

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
BILLETTERIE EN LIGNE ET PAR TELEPHONE – SPECTACLES & PRODUITS MERCHANDISING

Mise à jour : le 15/10/2025

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.damso.com/> (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 Organisateurs des événements concernés (ci-après les « Organisateurs »), 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 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.

Dans le cas où le Consommateur achète sur le Site un produit package comprenant un ou plusieurs billet(s) ainsi qu'un ou plusieurs produits de merchandising commercialisés par OFFSTAGE (ci-après le « Package »), les présentes conditions de ventes régissent également cette vente et plus particulièrement l'article 1.2.3. des présentes CGV.

Dans le cas où le Consommateur achète sur le Site un ou plusieurs produits de merchandising commercialisés par OFFSTAGE en dehors de tout Package, les conditions générales de ventes de la société OFFSTAGE, accessible à l'adresse suivante : <https://www.offstage.fr/policies/terms-of-sale> et reproduite en annexe des présentes CGV s'appliqueront, ce que le Consommateur reconnaît et accepte en passant commande.

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'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 et au numéro de réservation suivant : 01 86 47 73 40.

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 Organisateurs, 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 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. Vous pouvez également acheter des produits dits merchandising simultanément à l'achat d'un billet.

1.2.1 Produits dits merchandising commercialisés sous forme de Package

Pour certaines Manifestations, FIMALAC ENTERTAINMENT propose à la vente l'achat d'un Package contenant un Billet permettant d'accéder à une Manifestation ainsi qu'un ou plusieurs produit(s) merchandising commercialisé(s) par la société OFFSTAGE.

Lors de la commercialisation de ce Package, FIMALAC ENTERTAINMENT agit en tant que mandataire de la société OFFSTAGE qui commercialise les produits merchandising contenus dans le Package. Par conséquent, la commande d'un Package engendre la conclusion d'un contrat de vente entre le Consommateur et la société OFFSTAGE ; vendeur du ou des produit(s) merchandising contenu(s) dans le Package. Ce contrat de vente est soumis pour le produit merchandising contenu dans le Package aux conditions générales de vente accessibles à l'adresse suivante : <https://www.offstage.fr/policies/terms-of-sale> et reproduite en annexe des présentes CGV. Le prix de vente dudit ou desdits produit(s) contenu(s) dans le Package sera encaissé par FIMALAC ENTERTAINMENT en tant que mandataire d'OFFSTAGE et reversé à OFFSTAGE.

Concernant la vente de produits merchandising (ex : CD, vinyles ou toute autre prestation n'incluant pas le billet et le droit d'accès qu'il confère), le Consommateur peut demander à OFFSTAGE des informations de suivi et d'expédition de ses commandes, un échange, un remboursement de commande en cas de problème concernant le produit merchandising reçu conformément aux conditions prévues par les conditions générales de ventes d'OFFSTAGE. La responsabilité est à la charge d'OFFSTAGE qui s'occupe de cette vente et de ce(s) produit(s) merchandising. FIMALAC ENTERTAINMENT veillera à ce que toutes les informations et méthodes de communication nécessaires soient mises en place pour permettre au Consommateur de rentrer en contact avec OFFSTAGE pour la gestion des demandes concernant ces produits merchandising.

A cet égard, toute demande de remboursement du Produit contenu dans le Package, ou tout exercice du droit de rétraction le concernant sera régi par les conditions générales de vente d'OFFSTAGE. Etant rappelé que nonobstant la commercialisation du Billet et du produit merchandising sous forme de Package, le Billet contenu dans le Package ne bénéficie d'aucun droit de rétractation conformément à l'article L.221-28 du Code français de la consommation. Toute demande de remboursement ou tout exercice du droit de rétraction ne pourra porter que sur le Produit merchandising du Package.

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 des 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

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.

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

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 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 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 rétraction

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@nonstopprod.com
- par téléphone : 01 86 47 73 40 (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 Organismes. 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 Organismes.

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 : Médiateur de la consommation, FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 – <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/>.

Dernière mise à jour le **7 août 2024**

Vous êtes connecté sur offstage.fr (le "Site"). Ce Site est édité par la société **OFFSTAGE** dont le siège est situé au **10 place du général Catroux 75017 Paris**, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro **948 715 206** ("OFFSTAGE").

OFFSTAGE est membre de la Fédération des Entreprises de Vente à Distance. Pour en savoir plus connectez-vous au site accessible à l'adresse <http://www.fevad.com>.

