CONDITIONS GENERALES DE VENTE – PARTICULIERS - Billetterie du LOSC saison 2023-2024

Article 1 – OBJET DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente des titres d'accès au Decathlon Arena - Stade Pierre Mauroy (le « Stade ») pour les matches joués à domicile par l'équipe première du LOSC. Le Vendeur est la société LOSC LILLE SA, au capital de 102.912,74 €, immatriculée au RCS de Lille sous le n° 319 633 749, dont le siège est situé au Domaine de Luchin – Grand Rue, à CAMPHIN EN PEVELE (59780).

Article 2- ACCEPTATION DES CONDITIONS

L'acquisition d'un titre d'accès emporte l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente ainsi qu'au Règlement Intérieur du stade où se déroule le match à domicile tel qu'affiché aux entrées dudit stade.

Toute personne ne se conformant pas à ce Règlement Intérieur ou à la législation relative à la sécurité dans les enceintes sportives pourra se voir refuser l'entrée du stade ou s'en voir expulser sans pouvoir prétendre au remboursement de son titre d'accès. Pour assurer la sécurité du public, le stade peut être équipé d'un système de vidéosurveillance placé sous le contrôle d'officiers de police judiciaire et susceptible d'être utilisé en cas de poursuites pénales. Un droit d'accès est prévu pendant les 72 heures de conservation des images (art. 10, loi du 21 janvier 1995).
L'accès au stade sera refusé à tout mineur de moins de 12 ans non accompagné par un adulte muni d'un titre d'accès valide pour la même tribune.
Il est déconseillé aux parents d'emmener au stade des enfants de moins de cinq ans.

COVID – 19
Il est expressément rappelé que l'accès au stade peut être limité ou conditionné à des règles spécifiques en application de la règlementation en vigueur. Dans l'hypothèse où ces règles (potentiellement évolutives au cours de la saison) ne seraient pas respectées, l'accès au stade sera refusé sans remboursement total ou partiel.

Article 3- COMMANDE

L'acquisition d'un titre d'accès suppose la création préalable d'un compte personnel

3.1 Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande. La vente sera conclue, après accord bancaire, à l'enregistrement de la commande. Le Vendeur confirme l'acceptation de la vente au client à l'adresse e-mail que celui-ci aura communiqué.
3.2 La vente à distance de titres d'accès par le Vendeur, constituant une prestation de services de loisirs devant être fournie à une date ou selon une périodicité déterminée conformément à l'article L 221-28 alinéa 12 du Code de la consommation, ne font pas l'objet d'un droit de rétractation du consommateur conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du même code. Toutefois le Vendeur se réserve le droit d'annuler toute vente d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.
3.3 Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engagent celui-ci, notamment en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire.
3.4 Suivi de commande / Réclamations : Toute question de l'acheteur relative au suivi de sa commande ou d'une réclamation relative à cette commande peut être adressée par e-mail à billetterie@losc.fr ou par téléphone au 09.70.25.22.02 (appel non surtaxé).

