

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
OFFRE VISITE INDIVIDUELLE
STADE PIERRE MAUROY
VERSION ACTUALISÉE LE : 03 JUILLET 2019

ART. 1 // OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles une personne physique (« le Client ») accepte d'acheter auprès de la société ELISA SAS (« ELISA ») ou par tout réseau de vente de billetterie désigné par ELISA, un ou plusieurs billets (« le Billet » ou « les Billets »), offrant un droit d'accès pour assister à une visite programmée du Stade Pierre-Mauroy. Les CGV sont applicables sans restriction à tout Client mais également à toute personne bénéficiant d'un Billet (ci-après désigné sans distinction le « Client » pour les besoins des présentes).

En conséquence, par son acceptation lors de l'achat du Billet et/ou lors de la remise du Billet par tout moyen, le Client reconnaît avoir préalablement pris connaissance et avoir accepté sans réserve les présentes CGV ainsi que le Règlement Intérieur du Stade Pierre-Mauroy.

ELISA se réserve le droit de modifier les présentes à tout moment et sans préavis. Les CGV applicables sont celles mises en ligne sur le site internet du Stade Pierre-Mauroy (www.stade-pm.com) et acceptées à la date d'achat du Billet.

ART. 2 // PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'OFFRE « INDIVIDUELLE »

La visite du Stade Pierre-Mauroy est conçue pour permettre au Client de découvrir l'enceinte et ses coulisses. Par principe, la visite dure environ une heure et comprend le circuit suivant : Départ depuis le Grand Hall situé entre les portes A & N de l'enceinte, Tribunes officielles et présidentielles (niveau 1), Tribune Presse (niveau 2), Espaces *Wall of Fame* (niveau -2), Zone arrivée du Bus des joueurs et parcours joueurs (niveau -2), Zone mixte (niveau -2), Salle de Conférence de presse (facultative – niveau -2), Espaces joueurs + vestiaires-tunnel joueurs et bord terrain (niveau -2), retour en Grand Hall depuis les gradins (niveau 0). Il est précisé que la durée et le circuit sont communiqués à titre d'information et peuvent faire l'objet de modifications unilatérales par ELISA.

ART. 3 // FORMAT DE L'OFFRE

La date et l'heure de visite du Stade Pierre-Mauroy ouverte à la vente pour le Client est fixée par ELISA, selon les informations communiquées lors de la procédure d'achat.

L'achat par le Client est effectué pour une date et une heure précise. Aucun remboursement ou échange ne sera possible pour le Client à l'issue de la procédure d'achat. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le Client ne dispose pas de délai de rétractation (activité de loisirs à une période précise).

Le Client est invité à se présenter au lieu de départ de la visite, 15 minutes avant le début de la visite selon les informations indiquées sur le Billet. L'accès à la visite ne pourra pas être garanti au Client arrivant sur le lieu de départ de la visite après l'heure de début de celle-ci. De plus, aucun remboursement ou échange ne sera possible pour le Client en cas de retard.

ART. 4 // PROCÉDURE D'ACHAT ET DE RÈGLEMENT

Le Client dispose de la faculté d'acheter un (ou plusieurs) Billet pour une visite du Stade Pierre-Mauroy, par principe depuis la plateforme de billetterie disponible sur le site internet d'ELISA (www.stade-pm.com) et/ou si ELISA offre ponctuellement et spécialement la possibilité au Client, directement par les services de la société ELISA. Chaque visite est programmée pour un nombre de participant limité, en conséquence la vente est proposée au Client sous réserve de disponibilité.

4.1 Achat depuis le site www.stade-pm.com

Le Client est informé qu'ELISA propose un service d'achat de billetterie par le concours de la société TICKETMASTER, sur la base d'une solution dite « en marque blanche ». Dans cette situation, les conditions d'accès à l'offre et les modalités de paiement applicables sont celles de TICKETMASTER (TicketNet SA, 101 Avenue Arago 92000 Nanterre – SIRET 412 888 133 00045).