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») constituent le socle de la négociation commerciale entre OFFSTAGE et le consommateur. Elles régissent la vente par OFFSTAGE de Produits sur le Site (« Produit »). Les Produits 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, ayant la capacité juridique de contracter.

Est considéré comme un Client un consommateur ayant la capacité juridique de contracter et ayant acheté un Produit sur le Site (« Client »).

Toute acceptation de la clause « ***J'ai pris connaissance des Conditions Générales de vente et je les accepte*** » implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes CGV.

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTE

Le Site est réservé à la vente de détail à des particuliers, personnes physiques, agissant à des fins personnelles (le "Client"). Le Client déclare et garantit agir en tant que consommateur final des produits qu'il commande.

OFFSTAGE est libre de modifier ces conditions de ventes à tout moment en les publiant sur le Site. En cas de modification des CGV, celles qui sont applicables à la Commande sont celles qui étaient en ligne et que le Client a accepté au jour de la passation de sa Commande. Les CGV, ainsi que la confirmation de Commande envoyée par OFFSTAGE, constituent le contrat entre le Client et OFFSTAGE relatif à la vente des Produits commandés. Tout achat réalisé sur le Site implique l'acceptation préalable des CGV dans leur intégralité par le Client lorsqu'il clique sur le bouton « *Payer maintenant* ».

Le Client peut préalablement s'inscrire sur le Site en créant un compte regroupant les informations du Client (« le Compte »).

Le Client doit s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des données qu'il fournit. S'il détient un Compte, le Client est tenu de toujours mettre à jour ses informations personnelles. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, OFFSTAGE ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer des Produits.

Par ailleurs, le Client a la possibilité de préremplir automatiquement le formulaire d'inscription à l'aide de l'option « *Facebook Connect* », « *Google Connect* », « *Apple Connect* », « *Twitter Connect* », « *Discord Connect* », « *TikTok Connect* », « *Snapchat Connect* » et « *Spotify Connect* ». Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles lors de leur collecte, leur traitement et leur utilisation ainsi que les droits et paramètres optionnels pour protéger sa vie privée, le Client peut consulter les politiques de confidentialité de Facebook sur le site www.facebook.com, de Google sur <https://policies.google.com/privacy>, de Apple sur <https://www.apple.com/fr/privacy/>, de Twitter sur <https://twitter.com/fr/privacy>, de Discord sur <https://support.discord.com/hc/fr/sections/115000344951-Confidentialit%C3%A9-et-politique>, de TikTok sur <https://www.tiktok.com/legal/page/eea/privacy-policy/fr>, de Snapchat sur et de Spotify sur <https://www.spotify.com/fr/privacy>.

OFFSTAGE peut supprimer le Compte du Client à tout moment, pour toute raison, à sa seule discrétion, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

Si le Client détient un Compte, ses pseudonyme et mot de passe lui sont personnels et identifient l'ensemble de ses actions sur le Site. Ils ne doivent pas être divulgués à des tiers. Toute Commande passée au moyen du pseudonyme et du mot de passe qui lui correspond sera réputée avoir été réalisée par lui. En cas de divulgation des pseudonyme et mot de passe, contactez dans les plus brefs délais serviceclient@offstage.fr afin que ceux-ci soient désactivés. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qui est faite du Site au moyen de ses pseudonyme et mots de passe jusqu'à ce qu'il ait averti OFFSTAGE de leur divulgation.

2. INFORMATION SUR LE SITE

Le Site est accessible à tous les utilisateurs du réseau internet par principe 24/24h, 7/7j, sauf interruption, programmée ou non, par OFFSTAGE ou ses prestataires, pour les besoins de sa maintenance et/ou de sécurité ou cas de force majeure (tel que défini ci-après). OFFSTAGE ne saurait être tenue responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité du Site.

OFFSTAGE ne garantit pas que le Site sera exempt d'anomalies, erreurs ou bugs, ni que le Site fonctionnera sans panne ni interruption. Il peut à cet égard déterminer librement et à son entière discrétion toute période d'indisponibilité du Site ou de son contenu. OFFSTAGE ne peut non plus être tenue responsable de problèmes de transmission de données, de connexion ou d'indisponibilité du réseau.

OFFSTAGE se réserve le droit de faire évoluer le Site, pour des raisons techniques ou commerciales. Lorsque ces modifications n'altèrent pas les conditions de la fourniture des services, de manière substantielle et négative, le Client peut être informé des modifications intervenues, mais son acceptation n'est pas requise.

