

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET CONDITIONS  
GÉNÉRALES DE VENTE**  
**APPLICABLES À COMPTER DU 11 MAI 2020**

## **1.PREAMBULE**

L'accès au site Internet REELAX TICKETS ([www.reelax-tickets.com](http://www.reelax-tickets.com)) et l'utilisation de son contenu est soumis aux présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées « **Conditions Générales d'Utilisation** »).

Le fait d'accéder et de naviguer sur le site REELAX TICKETS constitue de la part de l'utilisateur une acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation. Ces dernières étant mises à jour régulièrement, l'utilisateur est invité à les consulter à chacune de ses visites.

En outre, la souscription des services payants proposés par le site internet REELAX TICKETS sont soumis aux présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « **Conditions Générales de Ventes** »). La souscription à un ou plusieurs services payants du site internet REELAX TICKETS emporte de plein droit acceptation expresse et sans réserve des Conditions Générales de Ventes par l'utilisateur du site.

## **2. DÉFINITIONS**

« **Acheteur(s)** » : désigne tout Utilisateur qui utilise le Site pour y acheter un ou plusieurs Billets.

« **Billet(s)** » : désigne le ou les billets événementiel(s) (tels que notamment spectacles, concerts, théâtres, festivals), sport ou loisirs mis en vente par un Vendeur grâce à la Plateforme. Un billet constitue un droit d'entrée pour un Événement.

« **Billetterie primaire** » : désigne l'ensemble des billets qui ont été achetés via la billetterie officielle de l'Événement ou l'un des revendeurs officiels.

« **Billetterie secondaire** » ou « **Billet de seconde main** » ou « **Billet d'occasion** » : désigne l'ensemble des billets provenant de la Billetterie primaire qui sont revendus quel que soit le moyen à l'intention d'une personne physique ou morale.

« **Commande** » : désigne la volonté d'un Utilisateur d'acheter un Billet sur les Services de REELAX TICKETS. Cette volonté est matérialisée lors du clic sur le bouton « Acheter ».

« **Événement** » : désigne tout spectacle, conférence, festival, rencontre sportive, atelier, soirée, stage ou événement de toute nature qu'un Organisateur peut être amené à produire, organiser ou accueillir dans une salle ou tout autre lieu pouvant accueillir du public.

« **Frais de service** » : désigne le montant payé par l'Acheteur d'un Billet, en sus du Prix de vente du Billet fixé par le Vendeur. Les frais de services sont destinés à couvrir les frais d'exploitation de la Plateforme.

« **Nous** » : désigne la Plateforme.

« **Organisateur** » : désigne la personne organisant un Événement pour lequel REELAX TICKETS a été mandatée afin d'assurer à son public la possibilité de vendre et d'acheter des Billets de seconde main sans aucun risque.

« **Plateforme** »: désigne indistinctement le site internet « relax-tickets.com » accessible à l'adresse « www.reelax-tickets.com ». La Plateforme met en relation des Acheteurs et des Vendeurs de Billets d'occasion. Le site comprend l'infrastructure ainsi que le contenu, notamment les textes, sons, images fixes ou animées, vidéos et bases de données.

« **Prix de vente du(es) Billet(s)** » : désigne le prix de vente choisi par le Vendeur pour son Billet. Le prix de vente ne peut en aucun cas dépasser la Valeur faciale du Billet, conformément à la législation française en vigueur (loi du 27 juin 1919) dans le cas d'Événements bénéficiant de subventions publiques.

« **Prix de vente total du(es) Billet(s)** » : désigne le montant total payé par l'Acheteur d'un ou de plusieurs Billet(s), et qui comprend le Prix de vente du Billet ainsi que tous les autres Frais (transaction, Frais de service...) associés à l'achat et le prix des éventuelles options souscrites par l'Acheteur au moment sa Commande.

« **Reelax Tickets** » : désigne la société Reelax Tickets, au capital de 3000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de RENNES sous le numéro 852 723 063,dont le siège social est situé 21 Rue Jean Marie Duhamel.

« **Services** » : désigne les services présentés par REELAX TICKETS par l'intermédiaire de la Plateforme, à savoir la mise en relation entre Acheteurs et Vendeurs de Billets d'occasion ainsi que la mise en vente de Billets d'occasion puis l'achat de Billets d'occasion.

