

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Client : désigne toute personne physique ou morale qui achètent un ou des billets pour assister à un des événements organisés à la Decathlon Arena – Stade Pierre Mauroy.

CSE : Désigne spécifiquement le Client agissant en qualité d'instance représentative du personnel d'une personne morale, achetant des Billets pour le compte de bénéficiaire tiers.

Vendeur : désigne la société ELISA, exploitant du Stade, société par actions simplifiée, au capital social de 4 840 000 euros, dont le siège social est à Villeneuve d'Ascq (59650), 261 boulevard de Tournai, identifiée au RCS de Lille sous le numéro 508 378 130, qui propose et vend les Billets pour des événements à la Decathlon Arena – Stade Pierre Mauroy.

Billet : désigne le titre d'accès physique ou numérique permettant au Client d'assister à un événement organisé à la Decathlon Arena – Stade Pierre Mauroy.

Stade : désigne la Decathlon Arena – Stade Pierre Mauroy, le lieu où se déroulent les événements pour lesquels les Billets sont vendus.

Événement : désigne une des manifestations, spectacles, concerts, compétitions sportives ou toute autre activité organisée au sein de la Decathlon Arena – Stade Pierre Mauroy, pour lesquels les Billets sont vendus.

Organisateur : désigne la personne morale responsable légalement de l'organisation et de la gestion d'un Événement au sein de la Decathlon Arena – Stade Pierre Mauroy, et pour lequel des Billets sont mis en vente.

ARTICLE 2 : OBJET DES CGV

Les Conditions Générales de Vente (CGV) intitulées « Guichets, correspondances et CSE », rédigées par la société ELISA, ont pour objectif de régir la vente de Billets aux Clients par le Vendeur, lors des Événements organisés au Stade, lorsque ce dernier agit en qualité de distributeur direct de billetterie. À ce titre, les CGV s'appliquent dans les cas suivants :

- Vente de Billets aux guichets du Stade ;
- Vente de Billets Grand Public par correspondance ;
- Vente de Billets PMR (Personnes à Mobilité Réduite) par correspondance ;
- Vente de Billets CSE / Groupes par correspondance.

Toute version étrangère des présentes CGV n'a qu'une valeur informative. Seules les CGV rédigées en langue française font foi et régissent les relations contractuelles entre le Client et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ou d'adapter les CGV à tout moment. Le Client ne pourra se prévaloir de la non-connaissance des présentes. Il est fortement conseillé au Client de consulter régulièrement les CGV sur le site www.stade-pierre-mauroy.com afin de prendre connaissance de toute évolution éventuelle des conditions.

ARTICLE 3 : INFORMATIONS GENERALES CONCERNANT LES BILLETS

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

propriété de l'Organisateur de l'Événement jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par le Vendeur ou ses mandataires. Par conséquent, ces derniers ne peuvent être tenus responsables de tout changement de sectorisation de typologie et de catégorie de place décidé par l'Organisateur de l'Événement entre la commande et l'édition des Billets.

Pour certains Événements, le prix de vente proposé par le Vendeur peut être supérieur à la valeur indiquée sur le Billet en raison de frais ou commissions d'acquisition perçues par les fournisseurs ainsi que des frais de gestion, intervention et/ou traitement appliqués par le Vendeur. À l'occasion de certains Événements, le Vendeur et/ ou l'Organisateur peuvent se réserver le droit d'instaurer une billetterie nominative et non cessible. Dans ce cas, la saisie des nom et prénom du détenteur de chaque Billet est obligatoire. À défaut, le détenteur du Billet n'ayant pas été dûment complété ne pourra pas accéder au Stade. Par ailleurs, le Vendeur et/ou l'Organisateur pourront décider de mettre en place une procédure de contrôle d'identité en tribune ou aux entrées dans le seul but de vérifier la concordance entre le Client et la personne souhaitant entrer dans le Stade. Le Vendeur et/ ou l'Organisateur pourront alors refuser l'entrée dans le Stade ou procéder à l'expulsion de tout détenteur d'un Billet pour lequel le contrôle d'identité se révèle non-conforme.

Il est convenu que seule la catégorie indiquée sur le Billet et telle que choisie par le Client lors du processus de commande fera foi en cas d'éventuelle contestation concernant le choix de ladite catégorie à réception des places. La limite de places par commande pour un Événement est déterminée par l'Organisateur et indiquée sur la page de vente ou le bon de commande fourni par le Vendeur. Toute demande de Billets excédant cette limite pourra entraîner un refus ou une annulation de la délivrance des Billets. Pour les ventes CSE, il n'existe pas de limite de places, dans la mesure où des places sont encore disponibles dans les catégories souhaitées.