3. PRODUITS

Les Produits proposés à la vente sont ceux décrits sur le Site au jour de la consultation du Site par le Client, dans la limite des stocks disponibles. Ces indications sont mises à jour automatiquement en temps réel. Toutefois, une erreur dans la mise à jour, quelle qu'en soit l'origine, n'engage pas la responsabilité de OFFSTAGE. A ce titre, OFFSTAGE ne saurait être tenue responsable de l'annulation d'une Commande d'un Produit du fait de l'épuisement des stocks.

OFFSTAGE apporte le plus grand soin dans la présentation et la description de ses Produits pour satisfaire au mieux l'information du Client.

Les différences mineures de teintes et d'autres variations des Produits sont possibles en raison de différences dans l'acquisition des images, des technologies d'affichage ou d'autres raisons techniques. OFFSTAGE n'est pas responsable de ces variations et divergences. Aucun droit ne peut être inféré des fautes de frappe ou d'erreurs manifestes sur le Site.

Le Client peut également s'inscrire, via son adresse e-mail, à une alerte l'informant par e-mail de la disponibilité d'un Produit précédemment en rupture de stock.

4. COMMENT COMMANDER ?

Pour pouvoir passer une Commande, le Client peut préalablement s'inscrire sur le Site en créant un compte regroupant les informations du Client (le « Compte ») ou après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les Produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

4.1 La prise de Commande sur le Site est soumise au respect de la procédure mise en place par OFFSTAGE sur le Site comprenant des étapes successives aboutissant à la validation de la Commande.

Il est possible de passer Commande sur le Site 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le Client peut sélectionner le nombre de Produits identiques qu'il le souhaite, dans la limite des besoins normaux d'un consommateur et des stocks disponibles. Toute limitation de Commande spécifique sera mentionnée dans la fiche du Produit disponible sur le Site.

Le Client peut placer au fur et à mesure les produits choisis dans son panier d'achat en cliquant sur le bouton "ajouter au panier ». Ces Produits s'ajouteront au panier (le "Panier"), qui récapitule les Produits choisis par le Client ainsi que les prix et les frais y afférents.

À tout moment et jusqu'à confirmation de la Commande, le Client peut changer d'avis, changer les quantités et/ou annuler les Produits choisis.

4.2 Commandez-le(s) Produit(s)

Pour passer commande, le Client, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les Produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique sur le bouton « Valider mon panier » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Le Client pourra également décider d'effectuer un micro-don au bénéfice d'une association (par exemple l'association Magie à l'Hôpital), en ajoutant la somme de son choix (parmi les propositions suivantes : deux, cinq ou dix euros) au montant de sa commande. Les détails liés au soutien de OFFSTAGE aux actions de l'association Magie à l'Hôpital sont disponibles à la page suivante : <https://www.offstage.fr/pages/micros-dons>. Le Client est informé que son nom, prénom et adresse courriel ainsi que le montant de son don sera transmis à la société CommonCents en charge de la gestion du don.

Le micro-don n'est pas remboursable.

Pour valider votre commande, après avoir pris connaissance du contenu de votre Panier, et une fois que le Client aura complété l'ensemble des informations demandées, il sélectionnera sur le mode de paiement choisi pour passer sa Commande.

En cliquant sur le bouton " PAYER MAINTENANT " après le processus de commande, le client accepte la Commande ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve.

4.3 Confirmation de la commande

Lors de la réception d'une commande, OFFSTAGE se réserve la possibilité de la refuser, en particulier dans le cas où les produits ne seraient plus disponibles ou dans l'hypothèse d'une erreur manifeste sur le prix ou pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour un Client ayant la qualité de consommateur. Lorsque votre Commande est acceptée, une confirmation de Commande est envoyée à l'adresse électronique communiquée par le Client.

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

Un email de confirmation récapitulant la Commande (Produit(s), prix, disponibilité du(es) Produit(s), quantité...) sera adressé au Client par OFFSTAGE. A cet effet, le Client accepte formellement l'usage du courrier électronique pour la confirmation par OFFSTAGE du contenu de sa Commande. La Commande est validée par l'envoi par le Vendeur au Client d'un email de confirmation de Commande (la « Confirmation de Commande »), qui forme le contrat. Le Client est invité à l'archiver ; Les factures sont disponibles dans la rubrique "mon compte" du Site.

4.4 Refus de traiter une Commande

OFFSTAGE 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 OFFSTAGE 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 Client l'email de confirmation récapitulant la Commande. En dehors du remboursement du Produit commandé, OFFSTAGE n'est tenue à aucune indemnité d'annulation.

OFFSTAGE ne saurait être tenue responsable envers le Client 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 ce Site, ou encore du refus de traiter une Commande après l'envoi de l'email de confirmation récapitulant la Commande.

