

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

---

Mise à jour : le 7/12/2022

**PREAMBULE**

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

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

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

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

**Acceptation des Conditions Générales de Vente**

- **Sur le Site**

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

- **Par téléphone**

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

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

**1.1 Prix et nombre de places**

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

Différents types de tarifs peuvent être proposés selon les Manifestations. La consultation du prix des billets (frais de location inclus) peut se faire sur le Site et au numéro de réservation suivant : 04 11 82 14 55.

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

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

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

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

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

1.1.5 FIMALAC ENTERTAINMENT se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

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

## **1.2 Options et produits**

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

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

### **1.2.1 Option « BILLET FLEX »**

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

- L'échange de billet ne peut être effectué qu'auprès du service client du Narbonne Arena par téléphone ( 04 11 82 14 55), au maximum 3 jours ouvrés avant la date de la séance initialement choisie. Aucun report ne sera possible une fois la séance initiale passée.
- Le report du billet pour une date ultérieure se fera pour une séance de la même Manifestation et dans la même catégorie de places.
- Aucun remboursement ne sera accordé par FIMALAC ENTERTAINMENT pour un report sur une catégorie de places ou un tarif inférieur.
- L'ensemble des billets de la commande doivent être reportés sur la même séance de la Manifestation.
- Les tarifs pouvant varier suivant les séances de la Manifestation, l'éventuelle différence de prix est à régler par le Consommateur lors de la demande de report.
- Le droit au report de la séance à une date ultérieure n'est valable que dans la limite des places disponibles.
- Dès que le report est effectué par le Consommateur, les anciens billets sont automatiquement invalidés et ne donnent plus aucun accès à la séance initiale de la Manifestation.
- En cas d'annulation de la commande du fait du Consommateur (hors cas de force majeure ou décision de l' Organisateur ou de la salle), l'option « BILLET FLEX » ne sera pas remboursée au Consommateur.

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

### **1.2.2 Chèques cadeaux**

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

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

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

## **ARTICLE 2 – DISPONIBILITE BILLETTERIE**

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

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

**2.2** Lors de votre réservation sur le Site, la page "**MON PANIER**" est une page récapitulative de commande qui vous permet de vérifier que les places qui vous sont attribuées correspondent à votre souhait. Dans le cas où le nombre de places souhaité

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

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

**3.1** Lors de votre réservation, vos places peuvent vous être indiquées sur un plan de salle si celui-ci est disponible et s'il s'agit de places numérotées. La localisation sur ce plan est fournie de la façon la plus représentative possible.

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

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

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

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

Le paiement par carte bancaire vous permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive.

Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande en billetterie de spectacles sont les cartes des réseaux *CARTE BLEUE / VISA et EUROCARD / MASTERCARD*. Les cartes du réseau AMERICAN EXPRESS sont acceptées aux guichets et sur les Sites de certaines Salles. Pour le savoir, reportez-vous sur le Site et/ou au guichet de la Salle .

#### **4.2 Achat par téléphone.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **6.2 Finalités**

Les finalités de ce traitement de données sont : la gestion de votre commande et la gestion de nos relations commerciales. Elles permettent notamment à FIMALAC ENTERTAINMENT de vous expédier vos billets, et éventuellement de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Manifestation pour laquelle vous avez réservé des places. Ces données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à FIMALAC ENTERTAINMENT d'améliorer et personnaliser ses services et les informations qu'elle vous adresse.

#### **6.3 Exercice de vos droits**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **7.1 Achat par téléphone**

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

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

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

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

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

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

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

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

**8.2 Commande en ligne sur le Site et achat par téléphone.** En fonction de votre date de réservation par rapport à la date de la Manifestation, les billets pourront vous être remis par les différents moyens suivants :

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

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

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

CGV- B2C – Fimalac Entertainment

2022-02 V6

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

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

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

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

Ce billet est uniquement valable s'il est imprimé en noir et blanc ou en couleur sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression en format portrait (vertical) avec une imprimante jet d'encre ou laser. A chaque place achetée correspond un billet. Chaque e-ticket est alors scanné à l'entrée de la salle. Sa validité est contrôlée grâce au code à barres unique imprimé sur chaque billet. Aucun autre support (électronique, écran pc, écran portable...) n'est accepté pour le e-ticket.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**8.3.5** Lors des contrôles à l'entrée du lieu de la Manifestation, une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée (passeport, carte d'identité ou carte de séjour), ainsi que toute autre pièce permettant de justifier les tarifs spéciaux (tarif jeune, etc.) accordés pour certains billets. Toute personne qui ne serait pas en mesure de présenter de telles pièces justificatives se verra refuser l'entrée du site et pourra s'en voir expulsé sans pouvoir prétendre au remboursement de son billet.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**9.7** Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire dans la Salle ou sur le lieu de la Manifestation: des armes, substances explosives, inflammables ou volatiles, des bouteilles, récipients, objets tranchants ou contondants et d'une manière générale tout objet susceptible de servir de projectile, tout objet dangereux et tout article pyrotechnique, des signes et banderoles de toute taille de nature politique, idéologique, religieuse ou publicitaire. Tout contrevenant engage sa responsabilité et s'expose à des poursuites.

**9.8** Les spectateurs sont avertis qu'en cas de tournage d'un film ou de retransmission à la télévision de la Manifestation leur image serait susceptible d'y figurer.

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

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

**10.1** Absence de droit de 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.

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

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

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

**10.4** 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.

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

**10.6** 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 11 - SERVICE CLIENT**

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

- par courrier : Théâtre de la Michodière– **Service aux Spectateurs** – 4 bis rue de la Michodière – 75002 – PARIS
- par email : [spectateurs@narbonne-arena.fr](mailto:spectateurs@narbonne-arena.fr)
- par téléphone : 04 11 82 14 55 (prix d'un appel local) :  
Du Lundi au Samedi de 10H00 à 19H00

#### **ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**13.3** Chaque organisateur de spectacle fixe le règlement propre à l'organisation de son spectacle et qui est pleinement applicable à la clientèle. Ces règlements sont communiqués à la clientèle par les Organisateurs.

**13.4** Les litiges nationaux ou transfrontaliers qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, peuvent être soumis à la médiation à la demande du Consommateur.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, FIMALAC ENTERTAINMENT adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la **FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)** dont les coordonnées sont les suivantes : 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/>.