

Conditions générales d'utilisation des plateformes de vente « Polyticket » proposées par ARCANITE SOLUTIONS Sàrl

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services d'ARCANITE SOLUTIONS Sàrl (Ci-après les « CGU ») visent à définir les droits et obligations respectifs d'ARCANITE SOLUTIONS Sàrl (Ci-après « Arcanite ») et des utilisatrices et utilisateurs des plateformes de vente en ligne d'Arcanite (Ci-après l'« Utilisateur ») et des prestations et services que cette dernière offre sur celles-ci.

En utilisant les plateformes de vente en ligne d'Arcanite (Ci-après « les Plateformes de vente »), l'Utilisateur accepte expressément les présentes CGU sans aucune modification et dans leur intégralité.

Arcanite permet aux Utilisateurs de ses Plateformes de vente d'accéder à un Système de billetterie en ligne (Ci-après le « Système de billetterie en ligne »). Elle agit en qualité d'agent d'Organisateurs de manifestations pour la vente de billets et fait bénéficier ceux-ci de son savoir-faire, de ses infrastructures et de ses équipements liés au Système de billetterie en ligne.

Les présentes CGU régissent l'utilisation des Plateformes de vente par l'Utilisateur. Les relations contractuelles éventuelles entre l'Organisateur (Ci-après l'« Organisateur » ou les « Organisateurs ») et les Utilisateurs des Plateformes de vente se portant acquéreur d'un billet (Ci-après l'« Acheteur » ou les « Acheteurs ») ne sont pas régies par les présentes CGU.

Partie 1 : Objet

Art. 1

Arcanite exploite des Plateformes de vente commercialisant des billets permettant la participation à divers événements culturels ou sportifs. Les Acheteurs de billets peuvent acquérir des billets pour ces manifestations (désignées ci-après par la "Manifestation" ou les « Manifestations ») via différents canaux de vente constituant les Plateformes de vente d'Arcanite. Via ses Plateformes de vente, Arcanite permet la conclusion directe de contrats entre les Organisateurs et les Acheteurs.

Art. 2

L'objet des présentes CGU est l'utilisation de prestations de service, que Arcanite fournit aux Acheteurs via les Plateforme de vente suivantes : Le site internet www.polyticket.ch, les sites internet de partenaires avec iframe, (désignées de façon générale ci-après par « les Plateformes de vente »). L'acceptation des présentes CGU s'effectue par l'utilisation des prestations de service correspondantes. Si l'acheteur utilise l'une des différentes prestations de service d'Arcanite, il sera exhorté à renouveler son acceptation des présentes CGU en cliquant sur le champ de confirmation correspondant.

Art. 3

L'utilisation des données personnelles est régie par la politique de confidentialité. La déclaration de protection des données fait partie intégrante des présentes CGU obligatoires.

Partie 2 : Prestations

Art. 4

Pour toutes les prestations, ce sont les présentes CGU d'Arcanite, disponibles sur les Plateformes de vente, qui prévalent. Arcanite peut à tout moment modifier l'étendue des prestations ou suspendre l'exécution de prestations de service.

Art. 5

Via ses Plateformes de vente, Arcanite permet la conclusion de contrats entre l'Acheteur et l'Organisateur. Arcanite agit en tant qu'agent des différents Organisateurs présents sur ses Plateformes de vente et n'est donc pas le partenaire

contractuel de l'Acheteur. Le contrat relatif à l'achat d'un billet est conclu exclusivement entre l'Acheteur et l'Organisateur, sur la base des présentes CGU et des conditions générales de vente de l'Organisateur, lesquels seront mises à disposition des Acheteurs directement sur les Plateformes de vente ou par renvoi au site internet de l'Organisateur.

Partie 3 : Conclusion du contrat

Art. 6 Commande de l'acheteur de billets

¹ L'aperçu des billets accessibles, fourni sur les Plateformes de vente, ne vaut que comme invitation à la soumission d'une offre de la part de l'Acheteur. L'Acheteur fait son choix sur les Plateformes de vente. Le choix effectué est affiché dans le « panier ». Par la confirmation de la commande, l'acheteur confirme son offre obligatoire pour l'achat des billets choisis. L'Acheteur est tenu de fournir les informations nécessaires de façon exhaustive et correcte lors de la procédure de commande.

² Seul l'Acheteur est responsable de commander les billets en temps voulu avant la date de la Manifestation sur les Plateformes d'Arcanite pour les Manifestations auxquelles il souhaite participer.

