



Conditions générales Eventim (Eventim.be)

Les présentes Conditions générales s'appliquent à la vente de Tickets et de produits complémentaires réalisée par l'intermédiaire du site internet www.eventim.be et des canaux de vente qui y sont associés, exploités par EVENTIM Benelux B.V. Dans ce cadre, Eventim intervient, au nom de l'Organisateur ou du Prestataire de services concerné, en tant qu'intermédiaire lors de la conclusion du contrat entre l'Acheteur et l'Organisateur. Eventim n'est pas partie à ce contrat et renvoie les Acheteurs aux conditions applicables de l'Organisateur ou du Prestataire de services. Les présentes Conditions générales sont applicables à compter de janvier 2026.

Contactgegevens Eventim

EVENTIM Benelux B.V., agissant également sous la dénomination Eventim, établie à Groningen, avec adresse de visite : De Ruijterkade 113, 1011 AB Amsterdam (numéro KVK 01140404).

Table des matières

Article 1 - Définitions	3
Article 2 - Applicabilité des présentes Conditions générales	4
Article 3 - Compte personnel et utilisation de la Plateforme Eventim	4
Article 4 - Offre et informations	4
Article 5 - Exclusion du droit de rétractation ; Obligation de vérification de l'Acheteur	5
Article 6 - Prix et frais supplémentaires ('service fee')	5
Article 7 - Paiement	6
Article 7a - Bons cadeaux Eventim	6
Article 9 - Interdiction de revente	7
Article 10 - Accès et contrôle	8
Article 11 - Annulation de l'Événement et/ou de l'Exposition et remboursements	8
Article 12 - Responsabilité	8
Article 13 - Dispositions relatives aux (nuits d')hébergement hôtelier et aux services complémentaires	9
Article 14 - Réclamations et service clientèle	9
Article 15 - Propriété intellectuelle	9
Article 16 - Vie privée et traitement des données à caractère personnel	10
Article 17 - Clause de modification	10
Article 18 - Droit applicable	10

Article 1 - Définitions

Acheteur(s) La partie qui achète un Ticket ou un Produit complémentaire via la Plateforme

	Eventim ;
Canaux de vente	L'ensemble des sites internet utilisant les services et/ou les logiciels d'Eventim, afin de rendre possible la vente de Tickets et/ou de Produits complémentaires ;
Commande	Commande portant sur un ou plusieurs Tickets et/ou Produits complémentaires de l'Organisateur, passée au moyen de la Plate-forme Eventim ;
Conditions générales d'utilisation	Les présentes conditions générales ;
Contrat	Le contrat, incluant les Conditions générales et les conditions de l'Organisateur et du Lieu, ou, le cas échéant, les conditions du Prestataire de services, régissant la relation entre l'Organisateur et/ou le Prestataire de services et l'Acheteur, et qui est conclu par le biais d'une Commande sur la Plateforme Eventim ;
Entreprise de protection de réservation	Entreprise proposant la Protection de remboursement ;
Eventim	La société à responsabilité limitée EVENTIM Benelux B.V., ayant son siège statutaire à Groningen et son adresse de visite à De Ruijterkade 113, 1011 AB Amsterdam ;
Événement	Manifestation publique ou privée telle que, notamment mais non exclusivement, des festivals, conférences, comédies musicales, spectacles de théâtre, représentations théâtrales ou musicales, concerts, (dîners-)spectacles, salons, événements sportifs ou parcs d'attractions ;
Exposition	Partie (distincte) d'un musée dans laquelle des œuvres d'art (objets ou activités culturelles) sont rendues accessibles aux Acheteurs ;
Lieu	Le lieu de l'Événement et/ou de l'exposition ;
Organisateur	La partie qui vend des Tickets par l'intermédiaire d'Eventim et qui s'engage à organiser, et est responsable de, l'Événement et/ou de l'Exposition ainsi que de la vente et/ou de l'offre de Produits complémentaires ;
Plateforme Eventim	L'environnement numérique d'Eventim, y compris le site Internet www.eventim.be et les canaux de vente connexes exploités directement par EVENTIM Benelux B.V. ou en son nom, par l'intermédiaire desquels les Acheteurs peuvent commander, gérer et payer des Tickets et/ou des Produits complémentaires. La plateforme Eventim est facilitée techniquement via EVENTIM.Web ;
Prestataire de services	Fournisseur de Produits complémentaires portant notamment, mais non exclusivement, sur des conignes et/ou des articles de merchandising ;
Produit(s) complémentaire(s)	Produits autres que les Tickets, tels que, notamment mais non exclusivement, la Protection remboursement, les transferts, les conignes et/ou les articles de merchandising ;
Protection remboursement	Protection contre le risque d'annulation que l'Acheteur peut souscrire via la Plateforme Eventim lors de l'achat de son Ticket. La Protection remboursement est conclue directement entre l'Acheteur et l'Entreprise de protection de réservation. Les frais dus par l'Acheteur sont facturés par Eventim, pour le compte de l'Entreprise de protection de réservation, lors de la Commande. Le numéro de Commande du Ticket sert également de numéro d'identification pour la Protection remboursement ;
Services	Les services qu'Eventim propose dans le cadre de la vente de Tickets, du traitement des paiements, du service clientèle et d'autres activités de soutien, pour le compte de l'Organisateur ou du Prestataire de services ;
Tickets	Le droit d'accès à un Événement et/ou à une exposition enregistrée sur un support ;