Les conditions applicables sont disponibles directement sur le site internet suivant : www.ticketmaster.fr (onglet bas de page « Conditions Générales de Vente »).

En cas de contradiction entre les conditions de TICKETMASTER et les présentes CGV, les dispositions des présentes CGV priment sur celles de TICKETMASTER.

Le prix du Billet de la visite est indiqué en Euro Toutes Taxes Comprises incluant les frais de location hors participation aux frais de traitement et d'expédition. Le prix du Billet et ses frais éventuels sont détaillés lors de la procédure d'achat.

Le montant de la commande du Client est à régler directement par carte bancaire afin de valider l'achat. Seul un paiement valide et intégral par le Client permettra d'obtenir un Billet pour la visite du Stade Pierre-Mauroy.

4.2 Achat direct auprès des services d'ELISA

Si ELISA offre ponctuellement et directement la possibilité au Client d'acheter un (ou plusieurs) Billet pour une visite du Stade Pierre-Mauroy, les modalités d'achat sont les suivantes :

ELISA transmet un bon de commande au Client mentionnant les conditions essentielles de l'offre de visite proposée à la vente (date, heure, nombre de place, modalité de remise du ou des Billet(s) etc.). Le Client complète ses informations personnelles et retourne le bon de commande signé à ELISA. L'envoi du bon de commande complété et signé par le Client correspond à un achat ferme pour ce dernier.

Le montant de la commande du Client est à régler par virement bancaire ou par chèque, selon les modalités mentionnées sur le bon de commande, au plus tard 15 jours avant la date de la visite. Passé ce délai, la commande ne pourra être validée et honorée par ELISA.

Au regard du traitement manuel de la commande du Client, ce dernier est informé que les commandes sont traitées par les services d'ELISA dans l'ordre de réception des commandes valablement émises et sont honorées sous réserve de disponibilité et du bon règlement de la commande.

ART. 5 // FORMAT DU BILLET

Le Client est informé que tout Billet pour une visite du Stade Pierre-Mauroy est édité au format « e-billet » (billet électronique).

Pour accéder valablement à la visite du Stade Pierre-Mauroy, le Client doit se munir d'une pièce d'identité et du e-billet imprimé en portrait sur du papier A4 blanc et vierge, sans modification de la taille d'impression, avec une imprimante à jet d'encre ou laser. Aucun autre support n'est valable. En cas de mauvaise qualité d'impression, il est recommandé d'imprimer le e-billet avec une autre imprimante. ELISA décline toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de l'impression du e-billet.

Il est précisé qu'ELISA ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect résultant notamment de la défaillance de tout matériel du Client nécessaire à la bonne réception et impression du e-billet, ainsi que de tout problème provoquant la perte de toute donnée par le Client pour quelque raison que ce soit.

ART. 6 // ACCÈS AU STADE

Le Billet est scanné (ou plus généralement contrôlé) à l'entrée du Stade Pierre-Mauroy. A l'intérieur de l'enceinte et durant toute la durée de la visite, le Client doit conserver en toutes circonstances le e-billet.

Le Client doit être muni d'un Billet valable et correspondant à sa situation (en cas de tarif réduit), y compris les personnes mineures, pour pouvoir accéder à la visite du Stade Pierre-Mauroy.

A l'entrée de l'enceinte, le Client accepte de se soumettre aux éventuels contrôles de sécurité applicables au jour de la visite et conformément à la réglementation en vigueur (exemple : inspection visuelle des bagages à main, palpations de sécurité, portique de sécurité etc.). Le Client devra respecter le Règlement Intérieur du Stade Pierre-Mauroy affiché aux portes de l'enceinte, également disponible sur le site internet d'ELISA (www.stade-pm.com), notamment pour ce qui concerne la liste des objets interdits et des activités et/ou comportements prohibés.

Le Client qui refuserait de se soumettre aux contrôles de sécurité se verra refuser l'entrée du Stade Pierre-Mauroy (ou sera reconduit à l'extérieure de l'enceinte) sans qu'il puisse prétendre à un quelconque remboursement ou échange du Billet.

