

CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILLETTERIE

Les conditions générales régissent les ventes de billets du site La FAMILY Infinity.

1 - PRIX DES PLACES ET REGLEMENT

1.1 - Les prix des billets sont indiqués en Euro Toutes Taxes Comprises incluant les frais de location hors participation aux frais de traitement et d'expédition indiqués ci-après à l'article 7.

1.2 - Sauf indication contraire, le nombre total de places en réservation cumulé par personne ne peut être supérieur à 20 billets par commande, ou au nombre maximum de billets précisé spécifiquement pour certains événements pendant le process d'achat. Il est également interdit d'obtenir ou de tenter d'obtenir des billets par l'utilisation non autorisée de tout robot ou logiciel automatisé, ou d'un lien non autorisé vers un site Web, ou par toute autre activité illégale ou non autorisée.

En cas de non-respect de ces règles, par un acheteur individuel ou par de multiples acheteurs connectés en simultanés (par exemple en utilisant plusieurs cartes de crédit ou en réservant plusieurs commandes sur la même carte de crédit), ou par le biais de moyens automatisés de réservation, La FAMILY Infinity se réserve le droit d'annuler les commandes que nous soupçonnons raisonnablement d'avoir été passées en violation de ces présentes conditions générales de vente, sans aucun préavis, et tous les articles obtenus dans le cadre de ces commandes seront nuls.

1.3 - Les billets achetés sur ce site ne peuvent pas :

(a) être utilisés à des fins de publicité ou de promotion, d'usage commercial, médiatique ou de relations publiques, de concours ou de loterie, (ou pour tout autre gain commercial similaire) ; et/ou

(b) être combinés avec tout service d'accueil, de voyage ou d'hébergement et/ou toute autre marchandise, produit ou service pour créer un ensemble destiné à la vente ou à une autre distribution, à moins que nous ou lieu de l'événement n'ayons donné une autorisation écrite formelle au préalable et que, même si une telle autorisation est accordée, l'utilisation de notre marque et autres propriétés intellectuelles ou lieu de l'événement soit également soumise à l'autorisation écrite expresse et préalable du propriétaire.

1.4 - Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en Euro ou Dollars selon le moyen de paiement. Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation de l'évènement et de décision par La FAMILY Infinity du remboursement des billets.

1.5 – La FAMILY Infinity se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

1.6 - L'achat de titres d'accès sur le site La FAMILY Infinity emporte adhésion aux dispositions générales :

DISPOSITIONS GENERALES :

Ce billet doit impérativement être accompagné de son coupon de contrôle lorsqu'il est présenté à l'entrée du site (billet non valable si présenté sans son coupon de contrôle) et pouvoir être présenté lors de tout contrôle de sécurité sur le site.

L'acquisition de ce billet emporte adhésion au règlement intérieur propre du site, disponible auprès de celui-ci. Toute personne qui ne se conforme pas à ce règlement intérieur, aux dispositions spécifiques prises par La FAMILY Infinity, aux règles de sécurité et santé publique en vigueur (ou aux présentes conditions qui font foi à défaut de règlement intérieur ou de dispositions spécifiques) pourra se voir refuser l'entrée du site ou s'en voir expulsé sans pouvoir prétendre au remboursement de son billet.

Le prix figurant au recto est le prix global payé par le spectateur.

Ce billet ne peut être ni repris, ni échangé, même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré. La loi française interdit, sous peine d'amende, de vendre ou de proposer à la vente des titres d'accès à un événement sportif, culturel, commercial ou à un événement vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de l'événement. En cas d'annulation de la manifestation, le prix du billet sera remboursé. En cas de report le remboursement éventuel de ce billet sera soumis aux conditions de La FAMILY Infinity. Ce billet ne fera l'objet d'aucun échange ou remboursement si La FAMILY Infinity est amenée à modifier les programmes, la distribution ou les horaires.