Un duplicata de Billet pourra être délivré uniquement en cas de vol. La demande devra être accompagnée d'une attestation sur l'honneur ainsi que d'une copie du procès-verbal de dépôt de plainte.

ARTICLE 4 : SITUATIONS DES PLACES

Si la possibilité lui en est donnée, le Client choisit l'emplacement qu'il désire pour l'Événement en fonction des places disponibles. L'attribution des places est réalisée dans l'ordre d'enregistrement des réservations et ne constitue en aucun cas un engagement contractuel de la part du Vendeur sur l'emplacement réel des places. Par défaut les places d'une même commande sont regroupées, par rang, bloc, ou portes. Dans la mesure du possible les places d'une même commande sont contiguës. Toutefois il peut arriver que les places soient séparées auquel cas le Vendeur s'efforce d'obtenir la répartition la plus proche possible dans la limite des disponibilités et des possibilités techniques. Une fois la commande validée, elle devient définitive et aucune contestation ou annulation ne pourra être recevable et acceptée. En conséquence de quoi, le Vendeur ne peut être responsable de l'inobservation du Client des conditions de ses places. En cas de travaux/aménagements dans le Stade rendus notamment nécessaires par des impératifs de sécurité ou de tout autre motif raisonnable, la localisation du Billet acheté pourra être modifiée

sans modification du prix, ce qui est expressément accepté par le Client qui sera averti par le Vendeur.

ARTICLE 5 : RETRAIT DU BILLET

Selon les modalités définies par l'Organisateur et/ou le Vendeur, un seul mode de retrait est proposé aux acheteurs.

Les Billets vendus par le Vendeur prennent la forme d'« e-billet », c'est-à-dire des titres d'accès au format numérique. Ce Billet est valable uniquement dans les conditions suivantes :

- Il doit être imprimé sur du papier A4 blanc, vierge, sans modification de la taille d'impression et en format portrait.
- Il peut également être présenté via un smartphone, sous format électronique.

Un e-billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et sera considéré comme non valable. En cas de mauvaise qualité d'impression, le Client doit imprimer à nouveau le fichier ou le présenter directement depuis son smartphone. Le Client s'assurera que le code-barres et les informations sont bien lisibles. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable si le Billet ne peut pas être lu en raison de problèmes liés au smartphone, tels que des défaillances techniques, des problèmes de mise à jour, une batterie déchargée, un téléphone cassé, volé, ou tout autre incident. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son smartphone fonctionne correctement au moment de l'Événement. Avant de passer commande, le Client doit s'assurer qu'il dispose des équipements nécessaires pour imprimer son Billet ou le présenter sur son smartphone. Cela inclut :

- Un ordinateur connecté à Internet, avec Acrobat Reader et une imprimante et/ou un smartphone permettant de lire le e-billet.
- Le Client doit tester son imprimante et/ou son smartphone pour s'assurer qu'ils peuvent lire ou imprimer correctement l'e-billet. Le Vendeur n'est pas responsable si le matériel du Client ne fonctionne pas. Il est strictement interdit de reproduire ou contrefaire le titre d'accès. Toute reproduction du Billet entraînera des poursuites judiciaires. Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de problèmes liés à l'impression, à la perte, au vol, ou à l'utilisation illicite du Billet. Le numéro du titre d'accès et le code-barres garantissent son unicité. La première personne à présenter le Billet est considérée comme le porteur légitime. Lors du contrôle, le Client doit présenter une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour). Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants. Le Client doit conserver son titre d'accès pendant toute la durée de l'Événement.

ARTICLE 6 : ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Le Client est informé qu'un Billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf situations spécifiques décrites au présent article. En cas d'annulation d'un Événement, la politique et les modalités applicables en matière de remboursement sont décidées par l'Organisateur de l'Événement. Les Événements se déroulant sous la seule responsabilité de celui-ci, le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des éventuelles situations de modifications, annulations ou reports. En cas de remboursement décidé par l'Organisateur de l'Événement faisant l'objet d'une annulation, seule la valeur faciale du Billet (hors frais applicables, assurances souscrites, frais additionnels exposés par le Client) fait l'objet d'un