« **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne, physique ou morale qui utilise la plateforme soit pour y rechercher un billet, soit pour y créer une alerte, soit pour y déposer une annonce de vente de Billets, soit pour consulter une annonce et/ou effectuer un achat, et, plus généralement toute personne qui accède à la Plateforme.

« **Vendeur(s)** »: désigne tout Utilisateur qui utilise le Site pour y proposer une annonce de vente d'un ou plusieurs billets.

« **Valeur faciale du Billet** » : désigne la valeur attribuée au Billet par son émetteur, et qui est imprimé au recto du Billet. Si le Billet ne comporte pas de Valeur faciale, alors celle-ci est considérée comme nulle.

« **Vous** » : désigne les Utilisateurs

### **3. OBJET – CHAMPS D'APPLICATION**

#### **3.1 Conditions Générales d'Utilisation**

Les Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels les Utilisateurs utilisent les Services de REELAX TICKETS et ses différentes fonctionnalités et notamment de définir les conditions d'utilisation des Services et de souscription aux d'alertes.

Ces Conditions Générales d'Utilisation s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Ces Conditions Générales d'Utilisations sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Comme indiqué ci-dessus, le fait d'accéder et de naviguer sur le site REELAX TICKETS constitue de la part de l'utilisateur une acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation. Ces dernières étant mises à jour régulièrement, l'utilisateur est invité à les consulter à chacune de ses visites.

#### **3.2 Conditions Générales de Vente**

Les Conditions Générales de Vente ont pour objet de déterminer les conditions de souscription par l'Utilisateur aux Services proposés par la Plateforme. Les présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent ainsi sans restriction ni réserve à tout achat des Services proposés par la Plateforme.

Les caractéristiques principales des Services, sont présentées sur la Plateforme. L'Utilisateur est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de Commande et/ou avant toute mise en vente de Billets sur la Plateforme. Le choix, l'utilisation ou l'achat d'un ou plusieurs des Services est la seule responsabilité de l'Utilisateur.

Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de Commande et/ou de mise en vente de son Billet en ligne.

La validation de la Commande ou de la mise en vente d'un Billet par un Utilisateur vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

### **4. FONCTIONNEMENT ET UTILISATION DE LA PLATEFORME**

#### **4.1 Fonctionnement général de la plateforme :**

REELAX TICKETS permet à des Utilisateurs souhaitant vendre leurs Billets de spectacles de :

- mettre en vente un Billet en utilisant un service légal et autorisé par l'Organisateur de l'Événement ;
- si le Billet est acheté par un Utilisateur, sécuriser et assurer la transaction financière entre l'Acheteur et le compte bancaire du Vendeur.

REELAX TICKETS permet à des Utilisateurs souhaitant acheter des Billets de spectacles à des particuliers de :

- procéder simplement au paiement du Billet ;
- recevoir un billet à son nom et avec un nouveau code barre unique ;

REELAX TICKETS permet à des Utilisateurs recherchant des Billets de spectacles de :

- souscrire à une alerte aux billets pour être prévenu par mail dès qu'un nouveau billet est disponible sur REELAX TICKETS ;

#### 4.2 Liste des Événements disponibles sur REELAX TICKETS :

Afin d'assurer un service exempt de toute fraude, les Utilisateurs peuvent uniquement vendre et acheter des Billets pour les Événements des Producteurs de spectacles avec qui REELAX TICKETS a conclu préalablement des contrats de partenariat. En conséquence, les Utilisateurs peuvent uniquement vendre et acheter des Billets pour les Événements listés sur la Plateforme à l'adresse suivante : <https://reelax-tickets.com/evenements>.

IMPORTANT: chaque jour, les équipes de REELAX TICKETS s'efforcent d'élargir le nombre d'Événements disponibles sur nos Services, mais si Vous ne trouvez pas l'Événement de votre choix sur notre site. Nous Vous recommandons de contacter l'Organisateur de l'Événement en lui demandant d'intégrer notre service. Une fois la demande reçue, l'Organisateur pourra nous notifier, puis mettre en place nos Services et ainsi Vous permettre de vendre et acheter des Billets pour l'Événement qui Vous intéresse.

