

## Paylogic Nederland BV - Conditions commerciales générales

### Article 1 Définitions

1.1 Dans les présentes Conditions Générales sont utilisées les définitions suivantes :

<b>Consommateur</b>	La partie qui fait un achat via Paylogic pour un événement ;
<b>Conditions générales</b>	Ces Conditions Générales de Paylogic ;
<b>Assurance annulation</b>	<p>L'assurance qui couvre les risques en cas d'annulation des billets vendus par l'intermédiaire de Paylogic au Consommateur sur la base du contrat établi entre le consommateur et l'organisateur. Cette assurance annulation peut être achetée par le Consommateur à Europeesche Verzekeringen par l'intermédiaire de Paylogic.</p> <p>Cette assurance annulation est établie directement entre le consommateur et Europeesche Verzekeringen. Les droits et les frais que doit payer le Consommateur sont comptés et encaissés par Paylogic au nom d'Europeesche Verzekeringen. Le numéro de commande du billet sert aussi de numéro de police pour l'assurance annulation ;</p>
<b>Numéro de commande</b>	Le numéro, lié à un certain client/commande, qui est mentionné sur le billet (acheté) ;
<b>Droits d'entrée</b>	Le prix du billet, frais supplémentaires non compris ;
<b>Europeesche Verzekeringen</b>	La société Europeesche Verzekeringen Maatschappij N.V.;
<b>Événement</b>	Événement public ou privé pour lequel, par exemple mais pas uniquement, une présentation de nature artistique et/ou sportive est faite, parmi lesquelles, mais sans se limiter à, des performances musicales, théâtrales, dramatiques, un concert, un show ou un événement sportif ;
<b>Lieu</b>	Le lieu où se tient l'événement ;
<b>Organisateur</b>	La partie engagée et chargée d'organiser l'événement ;

<b>Contrat</b>	Le Contrat entre l'Organisateur et le Consommateur concernant la prestation des services contre paiements par rapport à un événement qui a été établi par l'intermédiaire de Paylogic ;
<b>Paylogic</b>	La société privée à responsabilité limitée Paylogic Nederland BV, établie légalement à Groningen et dont le siège social est Nieuwe Boteringstraat 28-30, 9712 PM Groningen;
<b>Vente par téléphone</b>	La vente qui a lieu par un numéro de téléphone fourni par Paylogic. Ce numéro peut varier selon l'événement ;
<b>Billet</b>	La preuve d'admission à un événement;
<b>Site internet de Paylogic</b>	Tous les sites internet qui utilisent les services et/ou le logiciel de Paylogic pour rendre la vente de billets possible ;
<b>Ventes en magasin</b>	La vente de billets par point de vente en magasin.

- 1.2 Les titres des alinéas des présentes conditions commerciales ne servent qu'à l'interprétation de ces alinéas et n'ont aucune autre signification.
- 1.3 Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les services et offres qui sont exécutés par Paylogic, pour chaque commande de billets par téléphone, via sites internet Paylogic et par la vente au détail par le consommateur par l'intermédiaire de Paylogic et de tout contrat. Tout écart par rapport à ces conditions commerciales ne peut être fait que par écrit, s'il porte une signature valide. Dans ce cas, toutes les dispositions restantes de ces conditions commerciales demeureront applicables.
- 1.4 Le contrat est soumis aux conditions générales de l'organisateur, de même qu'aux conditions générales pour les détenteurs d'emplacements. En cas de différend entre les présentes conditions commerciales et les conditions générales susmentionnées, les conditions commerciales prévaudront. En cas de différend entre les conditions générales de l'organisateur et celles des détenteurs d'emplacements, les conditions générales de l'organisateur prévaudront. Un exemplaire des Conditions générales pour les détenteurs d'emplacements ou pour l'organisateur est disponible sur demande auprès des détenteurs d'emplacements spécifiques ou de l'organisateur.

- 1.5 Si le consommateur contracte une assurance annulation par l'Europeesche Verzekeringen via Paylogic, les conditions générales de l'Europeesche Verzekeringen sont applicables. Des exemplaires de ces conditions générales sont disponibles gratuitement sur demande auprès de Paylogic et peuvent être obtenus en composant le numéro : 0900-9000500, ou en consultant [www.europeesche.nl](http://www.europeesche.nl). Paylogic ne peut en aucune façon être tenue responsable de l'exactitude des conditions générales d'Europeesche Verzekeringen.

