



## **Conditions générales et particulières de vente**

### PRÉAMBULE

Le présent service de billetterie est réalisé par l'association  
ACONTRALUZ

Siège social : Villa Gaby, 285 corniche J. F. Kennedy, 13007 Marseille

Représentant légal : Dominique LENA

Hébergeur du site acontraluz.fr : IP LINKS, 33 boulevard Vauban, 13006  
Marseille

Siret : 838 223 931 000 18

APE 8230Z

e-mail : [info@acontraluz.fr](mailto:info@acontraluz.fr)

Assurance de responsabilité civile professionnelle : MAIF

Société d'assurance mutuelle à cotisations variables CS 90000 - 79038 Niort cedex 9  
Entreprise régie par le Code des assurances

Les présentes conditions générales ont été mises en ligne le 19 mars 2018.

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes de billets et produits sur le site [www.acontraluz.fr](http://www.acontraluz.fr).

L'utilisation du site Acontraluz, de toute fonctionnalité du site Acontraluz disponible à l'adresse [www.acontraluz.fr](http://www.acontraluz.fr) implique l'acceptation expresse, préalable, pleine et entière par le client des présentes Conditions Générales de Vente. Le non-respect par le client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente, et en particulier en cas de fraude ou de toute tentative de fraude, de revente de billets et de tout incident de paiement du prix d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès au service de Acontraluz, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter la

société Acontraluz En conséquence, Acontraluz se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un tel litige.

## ARTICLE 1 – PRIX

1. Le prix des billets de spectacles (valeur faciale) est indiqué au recto du billet en euro toute taxe comprise (€ TTC) incluant les frais de location hors participation aux frais de gestion (qui sont une participation aux frais de traitement) indiqué ci-après.
2. À la date de publication des présentes Conditions Générales, les montants des Frais de gestion sont les suivants : 1,45 € TTC par panier.
3. Les frais de gestion peuvent être modifiés à tout moment par Acontraluz. Cependant, les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.
4. Les billets demeurent la propriété de l'organisateur de l'évènement jusqu'à l'encaissement total et définitif du prix par Acontraluz, en son nom et pour le compte de l'organisateur.

## ARTICLE 2 - NOMBRE DE PLACES

Le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur au nombre fixé par l'organisateur, à savoir 3.

Une même personne ne saurait contourner cette règle par plusieurs achats espacés dans le temps.

## ARTICLE 3 - DISPONIBILITÉ

Le client est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

Dans l'hypothèse d'une indisponibilité de tout ou partie des places souhaitées par le client dans la catégorie indiquée, il lui sera proposé des places dans une autre catégorie, après l'en avoir averti, et sous réserve de la disponibilité des dites places dans cette autre catégorie.

## ARTICLE 4 – PAIEMENT

Toutes les commandes quel que soit leur lieu d'émission sont payables en euros.

La validation de la commande emporte l'obligation pour le client de payer le prix indiqué par le montant total du panier.

Le paiement des billets par le client sur le site [www.acontraluz.fr](http://www.acontraluz.fr) s'effectue exclusivement par les moyens de paiement suivants et définis lors de l'achat : bons et avoirs, cartes bancaires des réseaux CARTE BLEUE / VISA et EUROCARD / MASTERCARD.

Le compte bancaire du client sera débité du montant de la commande, dès la validation finale de la transaction.

Un justificatif de paiement sera automatiquement consultable par le client, à l'issue de la transaction, sur la page de confirmation de la commande mais également par e-mail envoyé à l'adresse e-mail indiquée par le client lors de l'achat.

## ARTICLE 5 - SÉCURISATION DES PAIEMENTS

Les paiements électroniques effectués dans le cadre des transactions réalisées sur le site [www.acontraluz.fr](http://www.acontraluz.fr) sont sécurisés, par utilisation du procédé de cryptage SSL (Secure Sockets Layer). La société Acontraluz utilise, pour lesdits paiements électroniques sécurisés, la solution fournie par la société PAYBOX.