Article 2 - Applicabilité des présentes Conditions générales

Ces conditions s'appliquent aux achats effectués directement sur le site Eventim.be ou sur d'autres canaux de vente directe exploités par ou au nom d'EVENTIM Benelux B.V. (ci-après dénommés collectivement au singulier : la Plateforme Eventim).

En passant une Commande via la Plateforme Eventim, l'Acheteur conclut un Contrat avec l'Organisateur et/ou le Prestataire de services et déclare accepter sans réserve les présentes Conditions générales ainsi que les conditions complémentaires de l'Organisateur et/ou du Prestataire de services. Les conditions générales de l'Organisateur et/ou du Prestataire de services sont mises à la disposition de l'Acheteur par l'Organisateur et/ou le Prestataire de services, le cas échéant par l'intermédiaire d'Eventim, elles sont consultables via leurs sites internet et peuvent, à tout moment, être obtenues auprès de l'Organisateur et/ou du Prestataire de services concerné. L'Organisateur est libre de ne communiquer ces conditions d'accès complémentaires qu'au Lieu, pour autant que ces conditions soient nécessaires dans l'intérêt de l'ordre public ou de la sécurité des visiteurs, des artistes et/ou du personnel présent sur place.

Dans la mesure où les présentes Conditions générales entreraient en conflit avec d'autres conditions générales, les présentes Conditions générales prévaudront, à l'exception des dispositions régissant la relation entre l'Organisateur ou le Prestataire de services et l'Acheteur.

Eventim intervient, pour le compte de l'Organisateur ou du Prestataire de services, en qualité d'intermédiaire et n'est pas partie au contrat conclu avec l'Acheteur par l'intermédiaire de la Plateforme Eventim.

Eventim se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales à tout moment, les modifications entrant en vigueur dès leur publication sur le site web et s'appliquant exclusivement aux commandes futures. Les accords déjà conclus et les Tickets déjà achetés restent soumis à la version en vigueur au moment de la commande.

Article 3 - Compte personnel et utilisation de la Plateforme Eventim

Afin d'utiliser les Services via la Plateforme Eventim, l'Acheteur est tenu de créer un compte personnel. L'Acheteur est responsable de l'encodage correct et complet des données demandées lors de la création d'un compte et est tenu de maintenir ces données à jour.