ART. 7 // ANNULATION & REPORT

En cas d'annulation de la visite par ELISA, le remboursement du ou des Billet(s) s'effectue selon les modalités communiquées par ELISA. Seul le Billet acheté fait l'objet d'un remboursement, aucun autre dédommagement n'est pris en charge (et notamment des éventuels frais de déplacement, de séjour etc.). La demande de remboursement est à adresser par courrier soit à l'adresse postale d'ELISA indiquée en bas de page des présentes (en cas d'achat direct auprès des services de celle-ci), soit à TICKETMASTER, Service Remboursement, 101 Avenue Arago 92000 Nanterre (en cas d'achat depuis le site www.stade-pm.com). Toute demande de remboursement devra impérativement intervenir au plus tard sous un délai de six mois après la date de la visite annulée.

En cas de report de la visite par ELISA, le Client dispose, selon les modalités communiquées par ELISA, de la faculté d'obtenir l'annulation de son Billet assorti du remboursement de celui-ci, dans les mêmes conditions que celles fixées au paragraphe précédent. Au regard des contraintes liées au report de la visite, le Client souhaitant obtenir le remboursement du Billet devra formuler sa demande avant la date limite fixée par ELISA. A défaut, le Billet restera valide pour la date de visite reportée.

Il est par ailleurs précisé que la responsabilité d'ELISA, ne peut être en aucun cas être engagée pour la survenance d'événements constitutifs de la force majeure ou du fait d'un tiers. Sont notamment exclus de sa responsabilité : la survenance d'intempéries, de grèves, de changement de réglementation ou encore d'une décision d'une autorité compétente.

ART. 8 // DROITS A L'IMAGE

Toute personne assistant à une visite du Stade Pierre-Mauroy consent à ELISA, à titre gracieux, pour le monde entier et pour la durée légale de protection des droits d'auteur, le droit de capter, d'utiliser, d'exploiter et de représenter son image et/ou sa voix, sur tout support connu ou à venir en relation avec le Stade Pierre-Mauroy et/ou toute opération événementielle ou promotionnelle s'y rapportant, d'ELISA et/ou de ses partenaires, tels que les photographies ou enregistrements vidéos, ces droits étant librement cessibles par ELISA à tout tiers de son choix, pour une exploitation ou représentation similaire.

ART. 9 // DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles indiquées par le Client au titre de sa procédure d'achat de Billet directement auprès des services d'ELISA seront collectées et traitées par ELISA dans une finalité de bonne gestion et d'organisation de la commande.

Conformément à la réglementation en vigueur, chaque participant dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données personnelles la concernant. Ces droits sont exercés soit par voie postale à l'adresse d'ELISA indiqué en bas de page des CGV, soit par courriel à l'adresse : service.juridique@stade-pm.com.

Pour tout achat de billetterie par le concours de la société TICKETMASTER, le Client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité accessible depuis le site internet suivant : www.ticketmaster.fr (onglet bas de page « Politique de Confidentialité »).

ART. 10 // LOI APPLICABLE & LITIGES

Les présentes CGV sont régies exclusivement par la loi française quelle que soit la qualité du Client. Seule la présente version rédigée en français fait foi entre les parties.

Toutes contestations et réclamations ne pourront être prises en compte que si elles sont formulées par écrit à ELISA en précisant le motif et le montant de la contestation, sous un délai maximum de six mois après la date de la visite. Toute action après ce délai sera réputée être inopposable à ELISA, quelle que soit la nature du litige. En cas de litige et faute d'accord amiable de bonne foi entre les Parties, les tribunaux compétents seront ceux du lieu du ressort de Lille Métropole.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
OFFRE VISITE DE GROUPE
STADE PIERRE MAUROY
VERSION ACTUALISÉE LE : 03 JUILLET 2019

ART. 1 // OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles une personne morale (« le Client ») accepte d'acheter auprès de la société ELISA SAS (« ELISA ») ou par l'intermédiaire de l'Office du Tourisme de Villeneuve d'Ascq, une offre de visite de Groupe programmée au Stade Pierre-Mauroy. Les CGV sont applicables sans restriction à tout Client mais également à toute personne participant à la visite programmée du Stade Pierre-Mauroy (ci-après désigné sans distinction le « Client » pour les besoins des présentes).

