

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - LINEUP

Table des matières

1. OBJET	2
2. DÉFINITIONS	2
3. CHAMP D'APPLICATION	4
4. RÔLE DE LINEUP ET ABSENCE DE RESPONSABILITÉ ORGANISATEUR	4
6. PRIX	5
6.1 Prix des Produits	5
6.2 Frais de service LineUp	5
7. COMMANDE	5
7.1 Archivage et Preuve (Loi Française)	5
8. PAIEMENT ET SÉCURITÉ	5
8.1 Paiement via Stripe	5
8.2 Mandat d'encaissement	6
9. BILLETS, ACCÈS ET REVENTE	6
9.1 Validité	6
9.2 Interdiction de revente illicite	6
10. DROIT DE RÉTRACTATION	6
10.1 Absence de droit de rétractation pour les Événements (Billetterie)	6
10.2 Renonciation pour les Contenus Numériques et Services immédiats	7
11. ANNULATION, REVENTE ET REMBOURSEMENT	7
11.1 Politique de l'Organisateur	7
11.2 Système de revente de Billets à l'initiative du Client	7
11.3 Remboursement en cas d'annulation de l'Évènement par l'Organisateur	8
11.4 Non-remboursement des Frais de Service	8
11.5 Délais de remboursement	8
12. RESPONSABILITÉ	8
13. DONNÉES PERSONNELLES	9
14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION	9
14.1 Principe général	9
14.2 France	9
14.3 Belgique	9
14.4 Québec	9

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les utilisateurs (ci-après les « Clients ») peuvent acheter, via la plateforme LineUp (ci-après la « Plateforme »), des billets d'accès à des événements ainsi que des services et prestations associés (ci-après ensemble les « Produits »).

LineUp agit exclusivement en qualité d'intermédiaire technique mettant à disposition une solution de mise en relation, de paiement et de gestion entre les Clients et les organisateurs d'événements ou prestataires de services (ci-après les « Organismes »).

2. DÉFINITIONS

Les définitions suivantes sont applicables à l'intégralité des CGV et des Conditions Particulières.

« Client » : toute personne physique ou morale achetant un Produit via la Plateforme.

« Organisme » : toute personne physique ou morale utilisant la Plateforme pour proposer, organiser et commercialiser des Événements et/ou des Services.

« Prestataire » : toute personne physique ou morale fournissant un Service physique ou numérique proposé via la Plateforme.

« Plateforme » : la plateforme numérique exploitée par LineUp, accessible via site internet et/ou applications, permettant la mise en relation, la vente de billets et de services, et la gestion des paiements.

« LineUp » : la société exploitant la Plateforme, agissant exclusivement en qualité d'intermédiaire technique et de mandataire d'encaissement.

« **Produit** » : tout billet d'accès à un Événement et/ou tout service ou prestation proposé à la vente via la Plateforme.

« **Billet** » : titre d'accès, matérialisé sous forme électronique, permettant l'accès à un Événement dans les conditions définies par l'Organisateur.

« **Événement** » : toute manifestation culturelle, festive, sportive, professionnelle ou assimilée, organisée par un Organisateur et proposée via la Plateforme.

« **Service** » : toute prestation physique ou numérique fournie par un Organisateur ou un Prestataire, liée ou non à un Événement.

« **Frais de service** » : rémunération perçue par LineUp en contrepartie de l'utilisation de la Plateforme et de ses services techniques.

« **Commande** » : toute opération par laquelle le Client valide l'achat d'un Produit via la Plateforme.

« **Stripe Connect** » : solution de paiement opérée par Stripe permettant l'encaissement des paiements par les Organisateurs et le reversement des fonds.

« **Revente** » : mécanisme intégré à la Plateforme permettant à un Client de placer son Billet en attente de rachat par un nouvel Acheteur, dans les conditions définies à l'article 11.2 des présentes CGV.

« **Client vendeur** » : Client titulaire d'un Billet qui initie une demande de Revente via la Plateforme.

« **Nouvel Acheteur** » : personne physique ou morale qui achète un Billet précédemment mis en Revente par un Client vendeur via la Plateforme.

