

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE DE BILLETTERIE DE LA FFVOLLEY**

### **I. CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions générales de vente du service de billetterie de la FFVOLLEY (les « Conditions Générales de Ventes » ou « CGV ») régissent la vente des Billets ainsi que les modalités d'utilisation de ces dits Billets.

- 1.1.** Les CGV s'appliquent de plein droit à la vente ou la mise à disposition par la FFVOLLEY, de Billets permettant l'accès à toute personne physique ou à toute personne morale -y compris le territoire hôte et les licenciés de la FFVOLLEY - adressant une commande soit en ligne via le portail billetterie soit sur support papier adressé par mail ou courrier.
- 1.2.** Aucune condition particulière ne peut prévaloir sur les présentes CGV, sauf accord écrit et préalable de la FFVOLLEY .
- 1.3.** Toute commande ou achat de Billets implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Acheteur (ou Porteur) aux CGV. Pour matérialiser cette adhésion, l'Acheteur doit cocher la case prévue à cet effet sur le Bon de commande ou le Formulaire en ligne. À défaut sa commande ne pourra être prise en compte. L'Acheteur déclare disposer de la pleine capacité juridique et/ou de toute autorisation qui serait nécessaire le cas échéant pour conclure une telle convention. La validation d'un Billet, associée au fait de pénétrer dans la salle au moyen du Billet, vaut acceptation irrévocable du Règlement Intérieur des salle par le Porteur dudit Billet. Le Règlement Intérieur peut être consulté aux entrées de l'enceinte sportive.
- 1.4.** Les droits et obligations résultant des CGV sont applicables de plein droit au nouveau Porteur d'un Billet, par l'effet de la cession du Billet intervenue dans les conditions prévues dans l'article 6 ci-après.

### **II. ACCEPTATION DES CONDITIONS**

L'acquisition d'un titre d'accès (ou « Billet ») emporte l'adhésion sans réserve aux présentes CGV ainsi qu'au Règlement Intérieur de l'enceinte sportive où se déroule l'événement. Toute personne en violation avec les documents susmentionnés pourra se voir refuser l'entrée de l'enceinte sportive ou s'en voir expulser sans pouvoir prétendre au remboursement de son titre d'accès.

Le Porteur est conscient que dans le but d'assurer la sécurité du public lors d'un événement, il pourra être filmé par le système de vidéosurveillance placé sous le contrôle d'officiers de police judiciaire et susceptible d'être utilisé en cas de poursuites pénales. L'accès à l'enceinte sportive dans le cadre d'un événement organisé par la FFVOLLEY sera refusé à tout mineur non accompagné par un adulte muni d'un titre d'accès de même nature que celui du mineur (catégorie, emplacement...)

### **III. INFORMATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES BILLETS**

Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA incluse). Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais il est convenu que les titres d'accès seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Les billets pour les événements demeurent la propriété de l'organisateur de la manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par la FFVOLLEY ou ses mandataires. Par conséquent, ces derniers ne peuvent être tenus responsables de tout changement de sectorisation de typologie et de catégorie de place décidée par l'organisateur de la manifestation entre la commande et l'édition des titres d'accès. Pour certains événements, le prix de vente proposé par le Vendeur peut être supérieur à la valeur indiquée sur le titre d'accès en raison de frais ou commissions d'acquisition perçues par les fournisseurs ainsi que des frais de gestion, intervention et/ou traitement appliqués par le Vendeur. Il est convenu que seule la catégorie indiquée sur le titre d'accès et telle que choisie par le Porteur lors du processus de commande fera foi en cas d'éventuelle contestations concernant le choix de ladite catégorie à réception des places.

La limite de places par commande pour un événement est fixée par l'organisateur. En cas de non-respect de cette limite, les commandes peuvent être annulées dans leur intégralité de façon purement discrétionnaire par le Vendeur. Les personnes sollicitant plus de billets que le règlement ne l'autorise peuvent être exclues de l'attribution, même ultérieurement, à la délivrance des billets.