En conséquence, par son acceptation lors de l'achat de l'offre de visite de Groupe et/ou lors de la participation à ladite offre de visite, le Client reconnaît avoir préalablement pris connaissance et avoir accepté sans réserve les présentes CGV ainsi que le Règlement Intérieur du Stade Pierre-Mauroy.

ELISA se réserve le droit de modifier les présentes à tout moment et sans préavis. Les CGV applicables sont celles mises en ligne sur le site internet du Stade Pierre-Mauroy (www.stade-pm.com) et acceptées à la date d'achat de la commande.

ART. 2 // PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'OFFRE « GROUPE »

L'offre de visite de Groupe est ouverte à la commande pour un ensemble de 20 à 35 participants (non susceptible de variation). Il est expressément mentionné qu'après l'achat de l'offre de visite de Groupe par le Client, ce dernier ne dispose pas de possibilité de modifier sa commande.

La visite de Groupe du Stade Pierre-Mauroy est conçue pour permettre au Client de découvrir l'enceinte et ses coulisses. Par principe, la visite dure environ une heure et comprend le circuit suivant : Départ depuis le Grand Hall situé entre les portes A & N de l'enceinte, Tribunes officielles et présidentielles (niveau 1), Tribune Presse (niveau 2), Espaces *Wall of Fame* (niveau -2), Zone arrivée du Bus des joueurs et parcours joueurs (niveau -2), Zone mixte (niveau -2), Salle de Conférence de presse (facultative – niveau -2), Espaces joueurs + vestiaires-tunnel joueurs et bord terrain (niveau -2), retour en Grand Hall depuis les gradins (niveau 0). Il est précisé que la durée et le circuit sont communiqués à titre d'information et peuvent faire l'objet de modifications unilatérales par ELISA.

ART. 3 // FORMAT DE L'OFFRE

La date et l'heure de visite de Groupe du Stade Pierre-Mauroy ouverte à la vente pour le Client est fixée par ELISA, selon les informations communiquées lors de la procédure d'achat.

L'achat par le Client est effectué pour une date et une heure précises. Aucun remboursement ou échange ne sera possible pour le Client à l'issue de la procédure d'achat. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le Client ne dispose pas de délai de rétractation (activité de loisirs à une période précise).

Le Client est invité à se présenter au lieu de départ de la visite, 15 minutes avant le début de la visite de Groupe selon les informations indiquées sur le bon de commande. L'accès à la visite ne pourra pas être garanti au Client arrivant sur le lieu de départ de la visite après l'heure de début de celle-ci. De plus, aucun remboursement ou échange ne sera possible pour le Client en cas de retard.

ART. 4 // PROCÉDURE D'ACHAT ET DE RÈGLEMENT

Le Client dispose de la faculté d'acheter une offre de visite de Groupe du Stade Pierre-Mauroy, par principe depuis les services de l'Office du Tourisme et/ou si ELISA offre ponctuellement et spécialement la possibilité au Client, directement par les services de la société ELISA. Chaque visite de Groupe est programmée pour un nombre de participants minimum et limité (20-35 personnes), en conséquence la vente est proposée au Client sous réserve de ces capacités.