Art. 7 Inscription

¹ L'inscription sur la Plateforme de vente est facultative.

² Pour les Utilisateurs le désirant, un compte en ligne Polyticket, peut être configuré afin d'y enregistrer ses données personnelles. Il est protégé par un mot de passe lié à un nom d'utilisateur ou à une adresse e-mail -désigné ci-après par « données d'accès » ; le compte d'utilisateur correspondant « compte en ligne »).

³ Les données d'accès sont destinées à un usage personnel par celui-ci et doivent être traitées confidentiellement. Toutes les commandes effectuées via le compte en ligne sont considérées comme émanant de l'Utilisateur titulaire du compte en ligne et elles sont obligatoires pour ce dernier.

Art. 8 Confirmation de commande

En cas de commande via les Plateformes de vente, l'Acheteur de billets reçoit une confirmation de commande par courriel une fois la procédure de la commande terminée. Cette confirmation ne vaut expressément pas encore comme acceptation de l'offre par Arcanite.

Art. 9 Acceptation par Arcanite au nom et par ordre de l'Organisateur

Le contrat relatif à l'achat d'un billet entre l'Acheteur et l'Organisateur ne vaut comme conclu que lorsque les billets sont expédiés, rendus accessibles ou remis à l'Acheteur des billets. L'expédition, l'accessibilité ou la remise ne s'effectuent qu'après réception du paiement de l'Acheteur par Arcanite et ce indépendamment du mode de paiement.

Art. 10 Billets personnalisés

L'Organisateur a le droit de personnaliser les billets. À cet effet, il pourra imprimer sur le billet les données personnelles de la personne ayant le droit d'accès à la Manifestation. Si tel est le cas, seule la personne dont le nom figure sur le billet pourra avoir accès à la Manifestation. Si un Acheteur achète des billets pour plusieurs personnes, il devra s'assurer que les données personnelles de toutes les personnes sont indiquées sur les billets d'une manière complète et fidèle.

Partie 4 : Expédition des billets

Art.11 Généralités

¹ Après réception du paiement, l'Acheteur peut imprimer le billet sans modifier sa dimension, avec une imprimante adaptée, sur du papier blanc de format DIN A4, via le lien communiqué avec la confirmation de commande. L'acheteur de billets reconnaît qu'il est de sa propre responsabilité de disposer à ses propres risques de tous les équipements techniques nécessaires pour la réception et l'impression de son billet.

² Le billet imprimé doit être conservé soigneusement jusqu'à la Manifestation et ne doit présenter aucun endommagement, aucune salissure ou autre influence négative dans la zone du code lisible par machine, qui risqueraient d'empêcher le contrôle d'accès ou de lui nuire. Si le billet présente de tels dommages, salissures ou autres influences négatives, l'Acheteur ne peut pas faire valoir un droit d'accès à la manifestation et/ou au remboursement du prix payé.

³ L'Acheteur ne reçoit qu'une seule autorisation d'accès pour chaque billet acheté. Toute reproduction, copie, modification ou imitation du billet sont expressément interdites et toute diffusion électronique dudit billet à des tiers est expressément au risque de l'Acheteur. Mais en cas de perte ou d'endommagement du billet, l'Acheteur peut réimprimer à nouveau le billet, sachant qu'il a conscience du fait que l'accès à la Manifestation peut lui être refusé dans les cas cités à l'art. 11 al. 4 des présentes CGU. Le billet endommagé doit être détruit immédiatement. Si l'Acheteur a déjà effacé la version électronique du billet au moment de la perte ou de l'endommagement de la version imprimée, il peut soit réimprimer le billet en se connectant à son compte, s'il en possède un, sur une des Plateformes de vente d'Arcanite ou se mettre en rapport avec le service après-vente Arcanite. Arcanite envoie alors encore une fois le billet à l'Acheteur. Arcanite se réserve le droit de limiter le nombre des nouvelles expéditions.

⁴ L'Organisateur peut refuser l'accès à une Manifestation si plusieurs billets imprimés, reproductions, copies ou imitations d'un même billet sont en circulation et que le propriétaire d'un billet imprimé, d'une copie ou d'une imitation du billet respectif a déjà eu accès à la Manifestation. L'Organisateur n'est en particulier pas tenu de contrôler si l'identité du porteur du billet correspond à celle de l'Acheteur ou de contrôler l'authenticité du billet. Si le propriétaire d'un billet se voit refuser l'accès pour cette raison lors du contrôle d'accès, il n'a pas droit au remboursement du prix payé.

