

CGU D'UTILISATION DU SERVICE DE REVENTE ENTRE PARTICULIERS

REVENTE OFFICIELLE – BILLETTERIE OFFICIELLE

Château de Versailles Spectacles

1. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les modalités d'accès et d'utilisation du service de Revente officielle de Billets (ci-après le « Service ») proposé par Château de Versailles Spectacles (ci-après « CVS ») via ses sites internet <https://www.chateauversailles-spectacles.fr/> ; <https://www.operaroyal-versailles.fr/> ; <https://tickets.chateauversailles-spectacles.fr/> (ci-après ensemble le « Site »).

La Revente Officielle constitue le seul canal autorisé pour la revente des Billets des Manifestations. Toute revente effectuée en dehors de ce cadre est strictement interdite

La Revente officielle permet exclusivement :

- au Vendeur de proposer à la revente un Billet à la Valeur Faciale ;
- à l'Acheteur d'acquérir ce Billet .

Les Billets acquis via la Revente officielle restent soumis aux conditions générales de vente de la Billetterie Officielle de CVS accessibles via le lien suivant <https://www.chateauversailles-spectacles.fr/conditions-generales-de-vente/> (ci-après les « CGV »), notamment en ce qui concerne les conditions d'accès aux Manifestations, les règles d'annulation, de report et de remboursement.

L'utilisation du Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU ainsi que des CGV de la Billetterie Officielle de CVS. En cas de contradiction entre les deux, les termes des CGU, en tant que conditions spécifiques, prévalent sur les CGV

CVS se réserve le droit de modifier les CGU à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son Site. Les CGU applicables sont celles en vigueur à la date d'utilisation du Service.

Ces CGU sont consultables et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur le Site.

Email (pour les particuliers) : billetterie@chateauversailles-spectacles.fr (spécifiquement pour la vente de billets) ou contact@chateauversailles-spectacles.fr.

2. Définitions

Les termes qui suivent ont la signification stipulée au présent article lorsqu'ils sont utilisés avec une majuscule dans les présentes conditions. Les significations indiquées s'appliquent indifféremment au singulier et au pluriel.

Acheteur : désigne toute personne physique remplissant les conditions des présentes CGU, et souhaitant acquérir un Billet proposé à la vente par un Vendeur via le Service.

Billet : désigne un titre d'accès à une Manifestation organisée ou commercialisée par CVS et initialement acheté par le Vendeur sur la Billetterie Officielle et remis en vente par ce dernier via le Service.

Seuls les Billets correspondant aux caractéristiques suivantes peuvent être proposés à la revente :

- en cours de validité (billet actif, non utilisé, non invalidé, et correspondant à une Manifestation dont la date n'est pas passée au moment de l'Offre)
- achetés sur la Billetterie Officielle,
- désignés par CVS comme étant éligibles à la revente.

Billetterie Officielle : service de billetterie accessible via les sites internet marchands gérés par CVS permettant l'achat de Billets :

- <https://www.chateauversailles-spectacles.fr/>
- <https://www.operaroyal-versailles.fr/>
- <https://tickets.chateauversailles-spectacles.fr/> (désignés ensemble le « Site »).

Compte : l'espace personnel créé par l'Utilisateur lui permettant d'accéder au Service.

Frais de gestion : frais de gestion toutes taxes comprises (TTC) dus par l'Acheteur au titre de l'utilisation du Service opéré par CVS. Leur montant est précisé dans le parcours client sur la Revente officielle.

Manifestation: tout spectacle, concert, représentation lyrique, événement musical ou culturel organisé et/ou commercialisé par CVS, notamment à l'Opéra Royal, à la Chapelle Royale, à la Galerie des Glaces, dans les Jardins du Château de Versailles ou dans tout autre lieu.

Offre : proposition de mise en vente d'un Billet sur le Site par un Vendeur. L'Offre doit obligatoirement être effectuée à la Valeur Faciale.

Première Vente : achat initial du Billet par le Vendeur sur la Billetterie Officielle.

Prix de Vente : montant correspondant strictement à la Valeur Faciale du Billet.

Prix Total : montant payé par l'Acheteur (Valeur Faciale + Frais de gestion dus par l'Acheteur).

