CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

FR / NL

Association La Passerelle – Le Grand Mix | Siège social : 25-27 rue du Calvaire, BP 406, 59200 Tourcoing Cedex
SIRET : 417 665 130 00015 | Code APE/NAF : 90.04Z | TVA : FR36417665130
Licences de spectacle : Récépissés n° [L-R-22-4685 / L-R-22-4687 / L-R-22-4689
Directrice de publication : Élise Vanderhaegen | Courriel : info@legrandmix.com | Téléphone : 03 20 70 10 00

PRÉAMBULE ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des ventes de billets de spectacles, d'abonnements et de bons cadeaux conclues entre l'Association La Passerelle – Le Grand Mix (ci-après « Le Grand Mix ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client » ou « l'Acheteur »), que l'achat s'effectue en ligne (billetterie.legrandmix.com ou www.legrandmix.com), au point d'accueil physique (5 place Notre-Dame, 59200 Tourcoing) ou au guichet le soir des représentations.

Toute passation de commande et tout règlement impliquent l'adhésion entière, préalable et sans réserve du Client aux présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la validation de la commande. Le Grand Mix se réserve la faculté de modifier ses CGV pour toute commande future. Le Grand Mix se réserve également le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige non résolu relatif au paiement d'une commande antérieure.

Avertissement légal sur la revente illicite de billets : En application de l'article 313-6-2 du Code pénal (loi n° 2012-348 du 12 mars 2012), la revente de billets de spectacle sans l'autorisation expresse du producteur ou de la salle est strictement interdite et punie de 15 000 € d'amende (30 000 € en cas de récidive). La seule plateforme officielle et sécurisée de revente agréée par Le Grand Mix est Reelax Tickets (https://reelax-tickets.com). Aucun billet acquis auprès de revendeurs ou particuliers tiers non agréés ne garantit l'accès à la salle ni n'ouvre droit à un quelconque recours.

ARTICLE 1 – ÉVÉNEMENTS ET DISPONIBILITÉ

1.1. Les offres de manifestations et tarifs sont valables tant qu'ils sont visibles sur le service de billetterie, dans la limite des places disponibles.
1.2. L'Acheteur est informé de la disponibilité en temps réel lors de sa sélection. En cas d'indisponibilité exceptionnelle survenue après validation technique de la commande, Le Grand Mix en informera immédiatement le Client et procèdera au remboursement intégral des sommes versées au plus tard sous 14 jours francs (art. L. 216-7 du Code de la consommation).
1.3. Les visuels, graphismes et photographies figurant sur le site sont communiqués à titre indicatif pour illustrer les artistes et ne sauraient altérer les caractéristiques essentielles du concert.

ARTICLE 2 – ACCÈS AUX SERVICES DE BILLETTERIE

2.1. Le service en ligne www.legrandmix.com permet de commander des places individuelles, abonnements et bons cadeaux en continu.
2.2. Les commandes s'effectuent également au point d'accueil, 5 place Notre-Dame à Tourcoing (mercredi, jeudi et vendredi de 14h à 18h) ou au guichet les soirs de concert selon disponibilités.

ARTICLE 3 – TARIFS, QUOTAS ET MODALITÉS DE CONTRÔLE

3.1. Les prix sont affichés en euros toutes taxes comprises (TTC), frais de location inclus.
3.2. Le plein tarif s'applique par défaut. Le tarif abonné est strictement réservé aux titulaires de la carte abonné-e Grand Mix en cours de validité. Tout acheteur se prévalant d'un tarif réduit (étudiants, demandeurs d'emploi, minima sociaux, carte mobilité inclusion) doit obligatoirement présenter un justificatif officiel valide avec photo à l'entrée. À défaut, l'accès pourra être refusé ou conditionné au versement immédiat du complément tarifaire.
3.3. Les ventes en ligne demeurent ouvertes jusqu'à 60 minutes après l'horaire annoncé de début du spectacle.
3.4. Sauf disposition dérogatoire, le nombre cumulé de réservations par personne est limité à 5 abonnements, 10 billets pour un même spectacle et 20 billets pour une commande multispectacles.
3.5. Chaque billet dématérialisé peut être imprimé sur feuille A4 ou présenté sur smartphone. Les informations et le code barres / QR code doivent être parfaitement lisibles. Tout billet illisible, souillé ou endommagé sera refusé.
3.6. L'accès est validé par scan optique. Seul le premier billet scanné confère un droit d'entrée ; toute copie ultérieure sera rejetée. Une pièce d'identité peut être requise. La reproduction ou contrefaçon de billets est passible de poursuites pénales.