OFFSTAGE se réserve également le droit de refuser ou d'annuler une Commande provenant d'un Client avec lequel elle a un litige sur le paiement d'une précédente commande ou qui aurait agi en méconnaissance des présentes CGV, ou encore en cas de suspicion objective de fraude.

OFFSTAGE interdit formellement l'usage de son Site à des fins professionnelles, en particulier en vue de l'achat pour de la revente à titre professionnel. En conséquence, OFFSTAGE se réserve le droit de refuser une Commande passée par un professionnel ou par une personne agissant manifestement à des fins professionnelles, notamment si la quantité d'articles commandés excède anormalement les besoins d'un consommateur.

En cas d'impossibilité de fournir au Client les produits commandés, notamment en raison d'un arrêt ou d'un retard de la production par les fournisseurs d'OFF STAGE, le Client en sera informé par OFFSTAGE laquelle lui proposera éventuellement un produit équivalent, un remboursement ou, si possible, un avoir.

5. PRIX, TAXES ET MODALITES DE PAIEMENT

5.1. Prix

Les prix des marchandises vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros, toutes taxes comprises (pour la France et l'Union Européenne) et calculés hors taxes et hors frais de livraison, frais de douanes et autres taxes. Les frais de douane et autres taxes doivent être acquittés par le Client directement auprès du transporteur.

Tous les prix affichés sont calculés et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable en France ou celle applicable dans le pays de livraison situé en Union Européenne.

Toutes les Commandes quelle que soit leur origine sont uniquement payables en Euro.

OFFSTAGE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement et du paiement de la Commande, sous réserve de disponibilité. OFFSTAGE se réserve le droit de les modifier en cas d'augmentation des charges, notamment du taux de TVA et en cas d'erreur typographique ou de publication.

Les Produits sont payables comptant lors de la Commande effective. La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire.

Les frais de livraison - tels qu'indiqués dans le récapitulatif de la Commande avant de procéder au paiement - sont à la charge du Client.

5.2. Taxes

Pour certains pays, les organismes d'acheminement du courrier ou bien les autorités locales sont susceptibles de demander le règlement des taxes ou impôts applicables dans le pays de livraison concerné.

5.3. Modalités de paiement

Le Site propose un service de paiement sécurisé qui s'effectue via la plateforme sécurisée de son prestataire de paiement Shopify Payment.

Shopify International Limited, société irlandaise dont le siège social est situé 2nd Floor Victoria Buildings 1-2 Haddington Road, Dublin 4, D04 XN32, Ireland. Pour toute information, le Client peut consulter le site internet suivant : <https://www.shopify.com/legal/terms-payments-fr> .

Le paiement s'effectue uniquement par carte bancaire : Carte Bleue, Mastercard, Visa et Apple Pay. Aucun règlement par chèque ne peut avoir lieu. Dans l'hypothèse où le Client disposerait d'un avoir émis par OFFSTAGE, il est précisé que les avoirs sont indivisibles, l'utilisation d'un avoir supérieur au montant total de la Commande entraîne la perte du solde. Les avoirs sont valables pendant un an à compter de leur émission.

Lors du règlement, le Client est redirigé vers les serveurs de paiement sécurisé de Shopify Payment. Afin de procéder au paiement de votre commande, il lui sera demandé de communiquer le numéro et la date d'expiration de votre carte bancaire, ainsi que le cryptogramme. L'enregistrement de la transaction est soumis à une demande d'autorisation qui permet de contrôler l'état de la carte (opposée, périmée, annulée...).

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 les paiements par carte Bleue, Visa et MasterCard. Ce système permet à la banque du Client de vérifier au moment du paiement son identité. Le procédé d'identification étant spécifique à chaque banque, veuillez vérifier auprès de votre banque le procédé d'authentification utilisé.

Lors de chaque transaction, Shopify Payment et les banques de l'émetteur du paiement procèdent à une analyse de la transaction, afin de limiter les risques de comportements frauduleux. A l'issue de cette analyse, certaines Commandes pourraient être bloquées. À ce titre, OFFSTAGE ne saurait être tenue responsable de tout refus de procéder à une Commande bloquée pour suspicion de fraude.

Ces informations sont enregistrées uniquement sur les serveurs de paiement sécurisé de Shopify. Le protocole SSL (Secure Socket Layer) garantit la confidentialité des informations de paiement transmises. A aucun moment ces informations ne transitent sur le Site ; OFFSTAGE ne stocke aucune donnée relative au paiement. OFFSTAGE n'a pas accès aux données de paiement de ses Clients qui sont directement transmises à Shopify.