#### 4.3 Création de compte

Les Utilisateurs peuvent gratuitement et à tout moment créer un compte sur REELAX TICKETS en cliquant sur le bouton connexion.

La création du compte est obligatoire pour vendre un billet et pour souscrire aux alertes aux Billets. Cependant, elle n'est pas nécessaire pour acheter un Billet.

Afin de créer son compte REELAX TICKETS, l'Utilisateur doit remplir un formulaire où il doit renseigner une adresse email valide et un mot de passe unique. De surcroît, l'Utilisateur doit prendre connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisations, de la politique de confidentialité et les accepter en cochant la case dédiée à cet effet.

Afin de finaliser la création de compte, l'Utilisateur doit confirmer son adresse mail en cliquant sur le lien qui lui a été communiqué par mail.

IMPORTANT : si Vous ne trouvez pas le mail de confirmation, nous Vous conseillons de vérifier si votre logiciel de messagerie n'a pas redirigé ce mail dans votre section spam (ou promotions pour Gmail). Dans ce cas, veuillez à glisser le mail dans votre boîte principale ou indiquez à votre logiciel de messagerie que REELAX TICKETS n'est pas un spam. En effet, nous pouvons être amenés à Vous envoyer des mails importants notamment pour vous envoyer vos Billets ou Vous notifier de la vente de votre Billet.

En choisissant son mot de passe, l'Utilisateur s'engage à le garder secret et à ne le communiquer sous

aucun prétexte à un tiers. REELAX TICKETS ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la perte ou le vol du mot de passe d'un Utilisateur ou plus généralement du vol ou de la perte du compte d'un Utilisateur.

REELAX TICKETS prend très au sérieux la sécurité et le chiffrement des données de ses Utilisateurs, REELAX TICKETS n'a donc pas accès aux mots de passe des Utilisateurs. En cas de perte ou d'oubli de mot de passe, l'Utilisateur doit cliquer sur le lien "mot de passe oublié" qui lui permettra de créer un nouveau mot de passe en conservant le mail utilisé lors de la création de son compte.

En cliquant sur le lien "mot de passe oublié" REELAX TICKETS enverra un lien à l'Utilisateur lui permettant de générer un nouveau mot de passe.

## **5. TRANSACTIONS FINANCIÈRES**

Pour assurer l'intégralité des transactions financières à travers nos services, REELAX TICKETS utilise le service de monnaie électronique développé et géré par la société MANGOPAY, société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 2.000.000 euros, dont le siège social est situé 10 boulevard Royal, L-2449 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459 (agrée par la Commission de Surveillance du Secteur Financier sous les références n°3812) (ci-après MANGOPAY ou l'Emetteur) dont REELAX TICKETS est distributeur au sens de l'article L.525-8 du Code Monétaire et Financier.

Dès lors que Vous voulez vendre ou acheter un Billet via la Plateforme, Vous êtes tenus préalablement de prendre connaissance et d'accepter les conditions générales d'utilisation du gestionnaire de la Monnaie Electronique, MANGOPAY en cochant la case dédiée à cet effet.

## **6. FRAIS DE SERVICE ET PRIX D'ACHAT DES BILLETS**

Sur la Plateforme, la mise en vente d'un Billet et la souscription aux alertes sont des fonctionnalités gratuites.

L'achat d'un Billet est quant à lui payant puisque des Frais de service s'ajoutent au Prix de vente du Billet fixé par le Vendeur. Les Frais de service sont directement compris dans le prix affiché aux Utilisateurs sur la plateforme. Les Frais de service peuvent varier entre 5 et 15 % du prix fixé par le Vendeur selon les deux facteurs suivants :

- prix facial du Billet ;
- politique de prix du producteur de spectacles partenaire.

Les Acheteurs peuvent à tout moment accéder aux détails du prix en cliquant sur acheter un Billet puis sur informations.

Tous les prix sont affichés T.T.C. (Toute Taxe comprise) sur les services de REELAX TICKETS.

Les Commandes sont uniquement payables dans la devise indiquée pendant le processus de Commande.

REELAX TICKETS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront

facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande.

## **7. DONNÉES**

REELAX TICKETS traite vos données personnelles dans le strict respect de la [RGPD](#). Consultez notre politique de confidentialité pour plus de détails en cliquant [ici](#)

D'une manière générale, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, l'Utilisateur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité à RELAX TICKETS.