Utilisateur : toute personne physique majeure, agissant en qualité de consommateur et pour son usage personnel, utilisant les services de la Revente officielle (Acheteur ou Vendeur)

Revente officielle et/ou **Service** : service d'intermédiation opéré par CVS, intégré à la Billetterie Officielle, permettant aux Utilisateurs de proposer à la vente et/ou d'acquérir des Billets dans un cadre sécurisé et selon les conditions prévues aux présentes CGU. **Valeur Faciale** : prix du Billet TTC hors Frais de gestion.

Vendeur : titulaire initial du Billet l'ayant acheté via la Billetterie Officielle, et proposant l'Offre à titre occasionnel.

3. Conditions d'utilisation

3.1 Création de Compte

L'Acheteur et le Vendeur doivent disposer d'un Compte sur la Billetterie Officielle pour accéder au Service.

Les informations fournies lors de la création du Compte doivent être exactes, complètes et régulièrement mises à jour. Toute inexactitude peut entraîner la suspension du Compte.

L'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants et mots de passe. Toute opération effectuée depuis le Compte est présumée accomplie par son titulaire. En cas de compromission supposée, l'Utilisateur doit immédiatement contacter CVS à billetterie@chateauversailles-spectacles.fr.

3.2 Restrictions relatives à l'utilisation du Service

La Revente officielle est réservée :

- aux personnes physiques majeures
- agissant en qualité de consommateurs
- pour leur usage personnel.

Toute utilisation du Service à des fins professionnelles ou commerciales est strictement interdite. En cas de manquement, contournement ou utilisation frauduleuse du Service, CVS se réserve le droit de suspendre ou supprimer l'accès au Compte et d'annuler toute Offre ou transaction concernée.

3.3 Fonctionnement

CVS s'efforce d'assurer l'accessibilité du Service mais ne peut garantir une disponibilité continue. Elle se réserve notamment le droit d'interrompre l'accès pour des opérations de maintenance, mises à jour ou raisons techniques. La responsabilité de CVS ne peut être engagée en cas d'indisponibilité résultant d'un cas de force majeure, d'une défaillance du réseau internet ou d'un prestataire tiers indépendant. Aucune indemnisation ne pourra être réclamée à ce titre.

4. Conditions des Offres

4.1 Billets éligibles

Seuls les Billets achetés sur la Billetterie Officielle et expressément autorisés à la revente par CVS peuvent faire l'objet d'une Revente officielle. Cette autorisation par CVS, confirmant l'éligibilité du Billet à la Revente officielle, se manifeste sur le Compte du Vendeur par l'apparition d'un bouton « Revendre ».

CVS se réserve le droit de limiter l'accès à la Revente officielle à certaines catégories de Billets ou à certaines dates.

4.2 Fermeture du Service

Les périodes d'ouverture et de fermeture de la Revente Officielle pour chaque Manifestation concernée sont déterminées librement et souverainement par CVS.

La Revente Officielle peut être ouverte, suspendue ou fermée à tout moment, en tout ou partie, pour une ou plusieurs Manifestations, sans préavis. Aucune Offre ne peut être déposée ou acceptée lorsque la Revente officielle n'est pas active pour la Manifestation concernée.

Cette décision ne remet pas en cause les achats déjà réalisés par les Acheteurs avant la suspension ou la fermeture de la Revente Officielle.

La fermeture ou la suspension de la Revente officielle, pour quelque motif que ce soit (notamment impératifs de sécurité, contraintes techniques, organisationnelles ou commerciales), ne saurait ouvrir droit à indemnisation au profit des Utilisateurs.

4.3 Résiliation et suspension de Compte

CVS peut suspendre ou résilier le Compte d'un Utilisateur en cas de manquement grave ou répété aux présentes CGU.

CVS se réserve également la faculté d'invalider ou d'annuler toute Offre ou transaction en cas de déclaration inexacte, d'utilisation frauduleuse du Service ou de violation des présentes CGU.

4.4 Prix de Vente et Frais de gestion

Le Prix de Vente correspond obligatoirement à la Valeur Faciale du Billet.

Aucune majoration n'est autorisée.

