

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La société In Stadia (ci-après "In Stadia") propose des packages destinés à des entreprises, des CSE ou des particuliers permettant de vivre des expériences d'hospitalités dans un certain nombre d'évènements sportifs professionnels européen et français (football, rugby, basketball, sport automobile...). Ces packages peuvent être constitués de la billetterie hospitalité ou billetterie sèche, de l'hôtellerie, du transport, de l'accompagnement et de différentes activités propres à chaque évènement. La société In Stadia propose également d'autres services tels que l'accompagnement et la gestion de l'invitation clientèle des sociétés clientes, l'organisation d'évènements destinés aux entreprises.

### 1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de packages et services proposés par In Stadia à ses clients.

### 2. PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ ET DE SES ACTIVITÉS

In Stadia est une société spécialisée dans l'organisation et la vente de packages et services liés à des événements sportifs professionnels français, européens et internationaux. Les packages proposés par In Stadia comprennent, entre autres, la billetterie hospitalité ou billetterie sèche, l'hôtellerie, le transport, l'accompagnement et différentes activités propres à chaque événement.

### 3. PRIX

Les prix sont indiqués en euros et toutes taxes comprises (TTC). Le prix exact du voyage qui pourra être seul pris en compte sera celui mentionné sur le contrat de vente remis au voyageur par le vendeur et signé par lui aux emplacements spécifiés. Les prestations comprises dans le prix sont mentionnées sur le présent contrat.

Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant toute une série de prestations dont les prix ne peuvent être détaillés. Le montant fixé pour la réalisation de nos voyages est un prix forfaitaire comprenant, outre le coût de l'ensemble des services prévus, les frais d'organisation (intervention, démarches et marge commerciale) qui restent acquis.

Notre société se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites des dispositions d'ordre public prévues au Code du Tourisme. Toute variation à la hausse des données économiques ci-dessus (coût du transport, taxes,...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits en seront avisés.

En effet, si la fluctuation des devises venait à influer sur le prix total du voyage de plus de 5%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Cette fluctuation s'apprécie sur les prestations qui sont facturées en devises et peuvent représenter 30 à 80% du montant du voyage.

Si vous êtes inscrit, une telle modification ne pourra intervenir à moins de 20 jours du départ et sera conforme aux dispositions légales. Cette hausse tarifaire peut être imposée au voyageur si elle n'excède pas 8% du prix total du séjour. Au-delà, le voyageur aura le choix entre l'acceptation de la modification et l'annulation sans frais.

La régularisation des capacités sur certains vols peut amener la compagnie à annuler, avancer ou reporter un voyage dans les 24 heures précédent ou suivant la date initialement prévue, et ce avec un préavis de 2 jours, sans avoir à en supporter les éventuels frais qui pourraient en découler.

Concernant le prix des places de stade, nos tarifs sont fixes et déterminés en fonction des catégories de places, des événements et des services inclus dans le package. Ces tarifs sont indiqués sur nos supports de communication et sur notre site internet. Toutefois, In Stadia se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment en cas de modifications significatives des conditions d'achat des billets ou de prestations fournies par nos partenaires et prestataires.

Conformément à la législation en vigueur, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard.

Les prix mentionnés sur nos offres ou dans nos propositions commerciales sont applicables immédiatement et jusqu'au jour de leur modification. Nos prix sont indiqués toutes taxes comprises concernant les packages, et hors taxes comprenant la billetterie seule. A noter que les produits commercialisés par In Stadia sont en grande majorité des packages incluant à minima l'hébergement et la billetterie. Les prix facturés sont ceux confirmés au moment de la réservation. Aucun litige concernant le prix du séjour ou des billets ne pourra être pris en compte au retour. Il appartient au client d'évaluer avant l'inscription si le prix lui convient, de faire les calculs et les comparaisons nécessaires pour déterminer la formule la plus satisfaisante, tout en acceptant le fait qu'il s'agit d'un prix fixe comprenant toute une série de services dont les prix ne peuvent pas être détaillés.

**Taxes de séjour :** Les taxes de séjour ne sont pas incluses dans les prix, sauf mention préalable. Elles doivent être payées sur place et peuvent varier en fonction du pays et de la catégorie de l'hôtel. (Taxe en vigueur dans certains pays tels que la France, l'Italie et l'Espagne, liste non exhaustive). Les prix des services optionnels à payer sur place ne sont donnés qu'à titre informatif et peuvent être modifiés par le prestataire de service sans préavis.