Si l'Acheteur soupçonne une utilisation abusive ou une perte de ses données de connexion, il doit immédiatement le signaler à Eventim par l'intermédiaire du service clientèle. Eventim n'est pas responsable des dommages résultant de l'utilisation non autorisée du compte par des tiers.

L'Acheteur peut faire supprimer son compte par l'intermédiaire du service clientèle, sans préjudice des délais de conservation légaux qu'Eventim doit respecter.

Article 4 - Offre et informations

Toutes les informations et caractéristiques relatives aux Evénements, Expositions, Tickets et Produits complémentaires affichées via la Plateforme Eventim sont fondées sur les informations fournies à Eventim par ou pour le compte de l'Organisateur ou du Prestataire de services concerné. Eventim apporte le plus grand soin à l'exactitude et à l'actualité des informations affichées, mais ne peut garantir que toutes les données, notamment les prix, la disponibilité, les dates, les descriptions ou les conditions, soient en permanence complètes, exactes ou exemptes d'erreurs. Les erreurs manifestes (d'impression ou de frappe), les dysfonctionnements techniques ou les inexactitudes évidentes ne lient ni Eventim ni l'Organisateur.

Chaque Organisateur ou Prestataire de services est, à tout moment, seul responsable de l'exactitude, de la complétude et de l'actualité des informations affichées via la Plateforme Eventim, y compris, mais sans s'y limiter, les tarifs, suppléments, règles de politique, conditions complémentaires ainsi que la disponibilité des

Tickets ou des Produits complémentaires. Eventim ne peut être tenu responsable des informations inexactes, incomplètes ou obsolètes fournies par ou pour le compte de l'Organisateur ou du Prestataire de services.

Article 5 - Exclusion du droit de rétractation ; Obligation de vérification de l'Acheteur

Le droit de rétractation est exclu, en vertu de l'article 6:230p, (point e), du Code civil néerlandais, pour la vente de Tickets et de Produits complémentaires.

Cela signifie que l'Acheteur ne dispose d'aucun délai de réflexion de quatorze (14) jours pour annuler ou retourner la Commande sans frais. Cette exclusion s'applique aux Tickets ainsi qu'aux Produits complémentaires, pour autant que ces Produits complémentaires relèvent d'un motif d'exclusion légal du droit de rétractation, notamment lorsque l'Organisateur doit tenir compte d'une capacité déterminée ou lorsque la prestation de services porte sur le transport de biens, la location de véhicules, la restauration ou des services liés à des activités de loisirs, et que le contrat conclu entre l'Acheteur et le Prestataire de services prévoit une date ou une période déterminée d'exécution, y compris, mais sans s'y limiter, les consignes.

Les Commandes qui ne relèvent pas d'un tel motif d'exclusion légal sont soumises aux conditions de l'Organisateur.

Lorsque cela est possible, des modifications relatives à la Commande peuvent être demandées par l'intermédiaire du service clientèle d'Eventim. L'Organisateur ou le Prestataire de services peut refuser ou accepter la demande, étant entendu que des frais supplémentaires peuvent être facturés pour ces modifications. Le cas échéant, l'acheteur peut invoquer la protection facultative contre le remboursement, dans la mesure où la société de protection des réservations rembourse ces coûts (dommages) conformément à ses conditions générales. Eventim n'est pas partie à ce contrat d'assurance et n'assume aucune responsabilité quant à son exécution. Dans un tel cas, l'Acheteur doit s'adresser directement à l'Entreprise de protection de réservation.

Obligation de vérification de l'Acheteur

L'Acheteur est responsable de la vérification de l'exactitude des produits reçus (la dite 'obligation de vérification' de l'Acheteur). En cas de livraison erronée (non conforme), par exemple en cas de données (de Ticket) incorrectes telles que le rang, la place, l'Événement et/ou l'Exposition ou le nom du titulaire du Ticket, l'Acheteur reçoit, sur simple demande écrite et sans frais supplémentaires, un nouveau produit, à condition que l'Acheteur retourne les produits déjà livrés à l'Organisateur (en l'occurrence Eventim) et signale les erreurs du produit à l'Organisateur et à Eventim sans retard déraisonnable. La modification ultérieure des noms ('substitution') est explicitement exclue du droit à une adaptation gratuite.