Article 4- PRIX ET NOMBRE DE PLACES

4.1 Les prix des titres d'accès sont exprimés en euros. Le prix indiqué dans la confirmation de commande est le prix définitif exprimé, toutes taxes comprises, transaction comprise et incluant la TVA.
4.2 Une même personne ne peut commander plus de dix (10) places pour un même match. En cas de non-respect de cette limite, les commandes peuvent être purement et simplement annulées dans leur intégralité. Le client doit donc veiller à ne pas commander plus de titres d'accès qu'il n'est autorisé par personne et par commande. Les personnes sollicitant plus de titres d'accès que le règlement ne l'autorise peuvent être exclues de l'attribution, même ultérieurement.
4.3 Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables exclusivement en euros.
4.4 Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, les titres d'accès restant facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.
4.5 Le client choisit l'emplacement qu'il désire en fonction des places disponibles. L'attribution des places est réalisée dans l'ordre d'enregistrement des réservations. Une fois la commande validée, le placement (bloc, niveau, rang, place) est définitif et doit être respecté par le client, notamment pour des raisons de sécurité.
4.6 Réduction exceptionnelle de prix : certaines places ne bénéficient pas de conditions de visibilité optimale du terrain. Dans ce cas, seules les places répertoriées et signalées comme telles par le LOSC feront l'objet d'une réduction. Préalablement à la validation de la commande, le client informé, peut choisir d'interrompre la transaction. A défaut, une fois la commande validée, elle devient définitive et aucune contestation ne pourra être acceptée**.** Le Vendeur ne pourra en conséquence être tenu pour responsable de l'inobservation du client des conditions de ces places.
4.7 En cas de travaux dans le SPM rendus nécessaires par des impératifs de sécurité imposés aux enceintes sportives ou de changement de stade, la localisation de la place achetée pourra être modifiée sans augmentation de prix, sauf si le client préfère annuler sa commande et en obtenir le remboursement. Dans ce cas, il sera averti par les moyens de communications dont dispose le Vendeur. En outre, et de manière plus générale, le détenteur d'un titre d'accès est informé que le LOSC peut être amené à disputer ponctuellement un match dans un autre stade. A ce titre, le détenteur d'un titre d'accès renonce à toute réclamation dans le cas où le LOSC disputerait ponctuellement des matches « à domicile » dans un autre stade que celui du SPM.
4.8 Certains tarifs peuvent faire l'objet de réductions conditionnelles, non cumulables :
• Tarif spécifique et avantageux pour les moins de 14 ans. L'accès au stade sera soumis à la présentation obligatoire d'un justificatif d'identité mentionnant son âge.
• Tarif spécifique et avantageux pour les lycéens / étudiants. L'accès au stade sera soumis à la présentation obligatoire par l'abonné d'une carte d'étudiant / attestation de scolarité en cours de validité et comportant une photo (à défaut de photo, une pièce d'identité avec photo et au même nom sera demandée).
En l'absence d'un justificatif produit par le client, aucune régularisation ne sera possible entre le tarif réduit et le plein tarif.

Article 5- PAIEMENT

5.1 Le prix des titres d'accès est payable au comptant le jour de la commande. Le paiement peut être effectué :
- par carte bancaire (transaction sécurisée via C-Pay via Extent) sur le site internet du vendeur, ou au 0820 25 26 27, ou encore aux guichets du Stade hors jours de match ;
- en espèces ou par chèque uniquement aux guichets du Stade hors jours de match.

5.3 La commande validée par le client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et le client prévenu par courrier électronique.
5.4 Le Vendeur se réserve la propriété du titre d'accès à titre de garantie jusqu'au complet paiement de son prix par le client.

Article 6- RETRAIT DU TITRE D'ACCES

Après accord des centres bancaires, les titres d'accès seront émis et pourront être retirés sous la forme suivante :
6.1 Le client pourra opter pour des e-billets téléchargeables (e-ticket ou m-ticket). Un m-ticket doit être téléchargé sur téléphone mobile, tandis qu'un e-ticket doit être imprimé à domicile. Le client devra veiller à ce que l'impression soit la plus nette possible. En cas de mauvaise impression, il est recommandé d'imprimer l'e-ticket avec une autre imprimante. Le Vendeur décline toute responsabilité pour les anomalies survenant durant l'impression des e-tickets.
ATTENTION, seule la première personne se présentant au contrôle d'accès avec un e-ticket ou m-ticket sera autorisée à pénétrer dans l'enceinte.
6.2 En cas d'incapacité du client à présenter son e-ticket ou m-ticket, ,il sera demandé 5€ pour chaque duplicata édité.