remboursement, sous réserve du respect des modalités de retour des Billets reçus par le Client auprès du Vendeur et du délai communiqué par l'Organisateur de l'Événement aux Clients pour effectuer leurs demandes de remboursement. Il est expressément précisé qu'en cas d'annulation pour cas de force majeure, le remboursement n'est pas garanti de plein droit. Pour certains Événements, l'Organisateur peut être amené à procéder à une modification de la date et/ou de l'horaire de l'Événement. Cette particularité concerne notamment les rencontres sportives où les jours et horaires de la représentation sont indiqués à titre d'information et sont susceptibles de modifications, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation ou remboursement en cas d'impossibilité pour le Client d'assister à la représentation. A l'annonce d'un cas d'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel le Client a acheté des Billets auprès du Vendeur, celui-ci accepte que le Vendeur, dans la mesure du possible lorsqu'il aura lui-même été prévenu par l'Organisateur, puisse utiliser les coordonnées saisies lors de la réservation pour tenir informé le Client. En cas de report d'un Événement pour lequel un titre d'accès au parking a été acheté, par principe le titre d'accès au parking n'est pas remboursé et reste valable pour la date du report. En cas d'annulation de l'Événement pour lequel un titre d'accès au parking a été acheté, le titre d'accès au parking est remboursé (hors frais applicables, assurances souscrites, frais additionnels exposés par le Client). Si l'Événement est interrompu après une durée d'une heure de l'Événement, le titre d'accès au parking ne fera l'objet d'aucun remboursement. **ARTICLE 7 : OBLIGATION DU CLIENT**

Il est préalablement rappelé qu'en cas d'éventuelles contradictions entre les CGV du Vendeur et celles de l'Organisateur, celles de l'Organisateur prévaudront.

Le Client détenteur d'un Billet s'interdit :

- De vendre ou échanger ou de tenter de vendre ou échanger le Billet à titre onéreux, les droits relatifs au titre d'accès à des tiers. La revente ou tentative de revente sans l'accord de l'Organisateur de l'Événement pourra faire l'objet de poursuites.
- De vendre et/ou céder son (ses) Billet(s), pour les Événements sportifs, à un tiers faisant partie de supporters de l'équipe adverse, et ce pour des raisons de sécurité.
- D'utiliser ou de tenter d'utiliser le Billet acheté dans un but promotionnel ou commercial, notamment dans le cadre de tout jeu-concours, loterie, cadeau commercial ou toute autre action de ce type, faisant l'objet d'un forfait ou plus généralement de toute forme de visibilité quelle qu'elle soit.
- D'associer ou de tenter d'associer de quelque manière que ce soit son nom ou le nom d'un organisme de toute sorte (sociétés, associations, marques...) à l'Événement que ce soit directement ou indirectement.

- Durant l'Événement de photographier, filmer, enregistrer ou retransmettre par tous moyens, en particulier par internet, ou d'aider toute autre personne agissante ainsi. Pour assurer la sécurité du public le Vendeur est doté d'un système de vidéosurveillance susceptible d'être utilisé pour arrêter ces agissements ou en cas de poursuites pénales. Un droit d'accès est prévu pendant les 7 jours de conservation des images.

Le Client détenteur d'un Billet s'engage :

- À ce que dans le cas où l'acquéreur achèterait un ou plusieurs Billets pour le compte d'un ou de plusieurs bénéficiaires à titre gratuit, ces derniers devront prendre connaissance et se

conformer aux présentes CGV ainsi qu'au Règlement Intérieur du Stade.

- À ce que l'utilisation du Billet ne soit que pour son usage personnel.
- À ne pas utiliser le contenu de l'Évènement de l'Organisateur, ce contenu étant propriété de ce dernier. Le Client s'engage par exemple à ne pas fixer, copier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire ou publier tout ou partie des images et sons de l'Évènement.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DU VENDEUR

Le Vendeur est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance ou en vente directe, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Client, soit au fait d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

De même, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents, le cas échéant, à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques. Notamment, le Vendeur ne peut garantir et, par conséquent, ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les serveurs du Vendeur qui ne seraient pas de son propre fait ainsi que des dysfonctionnements ou des pannes advenant sur les réseaux interconnectés au sien.

ARTICLE 9 : NON RESPECT DES PRESENTES CGV

Le Client, en violation de l'une des clauses des présentes CGV ou dont les Billets n'ont pas été obtenus conformément à celles-ci, verra sa commande annulée et/ou se verra refuser l'entrée au Stade ou en sera expulsé.

En cas de violation des CGV, le Client ne pourra avoir droit à aucun remboursement ni indemnité de quelque nature que ce soit et la restitution du Billet pourra être exigée par le Vendeur.