L'Organisateur et le Prestataire de services se réservent à tout moment le droit de refuser des Commandes sans indication de motifs, notamment en cas de (suspicion de) mauvaise utilisation de la Plateforme Eventim par l'Acheteur ou de (suspicion de) revente commerciale et/ou à grande échelle.

Article 6 - Prix et frais supplémentaires ('service fee')

Les prix (nominaux) affichés des Tickets et/ou des Produits complémentaires sur les Canaux de vente s'entendent en principe frais de service inclus. L'Organisateur détermine le prix nominal du Billet ; Eventim, au nom de l'Organisateur, facture les frais de service supplémentaires à l'Acheteur. Des frais de service sont facturés à l'Acheteur afin de couvrir des coûts nécessaires, notamment, mais sans s'y limiter, les frais administratifs, les frais d'exploitation et de maintenance, la gestion des contrôles d'accès, les cotisations (obligatoires) à des salles de concert, la mise à disposition d'un service clientèle et, le cas échéant, les frais d'envoi de Tickets physiques et/ou de Produits complémentaires.

Le montant (et la nature) des frais de service est toujours indiqué préalablement et de manière claire lors de la

Commande ou inclus dans le prix total du Ticket ou des Produits complémentaires. Selon le produit concerné, les frais de service peuvent être facturés par produit ou par Commande dans son ensemble. Les frais de service peuvent être modifiés à tout moment par l'Organisateur, mais jamais rétroactivement.

Les prix des Tickets et/ou des Produits complémentaires peuvent être supérieurs aux prix imprimés par Eventim sur les Tickets, en raison d'éventuels frais supplémentaires liés, par exemple, à la réservation, au paiement et/ou à la livraison. Les taux de TVA légaux s'appliquent.

Article 7 - Paiement

En passant une commande, l'Acheteur s'engage à payer le montant total correspondant à Eventim - qui collecte ces paiements au nom de l'Organisateur ou du Prestataire de services - ou autorise l'Acheteur à débiter le montant correspondant du compte de contrepartie spécifié par l'Acheteur. L'Acheteur reçoit une confirmation de paiement dès que la transaction a été correctement effectuée.

Toutes les Commandes, quel que soit leur lieu d'émission, sont payées en euros, sauf indication contraire sur les Canaux de vente concernés.

Le Contrat entre l'Acheteur et l'Organisateur et/ou le Prestataire de services est définitivement conclu dès qu'Eventim a reçu et traité le paiement (ou son autorisation) effectué par l'Acheteur et que celui-ci a reçu une confirmation (écrite) de la part de l'Organisateur ou d'Eventim agissant au nom de l'Organisateur. À ce moment, l'Acheteur est valablement libéré de son obligation de paiement à l'égard d'Eventim.

La confirmation de paiement ne constitue pas en soi une commande complète. Il n'y a de commande ou d'achat réalisé qu'à partir du moment où l'Acheteur reçoit une notification (écrite) de l'Organisateur ou en son nom. Jusqu'à la confirmation, l'acheteur ne peut faire valoir aucun droit ni exiger la livraison. Si un paiement intégral a bien été effectué mais que, pour quelque raison que ce soit, la livraison du Ticket ou des Produits complémentaires s'avère impossible, l'Acheteur a droit au remboursement intégral du montant d'achat, y compris, le cas échéant, les frais supplémentaires tels que les frais de service acquittés par l'Acheteur. L'Organisateur ou le Prestataire de services garantit que le montant d'achat sera recredité sans retard déraisonnable sur le compte de contrepartie de l'Acheteur, dans le respect des éventuelles conditions applicables de l'Organisateur ou du Prestataire de services. Eventim se réserve le droit d'annuler une Commande en cas de doute quant à l'exactitude des données de paiement fournies par l'Acheteur ou en cas de suspicion d'abus ou de fraude.