La trace de votre paiement peut être conservée en imprimant le ticket récapitulatif proposé sur le site [site internet de la banque] à la fin du processus de paiement.

Le Client reconnaît expressément que la communication de son numéro de carte bancaire lors de la Commande vaut autorisation de débit de son compte à concurrence du prix des Produits commandés. Le cas échéant, une notification d'annulation de Commande pour défaut de paiement est envoyée au Client par OFFSTAGE sur l'adresse email communiquée par le Client lors de son inscription sur le Site.

Les données enregistrées et conservées, hors données de paiement, par OFFSTAGE constituent la preuve de la Commande et de l'ensemble des ventes passées. Les données enregistrées par Shopify constituent la preuve de toute transaction financière intervenue entre le Client et OFFSTAGE

Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de l'alinéa précédent, le Client ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de la société OFFSTAGE.

6. CONDITIONS DE LIVRAISON - FRAIS DE TRANSPORT

6.1. Les Produits ne peuvent être délivrés qu'après paiement intégral du prix mentionné sur la confirmation de Commande, majoré des frais de livraison.

6.2. La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique des Produits (la « Livraison »). La propriété et les risques (notamment de perte ou de détérioration) afférents aux Produits commandés seront transférés au Client au moment de leur livraison.

6.3. La Livraison intervient, selon le choix du Client, soit par le retrait des Produits au point de retrait sélectionné (en un Point Relais, sous réserve de l'acceptation du colis par le Point Relais sélectionné), soit par la réception des Produits à l'adresse postale indiquée, étant précisé que celle-ci doit être l'adresse de résidence du Client, d'une personne physique de son choix ou d'une personne morale (livraison à son entreprise).

6.4. La Livraison ne peut être effectuée ni dans des hôtels, ni à des boîtes postales.

6.5. Dès que les Produits que le Client commande seront expédiés, une confirmation par le transporteur sera envoyée à l'adresse électronique indiquée par le Client lors de la Commande. Les Produits seront livrés à l'adresse renseignée par le Client lors de sa commande. Les frais de Livraison applicables à la Commande sont ceux mentionnés sur le Site au moment de la Commande.

6.6. Sauf modification ultérieure, les transports sont assurés notamment par les services France : Colis Privé, Colissimo, Mondial Relay, Chronopost Shop2Shop pour la France et Colissimo, B2C Europe, Mondial Relay, DHL pour l'international, du lundi au samedi, en fonction de la destination et de l'option choisie par le Client lors de validation de sa Commande.

6.7. OFFSTAGE livre les Commandes dans un délai maximum de principe de douze (12) jours ouvrés pour une Livraison en France Métropolitaine et de vingt (20) jours ouvrés pour une Livraison internationale, ce délai étant décompté à compter du premier jour ouvré après la validation de la Commande.

6.8. Afin que ces délais puissent être respectés, le Client doit s'assurer d'avoir communiqué des informations exactes et complètes concernant l'adresse de Livraison (tels que, notamment : n° de rue, de bâtiment, d'escalier, codes d'accès, noms et/ou numéros d'interphone, etc.).

6.9. En cas de livraison dépassant la date limite estimative fixée dans la Confirmation de Commande, ou, à défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la Confirmation de Commande, après que OFFSTAGE ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, le Client pourra demander l'annulation de la vente et obtenir le remboursement des sommes versées à l'occasion de la Commande. Nonobstant ce qui précède, OFFSTAGE ne pourra être tenue responsable des conséquences dommageables consécutives à un retard d'acheminement, seul le remboursement du Produit par OFFSTAGE étant possible à l'exclusion de toute autre forme de dédommagement.

6.10. En cas d'impossibilité d'effectuer la Livraison, due à une adresse de livraison erronée, en cas d'absence lors de la livraison du transporteur ou en cas d'absence de retrait par le Client de sa Commande auprès du point de retrait sélectionné, aucune réexpédition ne pourra être réalisée et le Client sera remboursé dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception de la Commande par OFFSTAGE.

POLITIQUE DE LIVRAISON

Toutes nos politiques de livraison France / UE / International sont disponibles sur [offstage.fr](https://offstage.fr/policies/shipping-policy) à l'adresse suivante : <https://offstage.fr/policies/shipping-policy>

7. DROIT DE RETRACTATION – RETOUR ET REMBOURSEMENT

7.1. Le Client dispose du droit de rétractation conformément aux Articles L121-20-1 et suivants du Code de la Consommation.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la Commande pour exercer son droit de rétractation auprès de OFFSTAGE sans avoir à motiver sa décision. Au-delà de ce délai de quatorze (14) jours, la vente est ferme et définitive.