## ARTICLE 6 - LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Afin de lutter contre la fraude, notamment par carte bancaire, Acontraluz se réserve le droit d'utiliser les données personnelles du client pour le contacter, lui demander la communication de sa pièce d'identité et, le cas échéant, d'annuler le(s) billet(s) commandé(s).

## ARTICLE 7 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

### 1. Collecte des données personnelles

Lors de la passation de la commande, Acontraluz est amenée à collecter auprès du client certaines informations et données à caractère personnel telles que, notamment, nom et prénom, date de naissance, adresse e-mail, numéro de téléphone et ville, sans que cette liste ne soit limitative.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement des informations nominatives relatives aux utilisateurs des services Acontraluz a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL (n° de déclaration : à venir).

### 2. Finalités du traitement

Les informations et données concernant le client sont nécessaires à la gestion de la commande et de la relation commerciale. Les informations et données sont également conservées à des fins de sécurité et afin de respecter les obligations légales et réglementaires de conservation des données. Par ailleurs, elles permettent à Acontraluz d'améliorer et de personnaliser les services proposés et les informations adressées au client.

Ces données seront utilisées dans le cadre du traitement et du suivi de la commande du client, ainsi que dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de l'évènement correspondant.

Le client accepte que la société Acontraluz utilise les coordonnées qu'il aura fournies à Acontraluz dans le cadre de sa commande, à l'effet de l'informer de toute décision affectant les conditions de déroulement dudit évènement (telle qu'annulation, report, modification du lieu d'organisation), ainsi que de la marche à suivre.

### 3. Destinataires des données

Dans le cadre du traitement et du suivi de la commande, pourront avoir accès à ces données les entreprises avec lesquelles Acontraluz est contractuellement liée et qui se sont engagées à en assurer la plus stricte confidentialité (prestataire technique, etc.).

### 4. Consentement du client

Le client pourra, s'il le souhaite, autoriser la société Acontraluz à lui adresser ses lettres d'information et à l'informer des futurs évènements organisés par ses partenaires, par SMS ou par courrier électronique.

Le client peut également, s'il le souhaite, recevoir par SMS ou par courrier électronique des propositions commerciales des partenaires auxquels Acontraluz est lié par contrat (organisateur, sites affiliés notamment). S'il souhaite ultérieurement ne plus recevoir d'informations de Acontraluz et de ses partenaires, le client devra adresser un courrier électronique à [contact@acontraluz.fr](mailto:contact@acontraluz.fr).

### 5. Droits d'opposition, d'accès, de rectification

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Il peut exercer ces droits en s'adressant à : [info@acontraluz.fr](mailto:info@acontraluz.fr) ou à :

ACONTRALUZ –Relations clientèle, Villa Gaby, 285 corniche J. F. Kennedy,  
13007 Marseille

Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du client et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

#### ARTICLE 8 - VALIDATION DE LA COMMANDE - ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Avant de confirmer sa commande, le client déclare accepter les présentes conditions générales de vente, pleinement et sans réserve, en cochant une case prévue à cet effet.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la société Acontraluz représenteront la preuve des transactions passées sur son site internet [www.acontraluz.fr](http://www.acontraluz.fr), par le client.

#### ARTICLE 9 - LIVRAISON DES BILLETS

1. Dès la confirmation de l'achat, le client reçoit son billet sous forme de e-ticket.
2. En acceptant les présentes conditions générales de vente, le client accepte également les conditions d'utilisation des billets e-ticket.

Le e-ticket nécessite la possession d'une imprimante, afin d'être en mesure d'imprimer le titre sur une feuille blanche, de format A4, ou la possession d'un Smartphone, afin d'être en mesure d'afficher le billet de manière lisible.