## **8. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION POUR LA MISE EN VENTE D'UN BILLET**

### 8.1 Mode d'emploi de la mise en vente d'un billet :

Afin de mettre son billet en vente, le Vendeur doit suivre les étapes suivantes :

- A. cliquer sur vendre un Billet ;
- B. si l'Événement propose différentes catégories de Billets, renseigner la catégorie du ou des Billets à vendre ;
- C. renseigner les informations liées au(x) Billet(s) à savoir le code barre, le nom et prénom figurant sur le(s) billet(s) ;
- D. fixer le Prix de vente du ou des Billets ;
- E. créer un compte ou se connecter si ce n'est pas déjà fait ;
- F. renseigner ses informations personnelles si ce n'est pas déjà fait (prénom, nom, date de Naissance, nationalité, pays de résidence) et accepter les présentes conditions générales, notre politique de confidentialité et accepter les conditions générales de MANGOPAY ;
- G. si le Vendeur le souhaite, il peut directement renseigner son IBAN et une copie d'un document d'identité qui Nous permettront une fois le billet vendu de lui verser l'argent sur son compte bancaire ;
- H. confirmer la mise en vente.

L'étape G est facultative et peut être réalisée a posteriori de la mise en vente du billet en se rendant à l'adresse suivante <https://reelax-tickets.com/informations-vendeur>. Cette adresse Vous sera communiquée par mail dès lors que votre billet aura été vendu.

Dès qu'un Vendeur confirme la mise en vente son Billet, le billet peut à tout moment faire l'objet d'un achat et ce sans qu'une quelconque confirmation soit demandée au Vendeur. Dès lors que le Vendeur confirme la mise en vente de son Billet, REELAX TICKETS ne peut aucunement assurer au Vendeur l'annulation de la vente de son Billet.

Quand la mise en vente a été confirmée, le Vendeur reçoit un mail de confirmation lui indiquant que son billet a bien été mis en vente avec un rappel du Prix de vente du billet.

Pour rappel, REELAX TICKETS a pour but d'assurer les transactions de Billets de spectacles. REELAX TICKETS n'assure aucunement la vente du Billet du Vendeur.

### 8.2 Vente du Billet et récupération du montant de la vente

Dès lors que votre Billet est vendu, nous Vous enverrons un mail pour Vous en informer. Dans ce mail, Vous trouverez un lien Vous permettant de renseigner votre IBAN et votre copie de document d'identité officiel. Si Vous avez déjà réalisé ces actions, nous Vous enverrons directement l'argent sur votre compte bancaire dans un délai de 5 jours ouvrés.

RECOMMANDATION : si Vous n'avez pas de copie d'un document d'identité officiel facilement accessible sur votre ordinateur, nous recommandons de Vous rendre sur <https://reelax-tickets.com/informations-vendeur> avec votre smartphone pour renseigner votre copie de document d'identité officiel.

Tant que l'Utilisateur n'aura pas transmis les documents requis permettant de contrôler son identité, en vertu des dispositions de l'Article L561-5 du Code Monétaire et Financier, REELAX TICKETS ne sera pas autorisé à effectuer de virements vers le Compte Bancaire de l'Utilisateur.

MANGOPAY autorisera REELAX TICKETS à effectuer le virement à l'Utilisateur dès la réception d'une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité sous réserve qu'ils soient jugés satisfaisants par MANGOPAY :

- pour les citoyens français, carte d'identité française ou permis de conduire (recto-verso), passeport ;
- pour les étrangers résidant en France ou à l'étranger, passeport.

REELAX TICKETS ne sauvegarde aucun document d'identité dans son système. Chacun d'entre eux est immédiatement envoyé MANGOPAY, qui se charge d'assurer les vérifications nécessaires en toute sécurité.

Si et seulement si l'IBAN et une copie d'un document d'identité officiel ont déjà été renseignés par l'Utilisateur et acceptés par MANGOPAY, REELAX TICKETS versera les sommes dues au Vendeur sur le compte bancaire du Vendeur dans un délai de 5 jours ouvrés, étant précisé que REELAX TICKETS ne saurait être responsable pour tout retard dans le versement des sommes dues au Vendeur.