Veuillez noter que le prix final d'achat pour des événements, comme les matchs de football, peut excéder la valeur nominale indiquée sur le billet obtenu directement sur le lieu de l'événement. Ce prix de vente majoré reflète l'ajout de services complémentaires comprenant les frais de gestion, les taxes applicables, les coûts liés à la livraison des billets, ainsi que l'accès à des informations pertinentes et la garantie d'obtenir des sièges jumelés, lorsque cette option est proposée par l'organisateur.

Il est également important de souligner que, pour certaines compétitions, le prix affiché sur le billet (sa valeur nominale) peut être considérablement moins élevé que le prix auquel nous le commercialisons. Cette différence peut être attribuée à la variété des canaux de vente et de distribution utilisés, lesquels peuvent varier et se multiplier en réaction à la demande du marché.

#### **Clause de Pratique Tarifaire Équitable :**

In Stadia s'engage formellement à maintenir une politique de tarification juste et éthique. Conformément à nos principes de responsabilité commerciale, nous assurons à notre clientèle que les marges pratiquées sur les billets resteront raisonnables et se conformeront aux standards du marché, et ce, indépendamment des fluctuations de disponibilité ou de l'intensification de la demande.

Nous tenons à préciser que si les prix de vente de nos billets s'avèrent élevés, cela reflète directement et uniquement les coûts d'acquisition associés à ces billets. In Stadia s'interdit toute pratique de majoration déraisonnable des prix, veillant scrupuleusement à ce que nos tarifs reflètent de manière transparente les coûts engagés pour l'approvisionnement des billets, y compris dans les contextes de rareté.

Cette promesse d'intégrité tarifaire s'inscrit dans notre engagement à fournir un service de qualité à nos clients, en assurant une transparence totale sur la composition de nos prix.

#### **4. MODALITÉS DE RÉSERVATION ET DE PAIEMENT**

Pour effectuer une réservation, le client doit signer une proposition commerciale, un bon de commande ou une facture puis retourner le document à In Stadia accompagné du paiement requis. Le paiement s'effectue généralement par virement bancaire. Les conditions de paiement sont les suivantes : un acompte de 70% du montant total du package est exigé lors de la réservation, le solde devant être réglé au plus tard 30 jours avant la date de l'événement (pour les packages comprenant à minima de l'hébergement). Si la réservation intervient moins de 30 jours avant l'événement, le paiement intégral du montant total du package sera exigé. Un règlement de 100% du montant total du package à la commande pour les commandes de billetterie unique.

#### **5. MODIFICATION ET ANNULATION**

Dès la signature de la proposition commerciale, du bon de commande ou de la facture par le client, la commande est considérée comme validée. En cas d'annulation ultérieure, des frais d'annulation ou de modification seront imposés conformément à nos Conditions Générales de Vente.

### 5.1 Modification par le client

Toute demande de modification du package doit être adressée par écrit à In Stadia. Les frais de modification sont de 50 € par personne et par modification. Les modifications demandées dans un délai de moins de 30 jours avant la date de l'événement pourront engendrer des frais supplémentaires, notamment si elles impliquent la modification de réservations d'hôtel, de transport ou d'autres prestations.

### 5.2 Annulation par le client

Toute annulation doit être notifiée par écrit à In Stadia.

Les frais d'annulation sont les suivants :

- Plus de 30 jours avant la date de l'événement : 60% du montant total du package ;
- Entre 30 et 15 jours avant la date de l'événement : 75% du montant total du package ;
- 14 jours avant la date de l'événement : 100% du montant total du package ;

Attention : Tout achat de billetterie (hospitalité ou place simple) ne faisant pas partie d'un package voyage ne sera pas soumis aux conditions d'annulation et ne pourra être remboursé.

### 5.3 Modification ou annulation par In Stadia

In Stadia se réserve le droit de modifier ou d'annuler un package en cas de force majeure, de circonstances imprévues ou de non-respect du nombre minimum de participants requis pour un package. En cas d'annulation, les sommes versées par le client seront intégralement remboursées, sans préjudice d'éventuelles indemnisations complémentaires.