Le recours à la Revente officielle donne lieu au paiement de Frais de gestion au profit de CVS au titre de l'utilisation du Service.

Les Frais de gestion sont dus par l'Acheteur.

Leur montant est indiqué de manière claire et transparente dans le parcours d'achat et/ou de mise en vente sur la Revente officielle, préalablement à toute validation définitive.

La validation d'une Offre ou d'un achat vaut acceptation pleine et entière du montant des Frais de gestion applicables à la transaction concernée.

4.5 Retrait de l'Offre

Le Vendeur peut retirer son Offre tant qu'elle n'a pas été acceptée par un Acheteur, sauf si elle est présente dans le panier d'un Acheteur en cours de validation.

5. Procédure de Vente

5.1 Mise en vente

Le Vendeur peut mettre en revente un ou plusieurs Billets depuis son Compte.

Le Vendeur sélectionne le Billet depuis son Compte et renseigne ses coordonnées bancaires (RIB/IBAN) afin de percevoir le Prix de Vente.

Seuls les Vendeurs en mesure de fournir des coordonnées bancaires valides correspondant à un compte ouvert dans la zone SEPA (Single Euro Payments Area – espace unique de paiement en euros), identifié par un IBAN, peuvent mettre en vente un Billet sur la Revente officielle.

Seul le Billet émis par CVS comprenant le nouveau code-barre unique, conformément aux règles prévues dans les CGV de la Billetterie Officielle, est valable pour l'accès à la Manifestation.

5.2 Achat

L'Acheteur dispose de 20 minutes pour finaliser le paiement après mise au panier du Billet.

Une fois le paiement validé :

- la vente est ferme et définitive
- le Billet est automatiquement transféré à l'Acheteur
- le Vendeur ne peut plus utiliser le Billet.

5.3 Transmission du Billet

Si le paiement est effectué correctement, sous réserve de validation de son établissement bancaire, l'Acheteur reçoit un courriel de confirmation et le Billet est accessible sur son Compte sous format électronique. Pour certaines Manifestations, le Billet n'est disponible dans l'espace client que 72 heures avant la date de début de la Manifestation. Lorsque tel est le cas, cette information est précisée dans le courriel de confirmation.

Le Billet comporte un code-barres unique valable uniquement pour :

- la date,
- l'horaire,
- la Manifestation concernée,
- le lieu indiqué.

En cas de revente, le code-barres initial du Billet est automatiquement invalidé et remplacé par un nouveau code-barres unique. Ce mécanisme constitue une exception encadrée au principe d'unicité du billet prévu dans les CGV de la Billetterie Officielle. Aucun duplicata ne sera délivré par CVS à l'Acheteur.

6. Paiement

Le paiement s'effectue exclusivement en euros.

Le reversement du Prix Net au Vendeur intervient après la date de la Manifestation, dans un délai indicatif de quinze (15) jours ouvrés. Le Vendeur doit avoir renseigné son IBAN sur son Compte pour percevoir le reversement.

CVS se réserve le droit d'annuler toute transaction présentant un risque de fraude.

En cas d'annulation ou de report de la Manifestation, les stipulations prévues par les conditions générales de vente de la Billetterie Officielle s'appliquent. Seul l'Acheteur du Billet, ayant acquis celui-ci via la Revente officielle, pourra bénéficier des éventuelles mesures de remboursement ou de report prévues dans les CGV. Le Vendeur initial ne pourra prétendre à aucun remboursement une fois le Billet vendu à l'Acheteur.

7. Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, les Billets de spectacles ne bénéficient d'aucun droit de rétractation.

8. Interdiction de revente en dehors de la Revente officielle

Toute revente en dehors de la Revente officielle est strictement interdite.

Conformément à l'article L.313-6-2 du Code pénal, la revente habituelle sans autorisation est passible de 15 000 € d'amende (30 000 € en cas de récidive).

9. Obligations fiscales

9.1 Obligations fiscales du Vendeur

Conformément à l'article 242 bis Code général des impôts, il est rappelé aux Vendeurs que la revente de Billets est susceptible de générer des obligations fiscales et sociales leur incombant.

Le Vendeur est seul responsable de ses obligations fiscales et sociales liées à la revente.