#### **IV. DISPONIBILITÉ DES BILLETS**

Les réservations de billets pour les événements dont la FFVOLLEY est organisateur s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, le serveur mis en place vous informe en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la passation de votre commande. En cas d'indisponibilité dans l'un des types de places demandés, le serveur mis en place proposera automatiquement les meilleures places restantes. Les commandes conclues avec le Vendeur constituent des commandes fermes et définitives.

Du fait de la très forte demande, de la rareté de l'offre et du mode de commercialisation particulier de certains événements, les catégories de places par nos fournisseurs peuvent différer de la demande initiale. Dans la situation où la commande s'effectue sur internet, l'Acheteur déclare être informé des caractéristiques de l'Internet, et notamment que l'accès à l'Internet peut être saturé à certaines périodes de la journée, pour des raisons totalement indépendantes de la volonté du Vendeur (mauvaise liaisons téléphoniques, maintenance, saturation du trafic...). Dans ces conditions, la FFVOLLEY ne pourra être tenue pour responsable de la survenance des risques évoqués ci-dessus.

#### **V. SITUATIONS DES PLACES**

Si la possibilité lui en est donnée, l'Acheteur choisit l'emplacement qu'il désire pour l'événement en fonction des places disponibles. L'attribution des places est réalisée dans l'ordre d'enregistrement des réservations et ne constitue en aucun cas un engagement contractuel de la part de la FFVOLLEY sur l'emplacement réel des places. Par défaut les places d'une même commande sont regroupées, par rang, bloc, ou portes. Dans la mesure du possible les places d'une même commande sont contiguës. Toutefois il peut arriver que les places soient séparées auquel cas les services de la FFVOLLEY s'efforcent d'obtenir la répartition la plus proche possible dans la limite des possibilités techniques.

#### **VI. COMMANDE ET PAIEMENT**

Il est préalablement rappelé que le prix des titres d'accès est payable au comptant le jour de la commande. Le paiement s'effectue par carte bancaire portant le sigle CB. De plus, le système d'enregistrement automatique des commandes est considéré comme valant preuve en cas d'un éventuel contentieux. Enfin, les informations énoncées par l'Acheteur lors de la prise de commande engagent celui-ci, notamment en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire. Le Vendeur utilise un système de paiement sécurisé afin de garantir à l'Acheteur la plus grande sécurité. Seul le montant indiqué est débité. Les données bancaires confidentielles sont cryptées selon un protocole de sécurité et transmises à un serveur bancaire. Aucun intermédiaire ne peut avoir accès à ces informations.

Le Vendeur ne détient jamais le numéro de carte bancaire du client, seul le serveur bancaire effectue automatiquement le contrôle et le traitement. La commande validée par l'Acheteur ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. Le Vendeur confirme l'acceptation de la vente à l'Acheteur par l'envoi d'un email à l'adresse communiquée par ce dernier. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et l'Acheteur prévenu par courrier électronique.

#### **VII. RETRAIT DU TITRE D'ACCES OU BILLET**

Selon les modalités définies par l'Organisateur et/ou le Vendeur, un mode de retrait sera proposé aux acheteurs. Le mode disponible sera proposé à l'acquéreur au moment de sa prise de commande (sur le Bon de Commande ou la page de réservation).

#### **VIII. IMPRESSION « E-BILLET »**

Les titres d'accès vendus par le Vendeur prendront la forme d'E-billet autrement dit des titres d'accès imprimables sur papier A4. Le titre d'accès E-billet peut-être imprimé par le Porteur, le titre d'accès est téléchargeable sur l'espace personnel de l'Acheteur dès sa mise à disposition par la FFVOLLEY. Le titre d'accès « E-billet » est valable uniquement dans les conditions qui suivent : il doit être imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait (vertical) ou être présenté sur un support électronique (écran tablette, écran téléphone mobile...).

Un titre d'accès partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et sera considéré comme non valable. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le Porteur devra se rapprocher du guichet « Litige billetterie » présent sur site.