Article 7a - Bons cadeaux Eventim

Le présent article s'applique à tous les bons cadeaux émis par Eventim, quelle que soit leur forme (électronique, bons cadeaux imprimés, bons cadeaux papier ou cartes cadeaux) (ci-après collectivement au singulier : 'Bon cadeau'). Les Bons cadeaux Eventim ne peuvent être utilisés que pour des achats via la Plateforme Eventim, dans la mesure où Eventim accepte ce moyen de paiement. Chaque Bon cadeau est doté d'un code unique et n'est délivré qu'une seule fois. En cas de vol, de perte ou d'utilisation par des tiers non autorisés (y compris la suppression de l'e-mail contenant le code), aucun remboursement ni remplacement ne sera effectué. Eventim se réserve le droit de n'accepter un Bon cadeau qu'après réception du Bon cadeau original ou de l'e-mail original par lequel le code a été transmis. Un Bon cadeau est valable pendant la période indiquée sur le Bon cadeau ou dans l'e-mail y afférent. Après l'expiration de la durée de validité, le Bon cadeau ne peut plus être utilisé. Les Bons cadeaux ne peuvent pas être utilisés pour des Commandes déjà conclues mais non encore payées. Les Bons cadeaux ou leur valeur résiduelle ne sont pas échangeables contre de l'argent. La valeur résiduelle peut être utilisée pour des achats ultérieurs via la plateforme Eventim pendant la période de validité. Il est interdit d'altérer, de falsifier, de subvertir ou d'altérer de quelque manière que ce soit les Bons cadeaux ou leur fonctionnement (y compris le piratage). Toute tentative en ce sens est enregistrée et entraîne le refus d'utilisation du Bon cadeau concerné. Il est interdit d'utiliser les Bons cadeaux, de quelque manière que ce soit, à des fins commerciales ou à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été émis.

Article 8 - Livraison

Lors de la passation de la Commande, l'Acheteur choisit le mode de livraison. Les éventuels frais supplémentaires liés à certaines formes de livraison sont inclus préalablement dans le prix total de la Commande. Par son paiement, l'acheteur accepte irrévocablement ces coûts.

Retard d'exécution

L'Organisateur se réserve le droit de retarder la livraison des Tickets (exécution différée). Cela signifie que les Tickets ne seront envoyés à l'Acheteur que peu de temps avant l'Événement, même si l'achat a été effectué plus tôt. L'Organisateur informera l'Acheteur clairement et en temps utile de la méthode et du délai de livraison prévu. Un retard de livraison ne dispense pas l'Organisateur de l'obligation de livrer les Billets de manière à ce que l'Acheteur puisse accéder à l'Événement.

La livraison différée a pour objectif de lutter contre la revente non autorisée de Tickets et de garantir un accès à l'Événement aussi équitable que possible. Cette mesure vise notamment à limiter les abus, tels que la revente à des prix excessifs (voir l'article 9 des présentes Conditions générales). L'acheteur y consent. L'Organisateur ne peut être tenu responsable d'éventuels dommages ou réclamations découlant de, ou liés à la politique de livraison différée.

Article 9 - Interdiction de revente

Les Tickets fournis par ou pour le compte de l'Organisateur demeurent la propriété de l'Organisateur. Les Tickets doivent être considérés comme une représentation physique ou numérique d'une licence permettant d'accéder aux Événements et/ou Expositions de l'Organisateur, licence qui peut être retirée à tout moment par l'Organisateur.