4.1 Achat depuis l'Office du Tourisme de Villeneuve d'Ascq

Le Client dispose de la possibilité de commander une offre de visite Groupe programmée au Stade Pierre-Mauroy auprès des services de l'Office du Tourisme de Villeneuve d'Ascq (Château de Flers, Chemin du Chat Botté, 59650 Villeneuve d'Ascq). Dans cette situation, les conditions d'accès à l'offre et les tarifs applicables sont précisées par les services de l'Office du Tourisme, dans le respect des principes ci-dessous :

L'Office du Tourisme transmet un bon de commande au Client mentionnant les conditions essentielles de l'offre de visite proposée à la vente (date, heure, nombre de places, modalités d'accès etc.). Le Client complète ses informations personnelles et retourne le bon de commande signé à l'Office du Tourisme. L'envoi du bon de commande complété et signé par le Client correspond à un achat ferme pour ce dernier.

Le montant de la commande du Client est à régler à l'Office du Tourisme par virement bancaire ou par chèque, selon les modalités mentionnées sur le bon de commande, au plus tard 15 jours avant la date de la visite. Passé ce délai, la commande ne pourra être validée par l'Office du Tourisme et/ou honorée par ELISA.

Le prix de l'offre de visite de Groupe est indiqué lors de la procédure d'achat, il est exprimé en Euro Toutes Taxes Comprises incluant les éventuels frais de location.

Au regard du traitement manuel de la commande du Client, ce dernier est informé que les commandes sont traitées par les services de l'Office du Tourisme puis de ceux d'ELISA dans l'ordre de réception des commandes valablement émises et sont honorées sous réserve de disponibilité et du bon règlement de la commande.

4.2 Achat direct auprès des services d'ELISA

Si ELISA offre ponctuellement et directement la possibilité au Client d'acheter une offre de visite de Groupe programmée au Stade Pierre-Mauroy, les modalités d'achat sont les suivantes :

ELISA transmet un bon de commande au Client mentionnant les conditions essentielles de l'offre de visite de Groupe proposée à la vente (date, heure, nombre de places, modalité d'accès etc.). Le Client complète ses informations personnelles et

retourne le bon de commande signé à ELISA. L'envoi du bon de commande complété et signé par le Client correspond à un achat ferme pour ce dernier.

Le montant de la commande du Client est à régler à ELISA par virement bancaire ou par chèque, selon les modalités mentionnées sur le bon de commande, au plus tard 15 jours avant la date de la visite de Groupe. Passé ce délai, la commande ne pourra être validée et honorée par ELISA.

Le prix de l'offre de visite de Groupe est indiqué lors de la procédure d'achat, il est exprimé en Euro Toutes Taxes Comprises incluant les éventuels frais de location.

Au regard du traitement manuel de la commande du Client, ce dernier est informé que les commandes sont traitées par les services d'ELISA dans l'ordre de réception des commandes valablement émises et sont honorées sous réserve de disponibilité et du bon règlement de la commande.

ART. 5 // ACCÈS AU STADE

Afin d'assurer la bonne gestion de la visite de Groupe programmée au Stade Pierre-Mauroy, le Client s'engage à désigner et à communiquer préalablement à ELISA un référent qui sera physiquement présent le jour de la visite.

Il est précisé que si les circonstances l'exigent et à la demande des Autorités Compétentes, le Client peut être amené à transmettre la liste détaillée des participants en amont de la visite de Groupe.

Pour accéder valablement à la visite de Groupe du Stade Pierre-Mauroy, le Client doit se munir d'une pièce d'identité et de la confirmation de commande imprimée en portrait sur du papier A4 blanc et vierge. De plus, le Client se doit d'être en mesure de justifier sa situation (en cas de tarif réduit), y compris les personnes mineures, pour pouvoir accéder à la visite de Groupe du Stade Pierre-Mauroy.

A l'entrée de l'enceinte, le Client accepte de se soumettre aux éventuels contrôles de sécurité applicables au jour de la visite de Groupe et conformément à la réglementation en vigueur (exemple : inspection visuelle des bagages à main, palpations de sécurité, portique de sécurité etc.). Le Client devra respecter le Règlement Intérieur du Stade Pierre-Mauroy affiché aux portes de l'enceinte, également disponible sur le site internet d'ELISA (www.stade-pm.com), notamment pour ce qui concerne la liste des objets interdits et des activités et/ou comportements prohibés.