Il est recommandé d'occuper sa place au moins 30 minutes avant le début de l'évènement. L'accès au site et/ou aux places numérotées n'est pas garanti après l'heure de début de l'évènement et ne donne droit à aucun remboursement. Il est interdit de photographier, de filmer ou d'enregistrer. Le spectateur peut être amené à subir une palpation de sécurité à l'entrée de certains sites. L'accès pourra être refusé à toute personne refusant de s'y soumettre. Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire dans le site des armes, substances explosives, inflammables ou volatiles, des bouteilles, récipients, objets tranchants ou contondants et d'une manière générale tout objet susceptible de servir de projectile, tout objet dangereux et tout article pyrotechnique, des signes et banderoles de toute taille de nature politique, idéologique, religieuse ou publicitaire. Tout contrevenant engage sa responsabilité et s'expose à des poursuites. Les spectateurs sont avertis qu'en cas de tournage d'un film ou de retransmission à la télévision de la manifestation leur image serait susceptible d'y figurer. Les appareils photos et caméras sont susceptibles d'être interdits par La FAMILY Infinity. Le détenteur de ce billet assiste sous sa propre responsabilité à la manifestation à laquelle le billet donne accès. Toute sortie est définitive, sauf cas exceptionnel où il sera délivré une contremarque valable uniquement avec le présent billet. Sauf disposition spécifique prise par La FAMILY Infinity, un mineur doit être muni d'un titre d'accès, être accompagné et surveillé par un adulte et il demeure sous la responsabilité de celui-ci. Il est recommandé de vérifier si l'évènement est adapté aux jeunes enfants. De manière générale, l'accès aux grands événements est déconseillé aux enfants de moins de cinq ans et la position des jeunes enfants dans les bras ou sur les genoux est interdite.

2 - BILLETTERIE EN TEMPS REEL

2.1 – Disponibilité

Toutes vos réservations sont effectuées en temps réel sur le site billetterie de La FAMILY Infinity avec allocation de nos meilleures places disponibles. Dans ce cadre, notre site vous informe en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de votre commande dans la catégorie de prix ou de placement choisi. En cas d'indisponibilité dans l'une des catégories de places demandées, notre site vous propose automatiquement les meilleures places restantes dans les autres catégories.

2.2 - Récapitulatif de votre réservation en cours

Lors de votre réservation, un récapitulatif de votre réservation en cours vous sera affiché pour vous permettre de vérifier avant validation de la commande que les places qui vous sont attribuées correspondent bien à votre souhait. Il sera notamment précisé lorsque les places attribuées par le système de billetterie ne sont pas contigües (côte à côte). Si les places qui vous ont été attribuées ne vous conviennent pas, vous avez la possibilité de les annuler avant paiement. Attention cette page récapitulative ne correspond qu'à une commande en cours et ne constitue pas une preuve de réservation ferme. Tant que vous n'avez pas validé la réservation et procédé au paiement, la commande n'est pas définitive.

3 - PLANS DE SALLE ET LOCALISATION DES PLACES

Au cours de votre réservation, vos places peuvent vous être indiquées sur un plan de salle si celui-ci est disponible et s'il s'agit de places numérotées.

Pour certains lieux, une simulation de la vue depuis le siège réservé pourra être proposée. Cette simulation est basée sur la configuration type de ces lieux. Cette simulation est donnée à titre indicatif et peut-être différente de la vue offerte en réalité depuis la place lors d'un événement. En effet, cette vue sera soumise aux contraintes techniques et à la scénographie décidée par La FAMILY Infinity. Ces éléments pouvant modifier la configuration des lieux sont spécifiques à chaque événement et hors du contrôle de La FAMILY Infinity.

4 - MODALITES DE REGLEMENT

Différents modes de paiement pourront vous être proposés, selon les événements, en fonction du mode de délivrance des billets que vous aurez choisi et selon le délai entre la date à laquelle vous effectuez votre réservation et la date de l'événement.

Lors de votre réservation, vous êtes amenés à choisir le mode de paiement de votre commande et à suivre les instructions relatives à chaque mode de paiement.

4.1 – Carte bancaire

Le paiement en carte bancaire permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive.

Les cartes acceptées pour le paiement sont les cartes des réseaux CARTE BLEUE / VISA, EUROCARD / MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS.

4.2 – Coinpayments

Le paiement par Coinpayments permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive.

Vous devez disposer au préalable d'un compte en cryptomonnaie valide.

4.3 – E-Carte cadeau La FAMILY Infinity

Le paiement en e-carte cadeau La FAMILY Infinity vous permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive. Réglez tout ou partie du montant en e-carte cadeau La FAMILY Infinity et complétez si nécessaire le montant à régler par carte bancaire.