« **Frais de revente** » : frais facturés par LineUp au Client vendeur lors d'une Revente, prélevés sur le montant qui lui est reversé.

« **Frais de rachat** » : frais facturés par LineUp au Nouvel Acheteur lors de l'achat d'un Billet mis en Revente, ajoutés au prix d'achat du Billet.

« **Commission LineUp** » : rémunération perçue par LineUp auprès de l'Organisateur en contrepartie des Services rendus, dont les modalités sont précisées dans les Conditions Particulières ou lors de l'utilisation de la Plateforme.

3. CHAMP D'APPLICATION

Ces CGV s'appliquent à toute Commande effectuée sur la Plateforme. Elles complètent les Conditions Générales d'Utilisation (CGU). En cas de contradiction, les CGV prévalent pour les aspects liés à la vente et au paiement. La validation d'une Commande vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

4. RÔLE DE LINEUP ET ABSENCE DE RESPONSABILITÉ ORGANISATEUR

Important : LineUp n'est ni l'organisateur des événements, ni le fournisseur des services. Le contrat de vente est conclu directement entre le Client et l'Organisateur/Prestataire.

En conséquence, LineUp ne saurait être tenue responsable :

Du déroulement, du contenu ou de la qualité de l'Événement.

De l'annulation ou du report de l'Événement.

De toute modification décidée par l'Organisateur.

5. PRODUITS PROPOSÉS

Les Produits disponibles sur la Plateforme peuvent inclure :

Billets d'accès : Pour des événements datés (concerts, festivals, soirées, conférences, etc.).

Services et Prestations : Options VIP, consommations, activités, ou contenus numériques (liés ou non à un événement daté).

Les caractéristiques essentielles, les horaires et les règles d'accès sont définis par l'Organisateur sous sa seule et entière responsabilité.

6. PRIX

6.1 Prix des Produits

Les prix sont fixés par l'Organisateur. Ils sont indiqués en euros (€) ou dans la devise locale applicable (ex: \$ CAD), toutes taxes comprises (TTC).

6.2 Frais de service LineUp

En contrepartie de l'utilisation de la Plateforme, LineUp facture des frais de service au Client.

Affichage : Ces frais sont indiqués distinctement avant la validation finale de la commande.

Spécificité Québec/Canada : Conformément à la législation locale, le prix affiché dès la première étape inclut le total des sommes à payer (prix du billet + frais), hors taxes de vente si la loi le permet.

Spécificité Belgique : Conformément au Livre VI du Code de droit économique belge, le prix total (incluant les frais de service) est affiché de manière claire et lisible avant la validation de la commande. Le bouton de validation indique clairement que la commande implique une obligation de paiement.

Barème indicatif : Les frais peuvent varier. Le montant exact est celui affiché dans le panier.

Ces frais rémunèrent l'exécution immédiate et complète des services technologiques fournis par LineUp au moment de l'achat (notamment la mise à disposition de l'infrastructure, le traitement sécurisé du paiement, l'édition et la sécurisation du billet électronique). Ces services étant entièrement exécutés dès la validation de la commande, les frais de service sont définitivement acquis à LineUp et ne sont pas remboursables, y compris en cas d'annulation, de report ou de modification de l'Événement par l'Organisateur, sous réserve des dispositions impératives de la loi locale applicable au consommateur.

7. COMMANDE

La commande est ferme dès sa validation et son paiement intégral. Le Client doit vérifier le contenu de son panier (date, lieu, prix) avant de valider.

7.1 Archivage et Preuve (Loi Française)

Pour toute commande d'un montant supérieur à 120 euros, LineUp assure la conservation de l'écrit constatant la commande pendant une durée de 10 ans et en garantit l'accès au Client à tout moment sur simple demande, conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation et aux dispositions équivalentes du Livre VI du Code de droit économique belge.

8. PAIEMENT ET SÉCURITÉ

8.1 Paiement via Stripe

Les paiements sont traités par Stripe. En validant la commande, le Client accepte les conditions d'utilisation de Stripe. (<https://stripe.com/fr/legal>)

8.2 Mandat d'encaissement

Le Client reconnaît que LineUp encaisse les fonds au nom et pour le compte de l'Organisateur via un compte de cantonnement (Stripe Connect). LineUp ne détient pas les fonds de la vente des billets, qui sont reversés à l'Organisateur.