Sans l'autorisation préalable (écrite) de l'Organisateur, l'Acheteur n'est pas autorisé à (re)vendre des Tickets à des tiers ni, de quelque autre manière (commerciale) que ce soit, directement ou indirectement, à fournir ou mettre des Tickets à la disposition de tiers à des prix majorés et/ou en grandes quantités (plus de neuf 9 Tickets, ou, le cas échéant, au-delà de la limite de Tickets par personne fixée par l'Organisateur).

L'Acheteur reconnaît l'intérêt d'Eventim, de l'Organisateur et des autres Acheteurs ou visiteurs de l'Événement ou de l'Exposition à empêcher la revente des Tickets afin d'éviter que les Tickets soient proposés à des prix exorbitants lors de la revente. Eventim peut refuser l'accès ou une Commande exclusivement sur la base de motifs objectifs, communiqués préalablement, notamment : (i) l'utilisation avérée de moyens automatisés (bots) ou d'autres moyens frauduleux lors de la Commande ; (ii) une collaboration avec des revendeurs professionnels ou des circuits de revente illicites ; (iii) le dépassement des limites d'achat fixées par personne ; (iv) l'existence d'un risque concret de fraude ou de non-paiement ; ou (v) la violation d'interdictions de revente applicables ou de règles (internes) clairement communiquées au préalable. Toute décision fondée sur une suspicion repose sur des indicateurs raisonnables et vérifiables.

L'Organisateur se réserve le droit de déclarer les Tickets nuls en cas de non-respect des présentes dispositions, notamment en cas de revente non autorisée. Voir plus loin l'article 10 (Accès et contrôle).

Exception FanSALE

Par dérogation à ce qui précède, l'Acheteur est autorisé à revendre des Tickets via la plateforme fanSALE (www.fansale.nl), exploitée ou autorisée par Eventim, pour autant que cette plateforme accepte les Tickets concernés et que la revente s'effectue conformément aux conditions de FanSALE.

Eventim n'est pas partie au contrat conclu via fanSALE entre le vendeur et l'acheteur du Ticket et n'assume aucune responsabilité quant à l'exécution de ce contrat. L'Organisateur se réserve le droit de déclarer nuls les

Tickets qui ont été vendus en dehors de fanSALE ou d'autres canaux de vente autorisés par Eventim.

Article 10 - Accès et contrôle

L'Organisateur peut demander au détenteur d'un Ticket de le personnaliser. L'Organisateur a le droit de contrôler l'identité des détenteurs de billets à l'entrée ou aux entrées de l'Événement et/ou de l'Exposition, selon le cas. Les détenteurs de billets doivent donc se munir d'une pièce d'identité en cours de validité (permis de conduire, passeport ou carte d'identité). L'Organisateur ou le Lieu se réserve le droit de refuser l'entrée si les coordonnées personnelles du détenteur d'un Ticket ne correspondent pas à celles indiquées sur le Ticket, ceci afin d'éviter toute revente, fraude ou abus. L'Acheteur est entièrement responsable de la saisie des données correctes lors de l'étape de personnalisation et n'a pas droit à des dommages-intérêts si les données sont incorrectes ou ne correspondent pas aux données personnelles indiquées.

L'Organisateur n'est ni responsable, ni liable, en cas de vol, de fraude, de copies (illicites) et/ou de perte, dans la mesure où ces faits ne peuvent raisonnablement lui être imputés.

L'Organisateur se réserve le droit de refuser l'accès à l'Événement et/ou à l'exposition aux détenteurs de billets s'ils arrivent en dehors des heures d'entrée spécifiées. L'Organisateur a, à tout moment, le droit de déclarer nul(s) un ou plusieurs Ticket(s) vendu(s) et/ou de refuser l'accès à l'Événement et/ou à l'Exposition, sans droit à remboursement et/ou à indemnisation, dans les cas suivants :

- (suspicion de) revente illégale de Tickets telle que visée à l'article 9 des présentes Conditions générales,
- l'incapacité de l'acheteur ou du visiteur à s'identifier, fraude relative à l'achat de Tickets, usage abusif du Système Eventim ou falsification de l'identité de l'Acheteur et/ou du visiteur,
- autres situations dans lesquelles l'accès présente un risque pour l'ordre public ou la sécurité, à la discrétion de l'Organisateur ou du Lieu, le cas échéant sur instruction ou recommandation des autorités compétentes.