## **Article 2 Etablissement du contrat**

- 2.1 Paylogic agit en tant qu'intermédiaire entre le consommateur et l'organisateur, en proposant et en vendant (et en réservant) des billets, ce qui constitue le contrat entre le consommateur et l'organisateur. Paylogic ne fait pas explicitement partie du contrat établi par l'achat d'un billet. Le contrat doit être conforme aux dispositions de l'Article 2.2 après que le consommateur a passé commande d'un ou plusieurs billets par l'intermédiaire de Paylogic (par téléphone, via le site internet de Paylogic et/ou autrement). Paylogic fournit des billets pour un certain événement au nom de l'organisateur. L'envoi de billets par l'intermédiaire de Paylogic a lieu au nom de l'organisateur.

### 2.2 Méthode de constitution du contrat :

I. Lorsque le consommateur et Paylogic ont déterminé la date de la commande, le rang du billet, le nombre de billets et leur prix et tous frais supplémentaires, la réservation entre dans le système de réservation automatisé de Paylogic sous l'appellation "préliminaire" ;

II. Le contrat n'est définitif que lorsque Paylogic a reçu le paiement du consommateur (ou l'autorisation de paiement). Tant que Paylogic n'a pas reçu le paiement, aucun contrat n'est passé, quelle que soit la façon dont l'utilisateur interprète les messages spécifiques au cours du processus de commande ;

III. Si le contrat a été établi par le biais du site internet de Paylogic, il est confirmé au consommateur par e-mail ;

IV. Si le contrat est établi par téléphone, il n'y a alors pas de confirmation écrite séparée ;

V. Si le consommateur ne reçoit pas d'autorisation du paiement, il reçoit alors par e-mail ou par voie postale normale la notification de l'échec de la transaction et la réalisation de l'échec du contrat.

VI. Si Paylogic se doute qu'il pourrait s'agir d'un paiement frauduleux, cette société se réserve le droit d'annuler et renvoyer la transaction. Paylogic notifiera ce fait au consommateur par e-mail, ce message étant envoyé à l'adresse e-mail indiquée par le consommateur chez Paylogic.

2.3 Pour le consommateur, toute commande est irrévocable. Il n'est pas possible de soumettre un contrat complet à des modifications. L'annulation du contrat ne peut se faire qu'avec une assurance annulation, selon les conditions de l'Europeesche Verzekeringen, comme spécifié dans les conditions d'annulation applicables de l'Europeesche Verzekeringen. Les annulations doivent toujours, qu'elles soient ou non soumises à renvoi par Paylogic, être soumises à la Europeesche Verzekeringen par le consommateur. Tous les organisateurs d'événements n'offrent pas au consommateur une telle assurance annulation.

2.4 Le client n'a aucun droit de retrait. Le droit de retrait n'est pas applicable, en vertu de l'Article 16.1 du Chapitre 3 de la Directive 2011/83/EU sur les droits du consommateur.

### **Article 3 Billets**

3.1 Paylogic utilise diverses voies de distribution (canaux de vente), par exemple :

I. Ventes en ligne : ventes par le site internet de l'organisateur et/ou du partenaire média de Paylogic ;

II. Ventes par téléphone : ventes via le numéro 0900 - 9000500. Ce numéro peut varier selon l'événement ou l'organisateur. Paylogic se réserve donc le droit de ne pas accepter toutes les commandes venant de ce numéro de téléphone

III. Ventes en magasin : points de ventes dans des magasins

3.2 L'organisateur décidera des canaux de distribution qui sont disponibles pour un ou plusieurs événements.

- 3.3 Les billets délivrés par Paylogic demeurent la propriété de l'organisateur et sont fournis par Paylogic au consommateur à la condition que, sans permission écrite préalable de l'organisateur et/ou de Paylogic, ce qui suit ne puisse être autorisé :
- I. Vendre des billets à de tierces parties, ou proposer des billets de quelque autre façon que ce soit de façon commerciale, directement ou indirectement, à de tierces parties ;
  - II. Proposer les billets lors de manifestations commerciales - de quelque façon que ce soit - ou référer les billets d'une autre façon ;
  - III. Si la situation telle que décrite en I. ou II. se produit, Paylogic et/ou l'organisateur rendront les billets nuls ; les détenteurs de tels billets se verront refuser l'accès à l'événement, sans aucun droit de dédommagement.
- 3.4 En outre, Paylogic et/ou l'organisateur peuvent aussi imposer au consommateur une amende "à déterminer".
- 3.5 Seul le détenteur du billet qui le présentera le premier au début de l'événement, pourra entrer.
- 3.6 Paylogic et/ou l'organisateur se réservent le droit de limiter le nombre de réservations pour les billets. Les réservations qui dépassent cette limite seront ajustées/annulées pour tenir compte de l'excédent de billets réservés (au-dessus du maximum possible).
- 3.7 Les prix des billets peuvent dépasser le prix imprimé sur les billets par Paylogic, en raison de frais supplémentaires possibles de réservation, paiement et/ou livraison. Les taxes seront appliquées aux taux statutaires.
- 3.8 Le droit supplémentaire pour la réservation peut varier selon le mode et la période d'achat. Tous les coûts figurent sur la commande. Il n'existe pas d'autres coûts que les coûts calculés qui sont indiqués.
- 3.9 Paylogic s'efforce d'envoyer les billets au consommateur avant le début de l'événement et, dans tous les cas, dans les 7 jours à compter de la réception du paiement en entier. Si le consommateur n'a pas reçu les billets dans les 7 jours, le consommateur doit alors contacter Paylogic par écrit (par lettre postale ou e-mail) à l'adresse ([customerservice@paylogic.com](mailto:customerservice@paylogic.com)). Cette période étant écoulée, Paylogic supposera que le consommateur a bien reçu les billets.