5 - SECURISATION DES PAIEMENTS ET DONNEES PERSONNELLES

5.1- Sécurisation des paiements

La FAMILY Infinity a confié son système de paiement à STRIPE prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne certifiée PCI DSS. Nous vous garantissons la totale confidentialité de vos informations bancaires, sécurisées par les protocoles SSL / TLS qui contrôlent systématiquement la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et cryptent tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

5.2 - Données personnelles

Les données personnelles que vous communiquez nous permettent de mener à bien votre transaction. En outre, ces données, une fois enregistrées, vous permettent d'effectuer plus rapidement vos transactions futures suite à la création de votre compte. Elles permettent également à La FAMILY Infinity de vous expédier vos billets, et éventuellement de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'un évènement pour lequel vous avez réservé des places.

Il nous paraît important que vous sachiez quelles informations à caractère personnel nous recueillons à propos de vous et comment nous les utilisons. Nous vous invitons pour cela à consulter notre Politique de confidentialité.

5.3 - Demande d'informations complémentaires d'Identité (IDCB)

Nous pouvons être amenés à vous demander de fournir par email ou courrier des informations complémentaires sur la carte bancaire qui a servi au paiement, l'identité de l'acheteur et/ou du porteur de la carte bancaire.

5.4 - Droit d'accès et de rectification

Conformément à la réglementation en vigueur (règlement général pour la protection des données n°2016/679 et loi du 10 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée), vous disposez à tout moment de droits d'accès, rectification, opposition ou suppression sur les données vous concernant. Pour obtenir plus de détails sur vos droits et comment les exercer, reportez-vous à la rubrique « Vos choix et vos droits » de notre Politique de confidentialité.

La FAMILY Infinity n'effectue pas de démarchage téléphonique. Vous disposez néanmoins du droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

6 - VALIDATION DE VOTRE COMMANDE

Lors de la validation finale de votre commande à la fin du processus de réservation, vous déclarez accepter celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve. Les données enregistrées par La FAMILY Infinity font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées.

7 - MODE D'OBTENTION DES BILLETS

L'e-ticket est le mode d'obtention des billets.

Ce mode d'obtention vous permet d'obtenir immédiatement votre billet, sous format PDF sécurisé comprenant un code-barres.

Le e-ticket est un billet imprimable, en couleur ou en noir et blanc, à partir de votre imprimante reliée à votre ordinateur. Le e-ticket est proposé lorsque la salle ou le lieu de l'événement dispose d'un contrôle d'accès électronique. Chaque e-ticket est alors scanné à l'entrée de la salle. Sa validité est contrôlée grâce au code-barres unique imprimé sur chaque billet.

Ce mode d'obtention vous permet également d'obtenir immédiatement votre billet sur votre smartphone, sous format PDF sécurisé comprenant un code-barres.

Lorsque la salle ou le lieu de l'événement dispose d'un contrôle d'accès électronique, chaque e-ticket est alors scanné à l'entrée de la salle, et sa validité est contrôlée grâce au code-barres unique imprimé sur chaque billet.

Le retrait de billet à l'entrée du lieu de l'évènement n'est pas possible.

Attention : toute commande de billet non imprimé ou non disponible en scan via smartphone ne peut-être sujette à réclamation et donc induire un remboursement.

Les frais de service sont de 2 € TTC par commande de billets en e-tickets

Vous pouvez à tout moment régénérer et imprimer vos e-ticket 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis votre compte client.

Les frais de traitement d'une commande de billets électroniques e-ticket sont une participation aux coûts spécifiques à ce mode d'obtention : développements et maintenance informatiques, sécurisation et transfert des données électroniques de vos billets vers les différents systèmes de contrôle d'accès, maintenance par les équipes techniques 7 jours sur 7...

8 - CONDITIONS D'UTILISATION DU E-TICKET

L'achat et l'utilisation de e-ticket, sont régis par l'ensemble des conditions générales de vente ainsi que par les conditions particulières ci-après, relatives au contrôle électronique de ces billets.

Chaque billet est codé, c'est-à-dire muni d'un code barre permettant l'accès à l'événement à un seul spectateur. En cas de perte, de vol ou de duplication d'un billet codé, seule la première personne détenteur du billet pourra accéder à l'événement. L'acheteur demeure responsable de l'utilisation qui est faite de ses billets codés. Une pièce d'identité pourra lui être demandée.