Art. 12 Expédition électronique pour les billets mobiles

¹ Pour les billets mobiles, l'expédition a lieu une fois le paiement effectué par e-mail à l'adresse indiquée par l'Acheteur. En fonction du type de mobile et des applications y étant installées, le billet mobile est affiché sous forme de lien ou d'image.

² L'acheteur de billets reconnaît qu'il est de sa propre responsabilité de disposer à ses propres risques de tous les équipements techniques nécessaires pour la réception du billet mobile. Le lien respectif ou l'image ne doivent pas être effacés. Toute reproduction, copie, modification ou imitation du billet sont expressément interdites et toute diffusion électronique dudit billet à des tiers est expressément au risque de l'Acheteur. En cas de perte de l'accès au billet ou en cas de dommage du mobile, l'acheteur de billets peut redemander le billet mobile en ligne en se connectant à son compte sur une des Plateformes de vente d'Arcanite. Arcanite se réserve le droit de limiter le nombre des nouvelles expéditions. Si le nombre limite d'expéditions autorisées est atteint, l'Acheteur doit se mettre en rapport avec le service après-vente d'Arcanite (ci-après « SAV »). Arcanite peut donner suite à la demande de renouvellement des billets mobiles.

Partie 5 : Revente des billets

Art. 13

¹ Tout commerce de billets achetés à des fins industrielles ou commerciales est interdit. Les violations de ladite règle peuvent entraîner la perte de la prestation liée au billet acheté, un droit à des dommages et intérêts ainsi qu'à des prétentions en restitution des profits vis-à-vis de l'Acheteur original du billet et des personnes ayant fait l'acquisition du billet. Les personnes, qui violent lesdites dispositions, peuvent être exclues de l'achat de billets.

² Pour les Acheteurs désirant revendre un billet acheté sur une des Plateformes de vente, Arcanite met à disposition, avec l'accord de l'Organisateur, une plateforme de revente en ligne des billets (désignés ci-après par la "Plateforme de revente").

³ Les modalités et les conditions d'utilisation de la Plateforme de revente seront définies d'entente avec chaque Organisateur et peuvent varier en fonction des Manifestations.

Partie 6 : Publicité et tirage au sort

Art. 14

Sans l'autorisation préalable expresse de l'Organisateur, l'Acheteur n'a pas le droit d'utiliser les billets dans sa publicité à l'attention du public et/ou pour ses tirages au sort.

Partie 7 : Prix

Art. 15

Les prix pour les billets, accessibles ou affichés sur les Plateformes de vente, s'entendent T.V.A. incluse.

Art. 16

Le prix de vente indiqué sur les Plateformes de vente comprend le prix du billet de l'Organisateur plus des frais de service, hors éventuels frais liés au paiement et à l'expédition. Les frais liés au mode d'expédition et/ou au mode de paiement sont affichés dans le panier pendant la procédure de commande.

Partie 8 : Paiement

Art. 17 Commande en ligne

Lors de la commande en ligne, le paiement s'effectue soit par débit de la carte de crédit indiquée pendant la procédure de commande, soit lors d'une précédente commande et enregistrée dans le compte utilisateur personnel de l'Acheteur, tel que Eurocard/MasterCard ou Visa. Sont aussi acceptés les modes de paiement Postfinance Card et Twint. Arcanite est libre de choisir les modes de paiement autorisés et si/quand les billets, qui n'ont pas été payés dans le délai imparti, sont remis en vente.

Partie 9 : Retour, remboursement, transfert et échange

Art. 18 Généralités

Le partenaire contractuel responsable envers l'Acheteur de l'exécution de la Manifestation transmise par Arcanite et lié au billet acheté auprès de cette dernière est l'Organisateur de ladite Manifestation. Arcanite n'est en aucun cas responsable de déterminer la possibilité, les conditions et le traitement d'un éventuel retour et remboursement ou d'un échange de billets achetés pour une Manifestation sur une de ses Plateformes de vente.

Art. 19 Transfert de billets personnalisés à une autre personne

L'Organisateur sera le seul à pouvoir décider si et à quelles conditions les billets personnalisés pourront être transférés à une autre personne. Si le transfert est autorisé, seul le premier Acheteur pourra demander le transfert.

Art. 20 Particularités en cas de déplacement de la date d'une Manifestation ou de modification d'un lieu de Manifestation

Si un Organisateur décide de déplacer la date d'une Manifestation ou de modifier le lieu d'une Manifestation, le billet reste valable, indépendamment des motifs de changement de date ou de modification du lieu de la Manifestation. Il revient à l'Organisateur de décider si les billets peuvent être retournés, remboursés ou échangés.