Si ces conditions ne sont pas réunies, REELAX TICKETS conservera les sommes dues au Vendeur jusqu'à ce que les conditions précédemment mentionnées soient respectées.

### 9.3 Copie de votre document d'identité officiel non valide

MANGOPAY se réserve le droit de refuser votre copie de document d'identité officiel dans les cas suivants :

- Document illisible ;
- Document non accepté ;

- Document expiré ;
- Document incomplet ;
- Le nom et le prénom sur le document ne correspondent pas aux nom et prénom que Vous avez renseignés sur les services de REELAX TICKETS ;
- Document falsifié ;
- Document appartenant à une personne mineure
- Cas spécifique ;

Dans le cas où vos documents sont refusés, Vous recevrez un e-mail Vous indiquant que votre document n'a pas pu être validé par MANGOPAY et que Vous devez recommencer l'opération.

#### 8.4 Propriété des billets

En utilisant les services de REELAX TICKETS, le Vendeur s'engage strictement à :

- vendre uniquement les Billets dont il est le propriétaire ;
- ne pas vendre de Billets obtenu via des jeux concours, un lot ou des invitations ;
- ne pas vendre de Billets dont il serait en possession suite à l'achat auprès d'une personne physique ou morale qui n'a pas été expressément mandatée par l'Organisateur pour vendre ou permettre la vente des Billets dudit Organisateur ;
- Ne pas mettre en vente son Billet sur tout autre service que ceux de REELAX TICKETS ;

#### 8.5 Prix de vente des billets :

La fixation du Prix de vente des Billets par les Vendeurs sur la Plateforme n'est pas libre et est régie par deux conditions :

- l'Organisateur fixe le montant minimum auxquels les Billets peuvent être revendus ;

Conformément à Loi du 27 juin 1919 portant répression du trafic des billets de théâtre, le montant du Billet ne peut pas dépasser la valeur indiquée sur le billet.

Le Vendeur s'engage à respecter ces dispositions et REELAX TICKETS ne saurait être tenu responsable pour toute méconnaissance de ces règles par le Vendeur.

#### 8.6 Lutte contre les algorithmes et les bots

En utilisant les services de REELAX TICKETS, l'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser de scripts, d'algorithmes ou de bots.

Afin de lutter contre ces pratiques, nous avons mis en place un système de captcha dynamique permettant de détecter tout comportement anormal pendant la mise en vente d'un billet.

#### 8.7 Modification du prix de vente

Après avoir mis votre Billet en vente sur REELAX TICKETS, Vous pouvez toujours modifier le Prix de vente de votre Billet. Il Vous suffit de Nous envoyer un message via notre formulaire de contact ou en envoyant votre demande par mail à l'adresse suivante [contact@reelax-tickets.com](mailto:contact@reelax-tickets.com).



La fixation du prix du Billet devra toutefois répondre aux conditions de l'article 8.5 ci-dessus.

#### 8.9 Annuler la mise en vente de votre Billet

REELAX TICKETS n'est pas responsable de la vente de votre Billet et ne peut Vous assurer l'annulation de la mise en vente de votre Billet.

Néanmoins, si Vous souhaitez annuler la mise en vente de votre Billet et à titre exceptionnel, pour des raisons motivées et si le Billet concerné n'est ni vendu ni réservé, REELAX TICKETS pourra procéder à l'annulation de la mise en vente du Billet sous réserve de l'envoi d'un message via le formulaire de contact ou par mail avec l'adresse utilisée lors de la mise en vente à l'adresse suivante [contact@reelax-tickets.com](mailto:contact@reelax-tickets.com).

#### 8.10 Support du billet

REELAX TICKETS distingue deux types de Billets :

- Billets imprimés sur papier thermique ;
- E-billets, Billets électroniques ou Billets dématérialisés ;

Si l'Organisateur mandate REELAX TICKETS afin d'offrir les moyens en vue de la vente de ces deux types de Billets, les Utilisateurs pourront vendre leur Billet indépendamment de leur type.

#### 8.11 Respect des règles

Dans le cas où un Vendeur ne respecterait pas les présentes Conditions Générales d'Utilisations et/ou les présents Conditions Générales de Ventes, REELAX TICKETS se réserve le droit de :

- de ne pas publier l'annonce, ou de supprimer l'annonce du Vendeur sans la moindre compensation ;
- de supprimer son compte REELAX TICKETS ;
- d'interdire l'accès aux services de REELAX TICKETS.