Article 7- ENGAGEMENTS DU DÉTENTEUR D'UN TITRE D'ACCÈS

7.1 Tout détenteur d'un titre d'accès, qu'il soit individuel ou représenté par une entité, s'interdit :
-De revendre/échanger ou de tenter de revendre/échanger le titre d'accès (hormis dans le cas de la bourse d'échange officielle du LOSC mise en place sous certaines conditions), ou de transférer, à titre onéreux, les droits relatifs au titre d'accès à des tiers ;
La loi punit de 15 000 € la revente ou tentative de revente de titres d'accès à titre habituel sans l'accord de l'organisateur de la manifestation.
-D'utiliser ou de tenter d'utiliser tout ou partie des titres d'accès achetés dans un but promotionnel ou commercial, notamment dans le cadre de jeu-concours, loterie, cadeau commercial, opération de stimulation interne et toute autre action de ce type, ou comme l'un des éléments d'un forfait et/ou, plus généralement, sous toute forme de visibilité quelle qu'elle soit ;
-D'associer, ou tenter d'associer, de quelque manière que ce soit son nom, le nom des sociétés, groupements, associations, etc, qu'il contrôle directement ou indirectement et/ou auxquels il appartient, ou de l'une quelconque des marques qu'il détient à cet égard, aux noms, marques et autres droits incorporels liés au LOSC;
En cas de non-respect des dispositions qui précèdent, le titre d'accès perd sa validité. Le détenteur pourra se voir refuser l'accès au stade ou s'en faire expulser.
7. 2 Dans l'hypothèse où l'acquéreur achèterait un ou plusieurs titres d'accès pour le compte, à titre gratuit, d'un ou plusieurs bénéficiaires, il devra s'assurer que ce ou ces derniers aura(ont) pris pleinement connaissance des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que du Règlement Intérieur du stade et qu'il(s) aura(ont) accepté de s'y soumettre. En particulier, l'acquéreur devra remettre une copie des présentes Conditions Générales de Vente au(x) bénéficiaire(s).
Il est notamment rappelé que sont punies d'une peine :
- d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende l'intrusion sur l'aire de jeu (article L332-10 du code du sport) ;
- de 3 ans d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende les jets de projectiles (article L 332-9 alinéa 1 du code du sport) ;
- de 3 ans d'emprisonnement et de 15 000 d'euros d'amende, ainsi que d'une amende forfaitaire délictuelle de 500 euros, l'introduction, la détention et l'usage d'engins pyrotechniques (article L 332-8 alinéa 1 du code du sport).

L'ensemble de ces délits font également encourir à leur auteur une interdiction de stade pour une durée de 5 ans.
7.3 Tout détenteur de titre d'accès (c'est-à-dire l'acquéreur ou le bénéficiaire) ne peut l'utiliser que pour son usage personnel.
7.4 Les fédérations sportives, ainsi que les organisateurs de manifestations sportives (LOSC) sont propriétaires du droit d'exploitation des manifestations ou compétitions sportives qu'ils organisent. A ce titre, toute utilisation des contenus de la manifestation sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, par le détenteur du titre d'accès, est illicite. Il n'est ainsi pas autorisé à fixer, copier, distribuer, transmettre, diffuser, représenter, reproduire, publier, concéder sous licence, créer des œuvres dérivées, transférer ou vendre tout ou partie des images (fixes ou animées) et sons de la manifestation.
7.5 Le non-respect de ces interdictions expose le contrevenant à se voir refuser la vente de titres d'accès au stade pour les matchs à domicile du LOSC pour le restant de la saison en cours, ainsi qu'à des poursuites le cas échéant.
7.6 En cas d'achat par l'acquéreur d'un titre d'accès avec prestations dans l'un des espaces réceptifs du stade (ainsi que les buvettes en cas d'autorisation dérogatoire accordée par le Maire de la commune.), il est notamment précisé à celui-ci que le prestataire chargé de la restauration (et/ou des buvettes le cas échéant), est susceptible de proposer des boissons alcoolisées au bénéficiaire du titre d'accès. L'acquéreur est sensibilisé et s'engage à sensibiliser le détenteur aux dangers liés à la consommation d'alcool sur la santé. L'acquéreur se porte garant du respect par le détenteur des limites raisonnables liées à la consommation d'alcool, le Vendeur étant déchargé de toute responsabilité à cet égard. Le Prestataire de restauration pourra refuser de servir tout détenteur mineur ou dont le comportement ne serait pas conforme. Dans tous les cas, le Vendeur se réserve le droit de refuser l'accès à un espace réceptif (et/ ou d'exclure de cet espace) toute personne ne respectant pas les règlements et consignes susvisées ou dont la tenue ou le comportement serait susceptible de nuire au bon déroulement des prestations ou de la manifestation sportive concernée, l'acquéreur renonçant à toute réclamation de ce fait.

