

# Conditions générales de vente et d'utilisation de la plateforme Internet « ... »

## 1. Dispositions générales

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats de vente de billets électroniques conclus entre des consommateurs finaux (ci-après dénommés « clients »), par le biais de la plateforme Weezevent - **site internet : [www.bigfest-paris.com](http://www.bigfest-paris.com)** - , et Big Mamma (ci-après dénommée « *Big Mamma* ») à l'occasion du Big Fest, évènement culinaire réunissant de Chef de renommé et organisé par Big Mamma durant la semaine du 6 juin 2022 (ci-après dénommé le « *Big Fest* »).

1.2. Big Mamma, dans le cadre du Big Fest, met à disposition par le biais d'une plateforme Weezevent un site web à partir de laquelle les clients peuvent s'informer et acheter des billets en ligne pour l'évènement. Plusieurs billets électroniques peuvent être acquis au cours d'un même processus de commande. Dans un tel cas, les dispositions suivantes s'appliquent par analogie à l'ensemble des billets électroniques commandés.

1.3. Big Mamma intervient uniquement en tant que médiateur (intermédiaire) entre les clients et les intervenants-exploitants, tiers au Groupe. La relation juridique entre Big Mamma et le client se limite exclusivement à l'octroi de la possibilité d'acheter, par le biais de Big Mamma, des billets électroniques pour des visites et événements auprès des exploitants correspondants. Par conséquent, Big Mamma décline toute responsabilité en cas de vices et défauts des prestations réservées par le client auprès de l'exploitant.

1.4. En cliquant sur le bouton « Payer », le client présente à l'exploitant concerné une offre pour la conclusion d'un contrat de vente de billet électronique. Une fois le paiement effectué, l'acceptation de cette offre a lieu par voie de transmission d'un billet électronique à imprimer en ligne. Ceci tient lieu de conclusion d'un contrat de vente de billet électronique. La remise du billet au client s'effectue par impression du billet électronique commandé. Le billet peut aussi être imprimé à partir du navigateur Internet, à la fin du processus de commande. Le client est seul responsable de l'impression de son billet électronique et il devra s'assurer que l'impression soit lisible et inclue bien l'intégralité du billet.

1.5. Les billets électroniques ne sont valables que pour la période spécifiée lors de l'achat ou aux dates et horaires spécifiés lors de l'achat. Dans le cas où des dates et horaires concrets sont proposés, le client peut choisir, lors de la commande du

billet, la date (l'horaire) de son choix parmi les diverses disponibilités. Une fois le contrat conclu, la date et/ou l'horaire ne peuvent plus être modifiés.

1.6. Le billet électronique ne peut être utilisé que pour le moment sélectionné (date, éventuellement période) ou au cours de sa durée de validité prévue. Une fois le billet électronique expiré, il n'est plus possible de l'utiliser : dans un tel cas, le billet perd sa validité.

1.7. Pour pouvoir participer à la prestation réservée, le client doit, avant le début de la prestation, présenter son billet électronique imprimé. Le billet est alors validé selon la procédure technique utilisée par l'exploitant correspondant (p. ex. tourniquet, validation électronique ou manuelle du billet par le personnel de surveillance). Pour les billets donnant le droit de participer à plusieurs prestations à la fois (billets combinés), la validation a lieu dans l'ordre d'accès aux différentes prestations. Le principe du premier accès s'applique : cela signifie qu'une fois le billet électronique validé lors du premier accès à une prestation spécifique, il ne sera plus possible d'accéder à la même prestation en utilisant le même billet électronique (dans le cas des billets combinés, ceci n'affecte pas l'accès aux autres prestations pour lesquelles le billet n'a pas encore été validé). Un billet non valide ou déjà validé ne permet pas de participer à la prestation réservée.

1.8. Le client n'est pas habilité à réaliser plusieurs impressions du même billet électronique ni à dupliquer, reproduire ou diffuser le billet électronique de quelque manière que ce soit. Le client doit prendre soin de conserver son billet électronique à un endroit sûr, afin d'éviter tout emploi abusif. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que l'ordinateur ou le téléphone portable utilisé pour l'achat et la sauvegarde de son billet électronique soit bien équipé des outils de sécurité techniques actuels, en vue d'éviter toute utilisation abusive ou toute duplication du billet par un tiers non autorisé.

1.9. En utilisant le billet électronique, le client accepte de se comporter en bon père de famille à l'égard de l'ensemble des personnes présentes sur site ainsi que vis-à-vis du site en lui-même. A défaut, le client sera responsable des dommages et dégradations causés, sans aucune recours contre Big Mamma, ce qu'il accepte expressément.

1.10. L'ensemble des rapports contractuels et extra contractuels sont régis par le droit français à titre supplétif. Il est ici précisé que le client ne dispose d'aucun droit de résiliation concernant l'achat de son billet.