ARTICLE 4 – ABONNEMENT GRAND MIX

4.1. L'abonnement Grand Mix est nominatif, strictement personnel et incessible. Il est valable un an de date à date à compter de sa souscription et ouvre droit au tarif abonné pour un billet par concert.

4.2. L'abonnement au tarif réduit de 1 euro est réservé exclusivement aux résidents de Tourcoing, aux bénéficiaires de minima sociaux (RSA, APL, AAH), aux demandeurs d'emploi, étudiants et titulaires de la Carte Mobilité Inclusion (CMI), sur présentation des justificatifs correspondants.

4.3. L'abonnement est dématérialisé. Il n'est ni échangeable ni remboursable.

ARTICLE 5 – BONS CADEAUX

5.1. Les bons cadeaux (15 €, 30 €, 50 € ou montant libre) sont valables un an à compter de leur achat. Ils sont utilisables en une ou plusieurs fois au guichet, par téléphone ou en ligne. Le solde est consultable sur l'espace client. Les bons cadeaux ne donnent lieu à aucun remboursement en espèces ni à aucune prolongation de validité, y compris en cas de perte ou de vol.

ARTICLE 6 – DROIT DE RÉTRACTATION, ANNULATION ET REPORT

6.1. Absence de droit de rétractation : Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, les prestations de services d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Les commandes de billetterie sont fermes et définitives.

6.2. Fermeté de la vente : Les billets ne sont ni repris ni échangés sauf en cas d'annulation ou de report.

6.3. Annulation : En cas d'annulation définitive d'un spectacle du fait de l'organisateur, seul le prix facial du billet sera remboursé à l'acheteur initial, à l'exclusion de tout frais annexe (transport, hébergement, etc.). Les modalités et délais limites de demande sont communiqués lors de l'annonce officielle.

6.4. Report : En cas de report de date, d'horaire ou de lieu, le billet reste valable pour la nouvelle séance. Le client qui ne peut y assister a le droit de solliciter le remboursement intégral dans les délais prescrits par l'organisateur.

6.5. Information : Les spectateurs sont invités à vérifier la tenue du spectacle 24h avant sur www.legrandmix.com ou au 03 20 70 10 00.

ARTICLE 7 – PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

7.1. Les paiements en ligne sont effectués par carte bancaire via la plateforme sécurisée PayGreen. Au guichet, sont acceptés : cartes bancaires, espèces, chèques à l'ordre de l'Association La Passerelle et chèques culture. 7.2. Les données personnelles recueillies sont nécessaires à l'exécution du contrat de billetterie (art. 6-1-b du RGPD). Elles sont conservées pour une durée n'excédant pas trois ans après le dernier contact, hors obligations légales d'archivage comptable. Elles ne sont ni cédées ni commercialisées.

7.3. Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition en écrivant à : Association La Passerelle – Le Grand Mix, 25-27 rue du Calvaire, BP 406, 59200 Tourcoing Cedex), ou par email à info@legrandmix.com. Une réclamation peut être introduite auprès de la CNIL (cnil.fr).

ARTICLE 8 – RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET SÉCURITÉ

8.1. Le public doit respecter le Règlement Intérieur et les consignes de sécurité. L'accès pourra être refusé à toute personne agressive, dangereuse ou en état d'ébriété.