Article 8- MODIFICATION / REPORT / ANNULATION

La composition des équipes et du staff n'est pas contractuelle.
Il est rappelé qu'une journée de championnat le week-end s'étend sur quatre jours, du vendredi au lundi, tandis qu'une journée de championnat en semaine s'étend du mardi au jeudi. Il appartient à l'Acquéreur de prendre connaissance, au cours de la quinzaine précédant le match concerné, de la date et l'heure définitives de programmation par la Ligue de Football Professionnel (cette programmation n'étant pas constitutive d'un report).
- Si la rencontre est déplacée à un jour ou horaire différent mais maintenue dans la période de 3 ou 4 jours sur lesquels une journée s'étale, aucun remboursement ne pourra être sollicité.
- Si la rencontre est déplacée à une date située en dehors de la période de 3 ou 4 jours, les personnes ayant acheté leur Titre d'Accès avant la modification conserveront leur Titre d'Accès qui sera valable pour la nouvelle date **ou** pourront solliciter le remboursement de leur Titre d'Accès auprès du Vendeur. Cette demande de remboursement devra être faite par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 72 heures suivant l'annonce de déplacement de la rencontre en cause.
- Lorsqu'une rencontre est définitivement arrêtée en première période ou à la mi-temps, les titres d'accès restent valables pour le match remis ou à rejouer, mais ils peuvent être remboursés à la demande du détenteur du titre d'accès à partir du 1er jour ouvrable suivant la rencontre et dans les 5 jours ouvrables qui suivent.
- Lorsqu'une rencontre est définitivement arrêtée au cours de la seconde période, le titre d'accès ne donne droit ni au remboursement, ni à une place gratuite en cas de match à rejouer.
- Si la rencontre est annulée ou disputée à huis clos (sauf cas de sanction disciplinaire liée au comportement des supporters), les titres d'accès peuvent être remboursés à la demande du détenteur du titre d'accès et selon les modalités communiquées par le Vendeur, dans les 5 jours ouvrables suivant l'annonce officielle de l'annulation ou du huis clos.

En dehors des cas de figure ci-dessus visés, un titre d'accès ne peut être ni repris, ni échangé, ni remboursé, même en cas de perte ou de vol. Il est par ailleurs rappelé que, comme mentionné à l'article 3.2 des présentes conditions générales, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

A l'annonce de l'annulation, d'un huis clos, ou d'une modification de date ou d'horaire de match, le détenteur d'un titre d'accès permet au Vendeur, dans la mesure du possible, d'utiliser les coordonnées qu'il aura accepté de transmettre lors de la réservation pour le tenir informé des modifications.
Le Vendeur n'est en aucun cas responsable de tout report ou annulation de match en raison de faits qui ne lui sont pas imputables (grèves, intempéries, épidémie ou pandémie, cas de force majeure…), ou encore en cas de huis clos imposé par les autorités compétentes.

Article 9- DROIT A L'IMAGE

Tout détenteur de titre d'accès assistant à un match reconnaît expressément qu'il s'agit d'une manifestation publique et consent au LOSC à titre gracieux, pour le monde entier et pour la durée de la saison en cours le droit d'utiliser son image sur tout support en relation avec la manifestation et/ou la promotion du SPM et/ou du LOSC, tels que les photographies, les reportages télévisions ou internet. Ces droits sont librement cessibles par le LOSC à tout tiers de son choix.