#### 8.12 Annulation d'un évènement

En cas d'annulation d'un Évènement avant que le Billet ne soit vendu ou réservé ou en cas de rétractation de l'Organisateur quant à la possibilité pour le Vendeur de vendre son Billet par l'intermédiaire de la Plateforme avant que le Billet ne soit vendu ou réservé ou en cas de cessation du contrat et du partenariat conclu entre l'Organisateur et REELAX TICKETS pour quelque cause que ce soit avant que le Billet ne soit vendu ou réservé, l'Utilisateur ne pourra plus vendre son Billet via la Plateforme. Le Billet sera ainsi immédiatement retiré de la Plateforme, sans que la responsabilité de REELAX TICKETS ne puisse être engagée à ce titre.

REELAX TICKETS ne sera pas non plus tenu de rembourser le Vendeur de la valeur de son Billet consécutivement à l'annulation de l'évènement.

En outre et d'une manière générale, en cas d'annulation d'un évènement ou de rétractation de l'Organisateur quant à la possibilité pour le Vendeur de vendre son Billet par l'intermédiaire de la Plateforme, la responsabilité de REELAX TICKETS ne saurait être engagée. En effet et comme indiqué ci-dessus, REELAX TICKETS n'assure qu'une mise en relation entre Vendeurs et Acheteurs de Billets.

REELAX TICKETS n'est aucunement Organisateur des événements pour lesquels des Billets sont mis en vente sur la Plateforme.

## **9. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION POUR L'ACHAT D'UN BILLET**

### 9.1 Sécurisation des échanges :

REELAX TICKETS garantit la sécurité de tous les Billets achetés sur la Plateforme. Tous les Billets mis en vente sur REELAX TICKETS sont d'abord vérifiés lors de la mise en vente. Une fois l'annonce de vente vérifiée, lors de l'achat dudit Billet, Nous générons un nouveau code barre unique que Nous fournissons à l'Acheteur. REELAX TICKETS fourni au nouvel Acheteur un Billet à son nom et avec un nouveau code-barre. Ainsi, en achetant sur la plateforme Vous êtes donc sûr d'obtenir un Billet valide et à votre nom.

Toutefois, il est expressément convenu que REELAX TICKETS n'est tenu qu'à une obligation de moyen et ne saurait être tenu pour responsable en cas de circonstances extérieures ainsi que pour toute erreur technique qui auraient pour incidence la non-validité du Billet.

### 9.2 Sécurisation des transactions :

Afin de garantir la sécurité des transactions REELAX TICKETS utilise les services de MANGOPAY (filiale du crédit mutuel Arkéa) notamment pour le traitement du paiement et la conservation des informations relatives à la carte bancaire utilisée lors du paiement. En achetant un Billet sur REELAX TICKETS, l'Acheteur doit accepter les [conditions générales de Mangopay](#) en cochant la case prévue à cet effet.

### 9.3 Achat d'un Billet

Afin de mettre son Billet en vente, le Vendeur doit suivre les étapes suivantes :

- A. cliquer sur Acheter un Billet pour démarrer une Commande ;
- B. valider la Commande en cliquant sur confirmer ;
- C. renseigner ses informations personnelle (prénom, nom, adresse mail, date de Naissance, nationalité, pays de résidence) et renseigner le nom et le prénom qui figureront sur le Billet ;
- D. renseigner vos informations bancaires et accepter les présentes conditions générales, notre politique de confidentialité et les conditions générales de MANGOPAY ;
- E. valider la Commande ;
- F. selon le prix du Billets, un contrôle 3D Secure réalisé par votre banque pourra Vous être demandé ;
- G. télécharger votre Billet sur la page confirmation d'achat ou sur le courrier électronique de confirmation d'achat ;

L'achat du Billet sera considéré comme définitif lorsque que REELAX TICKETS vous aura envoyé la confirmation Commande, par courrier électronique et après encaissement de l'intégralité du prix, REELAX TICKETS ne saurait Vous assurer l'achat de Billets avant cette étape.

L'enregistrement d'une Commande sur les services de REELAX TICKETS est réalisé lorsque Vous validez votre Commande . En application des dispositions de l'article 1127-2 du Code civil, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande , son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales et constituent une preuve du contrat.