A titre commercial, OFFSTAGE a étendu cette durée légale pour exercer son droit de rétractation par le Client à trente (30) jours.

L'exercice du droit de rétractation peut s'effectuer par toute déclaration dénuée d'ambiguïté auprès d'OFFSTAGE. Nous vous recommandons d'exercer votre droit de rétractation en envoyant le modèle de formulaire de rétractation figurant en Annexe 1 des Conditions Générales de Vente à OFFSTAGE soit par courrier, soit par email à serviceclient@offstage.fr.

Le Client ne peut exercer son droit de rétractation pour un Produit nettement personnalisé ou confectionné selon ses spécifications.

Le droit de rétractation s'exerce sans pénalité.

7.2. Modalités de retour

Les frais et risques de retour du produit restent à la charge du Client quel que soit le lieu de Livraison. Le retour des Produits est aux risques du Client si le Client choisit un autre mode de retour que celui proposé par OFFSTAGE.

Dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la réception de votre commande, les Produits doivent nous être retournés à l'adresse indiquée sur le bon de retour reçu avec sa Commande. Pour effectuer un retour, le Client doit suivre cette procédure.

Les Produits retournés doivent être intacts et complets et ne doivent pas avoir fait l'objet d'un port prolongé.

Tout Produit qui sera retourné incomplet ou endommagé ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement.

Si le colis est retourné sans avoir été ouvert (non ouvert, non arrivé ou refusé), il sera remboursé hors frais de retour, conformément au présent article.

Dans tous les cas de retour d'un Produit commandé, le Client est responsable de l'envoi. Il est conseillé de retourner les produits en recommandé avec demande d'accusé de réception.

Il appartient au Client donc de prendre connaissance des frais engendrés par le retour auprès du prestataire choisit par le Client.

Le remboursement de la Commande et des frais de livraison standard par OFFSTAGE s'effectue au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter, sous réserve d'avoir dans ce délai reçu le Produit objet du droit de rétractation. OFFSTAGE effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui qui aura été utilisé pour le paiement de la Commande. Si ce moyen de paiement a expiré, le Client doit contacter le service clients pour modifier le mode de remboursement. OFFSTAGE ne pourra être responsable du retard dans le remboursement.

Le remboursement d'une Commande réglée avec un avoir sera effectué automatiquement en avoir.

À défaut de respect par le Client des présentes CGV, OFFSTAGE ne pourra procéder au remboursement des Produits concernés.

8. GARANTIES LEGALES

Les documents, descriptions et informations relatifs aux Produits figurant sur le Site ne sont couverts par aucune garantie, explicite ou implicite, à l'exception des garanties prévues par la loi.

La garantie couvre la totalité du Produit et inclut le remplacement des Produits défectueux. La garantie est expressément exclue dans les cas de faute d'utilisation, d'usure ou d'incidents matériels extérieurs.

Concernant le textile, il est conseillé vivement de respecter les conseils d'utilisation précisés sur l'étiquette intérieure.

OFFSTAGE garantit les consommateurs des défauts de conformité et des vices cachés pour les Produits en vente sur le Site permettant au Client de renvoyer sans frais les Produits livrés défectueux ou non conformes. Cependant, sont exclus de garantie les Produits modifiés, réparés, intégrés par le Client. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents, ou que le Client connaissait ou ne pouvait ignorer lors de la Commande, notamment

au regard des indications apportées par OFFSTAGE. La garantie ne prendra pas non plus en charge les Produits endommagés après transfert des risques au Client, ou du fait d'une mauvaise utilisation.

8.1 Garantie légale de conformité (telle que définie aux articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation)
Si le Client constate un défaut de conformité du Produit, au sens de l'article L. 217-5 du Code de la consommation, il peut exercer la garantie légale de conformité dans un délai de deux (2) ans à compter de la Livraison du Produit, et est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant ce délai.

Sa demande doit être adressée au Service Relation Clientèle à serviceclient@offstage.fr.

Lorsque la garantie légale de conformité est mise en œuvre, conformément aux articles L. 217-9 et L. 217-10 du Code de la consommation, OFFSTAGE s'engage :

- Soit à réparer le Produit ou le remplacer par un produit identique en fonction des stocks disponibles, au choix du Client, à moins que ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné pour OFFSTAGE au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut ;
- Soit à rembourser le prix du Produit si la réparation et le remplacement d'un Produit s'avéraient impossibles, ou si le remplacement ou la réparation selon le cas présentait un inconvénient majeur pour le Client, ou encore si le remplacement ou la réparation selon ce cas ne peut être mise en œuvre dans un délai d'un mois à compter de la demande du Client.