Il est par ailleurs précisé que le non-respect des présentes CGV peut être de nature à engager un recours judiciaire à l'encontre du Client.

Notamment, le Client est informé que l'article 313-6 du Code Pénal dispose que « Le fait de vendre, d'offrir à la vente ou d'exposer en vue de la vente ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la vente ou de la cession des Billets à un évènement sportif, culturel ou commercial ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur ou du propriétaire des droits d'exploitation de cette manifestation ou de ce spectacle, est puni de 15 000€ d'amende. Cette peine est portée à 30 000€ d'amende en cas de récidive ».

Enfin, il est convenu que le fait de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation de la part du Vendeur à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dispositions des présentes.

ARTICLE 10 : DROIT A L'IMAGE

Le Client est conscient et accepte que dans le but d'assurer la sécurité du public lors d'un Évènement, il pourra être filmé par le système de vidéosurveillance susceptible d'être utilisé en cas de poursuites pénales ou de réquisitions formulées par les autorités compétentes.

De plus, tout détenteur de Billet assistant à un Évènement reconnaît expressément qu'il s'agit d'une manifestation publique et consent au Vendeur et à l'Organisateur à titre gracieux, le droit d'utiliser son image sur tout support en relation avec l'Évènement et/ou la promotion du Stade, du Vendeur ou de l'Organisateur. Ces droits sont librement cessibles par le Vendeur ou l'Organisateur à tout tiers de son choix.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Le Vendeur et/ou l'Organisateur s'engagent, en ce qui les concernent et dans le cadre de l'organisation de l'Évènement à se conformer à la législation et réglementation applicable relative à la protection des données, et en particulier, la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que le règlement général de protection des données personnelles (RGPD). Il est précisé que les règles applicables sont celles prévues dans le cadre des ventes entre entreprises et consommateurs.

Le Client est d'ores et déjà informé que le Vendeur et/ou l'Organisateur réalisent la collecte et le traitement des données présentes dans le Billet et les éventuels échanges entre les Parties, répondant aux finalités liées à la bonne exécution contractuelle de son accord et/ou à l'intérêt légitime d'ELISA. La conservation de ces données personnelles est limitée selon les finalités susmentionnées. Les données collectées n'ont pas vocation à être transférées à des tiers, hormis aux prestataires, sous-traitants ou toute entité du groupe EIFFAGE (dont ELISA est membre) qui en connaissent une utilité particulière.

Le Vendeur et l'Organisateur s'engagent à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et d'organisations appropriées pour protéger les données contre la perte, l'utilisation impropre et l'accès non autorisé, la diffusion, l'altération et la destruction ; la nature et le niveau de ces mesures de sécurité devront tenir compte du caractère plus ou moins sensible des données. Le Vendeur et/ou l'Organisateur s'engagent à utiliser les données en toute loyauté et pour les seuls besoins de l'Évènement.

Conformément au RGPD, le Client peut, à tout moment exercer ses droits concernant ses données personnelles, à savoir un droit d'accès, de rectification, d'effacement ou d'opposition dans leur utilisation. Afin d'exercer les droits précités, le Client a la possibilité de contacter ELISA par courriel à l'adresse suivante : « service.juridique@stade-pm.com ». Le Client peut également utiliser cette adresse de contact pour toute demande concernant ses données personnelles. S'il considère que ses droits ne sont pas respectés, le Client peut introduire une demande directe auprès de la CNIL sur le site internet : « www.cnil.fr ».

ARTICLE 11 : OFFRES PROMOTIONNELLES PONCTUELLES

Les Billets peuvent être l'objet d'offres promotionnelles. Toute offre promotionnelle spéciale sera soumise aux présentes CGV, en cas de contradiction entre les termes de l'offre spéciale et les présentes CGV, les termes de l'offre spéciale prévaudront.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les termes des offres spéciales ou de retirer ces dernières à tout moment. Toute

commande passée avant que l'offre ne soit retirée ou modifiée sera honorée aux conditions en vigueur à la date de la commande.

ARTICLE 12 : CONDITIONS PARTICULIERES : BILLETS AUX GUICHETS DU STADE LE JOUR DE L'EVENEMENT

Lors de certains Événements, le Client pourra acheter des Billets le jour de l'Événement directement aux guichets du Stade. Les horaires d'ouverture des guichets sont spécifiques à chaque Événement et peuvent être transmis en appelant le Vendeur au 03.20.59.40.00. La commande est matérialisée par la délivrance des Billets thermiques directement au Client après le paiement total des sommes dues par ce dernier. Seul le paiement comptant et complet ne pourra entraîner la délivrance de Billets. Le paiement s'effectue par carte bancaire portant le sigle CB ou par liquide uniquement.