1.11. En cliquant sur « je déclare avoir lu et accepter les conditions générales de vente », le client reconnaît la validité des présentes conditions générales ainsi que des éventuelles conditions générales de vente de l'exploitant. Celles-ci sont mises

à disposition du client par le biais d'un lien séparé, directement lors de cette déclaration avant la conclusion du contrat. Toute divergence par rapport à ces conditions générales ne saurait être valide que si elle a été convenue par écrit entre les deux parties contractantes.

## **2. Paiement**

2.1. Le paiement des billets électroniques commandés s'effectue via la méthode de paiement que le client a sélectionnée au cours du processus de commande.

2.2. Si le paiement est annulé avant le début de la visite, le billet électronique sera déclaré non valide.

## **3. Tarifs**

3.1. Tous les tarifs affichés dans le système de billetterie électronique sont indiqués en euros, TVA comprise, qu'il s'agisse du format journée ou du format week-end.

3.2. Si Big Mamma décide d'un possible tarif réduit et le client y a recours, il devra, avant le début de la visite, présenter un justificatif correspondant.

## **4. Manquements à l'obligation contractuelle et garantie**

4.1. Big Mamma et l'exploitant n'assument aucune responsabilité vis-à-vis du client pour tout dommage découlant d'une duplication non autorisée ou d'un usage abusif de son billet électronique.

4.2. Big Mamma ne saurait être tenu responsable de tout problème éventuel survenu dans le cadre de l'impression du billet électronique par le client. De même, Big Mamma n'est pas responsable de l'exactitude ni du bon fonctionnement de l'adresse e-mail fournie par le client, ni de tout problème éventuel survenant suite à l'indication d'une adresse e-mail erronée ou non fonctionnelle.

4.3. Big Mamma intervient uniquement en tant qu'intermédiaire entre les parties contractantes (client et exploitant) et n'assume donc aucune responsabilité en cas de retard ou d'impossibilité d'exécution de la prestation réservée. Dans un tel cas, le client doit se tourner vers son cocontractant, c'est-à-dire l'exploitant fournissant la prestation réservée.

## **5. Service clientèle**

5.1. En cas de problème survenant au cours de l'exécution de la prestation réservée, le client est invité à contacter Big Mamma qui fera l'intermédiaire.

5.2. Règlement extrajudiciaire des litiges en vertu de l'art. 14, al. 1 du règlement relatif au RLLC :

La Commission européenne met à disposition une plateforme dédiée au règlement en ligne des litiges (RLL), disponible sous le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous ne sommes ni contraints, ni disposés à participer à une procédure de règlement des litiges face à un organe de conciliation pour consommateurs.

## **6. Protection des données**

6.1 Les informations recueillies sur le client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'entreprise nom de l'entreprise et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des travaux commandés et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces travaux.

6.2 Le responsable du traitement des données est l'entreprise [...]. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

6.3 Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire.

6.4 Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide.

6.5 En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## **7. Utilisation du site Internet**

7.1. Big Mamma permet au client d'utiliser son site Internet à des fins d'acquisition de billets électroniques. Le client n'est pas autorisé à dupliquer, publier ni exploiter de toute autre manière tout ou partie du contenu du site Internet.

7.2. Big Mamma n'est pas responsable des sites Internet vers lesquels son site dédié au Big Fest fournit des liens. Big Mamma décline toute responsabilité pour les sites indiqués en lien.

7.3. Big Mamma n'est pas en mesure de garantir que son site Internet fonctionne sans aucune erreur ni interruption. Lorsque cela est techniquement possible dans la mesure du raisonnable, Big Mamma s'efforce d'éviter toute erreur ou interruption dans le fonctionnement de son site Internet. Néanmoins, Big Mamma ne garantit pas que la commande de billets électroniques sur son site soit à tout moment possible. Big Mamma est habilitée à mettre son site Internet temporairement hors-ligne ou à restreindre ses services de toute autre façon, lorsque ceci s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité ou en vue de mettre en place diverses mesures techniques (notamment pour des travaux de maintenance).

7.4. Big Mamma n'est pas en mesure de garantir que son site Internet ne contienne aucun virus ni aucun autre agent susceptible de créer une défaillance. En cas de dommage faisant suite à une défaillance, un virus, une erreur ou une interruption, Big Mamma ne saurait être tenu responsable que s'il a provoqué cette défaillance, ce virus, cette erreur ou cette interruption intentionnellement ou par négligence grave.

## **8. Autres dispositions**

8.1. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales devaient s'avérer non valides, la validité des dispositions restantes ne s'en trouve en aucun cas affectée.

8.2. Les déclarations écrites (notamment l'e-mail de confirmation contenant le billet électronique) sont considérées parvenues au destinataire dès lors qu'elles ont été envoyées à la dernière adresse e-mail fournie par le client.

8.3. Seuls les accords convenus sous forme écrite s'appliquent. Toute modification des conditions générales de vente nécessite aussi la forme écrite ; ceci s'applique également à une décision d'abandon de l'exigence de forme écrite. Les accords conclus par voie orale ne sont pas juridiquement contraignants.

8.4. Le droit français s'applique pour la présente relation contractuelle.