- 3.10 A réception des billets, le consommateur doit obligatoirement les vérifier. Dans le cas d'une livraison défectueuse, par exemple dans le cas de billets imprimés incorrectement (prix/lieu ou événement erronés) le consommateur recevra une nouvelle livraison conforme à sa première demande écrite, sans supplément de prix, à condition que le consommateur renvoie à Paylogic les billets déjà délivrés. Une telle demande doit inclure les informations ainsi que les raisons pertinentes. Si le consommateur n'a pas informé Paylogic par écrit dans les 7 jours avant le début de l'événement, Paylogic peut décider de ne pas échanger les billets.
- 3.11 Paylogic se réserve toujours le droit de refuser des commandes aux consommateurs.

#### **Article 4 Moyens de paiement**

- 4.1 Paylogic accepte divers moyens de paiement. La liste complète est disponible sur demande auprès de Paylogic. La disponibilité des moyens de paiement d'une commande pour un certain événement peut varier selon l'événement et/ou le canal de distribution.
- 4.2 Les sites internet et/ou la partie du site qui est conçue pour la vente des billets sont sécurisés, afin d'assurer la sécurité de vos données.
- 4.3 Paylogic a pris des mesures supplémentaires de sécurité pour l'utilisation des moyens de paiement. Il est donc possible que certains moyens de paiement ne soient pas offerts à tous.

#### **Article 5 Responsabilité**

- 5.1 Paylogic ne peut être considérée comme organisateur de l'événement et n'est donc pas responsable de, et ne donne aucune garantie concernant la, qualité (artistique) et le contenu de l'événement et des procédures dans et autour de l'emplacement et sur cette base, n'accepte aucune responsabilité dans ce domaine.
- 5.2 Si l'événement est annulé par l'organisateur ou le détenteur de l'emplacement, Paylogic ne remboursera jamais davantage que le prix du billet au consommateur, s'il a été néanmoins démontré que ce billet a bien été payé à Paylogic. Il ne sera pas remboursé de frais supplémentaires payés par le consommateur pour l'utilisation des services de Paylogic. Paylogic n'accepte aucune responsabilité pour des frais ou dépenses directs ou indirects ni pour aucun des autres dommages que le consommateur peut éventuellement subir.

- 5.3 Dans la mesure où Paylogic a transféré le montant payé par le consommateur concernant la livraison des billets pour l'événement, à l'organisateur de l'événement, et que ce dernier ne souhaite ni ne peut rembourser le montant concerné à Paylogic dans le cas de l'annulation de l'événement, Paylogic n'est pas tenue de rembourser le montant payé par le consommateur à Paylogic.
- 5.4 Paylogic ne peut jamais être tenue responsable de dommages résultant de la mort, de blessures, accidents, dommages corporels, sinistres ou vols causés par le consommateur avant, pendant ou à la suite d'une visite sur l'emplacement ou pendant l'événement.
- 5.5 Dans la mesure où Paylogic ne peut s'acquitter en tout ou partie de ses obligations envers le consommateur en raison de la force majeure, le consommateur ne peut en aucune façon réclamer des dommages-intérêts dans ce cas.
- 5.6 La force majeure comprend : guerre, menace de guerre, conflits sociaux et émeutes, mesures d'obstruction aussi bien de la part de gouvernements étrangers que du gouvernement intérieur, décès d'un ou plusieurs membres de la famille royale, graves catastrophes naturelles, incendies, grèves, dysfonctionnements et endommagement de matériels et équipements de systèmes de commande, obstruction/grève/conflits sociaux dans les transports, inondations, lock outs et sabotages et toutes autres circonstances imprévues, aussi bien dans le pays lui-même que dans les pays étrangers en général, en conséquence de quoi il n'est plus raisonnablement possible d'attendre de Paylogic de se conformer au présent contrat.
- 5.7 Paylogic n'accepte aucune responsabilité pour la perte ou l'endommagement de billets par le consommateur pour une raison quelconque. A partir du moment où le billet est mis à disposition du client, le risque de perte, vol, endommagement ou destruction malveillante du billet est assumé par le consommateur.
- 5.8 Paylogic n'est pas responsable de l'achat et de la livraison de billets qui n'ont pas eu lieu chez Paylogic ; en outre, Paylogic n'est pas responsable des contrats qui, demandés ou non par le consommateur, ne sont pas entièrement régulés par Paylogic et dans lesquels une troisième partie, telle qu'une caisse enregistreuse sur l'emplacement, entre directement ou indirectement en jeu.
- 5.9 En ce qui concerne l'exclusion ou la limitation de la responsabilité de Paylogic, elle s'applique aussi à la responsabilité des membres du personnel et/ou des assistants de Paylogic.