8.2. Des contrôles et palpations de sécurité peuvent être réalisés à l'entrée. Les armes, bouteilles, canettes, objets tranchants et volumineux sont interdits.

8.3. Les enregistrements sonores ou vidéo et appareils photo professionnels sont strictement interdits dans la salle sans accréditation expresse.

8.4. Conformément à la réglementation sur les sons amplifiés, des protections auditives sont mises à disposition.

8.5 Les mineurs de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un adulte majeur responsable.

ARTICLE 9 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige non résolu après réclamation écrite auprès du service client (info@legrandmix.com ou par courrier au siège), le Client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné : CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice) | 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris | Site web : https://www.cm2c.net | Courriel : cm2c@cm2c.net

ARTICLE 10 – DROIT APPLICABLE

10.1. Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Tout litige non résolu à l'amiable sera soumis aux juridictions françaises compétentes.

ARTICLE 11 – MENTIONS LÉGALES DU SERVICE BILLETTERIE

Éditeur : Association La Passerelle – Le Grand Mix, 25-27 rue du Calvaire, BP 406, 59200 Tourcoing. Logiciel de billetterie : SARL Supersoniks, 15 place Gaston Pailhou, 37000 Tours.
Hébergeur : Gandi SAS, 15 place de la Nation, 75011 Paris.
Solution de paiement : PayGreen, SAS, SIRET 52933918600015 , sise 17 RUE DU COLISEE 75008 PARIS

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

PREAMBULE EN TOEPASSINGSGEBIED

De onderhavige Algemene Verkoopvoorwaarden (hierna « AVV ») zijn van toepassing op alle verkopen van toegangskaarten voor concerten en voorstellingen, abonnementen en cadeaubonnen, gesloten tussen de vereniging La Passerelle – Le Grand Mix (hierna « Le Grand Mix ») en iedere natuurlijke of rechtspersoon (hierna « de Klant » of « de Koper »), ongeacht of de aankoop online gebeurt (billetterie.legrandmix.com of [www.legrandmix.com, aan het fysieke onthaalpunt (5 place Notre-Dame, 59200 Tourcoing) of aan het loket op de avond van het concert.

Elke bestelling en betaling impliceert de voorafgaande, volledige en onvoorwaardelijke aanvaarding van deze AVV door de Klant. De toepasselijke AVV zijn de voorwaarden die van kracht zijn op de datum van validatie van de bestelling. Le Grand Mix behoudt zich het recht voor om haar AVV te wijzigen voor toekomstige bestellingen. Le Grand Mix behoudt zich tevens het recht voor om elke bestelling te weigeren of te annuleren van een Klant met wie een onopgelost geschil bestaat met betrekking tot de betaling van een eerdere bestelling.

Wettelijke waarschuwing inzake de illegale doorverkoop van toegangskaarten:

Overeenkomstig artikel 313-6-2 van het Franse Strafwetboek (wet nr. 2012-348 van 12 maart 2012) is de doorverkoop van toegangskaarten voor voorstellingen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de producent of van de zaal strikt verboden en strafbaar met een boete van € 15.000 (€ 30.000 bij herhaling). Het enige officiële, veilige en door Le Grand Mix erkende doorverkoopplatform is Reelax Tickets (https://reelax-tickets.com). Toegangskaarten die zijn verkregen via niet-erkende tussenpersonen of particulieren garanderen geen toegang tot de zaal en geven geen recht op enig verhaal.

ARTIKEL 1 – EVENEMENTEN EN BESCHIKBAARHEID

1.1. Het aanbod van evenementen en tarieven is geldig zolang dit zichtbaar is op de ticketingservice, binnen de grenzen van de beschikbare plaatsen.
1.2. De Koper wordt tijdens zijn selectie in real time geïnformeerd over de beschikbaarheid. In het uitzonderlijke geval van onbeschikbaarheid na de technische bevestiging van de bestelling, stelt Le Grand Mix de Klant hiervan onmiddellijk op de hoogte en betaalt het reeds voldane bedrag integraal terug binnen uiterlijk 14 kalenderdagen (art. L. 216-7 van het Franse Wetboek van Consumentenrecht).
1.3. Beeldmateriaal, grafische elementen en foto's op de website worden louter ter indicatie getoond om de artiesten te illustreren en tasten de wezenlijke kenmerken van het concert niet aan.