8.2 Vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil)

Si le Client constate un vice caché au sens de l'article 1641 du Code civil, il peut exercer la garantie légale contre les vices cachés dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Le défaut doit être antérieur à la vente.

Sa demande doit être adressée au Service Relation Clientèle par email à serviceclient@offstage.fr.

Les Produits livrés sont systématiquement vérifiés avant expédition et ont fait l'objet de contrôles afin de s'assurer de leur conformité à leur description sur le Site, conformément aux articles L.211-4 et suivant du Code de la consommation. Cette conformité des Produits est garantie pendant une durée de 2 (deux) ans à compter de la livraison du Produit.

Si l'erreur, le défaut de conformité ou la défectuosité est validé par nous, vous aurez alors droit au remplacement ou à une réparation du Produit concerné dans les conditions prévues par la loi. Lorsque la garantie contre les vices cachés est mise en œuvre, le Client a le choix entre, après évaluation du vice :

- Rendre le Produit et se faire restituer le prix ;
- Garder le Produit et se faire rembourser une partie du prix.

Enfin, il est rappelé au Client que la garantie légale de conformité et la garantie légale contre les vices cachés ne sont pas exclusives l'une de l'autre.

Article L217-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du C du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituel attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- *S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- *S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté

Article L.211-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code Civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

8.3 Force Majeure

En cas de survenance d'un événement de force majeure empêchant l'exécution de la Commande ou des présentes CGV, OFFSTAGE en informe le Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la survenance de cet événement, par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, lock-out, émeute, les boycottages ou autres actions à caractère industriel ou litiges commerciaux, trouble civil, insurrection, guerre, acte de terrorisme, intempérie, épidémie, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications, y compris des réseaux de télécommunications filaires ou hertziens, et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale de la relation contractuelle. L'ensemble des obligations des parties sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure, sans indemnité. Si l'événement de force majeure se prolonge pendant plus de trois (3) mois, la transaction concernée pourra être résiliée à la demande de OFFSTAGE ou du Client sans indemnité de part et d'autre.

9. GARANTIES - RESPONSABILITE

La responsabilité de OFFSTAGE à l'égard de tout Produit acheté sur le Site est strictement limitée au prix d'achat de ce dernier.

Nous nous engageons exclusivement à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables en vigueur en France. Aucune réglementation propre au pays de livraison et/ou de consultation du Site ne pourra nous être opposée.

Le Client est seul responsable du respect de la réglementation applicable dans votre pays. Et il lui appartient de s'informer auprès des autorités locales de votre pays des éventuelles limitations d'importation, d'exportation ou d'utilisation des Produits commandés sur le Site.

Le Site est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout événement échappant à notre contrôle. OFFSTAGE ne fournit aucune garantie concernant tout préjudice qui pourrait être causé par la transmission d'un virus informatique, d'un ver, d'une bombe temporelle, d'un cheval de Troie, d'un cancelbot, d'une bombe logique ou de toute autre forme de routine de programmation conçue pour endommager, détruire ou détériorer de toute autre manière une fonctionnalité d'un ordinateur ou d'entraver le bon fonctionnement de celui-ci, en ce compris toute transmission découlant d'un téléchargement de tout contenu effectué par le Client, des logiciels utilisés par celui-ci pour télécharger le contenu, du Site ou du serveur qui permet d'y accéder. A cet égard, le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité d'installer des anti-virus et des logiciels de sécurité appropriés sur son matériel informatique et tout autre dispositif afin de les protéger contre tout bug, virus ou autre routine de programmation de cet ordre s'avérant nuisible.

Le Client reconnaît assumer l'ensemble des risques liés à tout contenu téléchargé ou obtenu de toute autre manière par le biais de l'utilisation du Site et convient qu'il est seul responsable de tout dommage causé à son système informatique ou de toute perte de données résultant du téléchargement de ce contenu

OFFSTAGE est uniquement tenu de livrer des Produits conformes aux dispositions contractuelles.

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du Produit, le Client doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du Produit.

La responsabilité du Vendeur ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du Client, soit au fait d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

10. RESERVES DE PROPRIÉTÉ

10.1 propriété intellectuelle : Les éléments appartenant à OFFSTAGE tels que le Site, les marques, les dessins et modèles, les images, les textes ainsi que les logos sont la propriété exclusive de la OFFSTAGE ou lui ont été concédés.