Le Client qui refuserait de se soumettre aux contrôles de sécurité se verra refuser l'entrée du Stade Pierre-Mauroy (ou sera reconduit à l'extérieure de l'enceinte) sans qu'il puisse prétendre à un quelconque remboursement ou échange de sa commande.

ART. 6 // ANNULATION & REPORT

En cas d'annulation de la visite de Groupe par ELISA ou par l'Office du Tourisme, le remboursement de la commande s'effectue selon les modalités communiquées par ELISA. Seul le montant de la commande achetée par le Client (hors éventuels frais d'envois) fait l'objet d'un remboursement, aucun autre dédommagement n'est pris en charge (et notamment des éventuels frais de déplacement, de séjour etc.). La demande de remboursement est à adresser soit par courrier à l'adresse postale d'ELISA indiquée en bas de page des présentes (en cas d'achat direct auprès des services de celle-ci), soit à l'Office du Tourisme (Château de Flers, Chemin du Chat Botté, 59650 Villeneuve d'Ascq) en cas d'achat auprès de celle-ci. Dans tous les cas, toute demande de remboursement devra impérativement intervenir au plus tard sous un délai de six mois après la date de la visite annulée.

En cas de report de la visite de Groupe par ELISA ou par l'Office du Tourisme, le Client dispose, selon les modalités communiquées par ELISA, de la faculté d'obtenir l'annulation globale de sa commande assorti du remboursement de celui-ci, dans les mêmes conditions que celles fixées au paragraphe précédent. Au regard des contraintes liées au report de la visite de Groupe, le Client souhaitant obtenir le remboursement de la visite de Groupe reportée devra formuler sa demande avant la date limite fixée par ELISA. A défaut, la commande restera valide pour la date de visite reportée.

Il est par ailleurs précisé que la responsabilité d'ELISA ou de l'Office du Tourisme ne peut être en aucun cas être engagée pour la survenance d'événements constitutifs de la force majeure ou du fait d'un tiers. Sont notamment exclus de sa responsabilité : la survenance d'intempéries, de grèves, de changement de réglementation ou encore d'une décision d'une autorité compétente.

ART. 7 // DROITS A L'IMAGE

Toute personne assistant à une visite de Groupe du Stade Pierre-Mauroy consent à ELISA, à titre gracieux, pour le monde entier et pour la durée légale de protection des droits d'auteur, le droit de capter, d'utiliser, d'exploiter et de représenter son image et/ou sa voix, sur tout support connu ou à venir en relation avec le Stade Pierre-Mauroy et/ou toute opération événementielle ou promotionnelle s'y rapportant, d'ELISA et/ou de ses partenaires, tels que les photographies ou enregistrements vidéos, ces droits étant librement cessibles par ELISA à tout tiers de son choix, pour une exploitation ou représentation similaire.

ART. 8 // LOI APPLICABLE & LITIGES

Les présentes CGV sont régies exclusivement par la loi française quelle que soit la qualité du Client. Seule la présente version rédigée en français fait foi entre les parties.

Toutes contestations et réclamations ne pourront être prises en compte que si elles sont formulées par écrit à ELISA en précisant le motif et le montant de la contestation, sous un délai maximum de six mois après la date de la visite. Toute action après ce délai sera réputée être inopposable à ELISA, quelle que soit la nature du litige.

Il est par ailleurs précisé que toutes contestations et réclamations liées à l'achat d'une commande auprès des services de l'Office du Tourisme ne pourront être prises en compte que si elles sont formulées par écrit à celle-ci en précisant le motif et le montant de la contestation, sous un délai maximum de six mois après la date de la visite. Toute action après ce délai sera réputée être inopposable à l'Office du Tourisme, quelle que soit la nature du litige en lien avec l'acte de vente de l'offre de Groupe.

En cas de litige et faute d'accord amiable de bonne foi entre les Parties, les tribunaux compétents seront ceux du lieu du ressort de Lille Métropole.