ARTIKEL 2 – TOEGANG TOT DE TICKETSERVICES

2.1. Via de online dienst [www.legrandmix.com](https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fwww.legrandmix.com) kunnen doorlopend losse tickets, abonnementen en cadeaubonnen worden besteld.
2.2. Bestellingen kunnen eveneens worden geplaatst aan het onthaalpunt, 5 place Notre-Dame te Tourcoing (woensdag, donderdag en vrijdag van 14.00 u. tot 18.00 u.) of aan het avondkassa op de avond van het concert, naargelang de beschikbaarheid.

ARTIKEL 3 – TARIEVEN, QUOTA EN CONTROLEMODALITEITEN

3.1. De prijzen worden aangeduid in euro, inclusief alle belastingen (btw inbegrepen) en reserveringskosten.
3.2. Het standaardtarief is standaard van toepassing. Het abonnementstarief is strikt voorbehouden aan houders van een geldige « abonné-e Grand Mix »-kaart. Elke koper die aanspraak maakt op een kortingstarief (studenten, werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden van sociale minima, houders van een mobiliteits- en inclusiekaart CMI) moet bij de ingang een officieel, geldig bewijsstuk met pasfoto voorleggen. Bij gebreke hiervan kan de toegang worden geweigerd of afhankelijk worden gemaakt van de onmiddellijke betaling van het tariefverschil.
3.3. De online verkoop blijft geopend tot 60 minuten na het aangekondigde aanvangstijdstip van het optreden.
3.4. Behoudens andersluidende bepalingen is het gecumuleerde aantal reserveringen per persoon beperkt tot 5 abonnementen, 10 tickets voor eenzelfde voorstelling en 20 tickets voor een bestelling over meerdere voorstellingen.
3.5. Elk e-ticket kan worden afgedrukt op een A4-vel of worden getoond op een smartphone. De gegevens en de barcode / QR-code moeten volkomen leesbaar zijn. Elk onleesbaar, bevuild of beschadigd ticket wordt geweigerd.
3.6. De toegang wordt gevalideerd via optische scan. Enkel het eerste gescande ticket verleent toegang; elke latere kopie wordt geweigerd. Een identiteitsbewijs kan worden gevraagd. Het namaken, kopiëren of vervalsen van tickets is strafrechtelijk vervolgbaar.

ARTIKEL 4 – GRAND MIX-ABONNEMENT

4.1. Het Grand Mix-abonnement staat op naam, is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Het is één jaar geldig vanaf de aankoopdatum en geeft recht op het abonnementstarief voor één ticket per concert.
4.2. Het abonnement tegen het reductietarief van 1 euro is uitsluitend voorbehouden aan inwoners van Tourcoing, begunstigden van sociale minima (RSA, APL, AAH), werkzoekenden, studenten en houders van de « Carte Mobilité Inclusion » (CMI), op vertoon van de vereiste stavingstukken.
4.3. Het abonnement is volledig digitaal. Het wordt noch geruild, noch terugbetaald.

ARTIKEL 5 – CADEAUBONNEN

5.1. Cadeaubonnen (€ 15, € 30, € 50 of een vrij bedrag) zijn één jaar geldig vanaf de aankoopdatum. Ze kunnen in één of meerdere keren worden gebruikt aan het loket, telefonisch of online. Het saldo kan worden geraadpleegd op het klantaccount. Cadeaubonnen geven geen recht op uitbetaling in contanten en worden niet verlengd, ook niet in geval van verlies of diefstal.