9.2 Obligations fiscales de CVS

Conformément aux articles 1649 ter A à E du Code général des impôts, CVS pourra être amenée à déclarer à l'administration fiscale les opérations réalisées par les Vendeurs via la Revente officielle et à leur communiquer les informations transmises.

À ce titre, le Vendeur pourrait devoir fournir certaines données d'identification (notamment identité, date de naissance, adresse, NIF et coordonnées bancaires) et en garantir l'exactitude. CVS pourra demander un justificatif d'identité au Vendeur afin de vérifier les informations fournies.

À défaut de transmission de ces informations dans un délai raisonnable après relance, CVS pourra suspendre ou clôturer son Compte.

10. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments constituant le Service et le Site (architecture, code source, design, textes, graphiques, logos, marques, images, sons, algorithmes) sont la propriété exclusive de CVS ou font l'objet de licences accordées à ce dernier. Toute reproduction, représentation, diffusion ou utilisation, totale ou partielle, sans autorisation préalable et écrite de CVS, est strictement interdite et constitutive de contrefaçon.

11. Données à caractère personnel

Dans le cadre des présentes CGU, CVS effectue un traitement de données à caractère personnel de l'Utilisateur, au sens du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD).

Les finalités de ce traitement sont :

- la gestion du Service,
- le respect des obligations légales,
- l'information des Utilisateurs en cas de modification ou d'annulation d'une Manifestation.

Les droits RGPD (accès, rectification, suppression, opposition, portabilité) peuvent être exercés auprès du service billetterie à l'adresse mail suivante : billetterie@chateauversailles-spectacles.fr

Pour en savoir plus sur ce traitement de données personnelles et ses droits relatifs à ces données, l'Utilisateur peut consulter la politique de protection de données : <https://www.chateauversailles-spectacles.fr/donnees-personnelles>

12. Responsabilité et garantie de CVS

CVS vérifie et garantit à l'Acheteur l'authenticité des Billets mis sur son Site. CVS ne saurait être tenu responsable :

- de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse d'un Billet après son téléchargement ;
- de tout dysfonctionnement temporaire de la Revente officielle indépendant de sa volonté ;
- de dommages indirects, pertes d'exploitation ou manque à gagner liés à l'utilisation du Service ; d'une utilisation du Service non conforme aux présentes CGU ;
- d'événements de force majeure.

La responsabilité relative à l'exécution de la Manifestation, à son accès, à son déroulement, ainsi qu'aux éventuelles modifications, reports ou annulations, relève des CGV de la Billetterie Officielle.

La Manifestation demeure soumise aux CGV de la Billetterie Officielle et au règlement applicable au lieu concerné.

13. Responsabilité de l'Utilisateur

Tout Utilisateur s'engage à utiliser le Service conformément aux présentes CGU, à la réglementation applicable et aux bonnes pratiques, à respecter les droits des autres Utilisateurs et de tiers, et à ne pas perturber le bon fonctionnement du Site.

Le Vendeur s'engage à :

- Être propriétaire légitime de chaque Billet mis en vente ;
- Garantir la validité et la conformité du Billet à la description de l'Offre ;
- Ne pas procéder à des ventes multiples du même Billet ;
- Informer immédiatement CVS de tout événement rendant le Billet indisponible ;
- Ne percevoir aucun paiement pour ce Billet en dehors du Site.

L'Acheteur s'engage à :

- Effectuer l'intégralité du paiement exclusivement via le Site ;
- Ne pas contester abusivement une transaction régulièrement effectuée ; Informer CVS de toute anomalie dès constatation.

14. Médiation

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

A défaut d'accord amiable, l'Utilisateur s'il agit en qualité de consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain – 75007 PARIS.

L'Utilisateur reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, l'Utilisateur peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL).

15. Langue et Litiges

Les présentes CGU sont soumises à l'application du droit français. Une version traduite en langue anglaise des CGU peut être mise à disposition à titre informatif. En cas de contradiction, d'incohérence ou de difficulté d'interprétation entre les différentes versions linguistiques, la version française prévaudra.

À défaut d'accord amiable, les tribunaux français seront seuls compétents.