REELAX TICKETS se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Utilisateur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure.

#### 9.4 Obtention du Billet

Une fois la confirmation de Commande envoyée, Nous enverrons votre Billet dans un délai de 24h par mail à l'adresse renseignée pendant le processus d'achat.

Si Vous ne recevez pas votre Billet dans les 24h, veuillez Nous envoyer un e-mail à l'adresse [contact@reelax-tickets.com](mailto:contact@reelax-tickets.com)

#### 9.5 Fraude

La revente illégale du Billet, c'est-à-dire la vente ne respectant pas l'article 313-6-2 du Code pénal, le duplicata, la communication de fausses informations, l'utilisation de moyens de paiement frauduleux sont strictement interdit et pourront entraîner les conséquences suivantes :

- Suppression du Billet ;
- Suppression du Compte ;
- Interdiction d'utiliser les Services de REELAX TICKETS ;

#### 9.6 Droit de rétractation

Conformément à l'article L.121-28 du Code de la Consommation, les achats de Billets sur la Plateforme ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation. Le Billet n'est ni échangeable, ni remboursable.

#### 9.7 Annulation d'un Événement :

En cas d'annulation d'un Événement, ni REELAX TICKETS ni l'Organisateur ne sera tenu de rembourser les Acheteurs de Billets (sous réserve des conditions générales de l'Organisateur en ce qui le concerne).

Cependant, si et seulement si, l'Organisateur mandate REELAX TICKETS pour rembourser les Billets des Acheteurs et si REELAX TICKETS dispose de toutes les informations pour effectuer lesdits remboursements, REELAX TICKETS remboursera les Acheteurs de Billets à hauteur du prix total de l'achat hors Frais de services. **LES FRAIS DE SERVICE NE PEUVENT ÊTRE EN AUCUN CAS REMBOURSÉS.**

En outre, en cas d'annulation d'un événement, la responsabilité de REELAX TICKETS ne saurait être engagée. En effet et comme indiqué ci-dessus, REELAX TICKETS n'assure qu'une mise en relation entre Vendeurs et Acheteurs de Billets. REELAX TICKETS n'est aucunement Organisateur des évènements

pour lesquels des Billets sont mis en vente sur la Plateforme.

#### 9.8 Respect des règles

Dans le cas où un Acheteur ne respecterait pas les présentes Conditions Générales d'Utilisations et/ou les présents Conditions Générales de Ventes, REELAX TICKETS se réserve le droit de :

- de supprimer son compte REELAX TICKETS ;
- d'interdire l'accès aux services de REELAX TICKETS.

### **10.ALERTE AUX BILLETS**

Lorsqu'il n'y a pas de Billet disponible pour un Événement et que l'acheteur dispose d'un compte REELAX TICKETS , il peut souscrire à une alerte aux Billets afin de recevoir un courriel dès qu'un nouveau Billet est disponible. L'alerte est envoyée sur le mail renseigné pendant la création du compte REELAX TICKETS .

Le service d'alertes aux Billets ne garantit en aucun cas l'accès au Billet.

### **11. DISPOSITIONS GENERALES**

#### 11.1 Support

En cas de question sur le fonctionnement de la Plateforme ou si Vous avez une réclamation, Vous pouvez Nous envoyer un message via notre formulaire de contact ou à l'adresse [contact@reelax-tickets.com](mailto:contact@reelax-tickets.com)

#### 11.2 Propriété intellectuelle

Le contenu de la Plateforme est la propriété de REELAX TICKETS et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

#### 11.3 Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

#### 11.4 Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

#### 11.5 Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales de Ventes / Conditions Générales d'Utilisations et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### 11.6 Litiges

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

L'Utilisateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le site Internet "Indiquer le site internet " ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

#### 11.7 Informations précontractuelles

L'Utilisateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'utilisation des Services, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et des présentes Conditions Générales d'Utilisations et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

#### 11.8 Règles de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

MANGOPAY, en sa qualité d'émetteur de la Monnaie Électronique et REELAX TICKETS, en sa qualité de distributeur de la Monnaie Électronique, sont tenus, en vertu des dispositions des articles L.561-2 et suivants du Code monétaire et financier, relatifs à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes, de procéder à certaines surveillances et vérifications afférentes notamment pour chaque Transaction, à l'identification de l'Utilisateur et du Bénéficiaire. Ils doivent en outre, s'informer auprès de l'Utilisateur de toute relation d'affaire ou opération à l'origine ou objet de l'opération et de la destination des fonds.