Article 11 - Annulation de l'Événement et/ou de l'Exposition et remboursements

En raison des circonstances, l'Organisateur peut décider de reporter l'Événement et/ou l'Exposition à un autre moment, à une autre date et/ou à un autre lieu, ou de l'annuler complètement. Cette décision échappe entièrement à la sphère d'influence d'Eventim. Dans ces cas, les acheteurs seront informés à l'avance (par écrit, par e-mail, sur le site web, par Whatsapp ou par sms) par l'Organisateur ou Eventim. Les conséquences de l'annulation ou du déplacement de la manifestation ou de l'exposition sont régies par les conditions particulières de l'organisateur.

Seul l'Organisateur est responsable des remboursements. Eventim ne peut et ne procédera à aucun remboursement sans instruction préalable de l'Organisateur, et uniquement après que l'Organisateur a mis les fonds de remboursement concernés à la disposition d'Eventim. Eventim ne pourra en aucun cas être tenu responsable du remboursement ou de l'absence de remboursement (voir également article 12 - Responsabilité).

Article 12 - Responsabilité

Eventim agit exclusivement en tant qu'intermédiaire dans la vente de Tickets pour le compte de l'Organisateur ou du Prestataire de services. L'exécution du contrat entre l'Organisateur ou le Prestataire de services et l'Acheteur, y compris toute modification ou annulation de l'Événement, relève entièrement de la responsabilité de l'Organisateur ou du Prestataire de services.

Eventim n'est pas responsable des défauts de performance de l'Organisateur ou du Prestataire de services. Eventim demeure toutefois responsable en cas de dol ou de faute lourde de sa part, ou en cas de manquement

à ses propres obligations en tant qu'intermédiaire, sauf en cas de force majeure.

En cas de force majeure, Eventim n'est pas tenue de remplir ses obligations et peut suspendre temporairement l'exécution de celles-ci ou, si la situation de force majeure est permanente, résilier le Contrat. La force majeure s'entend de toute circonstance indépendante de la volonté et du contrôle d'Eventim qui empêche totalement ou partiellement l'exécution de ses obligations, pour autant que cette circonstance soit (i) imprévisible, (ii) inévitable et (iii) non imputable à Eventim. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les grèves, les incendies, les perturbations d'exploitation, les pannes d'énergie, les dysfonctionnements d'un réseau ou d'une connexion (de télécommunications) ou des systèmes de communication utilisés, l'indisponibilité temporaire de notre site internet, ou la livraison tardive par des fournisseurs ou d'autres tiers engagés, pour autant que ces circonstances n'aient pas été prévisibles pour Eventim.

Cette exclusion de responsabilité ne porte pas atteinte aux droits légaux du consommateur.

À compter du moment où le Ticket est mis à la disposition de l'Acheteur, le risque de perte, de vol, de détérioration ou d'utilisation abusive incombe à l'Acheteur, sauf si ce risque est dû à une faute d'Eventim. Eventim n'accepte aucune responsabilité pour les Tickets obtenus par l'intermédiaire de tiers. En cas de perte, d'utilisation abusive ou de vol, l'Acheteur ne peut prétendre à l'obtention d'un Ticket de remplacement.

Article 13 - Dispositions relatives aux (nuits d')hébergement hôtelier et aux services complémentaires

Lorsque des (nuits d')hébergement hôtelier ou d'autres services complémentaires, tels que le transport par bus ou par avion, sont proposés en combinaison avec des Tickets pour des Événements, Eventim intervient exclusivement en qualité d'intermédiaire. Eventim n'est ni l'organisateur ni le prestataire d'un contrat de voyages à forfait et ne peut, dès lors, être qualifiée de 'Prestataire de voyages à forfait' au sens de la Directive (UE) 2015/2302.