9. BILLETS, ACCÈS ET REVENTE

9.1 Validité

Le Billet est unique (QR Code). La première présentation du code invalide toute utilisation ultérieure. L'Organisateur peut exiger une pièce d'identité.

9.2 Interdiction de revente illicite

Conformément à l'article 313-6-2 du Code pénal français, à la Loi belge du 30 juillet 2013 relative à la revente de titres d'accès à des événements (et législations équivalentes), il est interdit de vendre ou d'offrir à la vente des titres d'accès à une manifestation culturelle ou sportive de manière habituelle sans l'autorisation de l'organisateur. Pour les Clients résidant au Québec, la revente de billets est encadrée par l'article 236.1 de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, c. P-40.1) : aucun billet ne peut être revendu à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé, sauf consentement préalable du producteur du spectacle et information claire du consommateur. Le Client s'interdit d'utiliser la Plateforme ou les Billets à des fins spéculatives.

10. DROIT DE RÉTRACTATION

10.1 Absence de droit de rétractation pour les Événements (Billetterie)

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation français et à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique belge, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée. Pour les Clients résidant au Québec, cette même exception s'applique en vertu de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, c. P-40.1) : l'achat d'un billet pour un événement à date fixée constitue une prestation de services de loisirs pour laquelle aucun droit de rétractation n'est applicable. En conséquence, les billets de concerts, festivals, soirées et événements datés ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés par LineUp, quelle que soit la juridiction applicable.

10.2 Renonciation pour les Contenus Numériques et Services immédiats

Pour les Produits ne relevant pas de la billetterie datée (ex: téléchargement immédiat, service activé instantanément) : le Client accepte expressément que l'exécution du service commence avant la fin du délai de 14 jours et renonce expressément à son droit de rétractation (Art. L.221-28 1° et 13° du Code de la consommation français ; Art. VI.53, 1° et 13° du Code de droit économique belge).

11. ANNULATION, REVENTE ET REMBOURSEMENT

11.1 Politique de l'Organisateur

L'Organisateur est seul décisionnaire des conditions d'annulation, de report, de modification et de remboursement liées à son Événement. Le Client reconnaît que LineUp agit exclusivement en qualité d'intermédiaire technique et de mandataire d'encaissement, et que le contrat relatif à l'Événement est conclu directement entre le Client et l'Organisateur.

Le Client reconnaît que LineUp agit exclusivement en qualité d'intermédiaire technique et de mandataire d'encaissement, et que le contrat relatif à l'Événement est conclu directement entre le Client et l'Organisateur.

11.2 Système de revente de Billets à l'initiative du Client

Le Client souhaitant obtenir le remboursement de son Billet peut utiliser le système de revente intégré à la Plateforme. Le Billet est alors placé en attente de revente. La revente ne devient effective que lorsqu'un nouvel Acheteur achète un Billet pour le même Événement. Si aucun

acheteur ne se présente avant la date de l'Événement, la demande de revente est annulée et le Client conserve son Billet.

Frais applicables :

- Le Client vendeur supporte des frais de revente, prélevés sur le montant qui lui est reversé ;*
- Le nouvel Acheteur supporte des frais de rachat, ajoutés au prix d'achat du Billet ;*
- Les montants exacts des frais sont communiqués avant la validation de l'opération.*
- Le montant reversé au Client vendeur = Prix Total initialement payé – Frais de Service initiaux – Frais de revente LineUp.*

Le reversement est effectué dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés suivant la revente effective, sur le moyen de paiement initial.

11.3 Remboursement en cas d'annulation de l'Évènement par l'Organisateur

Le remboursement initié par l'Organisateur porte sur le Prix de Vente du Billet (valeur faciale). Sauf faute de LineUp, les Frais de Service restent acquis à LineUp conformément à l'article 6.2.