Les présentes conditions de vente n'emportent aucune cession de droit de propriété intellectuelle d'aucune sorte sur les éléments lui appartenant.

Le Client s'interdit de porter atteinte directement ou indirectement à nos droits de propriété intellectuelle.

10.2 OFFSTAGE conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'au parfait encaissement intégral du prix, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Toutes les informations relatives au Client ne sont utilisées que dans le cadre de sa relation commerciale avec www.offstage.fr. Ces informations ne sont jamais partagées avec des tiers ou revendues à d'autres fins que l'exécution des services rendus par OFFSTAGE. Pour en savoir plus sur le traitement des données personnelles et des droits du Client relatifs à ces données, consultez notre Politique de Confidentialité : <https://offstage.fr/policies/privacy-policy>.

Enfin, les informations bancaires du Client ne sont jamais en possession d'OFFSTAGE. Les transactions sont entièrement traitées par le module de paiement sécurisé de notre partenaire Shopify Payment.

Le Site utilise des cookies (témoins de connexion), ce dont l'utilisateur est informé en arrivant sur le site internet. Pour en savoir plus, consultez notre [Politique de Confidentialité](#).

11.1 Collecte de données personnelles

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

11.2 Finalités

Les finalités de ce traitement de données sont : la gestion des Commandes et la gestion des relations commerciales avec le Client. Elles permettent notamment à OFFSTAGE, de faire expédier les Produits, et éventuellement de contacter le Client en cas d'annulation ou de modification des Produits commandés. 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 OFFSTAGE, d'améliorer et personnaliser ses services et les informations qu'elle adresse au Client.

11.3 Exercice des droits

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

Par email : en écrivant à l'adresse : dpo@offstage.fr

Ou par courrier à l'adresse : OFFSTAGE- Service Client - 10 place du Général Catroux - 75017 PARIS.

Afin de nous permettre de répondre, il est impératif d'indiquer le nom, prénom, e-mail, adresse du Client. Certaines demandes d'exercice de vos droits (notamment droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du Client afin de vérifier son identité et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse.

Une réponse lui 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.

11.4 Si le numéro de téléphone du Client est recueilli à l'occasion de la création du Compte ou de la passation de Commande, ses coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de ses Commandes. Conformément aux dispositions légales, il est possible pour le Client de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique laquelle s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels le Client a déjà conclu un contrat. Le Client peut s'opposer au démarchage téléphonique des sociétés dont il n'est pas consommateur en s'inscrivant sur

12. 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. En cas de litige né à l'occasion d'une commande ou d'une vente, le Client peut formuler une réclamation écrite au Service Clients serviceclient@offstage.fr.

12.3. En cas de réclamation non résolue amiablement par le Service Clients et pendant une durée d'un (1) an, 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, OFFSTAGE adhère au Service du Médiateur de la consommation de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD, BP 20015-75362 PARIS CEDEX 8– <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite du Client vis-à-vis du Service Client de OFFSTAGE, 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 mise 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/>

12.4. En outre, le Client dispose toujours de la faculté de saisir la justice pour résoudre un litige. Tout litige devra être soumis exclusivement aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Paris, ou, lorsque le Client est un consommateur, à tout tribunal légalement compétent.

13. GENERALITES

13.1. Aucune tolérance, inaction ou inertie de OFFSTAGE ne saurait emporter renonciation à ses droits aux termes des CGV, une telle renonciation ne pouvant procéder que d'une déclaration expresse.

13.2. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des conditions de vente seraient considérées comme non valides par une juridiction compétente, les autres clauses conserveront leur portée et effet.

13.3. Les registres informatisés seront conservés dans nos systèmes informatiques dans des conditions raisonnables de sécurité et seront considérés comme les preuves des échanges, des commandes et des paiements intervenus sur le Site ou par courrier électronique.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Compléter et renvoyer le présent formulaire à l'adresse email ci-dessous avec le numéro de Commande uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Nous vous conseillons de préciser également votre numéro de commande)

A L'attention de OFFSTAGE– 10 **place du Général Catroux – 75017 PARIS**

Courrier électronique : serviceclient@offstage.fr

Objet RETRACTATION

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du(es) bien(s) ci-dessous :
(identification du ou des Produit (s) sur le(s)quel(s) le droit de rétractation est exercé)

Commandé(s) le (date de la commande) et/ou reçu(s) le.(date de la livraison)

Nom du Client consommateur :

Adresse du Client consommateur :

Signature du Client consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date :

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Service Client à serviceclient@offstage.fr