Art. 21 Traitement du retour de billets et remboursement

¹ Si l'Organisateur accepte un retour et un remboursement des billets ainsi que le traitement d'un retour conformément à l'art. 18, l'Acheteur a droit au remboursement du prix des billets.

² L'Acheteur doit remettre ou retourner, à ses frais, les billets dans le délai indiqué sur la page de la Manifestation correspondante sur les Plateformes de vente en main d'Arcanite. Après l'arrivée à échéance dudit délai, les Acheteurs seront considérés comme ayant renoncé à leur droit au remboursement.

³ Les billets commandés doivent être retournés à l'adresse communiquée à cet effet sur les Plateformes de vente d'Arcanite. En cas de paiement par carte de crédit, par Postfinance card ou par tout autre moyen de paiement accepté par Arcanite, le montant du remboursement est crédité dans un délai raisonnable, après réception des billets, sur la carte utilisée lors du paiement, respectivement sur le compte utilisé.

⁴ Le remboursement du prix payé pour les billets imprimables et mobiles s'effectue automatiquement à l'Acheteur de billets via un avoir sur la carte indiquée ou le compte indiqué au moment de la procédure de la commande. Seul l'acheteur de billets mentionné sur la commande, dispose d'un éventuel droit au remboursement. Ce droit n'est pas cessible.

Partie 10 : Obligations de l'Acheteur lors de la visite de la Manifestation

Art. 22

Par l'achat du billet ou l'utilisation des prestations de l'Organisateur, l'Acheteur, en plus des présentes CGU, accepte les conditions générales de vente, les conditions d'utilisation ou les conditions contractuelles de l'Organisateur. Celles-ci sont disponibles auprès de l'Organisateur y relatif.

Art. 23

Par l'achat des billets, l'Acheteur reconnaît les prescriptions de sécurité, d'accès, d'âge et autres prescriptions pour l'exécution de l'Organisateur respectif et il prend acte du fait qu'il peut être exclu de la Manifestation sans indemnisation en cas de non-respect des présentes prescriptions. Les prescriptions applicables sont disponibles auprès de l'Organisateur respectif.

Art. 24

Si les billets ont été émis sous forme personnalisée, seule la personne dont le nom figure sur le billet aura accès à l'événement. L'Organisateur aura le droit d'effectuer sur place les contrôles qui s'imposent. C'est pourquoi, le détenteur du billet doit être en mesure de s'identifier à l'aide d'une carte d'identité. Si le nom figurant sur le billet ne correspond pas au nom sur la carte d'identité ou si le nom sur le billet n'est pas lisible, l'accès à la Manifestation pourra être refusé sans aucun échange et sans aucun droit au remboursement.

Partie 11 : Garantie

Art. 25

Arcanite fournit ses prestations dans le cadre de ses ressources entrepreneuriales et des exigences prévisibles de façon soignée et conformément aux règles de l'art, dans la mesure où Arcanite ne se trouve pas dans l'incapacité de fournir les prestations pour des motifs dont elle n'est pas responsable.

Art. 26

Arcanite fournissant ses prestations via internet, l'Acheteur reconnaît qu'il peut y avoir des perturbations provisoires ou des interruptions dans l'exécution des prestations d'Arcanite, notamment en raison de dysfonctionnements techniques, de dérangements et de perturbations ou d'interruptions de réseaux de communication, en raison d'une

panne d'infrastructures IT, ou d'autres parties de l'infrastructure nécessaire pour exécuter la prestation. Arcanite n'accorde donc aucune garantie pour la disponibilité permanente ou pour l'absence d'erreurs dans ses prestations.

Partie 12 : Responsabilité d'Arcanite

Art. 27

En cas de violations des présentes CGU, Arcanite est responsable de façon illimitée vis-à-vis de l'Acheteur pour les dommages directs et prouvés, occasionnés par Arcanite par intention ou négligence caractérisée.

Art. 28

Toute responsabilité est expressément exclue pour des dommages indirects ou des dommages consécutifs découlant de l'utilisation des Plateformes de vente d'Arcanite. Les dommages consécutifs sont en particulier les manques à gagner, les dommages occasionnés à la réputation et la perte de données à la suite de perturbations préalables ou à des interruptions de la disponibilité des prestations d'Arcanite et par suite de défaillance des canaux de commercialisation, d'erreurs de transmission ou de la remise trop tardive de billets, d'informations sur des prix ou de prestations erronées et d'erreurs dans les confirmations de commande. Toute responsabilité d'Arcanite est exclue pour les contenus des sites internet d'Organisateurs et autres tiers, qui renvoient aux Plateformes de vente d'Arcanite ou auxquels les Plateformes de vente d'Arcanite renvoient.