L'utilisation d'un e-ticket emporte adhésion aux dispositions générales d'utilisation du titre d'accès.

Conditions d'impression et validité du billet :

- Il vous appartient avant de choisir d'obtenir vos billets en format électronique de vérifier que vous disposez du matériel adéquat pour imprimer le e-ticket en format PDF qui vous sera fourni, ou d'un smartphone capable d'héberger vos e-tickets,
- Le billet e-ticket est valable s'il est imprimé en noir et blanc ou en couleur sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression en format portrait (vertical) avec une imprimante jet d'encre ou laser. Aucun autre support (électronique, écran pc...) n'est accepté pour le e-ticket excepté le smartphone.
- Les billets e-tickets doivent disposer d'une bonne qualité d'impression. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, vous devez réimprimer à nouveau votre billet codé afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Pour réimprimer votre billet, reportez-vous à votre compte client sur le site.

Utilisation et validité du billet :

- Ces billets ne sont ni échangeables, ni remboursables. Sauf exception, ce billet peut être transféré à un tiers.

Attention : pour certains événements, les billets sont strictement nominatifs et leur cession est impossible.

Ce type de conditions particulières est précisé sur la page de l'événement lors de votre réservation.

- Lors des contrôles à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée pour identifier l'acheteur des billets (passeport, permis de conduire, carte d'identité ou carte de séjour).
- Le billet codé est uniquement valable pour le lieu, l'évènement, la date et l'heure précisés ci-dessus. Dans les autres cas, ce billet ne sera pas valable.
- Vous devez conserver ce titre pendant toute la durée de votre présence sur le lieu de l'événement.
- En cas de perte ou de vol, La FAMILY Infinity décline toute responsabilité sur l'utilisation illicite de ce billet.

9 - DÉLAI DE RÉTRACTATION, ANNULATION ET REMBOURSEMENT

9.1- Conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les billets d'événements ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est ferme et définitive.

9.2 - Avant de se rendre à l'évènement, le client est invité à s'assurer du maintien de l'évènement sur le site www.lafamilyinfinity.com

9.3 - Annulation et report des événements

En cas d'annulation de l'événement par La FAMILY Infinity sans date de report, le prix de vos billets vous sera remboursé (à l'exclusion des frais annexes de traitement et de remise des billets...)

En cas de report, les conditions de report et de remboursement des billets sont déterminées par La FAMILY Infinity.

Le remboursement des billets s'effectue dans les conditions décrites dans le mail d'information que vous recevez pour vous informer de l'annulation. Cet email vous informe également sur la procédure de remboursement.

Modalités de remboursement : Le remboursement est effectué au profit de la personne ayant réalisé l'achat sur notre site.

Dans certains cas, vous pouvez choisir le mode de remboursement souhaité lors de votre demande de remboursement. Sans indication de votre part le remboursement s'effectue par défaut selon le mode de paiement utilisé lors de la commande.

Seul le titulaire de la commande sera remboursé.

10 – E-CARTES CADEAUX

La société La FAMILY Infinity propose un service de e-cartes cadeaux.

Les e-cartes cadeaux La FAMILY Infinity sont acceptées comme moyen de paiement à hauteur de la somme indiquée sur la e-carte sur l'ensemble des événements proposés sur ce site.

Elles s'utilisent en une ou plusieurs fois. N'est pas remplacée en cas de perte, vol, détérioration ou de fin de validité. Ne peut faire l'objet d'une demande d'opposition. Si le premier achat n'atteint pas le montant de la e-carte, le solde reste valable jusqu'à la date d'expiration de la e-carte. Si votre commande dépasse le montant de votre e-carte cadeau, vous pouvez compléter le montant de votre commande par carte bancaire ou une autre e-carte cadeau La FAMILY Infinity.

Elles sont valables 12 mois à compter de la date d'achat. Le solde de la e-carte et la durée de validité sont consultables gratuitement sur le site La FAMILY Infinity.fr.

La e-carte contenant les éléments nécessaires à cet effet est utilisable dès sa réception. Sa première utilisation vaut acceptation expresse par vous de son utilisation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours (au titre de l'article L122-25 du code de la consommation).