L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance de cette législation et prendra toutes les dispositions pour faciliter les vérifications nécessaires requises par REELAX TICKETS et MANGOPAY. Il les informera de toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son Compte et fournira tout document ou information requis.

L'Utilisateur reconnaît que MANGOPAY ou REELAX TICKETS peuvent mettre un terme ou reporter à tout moment l'usage d'un Identifiant, l'accès à un Compte REELAX TICKETS ou l'exécution d'un Paiement en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature.

L'Utilisateur reconnaît que MANGOPAY ou REELAX TICKETS peuvent, de par leurs obligations légales et réglementaires, être amenés à signaler toute Transaction qui semblerait suspecte à la cellule de renseignement financier nationale (TRACFIN). Dès lors REELAX TICKETS et MANGOPAY ne sauraient

être poursuivis ni voir leur responsabilité engagée pour toute déclaration faite de bonne foi à ce titre.

#### 11.8 Responsabilité

L'Organisateur mandate et autorise REELAX TICKETS à fournir les moyens permettant aux Utilisateurs de vendre et d'exposer en vue de la vente les Billets de son Événement. REELAX TICKETS est uniquement responsable de la fiabilité technique de ses Services.

L'Organisateur est responsable de la conformité à la réglementation et aux lois en vigueur, de la sécurité des Utilisateurs, de la commercialisation des Billets, de la politique d'accueil et de la politique de remboursement en cas d'annulation de l'Événement.

Toutefois, il est expressément précisé que l'Utilisateur utilise les Services de la Plateforme à ses risques et périls. REELAX TICKETS ne peut garantir en aucun cas que les Services proposés ne subiront aucune interruption. L'obligation de fourniture de REELAX TICKETS se limite à une obligation de moyen.

REELAX TICKETS s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de sécuriser l'accès, la consultation et l'utilisation de la Plateforme conformément aux règles d'usages de l'internet. En conséquence, la responsabilité de REELAX TICKETS ne peut être engagée dans les cas suivants (y compris en cas de dommages subis par des tierces parties) :

- interruptions momentanées de la Plateforme nécessaires à son évolution, maintenance, ou plus généralement en cas de mise à jour de certains fichiers ;
- difficultés de fonctionnement ou interruption momentanée de la Plateforme indépendamment de la volonté de REELAX TICKETS notamment en cas d'interruption des services d'électricité ou de télécommunication ;
- défaillances ou dysfonctionnements du réseau Internet.

Les Services sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de REELAX TICKETS ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les Services sont utilisés. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation des Services ou d'importation des Services auxquels il envisage de souscrire.

L'Utilisateur déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et, en particulier, reconnaît:

- qu'il a connaissance de la nature de l'Internet, en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger le contenu de la Plateforme ;
- que la communication de ses éventuels codes d'accès et précisément de son identifiant et de son mot de passe ou d'une manière générale de toute information jugée confidentielle est réalisée sous sa propre responsabilité ;
- qu'il lui appartient de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur lui permettent la consultation de la Plateforme ;
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant à travers la Plateforme.

Dans le cas où la responsabilité de REELAX TICKETS serait recherchée en raison d'un manquement par un Utilisateur aux obligations qui lui incombent aux termes de la loi ou des présentes Conditions Générales d'Utilisations / Conditions Générales de Vente, ce dernier s'engage à garantir REELAX TICKETS contre toute condamnation prononcée à son encontre, cette garantie couvrant tant les

dommages et intérêts qui seraient éventuellement versés que les frais y afférents.

La responsabilité de REELAX TICKETS se limite à la seule offre des Services et ne saurait en aucun cas être engagée en raison de leur utilisation par l'Utilisateur.

11.9 Informations légales :

Raison sociale : REELAX TICKETS

Forme juridique : SAS

Date de création : 22/07/2019

N°INSEE - SIREN : 852723063

Siège social : 21 Rue Jean Marie Duhamel 35000 RENNES