## 6. MODIFICATIONS DES DATES DE L'ÉVÉNEMENT

Les dates des événements organisés par In Stadia sont susceptibles d'être modifiées par les organisateurs pour des raisons telles que les retransmissions télévisées, les contraintes de calendrier ou autres circonstances indépendantes de la volonté d'In Stadia. Les dates définitives des événements sont généralement confirmées environ deux semaines avant la date initialement prévue. Il incombe aux clients de vérifier les dates définitives avant leur départ et de prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer leur présence à l'événement. In Stadia ne pourra être tenu responsable des conséquences découlant de modifications de dates d'événements.

## 7. CONDITIONS D'ACCÈS AU STADE LE JOUR DE L'ÉVÉNEMENT

L'accès aux stades lors des événements sportifs organisés en Europe ou à l'international peut être refusé aux clients portant des vêtements, accessoires ou objets aux couleurs de l'équipe adverse (tels que maillots, écharpes, casquettes, etc.). De plus, un comportement inapproprié, déplacé ou un état d'ébriété peut également entraîner un refus d'accès aux enceintes sportives par le personnel de sécurité. In Stadia ne pourra être tenu responsable si l'accès au stade est refusé pour l'une de ces raisons.

Il est demandé aux clients d'In Stadia de respecter les règles de conduite et de bienséance en adoptant un comportement et une tenue correcte et respectueuse tout au long de l'événement ou du séjour. Le non-respect de ces règles peut entraîner des conséquences pour les clients concernés, telles que l'exclusion de l'événement, sans qu'In Stadia ne puisse être tenu responsable des conséquences qui en découlent.

## 9. BILLETTERIE

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) s'appliquent à toute personne achetant un billet (l'**« Acheteur »**) et à toute personne bénéficiant d'un billet (le **« Porteur »** du billet). Il est à noter que l'Acheteur peut également être le Porteur du billet.

*Restrictions : L'utilisation d'un billet par un Porteur faisant l'objet d'une mesure administrative, judiciaire ou commerciale d'interdiction de stade, ou étant en situation d'impayé, est strictement interdite. In Stadia ne pourra être tenu responsable en cas de non-accès au stade pour ces motifs.*

*Les billets peuvent être délivrés sous format électronique (e-billet) ou en format thermique par les équipes d'In Stadia. Un duplicita du billet sera conservé par la société In Stadia. Le billet acheté est strictement personnel et doit comporter les informations suivantes :*

- *Le nom et prénom ou la dénomination de l'Acheteur, y compris sur le billet remis au Porteur ;*
- *Le nom et prénom du Porteur ;*
- *La tribune, le cas échéant le secteur, le rang et le numéro de place dans le stade à respecter impérativement.*

*Les billets achetés par une personne morale peuvent être cédés gratuitement à un Porteur dans les conditions suivantes : l'Acheteur personne morale peut céder tout billet à titre gratuit à un Porteur, à condition de garantir le respect des obligations prévues aux présentes CGVU par les Porteurs. L'Acheteur personne morale s'engage à connaître l'identité des Porteurs de billets qu'il a achetés et à la communiquer à In Stadia à première demande ou pour l'émission des billets. Il est rappelé que les billets ne peuvent être utilisés à des fins publicitaires, promotionnelles ou commerciales sans l'autorisation écrite préalable d'In Stadia. Le silence d'In Stadia ne saurait valoir acceptation. Si des billets sont utilisés à des fins susmentionnées sans l'autorisation écrite préalable d'In Stadia, la société In Stadia ne pourra être tenue responsable d'éventuelles problématiques billetteries rencontrées durant l'événement.*

## 10. TRANSPORTS

*Si le package acheté par le client inclut des services de transport, In Stadia organisera le transport conformément aux détails spécifiés lors de l'achat du package. Le transport sera organisé avec des fournisseurs de services de transport tiers reconnus et fiables.*

*In Stadia ne sera pas responsable des retards, annulations, grèves, modifications d'itinéraire ou autres problèmes de transport qui sont hors de son contrôle. Dans un tel cas, In Stadia fera tout son possible pour aider le client à trouver une solution alternative, mais ne sera pas responsable des coûts supplémentaires engendrés.*

*Il incombe au client de se conformer à toutes les réglementations relatives au transport, y compris les exigences de sécurité, les restrictions de bagages et les règles d'enregistrement. Le non-respect de ces réglementations peut entraîner un refus d'embarquement ou d'autres sanctions de la part du fournisseur de transport, pour lesquelles In Stadia ne sera pas responsable.*