#### ARTICLE 10 – CONTRÔLE DES BILLETS ACONTRALUZ

##### 1. Contrôle des billets

Le contrôle des billets sera effectué à l'aide de lecteurs de code-barres par l'organisateur de l'évènement, sous sa responsabilité, lors de l'entrée à l'évènement. Dans le cas où plusieurs achats ont été effectués via le Web ou par un téléphone mobile, chaque achat donnera lieu à la création d'un billet contenant un code place numérique présent sur le billet sous forme d'un code-barres et vérifié à l'entrée du lieu où se déroule l'évènement.

Le code place permet l'identification de l'acheteur et l'accès au détail de sa commande. Chaque code ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle.

Toute sortie du site de l'évènement est considérée comme définitive.

## 2. Contrôle de l'identité

L'organisateur se réserve le droit de contrôler l'identité du client à l'entrée du lieu où se déroule l'évènement. Le client devra donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour.

## ARTICLE 11 - UTILISATION ET VALIDITÉ DES BILLETS

### 1. Revente de billet

Chaque billet est nominatif et personnel et ne peut être revendu que dans le respect de la loi du 12 mars 2012 n° 2012-348 sur l'Organisation des manifestations sportives et culturelles, laquelle interdit, sous peine de sanctions pénales, de vendre de manière habituelle des billets pour des manifestations culturelles ou sportives, sans autorisation expresse de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation.

### 2. Reproduction de billet

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction de billets est interdite et ne procurerait aucun avantage.

L'organisateur peut refuser l'accès au lieu où se déroule l'évènement s'il se rend compte que plusieurs impressions ou reproductions d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès au lieu de l'évènement a déjà été accordé au porteur d'une impression ou d'une reproduction.

L'organisateur n'étant pas obligé de vérifier l'identité de la personne en possession du billet imprimable à domicile, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où la copie du billet imprimable à domicile ne peut être détectée de manière certaine ; seule la première personne présentant le billet ou une reproduction de celui-ci sera admise à accéder au lieu où se déroulera l'évènement. Cette personne est présumée être le porteur légitime du billet.

Dans cette hypothèse, si la personne détentrice d'un billet imprimable à domicile se voit refuser l'accès au lieu où se déroule l'évènement, elle n'aura droit à aucun remboursement du prix payé.

La personne qui a reproduit le billet et l'utilisateur de la copie du billet sont passibles de poursuites pénales.

### 3. Validité du billet

Le billet est uniquement valable pour l'évènement qu'il concerne, à la date, l'heure et aux

conditions figurant sur le billet. Ce titre doit être conservé jusqu'à la fin de l'évènement. Toute sortie du site de l'évènement est considérée comme définitive.

## ARTICLE 12 - RÉTRACTATION, REMBOURSEMENT ET ANNULATION

### 1. Champ d'application

Les présentes conditions de rétractation, de remboursement et d'annulation sont applicables à tous les billets vendus sur le site [www.acontraluz.fr](http://www.acontraluz.fr).

### 2. Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les billets de spectacle ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

### 3. Remboursement et échange

À compter de leur achat par le client, le ou les billets ne peuvent être ni échangés, ni remboursés (sauf dans les cas d'annulation décrits à l'article 12.4), même dans l'hypothèse dans laquelle le billet n'aurait pas été utilisé par le client.

### 4. Annulation ou report d'un évènement

En cas d'annulation définitive d'un évènement, le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet.

Seul le prix du billet sera remboursé, à l'exclusion des frais de gestion qui sont conservés par Acontraluz. Aucun frais annexes de quelque nature que ce soit (assurance annulation, transport, hôtellerie, parking...) ne sera remboursé ou dédommagé.

En outre, les demandes de remboursement doivent, pour être recevables, être accompagnées d'un relevé d'identité bancaire à jour et être formulées dans un délai maximum de 2 mois suivant l'annulation de l'évènement, sauf condition plus restrictive imposée par l'organisateur de l'évènement. Le cas échéant, Acontraluz en informera les clients par e-mail.

Toute demande qui ne satisferait pas ces conditions sera rejetée.

En cas de report de l'évènement, le remboursement éventuel du billet ou son échange sera soumis aux conditions particulières de l'organisateur de l'évènement. En tout état de cause, l'échange du billet ne se fera qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet.



## ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ

### 1. Responsabilité de Acontraluz

La société Acontraluz est responsable, à l'égard de ses clients, de la bonne exécution des obligations résultant des contrats conclus à distance, conformément à l'article L.221-15 du Code de la Consommation.

Acontraluz décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité du service résultant d'un cas de force majeure, notamment :

- Anomalies quelconques du matériel informatique du client
- Faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers au contrat
- Indisponibilité du réseau internet

### 2. Responsabilité en cas de perte ou vol du billet

Acontraluz n'est pas responsable en cas de perte, vol ou utilisation illicite du Billet, et notamment en cas d'incident qui surviendrait pendant l'acheminement des billets lorsque la livraison par courrier est choisie par le client.

En outre, il est précisé que Acontraluz n'est en aucun cas tenue de donner suite à la demande d'édition de duplicata en cas de perte ou de vol du billet.

### 3. Responsabilité du client lors de l'évènement

Chaque organisateur fixe le règlement propre à l'organisation de l'évènement. Ce règlement figure sur le site de l'organisateur ou à l'entrée du lieu où se déroule l'évènement ou est communiqué par l'organisateur au client. L'acquisition d'un billet emporte adhésion au règlement intérieur du lieu de l'évènement. Le client se conformera strictement au règlement de l'organisateur sous peine de voir sa responsabilité engagée.

## ARTICLE 14 - SERVICE CLIENTS, MEDIATION ET REGLEMENT DES LITIGES

### 1. Service clients

Pour toute information ou si vous avez une question suite à une commande, vous pouvez contacter le service après-vente Acontraluz par courrier électronique à l'adresse

contact@acontraluz.fr.

Le service clients et le service après-vente sont joignables du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

## 2. Litige

Les ventes de billets effectuées sur le site Internet de la société Acontraluz sont soumises à la loi française. Tout litige sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux français.

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat passé entre Acontraluz et le client, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs, sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence des Tribunaux du lieu où demeure le défendeur ou de la compétence de la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose.

## CONDITIONS D'UTILISATION DU E-TICKET

Le billet est soumis aux conditions générales de vente de Acontraluz ainsi qu'aux conditions particulières suivantes, que vous avez acceptées avant l'achat du billet.

### 1. Conditions de validité

Le e-ticket est valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso (le client pourra indifféremment imprimer son billet en noir et blanc ou en couleur) ou s'il est affiché sur un écran de téléphone mobile type Smartphone.

Une bonne qualité d'impression / d'affichage est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non-valables.

En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, vous devez imprimer à nouveau votre fichier .pdf ou .jpg.

Le billet doit être lisible. Pour vérifier la bonne qualité du billet, assurez-vous que les informations du billet, ainsi que le code-barres sont bien lisibles.

### 2. Contrôle du e-ticket

L'entrée à l'évènement est soumise au contrôle de la validité de votre e-ticket.

Nous vous conseillons vivement d'arriver au plus tard 30 minutes avant le début de l'évènement.

Lors des contrôles, vous devrez obligatoirement être munis d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants.

### 3. Utilisation du e-ticket

Le e-ticket est non-échangeable et non-remboursable, sauf annulation de l'évènement. Le e-ticket est personnel. Il ne peut pas être cédé.

Le e-ticket est uniquement valable pour l'évènement, à la date et aux conditions figurant sur le billet. Dans les autres cas, ce titre sera considéré comme non-valable. Ce titre doit être conservé jusqu'à la fin de l'évènement. Toute sortie du site de l'évènement est considérée comme définitive.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction du billet et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

En cas de non-respect de l'ensemble des règles précisées ci-dessus, ce billet sera considéré comme non-valable.

### 4. Responsabilité

Acontraluz décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement.

De même, Acontraluz n'est pas responsable en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet ou du téléphone mobile contenant le billet et ne se tient pas responsable de l'accès au réseau des opérateurs mobiles le jour de l'évènement.