Spécificité Québec : *En cas d'annulation totale d'un Événement, si la législation impérative applicable au lieu de résidence du Client (notamment l'article 272 de la Loi sur la protection du consommateur au Québec) impose un remboursement intégral incluant les frais accessoires, le Client sera remboursé à 100% de la somme versée. L'Organisateur reconnaît et accepte expressément qu'il supporte l'intégralité du risque financier lié à l'annulation de son Événement. En conséquence, si LineUp est tenue légalement ou judiciairement de rembourser les Frais de Service aux Clients, l'Organisateur s'engage à indemniser LineUp à hauteur de l'intégralité de ces montants. LineUp sera de plein droit autorisée à recouvrer ces sommes par compensation sur les fonds dus à l'Organisateur via Stripe Connect ou par toute autre voie de droit.*

11.4 Non-remboursement des Frais de Service

Les Frais de Service rémunèrent l'infrastructure technologique et le traitement de la commande, services qui sont entièrement exécutés dès la validation de l'achat. En conséquence, les Frais de Service restent acquis à LineUp et ne sont pas remboursables par la Plateforme, y compris en cas d'annulation, de report ou de modification de l'évènement par l'Organisateur.

Dérogation applicable au Québec : Par exception à ce qui précède, si la législation impérative applicable au lieu de résidence du Client (notamment l'article 272 de la Loi sur la protection du consommateur au Québec) impose le remboursement intégral des frais accessoires en cas d'inexécution du contrat par l'Organisateur, le Client sera remboursé de l'intégralité des sommes versées. Conformément à l'article 11.3 des présentes, le coût financier de ce remboursement intégral sera intégralement supporté par l'Organisateur de l'Événement, qui s'engage à indemniser LineUp à première demande.

11.5 Délais de remboursement

Le Client est informé que les délais d'affichage d'un remboursement sur son relevé bancaire dépendent de son établissement bancaire et peuvent varier de 5 à 15 jours ouvrés après l'initiation du remboursement par LineUp ou l'Organisateur.

12. RESPONSABILITÉ

LineUp est tenue à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour les dommages résultant de l'exécution du contrat par l'Organisateur ou le Client, ou d'un cas de force majeure. En tout état de cause, sauf en cas de faute lourde, de dol, de dommage corporel, ou disposition impérative contraire de la loi applicable (notamment la Loi sur la protection du consommateur pour les résidents du Québec), la responsabilité financière globale de LineUp est strictement limitée au montant des Frais de service effectivement perçus par LineUp sur la Commande concernée.

13. DONNÉES PERSONNELLES

Les données sont traitées conformément à la Politique de Confidentialité de LineUp. Le Client est informé que ses données (Nom, Prénom, Email) sont transmises à l'Organisateur pour permettre le contrôle d'accès et la gestion de l'événement.

14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

14.1 Principe général

Les présentes CGV sont régies par le droit français, sous réserve des dispositions ci-dessous propres à chaque territoire de commercialisation.

14.2 France

Tout litige relève de la compétence des tribunaux français. Préalablement à toute action, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 4 rue Saint-Jean, 75017 Paris – www.cm2c.net. Il peut également accéder à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur. Il doit avoir préalablement tenté de résoudre le litige directement auprès de LineUp via contact@lineup-event.com. Cette procédure s'applique également aux consommateurs résidant en Belgique ou dans tout autre État membre de l'Union européenne.

14.3 Belgique

Le consommateur résidant en Belgique conserve le bénéfice des dispositions impératives du Livre VI du Code de droit économique et peut, à son choix, saisir les tribunaux de son domicile ou les tribunaux français. Il peut recourir au Service de médiation pour le consommateur (mediationconsommateur.be) ainsi qu'à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

14.4 Québec

Le consommateur résidant au Québec bénéficie de la compétence impérative des autorités québécoises prévue à l'article 3149 du Code civil du Québec ; il peut, à son choix, porter tout litige devant les tribunaux du district judiciaire de son domicile au Québec ou devant les tribunaux français. La Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, c. P-40.1) et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1, dite « Loi 25 ») s'appliquent à titre de lois impératives ; toute stipulation des présentes qui lui serait contraire est réputée non écrite à son égard (art. 261 LPC). Préalablement à toute action judiciaire, le consommateur peut soumettre le différend à l'Office de la protection du consommateur (www.opc.gouv.qc.ca) ou saisir la Division des petites créances de la Cour du Québec.