Eventim ne fournit aucun service clientèle pour les questions, réclamations ou demandes relatives aux voyages à forfait, y compris les (nuits d')hébergement hôtelier et/ou les services complémentaires en combinaison avec des Tickets). Dans ce cas, les consommateurs seront toujours dirigés vers l'organisateur responsable de l'offre et de la mise en œuvre du voyage à forfait.

Eventim n'assume aucune responsabilité au titre des obligations ou des réclamations découlant de la vente de ets en combinaison avec des services complémentaires tels que des (nuits d')hébergement hôtelier ou du transport. L'Organisateur qui propose de telles combinaisons est entièrement responsable du respect des lois et règlements applicables, y compris, mais sans s'y limiter, la Directive sur les Voyages à forfait (CE 2015/2302).

Article 14 - Réclamations et service clientèle

Toute réclamation concernant les services fournis par Eventim doit être portée à la connaissance d'Eventim par Acheteur dans les meilleurs délais, et au plus tard dans un délai raisonnable après la découverte du défaut, via 's moyens de contact mentionnés dans la confirmation de commande ou sur le site internet d'Eventim.(

Les réclamations relatives à l'Événement, à l'Organisateur ou à l'exécution du Contrat doivent être adressées directement à l'Organisateur concerné.

Article 15 - Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à la Plateforme Eventim, notamment les textes, images, logos et logiciels, appartiennent à Eventim ou à ses concédants de licence. Il est interdit à l'Acheteur de reproduire, de communiquer au public ou d'utiliser de quelque autre manière tout ou partie de la Plateforme ou du contenu qui y est affiché, sans l'autorisation écrite préalable d'Eventim ou du titulaire des droits concerné.

Article 16 - Vie privée et traitement des données à caractère personnel

Eventim traite les données à caractère personnel des Acheteurs dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme Eventim et de l'exécution du Contrat, notamment pour faciliter la vente de Tickets, le traitement des paiements, le service clientèle et les services connexes.

Le traitement des données à caractère personnel est effectué conformément à la législation et à la réglementation applicables, y compris le Règlement général sur la protection des données (« RGPD »), et conformément à la Déclaration de confidentialité d'Eventim, laquelle est mise à la disposition de l'Acheteur préalablement à l'achat et peut être consultée via <https://www.eventim.be/fr/help/data-protection/>.

Selon la nature du service et du traitement spécifique, Eventim peut traiter des données à caractère personnel pour le compte de et/ou en collaboration avec l'Organisateur et/ou le Prestataire de services. L'Organisateur et/ou le Prestataire de services demeure responsable du traitement des données à caractère personnel effectué dans le cadre de l'organisation et de l'exécution de l'Événement et/ou de l'Exposition.

Lors des Événements, des enregistrements d'images et de sons peuvent être réalisés par ou pour le compte de l'Organisateur. Le traitement de ces enregistrements relève de la politique de confidentialité de l'Organisateur ou du Lieu concerné.

L'Acheteur dispose, dans la mesure où la loi l'autorise, d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité de ses données à caractère personnel. Les demandes y afférentes peuvent être adressées à Eventim, à l'Organisateur ou au Prestataire de services, selon la nature du traitement concerné.

Article 17 - Clause de modification

Eventim peut modifier unilatéralement les présentes conditions générales. Les conditions générales modifiées seront, dans ce cas, transmises à l'Acheteur.

Article 18 - Droit applicable

Les présentes conditions générales relatives aux Tickets sont exclusivement régies par le droit néerlandais. Tous les litiges découlant de ou liés aux présentes conditions générales relatives aux Tickets seront exclusivement soumis au tribunal compétent d'Amsterdam.