ARTICLE 13 : CONDITIONS PARTICULIERES : BILLETS GRAND PUBLIC PAR CORRESPONDANCE

Lors de certains Événements, le Client pourra acheter des Billets Grand Public en amont de l'Événement, selon les modalités particulières mentionnées au Bon de Commande dédié, directement auprès du personnel du Vendeur à l'adresse électronique suivante : service.billetterie@stade-pm.com. Tout Bon de Commande incomplet ne pourra être traité. La commande, complétée et signée par le Client, ne sera considérée comme complète qu'à réception du Bon de Commande par le Vendeur accompagné du paiement total des Billets.

Le Vendeur ne délivre les Billets qu'à encaissement total des sommes dues par le Client. En cas de refus d'encaissement ou à défaut de paiement, la commande pourra automatiquement être annulée et le Client prévenu par tout moyen, étant précisé que le Vendeur se réserve le droit d'appliquer des frais d'annulation à la charge du Client.

Le prix des Billets est payable au comptant le jour de la commande. Le paiement s'effectue par chèque ou par virement bancaire selon les modalités précisées au Bon de Commande.

Pour les ventes Grand Public par correspondance, les modalités de retrait sont précisées au Bon de Commande.

ARTICLE 14 : CONDITIONS PARTICULIERES : BILLETS PME – CSE – GROUPE

Le Client souhaitant commander des Billets de catégorie CSE, GROUPE ou PMR (places sans siège destiné à accueillir les personnes à mobilité réduite) devra en faire la demande auprès du Vendeur, selon les modalités particulières mentionnées au Bon de Commande (soit CSE/GROUPE soit PMR), propre à chaque Événement. Le Bon de Commande est disponible sur le site www.stade-pierre-mauroy.com ou auprès du personnel du Vendeur à l'adresse électronique suivante contact@stade-pm.com.

Dans le cadre des ventes de catégorie CSE/GROUPE ou PMR, les modalités liées aux conditions d'accès à la catégorie CSE/GROUPE ou PMR (nombre de personne, remises éventuelles, situation du Client...) sont inscrites au Bon de Commande et déterminées par l'Organisateur.

Tout Bon de Commande incomplet ne pourra être traité. La commande, complétée et signée par le Client, ne sera considérée comme complète qu'à réception du Bon de Commande par le Vendeur accompagné du paiement total des Billets. Il est d'ores et

déjà précisé que toute commande PMR devra être obligatoirement accompagnée d'une photocopie de la carte d'invalidité.

Le Vendeur ne délivre les Billets qu'à encaissement total des sommes dues par le Client. En cas de refus d'encaissement ou à défaut de paiement, la commande pourra automatiquement être annulée et le Client prévenu par tout moyen, étant précisé que le Vendeur se réserve le droit d'appliquer des frais d'annulation à la charge du Client.

Le prix des Billets est payable au comptant le jour de la commande. Le paiement s'effectue par chèque, par virement bancaire ou par carte bleue à distance selon les modalités précisées au Bon de Commande.

Pour les ventes CSE/GROUPE, les modalités de retrait sont précisées au Bon de Commande. Les ventes PMR sont transmises par courriel sous forme de e-billet.

ARTICLE 15 : LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Le Vendeur et/ou l'Organisateur déclarent et garantissent qu'elle réalisera l'exécution de ses différentes obligations en respectant et en appliquant les principes fondamentaux d'éthique et toute réglementation applicable en matière de lutte contre la corruption, en ce compris et sans que ce soit limitatif, la loi 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. En tant que de besoin, toute personne qui serait confrontée à une telle situation peut recourir au dispositif d'alerte mis en place par ELISA : service.juridique@stade-pm.com ; les informations recueillies sont traitées avec la plus stricte confidentialité.

ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont régies exclusivement par le Droit français. Tout différend lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes doit, en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables.

Toute opération intervenant entre le Vendeur et le Client, non contestée dans les 6 mois, ne peut donner lieu à une réclamation. Pour toute demande et réclamations, le Client devra s'adresser, par lettre recommandée, au Service Billetterie-ELISA-2614, Boulevard de Tournai -59650- Villeneuve d'Ascq.

A défaut d'accord amiable, tout différend est soumis au tribunal territorialement compétent du ressort du siège social ou domicile du défendeur.