La FFVOLLEY décline toute responsabilité en cas d'impossibilité pour le Porteur de présenter son « E-billet » du fait du non-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus. Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire ce titre d'accès de quelque manière que ce soit. La reproduction du titre d'accès et l'utilisation de la copie de ce titre d'accès sont passibles de poursuites judiciaires. La FFVOLLEY décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du titre d'accès, dans la mesure où la FFVOLLEY ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligence, de même en cas de perte, vol ou utilisation illicite du titre d'accès. Le numéro du titre d'accès et les codes-barres garantissent l'unicité de passage lors du contrôle.

La première personne à présenter le titre d'accès est présumée être le porteur légitime et sera admise à assister à la manifestation, quelque que soit le nom figurant, le cas échéant, sur le titre d'accès. Lors des contrôles, le Porteur devra obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photographie : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants. Le Porteur devra conserver ce titre pendant toute la durée de votre présence sur le lieu de l'événement.

## **IX. ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

Il est préalablement rappelé que, conformément aux dispositions du Code de la Consommation applicable aux présentes CGV, l'Acheteur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation. Un billet ne peut être remboursé, repris ou échangé, même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'un spectacle et de décision par l'Organisateur du remboursement des billets. Dans le cas d'une annulation ou report décidé par les organisateurs, la commande sera remboursée intégralement frais inclus. Un billet ne peut également être revendu. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. Pour certains événements, les Organismes se réservent le droit de procéder à des reports, modification de dates et horaires interdisant toute demande en annulation et remboursement des clients empêchés et ce jusqu' au jour de la manifestation.

Cette particularité concerne les rencontres sportives où les jours et horaires de la représentation sont indiqués sous réserve et susceptibles de subir des modifications décidées par les Organismes sans que cela n'ouvre droit à indemnisation ou remboursement en cas d'impossibilité pour le client d'assister à la représentation.

A l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un événement pour lequel l'Acheteur a réservé des places, celui-ci accepte que le Vendeur, dans la mesure du possible lorsqu'elle aura elle-même été prévenue par l'Organisateur, puisse utiliser les coordonnées saisis lors de la réservation pour tenir informés l'Acheteur de la marche à suivre.

## **X. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Porteur détenteur d'un titre d'accès s'interdit :

- De vendre ou échanger ou de tenter de vendre ou échanger le titre d'accès à titre onéreux, les droits relatifs au titre d'accès à des tiers. La revente ou tentative de revente sans l'accord de l'organisateur de la manifestation pourra faire l'objet de poursuites.
- D'utiliser ou de tenter d'utiliser le titre d'accès acheté dans un but promotionnel ou commercial, notamment dans le cadre de tout jeu-concours, loterie, cadeau commercial ou toute autre action de ce type, faisant l'objet d'un forfait ou plus généralement de toute forme de visibilité quelle qu'elle soit.
- D'associer ou de tenter d'associer de quelque manière que ce soit son nom ou le nom d'un organisme de toute sorte (sociétés, associations, marques...). En cas de non-respect de la présente clause, le Vendeur se réserve le droit de retirer la validité du titre d'accès et le détenteur pourra se voir refuser l'accès au stade ou s'en faire expulser.
- De photographier, filmer, enregistrer ou retransmettre par tous moyens, en particulier par internet, la manifestation figurant au recto ou d'aider toute autre personne agissant ainsi. Pour assurer la sécurité du public, la salle est dotée d'un système de vidéosurveillance placé sous le contrôle d'officier de police judiciaire et susceptible d'être utilisé en cas de poursuites pénales. Un droit d'accès est prévu pendant les 7 jours de conservation des images. Par

ailleurs, les spectateurs sont avertis qu'en cas de tournage d'un film, de retransmission à la télévision de l'événement leur image serait susceptible d'y figurer.

Le Porteur détenteur d'un titre d'accès s'engage :

- A ce que dans le cas où l'acquéreur achèterait un ou plusieurs titres d'accès pour le compte d'un ou de plusieurs bénéficiaires à titre gratuit, ces derniers devront prendre connaissance des présentes CGV ainsi que du Règlement Intérieur.
- A ce que l'utilisation du titre d'accès ne soit que pour son usage personnel.
- A ne pas utiliser le contenu de la manifestation de l'Organisateur, ce contenu étant propriété de l'Organisateur. Le Porteur s'engage par exemple à ne pas fixer, copier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire ou publier tout ou partie des images et sons de la manifestation.