Article 10- LITIGES - GARANTIES

10.1 Le présent contrat est en langue française et soumis au droit français.

10.2 Le client déclare être informé des caractéristiques intrinsèques de l'Internet, et notamment que l'accès à l'Internet peut être saturé à certaines périodes de la journée, pour des raisons totalement indépendantes de la volonté du Vendeur (mauvaise liaison téléphoniques, nœud saturé à cause du trafic international, etc.). Le client étant parfaitement averti de ces caractéristiques du réseau Internet, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable de la survenance des risques évoqués ci-dessus.

Article 11- NON RESPECT DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11.1 Tout détenteur de titre d'accès dont le comportement est incompatible avec les présentes Conditions Générales de Vente ou dont les titres d'accès n'ont pas été obtenus conformément à celles-ci, verra sa commande annulée et/ou se verra refuser l'entrée au stade ou en sera expulsé. Il est également rappelé que le client s'interdit notamment, tant pour son compte que pour celui du détenteur, tout comportement inapproprié à l'égard des personnels du LOSC et de ses prestataires (billetterie, sécurité, accueil, …).

11.2 En cas de non-respect des Conditions Générales de Vente, le détenteur n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité de quelque nature que ce soit et la restitution du titre d'accès pourra être exigée.

11.3 Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des présentes.

Article 12- DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles demandées lors de la commande sont facultatives à l'exception des noms, prénoms et coordonnées complètes, obligatoires pour la prise en compte et le traitement de la commande. Conformément à la loi informatique et libertés et au règlement général sur la protection des données (rgpd), il est précisé que le traitement informatique des informations relatives au client est destiné au traitement des commandes et à la promotion commerciale du LOSC. Si le les destinataires des données sont le service marketing et commercial du LOSC. Si le client donne son accord, ces données pourront être transmises aux partenaires commerciaux du Vendeur à des fins de prospection. Le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il pourra s'adresser au service marketing et commercial du Vendeur. Le client dispose également, pour des motifs légitimes, d'un droit à la limitation du traitement, un droit d'opposition et un droit à l'effacement des données le concernant.

S'agissant le cas échéant des données sanitaires permettant l'accès au stade, la responsabilité du traitement incombe à la puissance publique ayant mis en place le contrôle sanitaire. Le Vendeur est responsable du traitement de données dans le cadre de l'opération de vérification du pass sanitaire. Dans ce cadre, aucune donnée ne sera conservée par le VENDEUR.

Pour assurer la sécurité du public, le stade peut être équipé d'un système de vidéosurveillance placé sous le contrôle d'officiers de police judiciaire et susceptible d'être utilisé en cas de poursuites pénales. Un droit d'accès est prévu pendant les 72 heures de conservation des images (art. 10, loi du 21 janvier 1995) et peut être exercé auprès du LOSC.

Il est également rappelé qu'en vertu de l'article L 1332-1 du Code du Sport : « *Aux fins de contribuer à la sécurité des manifestations sportives, les organisateurs de ces manifestations peuvent refuser ou annuler la délivrance de titres d'accès à ces manifestations ou en refuser l'accès aux personnes qui ont contrevenu ou contreviennent aux dispositions des conditions générales de vente ou du règlement intérieur relatives à la sécurité de ces manifestations. A cet effet, les organisateurs peuvent établir un traitement automatisé de données à caractère personnel relatives aux manquements énoncés à l'avant-dernier alinéa du présent article, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat pris après avis motivé et publié de la Commission nationale de l'informatique et des libertés ».* Le LOSC établit sur ces bases un fichier, déclaré à la CNIL, et accessible aux services sécurité, billetterie, et juridique du Club, les données étant conservées pour une durée maximale de 18 mois. L'intéressé dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au LOSC.

Toute personne assistant à un match à domicile du LOSC consent à celui-ci, à titre gracieux, pour le monde entier et pour la saison sportive en cours ainsi que les deux suivantes, le droit d'utiliser son image sur tout support en relation avec la manifestation et/ou la promotion du stade et/ou du LOSC, tels que les photographies, les reportages télévisions ou internet. Ces droits pourront être exploités par le LOSC directement ou par tout tiers de son choix.