Art. 29

Arcanite ne peut pas contrôler l'exhaustivité, l'exactitude et la licéité des billets et des prestations de l'Organisateur, commercialisées par Arcanite au nom et par ordre de l'Organisateur et n'assume aucune responsabilité à cet égard.

Art. 30

La responsabilité d'Arcanite n'est pas engagée si l'Organisateur ne remplit qu'incorrectement et/ou que partiellement ses obligations à prestations liées ou résultant du contrat conclu entre ce dernier et l'Acheteur. Seul l'Organisateur, respectivement l'Acheteur, et en aucun cas Arcanite, sont responsables de violations contractuelles, en particulier une organisation ou exécution médiocre de la Manifestation, une annulation de Manifestations, contraires au contrat, une qualité insuffisante des prestations et une violation des obligations de l'Acheteur lors de la visite de la Manifestation. La présente exclusion de responsabilité vaut également pour les droits quasi-contractuels et extracontractuels entre l'Acheteur et l'Organisateur, résultant du traitement du contrat, en particulier de l'organisation de et l'exécution de la Manifestation ou de l'utilisation de prestations de l'Organisateur.

Art. 31

Les présentes exclusions et limitations de responsabilité d'Arcanite ne valent que dans les limites des prescriptions légales impératives suisses.

Partie 13 : Responsabilité de l'Acheteur

Art. 32

L'Acheteur est responsable vis-à-vis d'Arcanite de façon illimitée pour les dommages directs prouvés et occasionnés par une intention contraire au contrat ou par négligence grossière.

Art. 33

L'Acheteur est tenu de rembourser à Arcanite les frais éventuellement occasionnés par une utilisation indue ou frauduleuse des données d'accès de l'Acheteur. En outre, l'Acheteur de billets imprimables ou mobiles est tenu de rembourser à l'Organisateur ou à Arcanite d'éventuels dommages liés à l'utilisation non autorisée de billets imprimés supplémentaires ou modifiés, de reproductions, de copies ou d'imitations.

Partie 14 : Propriété intellectuelle

Art. 34

Les Plateformes de vente et tous les contenus accessibles sur les Plateformes de vente d'Arcanite (désignés ci-après par "contenus") sont protégés par des droits d'auteur et sont la propriété exclusive et exhaustive d'Arcanite, si aucune disposition contraire n'a été conclue.

Les Plateformes de vente peuvent contenir des avertissements relatifs à des droits de protection et d'exploitation de tiers, dont l'Acheteur doit tenir compte. La reproduction (intégrale ou partielle), la diffusion, la transmission (électronique ou par d'autres moyens), la modification, la mise en lien ou l'utilisation des contenus à des fins publiques ou commerciales sont interdites sans autorisation écrite préalable d'Arcanite.

Partie 15 : Dispositions finales**Art. 35**

Le lieu d'exécution pour les prestations d'Arcanite, y compris l'envoi de billets, se situe au siège d'Arcanite.

Art. 36

L'Acheteur renonce à compenser des créances qu'il aurait à l'encontre d'Arcanite.

Art. 37

Arcanite se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les modifications sont communiquées sur les Plateformes de vente et entrent en vigueur au moment de leur mise en ligne.

Art. 38

Si certaines ou plusieurs dispositions des présentes CGU devaient être ou devenir nulles et non avenues ou non applicables, entièrement ou en partie, cela n'affectera en rien la validité des autres dispositions des présentes CGU ou l'achat des billets. Dans ce cas, les parties remplaceront la disposition nulle et non avenue ou non applicable par une disposition valide et applicable, qui répondra au maximum à l'objectif économique poursuivi par la disposition à remplacer. Cela s'applique également au cas où les présentes CGU devaient contenir une lacune.

Art. 39

Seul le droit suisse est applicable aux présentes CGU et aux litiges éventuels résultants ou liés à la relation entre Arcanite et l'Acheteur.

Art. 40

Le for exclusivement compétent pour tous les litiges entre Arcanite et l'Acheteur se situe au siège d'Arcanite. Arcanite est cependant en droit de porter plainte contre l'Acheteur de billets à son domicile.