*Toute demande spéciale concernant le transport (par exemple, des besoins en matière d'accessibilité ou des demandes de sièges spécifiques) doit être communiquée à In Stadia lors de l'achat du package. Bien que In Stadia fera de son mieux pour accéder à ces demandes, leur réalisation ne peut être garantie.*

*En cas de manquement par le client à ses obligations en matière de transport, In Stadia se réserve le droit de résilier le contrat sans remboursement ni compensation.*

## 11. HÔTELS

*Les hôtels proposés par In Stadia sont sélectionnés en fonction de leur qualité, de leur emplacement et de leur rapport qualité-prix. In Stadia s'engage à fournir des hébergements qui répondent aux attentes des clients en termes de confort, de services et de commodités. La société In Stadia est responsable de la sélection et de la réservation des hôtels pour les clients, en accord avec les informations communiquées lors de la réservation.*

## 12. GARANTIE FINANCIÈRE

*In Stadia dispose d'une garantie financière qui permet d'assurer le remboursement des frais engagés par le client en cas de problématiques rencontrées dans la fourniture des services réservés (tels que l'annulation d'un événement ou des problèmes liés à l'hébergement). Cette garantie financière protège les clients contre les éventuelles défaillances de la société et leur assure une sécurité en cas d'imprévu.*

### 13. MÉDIAUTEUR DE LA CONSOMMATION

*Dans le cas où un litige surviendrait entre In Stadia et un client, et que les deux parties ne parviennent pas à résoudre le problème à l'amiable, le client peut avoir recours à un médiateur de la consommation. Le médiateur est un tiers indépendant qui intervient pour faciliter la résolution des différends entre les consommateurs et les professionnels, en proposant une solution équitable et équilibrée pour les deux parties. In Stadia s'engage à fournir au client les coordonnées du médiateur de la consommation compétent en cas de besoin.*

### 14. RESPONSABILITÉ

*In Stadia est responsable de la bonne exécution des services inclus dans les packages et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la satisfaction du client. Toutefois, In Stadia ne saurait être tenu responsable en cas de manquement à ses obligations résultant de circonstances imprévues, de force majeure ou du fait de tiers. In Stadia décline également toute responsabilité en cas de modification ou d'annulation d'un événement sportif indépendant de sa volonté.*

*In Stadia, en tant qu'organisateur de voyages, ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution des services de voyage inclus dans le contrat et sont tenus d'apporter une aide au client s'il se trouve en difficulté. Les évènements culturels et/ou sportifs, même s'ils font partie d'un forfait touristique, ne sont pas organisés ni encadrés par In Stadia et sont donc hors du champ de sa responsabilité.*

*Dans les situations où In Stadia intervient en tant que professionnel facilitant les services de voyage liés, le client ne bénéficiera d'aucun des droits qui sont spécifiques aux forfaits touristiques, et chaque fournisseur de service sera uniquement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service. In Stadia, dans son rôle d'organisateur de voyages, sélectionne différents prestataires de services (transporteurs, hôteliers...) pour réaliser ses programmes. Pour ce qui est du transport aérien, nous nous efforçons d'utiliser des compagnies et des avions offrant toutes les garanties de confort et de sécurité. Cependant, certains facteurs extérieurs, tels que les grèves, les incidents techniques, la surcharge aérienne, les intempéries, peuvent parfois causer des décalages horaires. Nous ferons de notre mieux pour obtenir du transporteur la prise en charge hôtelière des passagers en cas de nécessité. Néanmoins, nous ne saurions être tenus responsables des modifications d'horaires ou d'itinéraires, des changements d'aéroport (à l'aller et au retour) causés par de tels événements extérieurs ; les retards éventuellement subis ne pourraient donner lieu à aucune indemnisation.*

*En cas de défaillance d'un fournisseur de service pendant le transport aérien, le circuit ou le séjour, ou si nous sommes contraints d'annuler tout ou partie des engagements prévus pour des raisons impérieuses (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques...), nous ferons tout notre possible pour les remplacer par des services équivalents. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances l'exigent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, à emprunter un itinéraire différent ou à modifier certaines excursions. Ces modifications ne donneront lieu à aucune indemnisation et le client ne pourra les refuser. In Stadia ne pourra être tenu responsable des modifications, voire des annulations, qui en découleraient.*

*En cas de report d'un événement ou d'un voyage pour des raisons de force majeure (incluant toute décision politique ou administrative, évènements climatiques, situation sanitaire, épidémie, pandémie, terrorisme, attentat, etc.) et/ou pour des raisons de sécurité, les sommes versées par l'acheteur seront automatiquement reportées à la nouvelle date de l'événement ou du voyage sans donner lieu à une quelconque indemnité. En cas d'annulation d'un événement ou d'un voyage pour ces mêmes raisons, l'acheteur sera remboursé selon les conditions d'annulation en vigueur, déduction faite de frais de gestion et de toutes sommes éventuellement retenues par les prestataires (transporteur, hôtel, organisateur de l'événement...) et non remboursées à In Stadia. Il est à noter que tout adulte, enfant, ou bébé voyageant doit s'assurer qu'il respecte les formalités de police, de douanes et de santé nécessaires pour son voyage. Certains pays*

peuvent exiger que la validité du passeport dépasse de 6 mois la date de retour, qu'un billet de retour ou de continuation soit présenté, ou que des fonds suffisants soient disponibles. Bien que nous puissions fournir des informations sur les visas et les vaccins nécessaires pour chaque pays pour un séjour touristique, l'évolution rapide de la situation politique et sanitaire dans certains pays peut modifier ces exigences. Les démarches auprès des autorités compétentes restent de votre responsabilité, et les frais associés restent à votre charge. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents requis (passeport, visas, certificats de vaccination, billet...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billet) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

Toute défaillance dans l'exécution du contrat, constatée sur place, doit être signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client ou prestataire concerné, ainsi qu'à In Stadia ou son représentant. Les appréciations subjectives ne seront pas prises en compte. Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à In Stadia, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs originaux ou du constat écrit de notre prestataire, dans un délai d'un mois après la date du retour. Passé ce délai, nous refuserons de prendre en considération toute réclamation. Le délai de réponse peut varier de 1 à 3 mois, selon la durée de nos enquêtes auprès des hôtels ou des prestataires de services. Tout courrier non accompagné de justificatifs originaux sera classé sans suite.

L'agence décline toute responsabilité en cas d'incident, de dégradation, de comportement inapproprié ou de tout autre problème survenant durant l'événement ou les prestations associées, résultant directement ou indirectement de l'état d'ébriété des participants ou de leur comportement individuel. Cette limitation s'applique notamment aux dommages causés dans les hébergements, les véhicules de transport, les lieux de réception ou de divertissement, ainsi qu'à tout trouble ou conflit survenant durant la soirée ou en boîte de nuit. Le client reste seul responsable de la gestion et des conséquences des comportements des participants, ainsi que des éventuelles indemnisations ou réparations nécessaires auprès des prestataires tiers.

## 15. RÉCLAMATIONS

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible (dans un délai de 15 jours maximum après la fin de l'événement), par écrit, au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et/ou à l'agence de voyages. Cette réclamation doit nous parvenir sous pli recommandé dans les plus brefs délais. Nous nous efforcerons d'apporter une solution rapide à tout litige. Le délai peut varier en fonction de la durée de notre enquête ou du délai des hôtels ou des prestataires de services à répondre à nos demandes.

## 16. ASSURANCES

In Stadia recommande au client de souscrire une assurance annulation, une assurance rapatriement et une assurance responsabilité civile pour couvrir les risques liés à la participation aux événements et aux prestations fournies dans le cadre des packages. In Stadia ne saurait être tenu responsable en cas de non-souscription de ces assurances par le client.

## 17. DONNÉES PERSONNELLES

In Stadia est amené à collecter et à traiter des données personnelles concernant le client dans le cadre de la réservation et de la réalisation des packages. Ces données sont utilisées uniquement dans le but d'assurer la bonne exécution des services et de répondre aux obligations légales et réglementaires. In Stadia s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles et à les traiter conformément à la législation en vigueur. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer en contactant In Stadia.

## 18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments présents sur les supports de communication et le site internet d'In Stadia, tels que les textes, images, logos, marques, etc., sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des bases de données. Toute

*reproduction, représentation, diffusion ou exploitation non autorisée de ces éléments est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.*

**19. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

*Les présentes CGV sont soumises à la loi du pays où est établie la société In Stadia. Tout litige relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGV sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du pays où est établie la société In Stadia.*