Dès réception de votre e-carte cadeau, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation. Pour cela nous vous invitons à envoyer votre demande via le formulaire de rétractation de commande de e-carte cadeau pour en demander le remboursement. Lorsque vous nous rétractez alors que la e-carte cadeau a été envoyée ou remise à un tiers nous vous laissons le soin d'en informer cette personne. Dans le cas d'une utilisation partielle du montant de la e-carte cadeau pendant le délai de 14 jours, vous nous serez redevable des montants utilisés et nous ne vous rembourseront que de la différence. Dans le cas d'une utilisation totale, aucun remboursement ne sera effectué.

Votre e-carte cadeau vous sera envoyée par mail.

11 - LIVE STREAMS

Les billets donnant accès à des contenus en ligne, de type live streams ou similaires, sont soumis aux conditions d'utilisation communiquées au moment de l'achat et sont utilisables dans le cadre des conditions d'accès et d'organisation de l'événement par La FAMILY Infinity.

La captation et diffusion de l'événement sont effectués sous la responsabilité de La FAMILY Infinity ou du lieu de l'évènement. Dans le cas de la responsabilité du lieu de l'évènement la responsabilité de La FAMILY Infinity ne saurait se trouver engagée dans le cas des problèmes d'accès, de diffusion, ou des interruptions de services venaient à se produire.

L'utilisation du service de visionnage en streaming nécessite une connexion internet haut-débit et éventuellement une connexion sans fil (Wifi et réseaux téléphoniques mobiles) pour les périphériques de visionnage mobiles.

Des frais de connexion et de communication relatifs à l'utilisation de ce type de service peuvent être appliqués par l'opérateur internet ou téléphonique.

Les horaires de diffusion figurant sur le billet sont donnés en heure local (lieu de l'événement) et sont fixés par La FAMILY Infinity. Les contenus de type live streams sont réputés ne plus être accessibles à l'issue de la diffusion.

12 - SUIVI DE COMMANDE ET INFORMATIONS CLIENTELE

Votre compte client, accessible depuis le site vous permet de :

- suivre l'état de votre commande,
- rééditer votre (vos) e-ticket(s),
- savoir par qui vous avez été invité
- retrouver votre lien d'invitation
- modifier vos informations personnelles

En revanche, il ne vous est pas possible de réattribuer c'est-à-dire changer par modification les informations suivantes : le nom, le prénom ou même le type de Pass de votre (vos) e-ticket(s) une fois effectué.

Dans cet espace, vous pouvez également accéder à l'historique de vos commandes sur notre site.

Nous mettons également à votre disposition une aide accessible depuis votre compte client.

L'aide vous permet d'obtenir des réponses aux questions les plus fréquemment posées et d'entrer en contact avec le service client par intermédiaire du formulaire de contact.

13 - RESPONSABILITE, DROIT APPLICABLE ET MEDIATION

Conformément à la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, article L 121-20-3 du code de la consommation, La FAMILY Infinity est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance.

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi espagnole. En cas de litige les tribunaux du ressort de la Cour d'appel Santa Cruz de Tenerife sont seuls compétents si l'acheteur a la qualité de commerçant.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les litiges nationaux ou transfrontaliers qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, peuvent être soumis à la médiation à la demande du consommateur.

Un médiateur de la consommation sera nommé pour faciliter la résolution des litiges entre La FAMILY Infinity et ses consommateurs.

Le litige ne peut notamment être examiné par le médiateur si :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de La FAMILY Infinity par une réclamation écrite,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de La FAMILY Infinity,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

La médiation est gratuite pour le consommateur (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert).

Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des parties ni être rémunéré en fonction du résultat.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Les parties demeurent libres de soumettre leur litige à un juge dans le cadre des dispositions légales applicables.

14 - MENTIONS LÉGALES

Dénomination :	La FAMILY Infinity SL
Siège social :	PASEO MILICIAS DE GARACHICO, 1 - 5 46 – 38002 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Capital Social :	3 000 euros
RCS :	B75294108
Représentant légal :	Ludovic PALOMBI, Président Directeur Général
Directeur de la Publication :	Ludovic PALOMBI, Président Directeur Général direction@lafamilyinfinity.com

Hébergeur du site lafamilyinfinity.com :	HOSTINGER INTERNATIONAL LTD
---	-----------------------------

Les présentes conditions générales de vente sont systématiquement portées à la connaissance de chaque acheteur pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande, implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente.