur sera remboursé dans un délai de 15 (quinze) jours suivant la date prévue de retrait correspondant ainsi à la date indiquée sur le billet.

FIMALAC ENTERTAINMENT se réserve le droit de retirer à tout moment tout Produit affiché sur le Site et de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ce dernier. Malgré les meilleurs efforts de FIMALAC ENTERTAINMENT pour satisfaire les attentes de ses clients, il se peut que cette dernière soit amenée à refuser de traiter une Commande après avoir adressé au Consommateur l'email de confirmation récapitulant la Commande. En dehors du remboursement du Produit commandé, FIMALAC ENTERTAINMENT n'est tenue à aucune indemnité d'annulation.

FIMALAC ENTERTAINMENT ne saurait être tenue responsable envers le Consommateur ou un tiers des conséquences dommageables du retrait d'un Produit du Site, ou du remplacement ou de la modification de tout contenu ou information figurant sur le Site, ou encore du refus de traiter une Commande après l'envoi de l'email de confirmation récapitulant la Commande.

7.3 Utilisation et validité du Billet

7.3.1 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 l'Exposition

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.

7.3.2 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.

7.3.3 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.

7.3.4 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.

7.3.5 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.

7.3.6 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.

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

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

ARTICLE 8 - CONDITIONS D'ACCES A LA SALLE – REGLEMENT INTERIEUR

8.1 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 CGV- B2C – Fimalac Entertainment

remboursement de son billet.

8.2 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 du lieu d'Exposition par tout représentant du lieu ou de l'Organisateur et ce sans qu'aucun remboursement du Billet ne puisse être exigé et/ou dû.

8.3 Il est recommandé d'arriver à l'exposition au moins 30 minutes avant le début de la séance choisie. L'accès à la séance choisie n'est pas garanti après l'heure de début de la séance choisie et ne donne droit à aucun remboursement.

8.4 Il peut être interdit par l'Organisateur de photographier, de filmer ou d'enregistrer l'Exposition. Les appareils photos et caméras sont susceptibles d'être interdits par l'Organisateur.

8.5 Le Consommateur 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.

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

8.7 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.

8.8 Les Consommateurs 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.

8.9 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 9 - ANNULATION ET REMBOURSEMENT

9.1 Absence de droit de rétractation

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.

9.2 Le billet 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.

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

9.4 En cas d'annulation de la Manifestation du fait de l'Organisateur veuillez retourner vos billets à FIMALAC ENTERTAINMENT - **Service aux Spectateurs** –Théâtre de la Michodière, 4 bis rue de la Michodière– 75002 Paris. Nous vous conseillons de les retourner par courrier recommandé avec avis de réception et de faire une copie de vos billets, afin de conserver une trace de votre envoi.

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

9.6 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 10 - 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 : visiteurs@fimalac-entertainment.com
- par téléphone : 01 86 47 72 78 (prix d'un appel local) :
Du lundi au samedi de 10h à 19h

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

11.1 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.

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

11.3 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.

11.4 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.

11.5 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.

11.6 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 Organismes. La Manifestation se déroule sous la seule responsabilité de son Organisateur dont FIMALAC ENTERTAINMENT ne serait être responsable.

11.7 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 12 - DROIT APPLICABLE - LITIGES – MEDIATION

12.1 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.

12.2 Pour toute réclamation vous pouvez contacter le Service Client (Service aux Spectateurs) aux coordonnées indiquées en article 10 ci- dessus.

12.3 Chaque organisateur de Manifestation fixe le règlement propre à l'organisation de celle-ci et qui est pleinement applicable à la clientèle. Ces règlements sont communiqués à la clientèle par les organisateurs.

12.4 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 : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <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/>