## **Article 6 Confidentialité**

- 6.1 Paylogic traite les données personnelles du consommateur conformément à la Loi Hollandaise sur la protection des données.
- 6.2 Les données sont stockées et traitées dans un système automatique et sont utilisées par Paylogic pour clarifier, concevoir ou modifier le contrat dans la mesure nécessaire.
- 6.3 Si le consommateur en donne explicitement la permission, ces données sont utilisées à des fins commerciales, y compris le traitement dans des buts directs de marketing. Ce type de traitement est également effectué par des tierces parties. Le consommateur a le droit de s'opposer à ce traitement à des fins de marketing direct et des buts commerciaux. A la première demande du consommateur, Paylogic cessera immédiatement le processus de traitement des données.

## **Article 7 Droits de propriété intellectuelle**

- 7.1 Paylogic détient tous les droits de propriété intellectuelle concernant le nom, le logo et tout texte et contenu musical (publicitaire) ainsi que la formule commerciale en général utilisée par Paylogic. Il n'est pas permis au consommateur de révéler et/ou dupliquer directement ou indirectement, ni utiliser ce qui précède, sans le consentement écrit préalable de Paylogic.
- 7.2 Tous les droits de propriété intellectuelle se rapportant au nom de l'événement, son site, ses logos etc. sont détenus soit par l'organisateur, soit par les propriétaires en titre de l'événement ou soit encore par le détenteur de l'emplacement. Le consommateur n'est pas autorisé, directement ou indirectement, à révéler et/ou dupliquer ou encore utiliser de quelque façon ce qui précède, sans la permission écrite préalable des propriétaires en titre concernés.

## **Article 8 Règles de conduite des organisateurs et des lieux**

- 8.1 Le consommateur doit en permanence respecter les règles de conduite de l'organisateur et du lieu concernant l'événement pour lequel Paylogic fournit les billets.



- 8.2 Avant l'événement, l'organisateur, le lieu, le personnel de sécurité et/ou la police sont en droit de fouiller le consommateur pour la possession d'articles non autorisés et de les confisquer, une fois la permission donnée. Si la permission demandée n'est pas accordée, l'organisateur, le personnel de sécurité et/ou la police ont le droit de refuser à cette personne l'accès à l'événement. Les articles confisqués sont rendus au propriétaire après l'événement, si possible, sauf s'il s'agit d'articles légalement prohibés.
- 8.3 En permanence, l'organisateur et le lieu se réservent le droit de refuser l'accès à l'emplacement aux visiteurs qui arrivent après le début de l'événement.
- 8.4 En permanence, l'organisateur et le lieu se réservent le droit de pratiquer des enregistrements vidéo et/ou sonores de l'événement. Le consommateur déclare qu'il en est conscient et accepte ce fait ; il renonce au droit de s'opposer à l'utilisation de son portrait/sa ressemblance dans le contexte d'une publication ou reproduction de ces images.

## **Article 9          Modification des conditions générales**

- 9.1 Paylogic se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Ces modifications seront en vigueur immédiatement après que les nouvelles conditions générales auront été placées sur le site internet de Paylogic.

## **Article 10        Juridiction et Forum**

- 10.1 Seule la loi hollandaise est applicable à ce contrat commercial standard.
- 10.2 Tous différends soulevés par ce contrat commercial standard ou par (d'autres) accords antérieurs qui y seraient liés et résultant du présent contrat commercial standard seront en premier lieu arbitrés dans le but visé par un tribunal compétent d'Amsterdam.