## **XI. PARIS SPORTIFS**

Dans le cadre des différentes actions mises en place par la FFVOLLEY pour lutter contre les risques engendrés par les paris sportifs, la FFVOLLEY interdit strictement de parier, dans toutes les enceintes sportives accueillant une ou plusieurs rencontres qu'elle organise en France.

Cette interdiction s'applique quel que soit les supports utilisés, notamment électroniques (téléphone portable, PDA, ordinateur, tablette etc.).

Tout Porteur surpris en flagrant délit d'activité de paris à l'intérieur de l'enceinte sportive s'expose à l'expulsion pure et simple hors de l'enceinte, la FFVOLLEY se réservant par ailleurs la possibilité de diligenter toutes autres mesures autorisées par la loi afin de faire cesser le trouble occasionné.

## **XII. RESPONSABILITÉ**

La FFVOLLEY est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, la FFVOLLEY peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Porteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. De même, la responsabilité de la FFVOLLEY ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques. La FFVOLLEY ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les serveurs du Vendeur qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

## **XIII. NON-RESPECT DES PRÉSENTES CGV**

Le Porteur dont le comportement est incompatible avec les présentes CGV ou dont les titres d'accès n'ont pas été obtenus conformément à celles-ci, verra sa commande annulée et/ou se verra refuser l'entrée dans l'enceinte ou en sera expulsé. En cas de violation des CGV, le Porteur ne pourra avoir droit à aucun remboursement ni indemnité de quelque nature que ce soit et la restitution du titre d'accès pourra être exigée par l'organisateur. Enfin, il est convenu que le fait de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation de la part de la FFVOLLEY à se prévoir ultérieurement de l'une quelconque des dispositions des présentes.

## **XIV. DROIT À L'IMAGE ET DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Tout détenteur de titre d'accès assistant à un match reconnaît expressément qu'il s'agit d'une manifestation publique et consent à la FFVOLLEY à titre gracieux, le droit d'utiliser son image sur tout support promotionnel en relation avec ces différents événements. Les réponses relatives aux données personnelles sont facultatives à l'exception des noms, prénoms et adresses complètes, obligatoires pour la prise en compte de l'acquisition du titre d'accès, pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures.

Le défaut de renseignement entraîne la non-validation de la commande. Conformément à loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations relatives au détenteur d'un titre d'accès a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatiques et des Libertés (CNIL) et

est destiné à la promotion commerciale du Vendeur. Les destinataires des données sont les services marketing et commercial du Vendeur. Les données pourront être cédées à leurs partenaires commerciaux à des fins de prospection. Le détenteur d'un titre d'accès dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concerne, qu'il peut exercer auprès du service marketing et commercial du Vendeur. Le détenteur d'un titre d'accès peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

#### **XV. GARANTIE LÉGALE ET RÉCLAMATIONS**

Conformément à la réglementation, la FFVOLLEY s'engage à respecter ses obligations relatives aux garanties attachées aux services vendus, qui figurent entre autres dans le Code de la Consommation et dans le Code Civil. Sauf en cas de garantie légale, toute opération intervenante entre la FFVOLLEY et le Client, non contestée dans les 6 mois, ne peut donner lieu à une réclamation. Pour toute demande et réclamations, l'Acheteur pourra, devra s'adresser, par mail, au Service Billetterie de la FFVOLLEY .

#### **XVI. LITIGES**

Les présentes CGV sont régies exclusivement par le droit français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables. A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis aux Tribunaux compétents.

#### **XVII. CONTACT**

Toute demande d'informations concernant le processus de vente de Billets doit être adressée au service clients, qui peut être contacté :

- Par téléphone : 01 76 49 47 19, du lundi au vendredi de 10h à 18h.
- Par courriel à l'adresse suivante : [ticket@ffvolley.org](mailto:ticket@ffvolley.org)