ARTIKEL 6 – HERROEPINGSRECHT, ANNULERING EN UITSTEL

6.1. **Uitsluiting van het herroepingsrecht:** Overeenkomstig artikel L. 221-28 12° van het Franse Wetboek van Consumentenrecht is het

herroepingsrecht niet van toepassing op vrijetijdsdiensten die op een bepaalde datum of tijdens een welbepaalde periode moeten worden geleverd. Bestellingen van tickets zijn bijgevolg definitief en bindend.
6.2. **Definitief karakter van de aankoop:** Toegangskaarten worden niet teruggenomen of omgeruild, behalve in geval van annulering of verplaatsing.
6.3. **Annulering:** In geval van definitieve annulering van een concert op initiatief van de organisator wordt enkel de nominale waarde van het ticket vergoed aan de oorspronkelijke koper, met uitsluiting van eventuele bijkomende kosten (vervoer, verblijf, enz.). De modaliteiten en uiterste aanvraagtermijnen worden meegedeeld bij de officiële aankondiging.
6.4. **Verplaatsing (uitstel):** In geval van verplaatsing naar een andere datum, een ander uur of een andere locatie, blijft het ticket geldig voor de nieuwe voorstelling. De klant die verhinderd is om de nieuwe datum bij te wonen, heeft het recht om de volledige terugbetaling aan te vragen binnen de door de organisator vastgestelde termijnen.
6.5. **Informatie:** Bezoekers worden verzocht om 24 uur vóór het evenement via [www.legrandmix.com](https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fwww.legrandmix.com) of op het nummer +33 (0)3 20 70 10 00 te verifiëren of het concert plaatsvindt.

ARTIKEL 7 – BETALING EN PERSOONSGEGEVENS (AVG / GDPR)

7.1. Online betalingen gebeuren via bankkaart via het beveiligde platform PayGreen. Aan het loket worden aanvaard: bankkaarten, contant geld, Franse cheques op naam van Association La Passerelle en cultuurcheques (« chèques culture »).
7.2. De verzamelde persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de ticketingovereenkomst (art. 6, lid 1, sub b van de AVG/GDPR). Ze worden bewaard gedurende een termijn van maximaal drie jaar na het laatste contact, onverminderd wettelijke boekhoudkundige bewaarplichten. Ze worden niet overgedragen noch gecommercialiseerd.
7.3. Overeenkomstig de AVG/GDPR en de Franse wet inzake gegevensbescherming beschikt de Klant over rechten op inzage, rectificatie, wissing en bezwaar. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend door een brief te richten aan: Association La Passerelle – Le Grand Mix, 25-27 rue du Calvaire, BP 406, 59200 Tourcoing Cedex (Frankrijk), of per e-mail via info@legrandmix.com. Een klacht kan worden ingediend bij de toezichthoudende autoriteit (CNIL – cnil.fr).

ARTIKEL 8 – HUISREGLEMENT EN VEILIGHEID

8.1. Het publiek dient het intern reglement en de veiligheidsinstructies strikt na te leven. De toegang kan worden ontzegd aan personen die zich agressief gedragen, gevaar opleveren of onder invloed van alcohol of verdovende middelen verkeren.
8.2. Bij de ingang kunnen veiligheidscontroles en oppervlakkige fouilleringen plaatsvinden. Wapens, flessen, blikjes, scherpe en omvangrijke voorwerpen zijn verboden.
8.3. Geluids- of beeldopnames en professionele fototoestellen zijn in de zaal strikt verboden zonder uitdrukkelijke accreditatie.
8.4. Overeenkomstig de regelgeving betreffende versterkt geluid worden gehoorbeschermers ter beschikking gesteld.
8.5. Minderjarigen jonger dan 16 jaar moeten worden vergezeld door een meerderjarige verantwoordelijke volwassene.

ARTIKEL 9 – CONSUMENTENGESCHILLEN EN BEMIDDELING

In geval van een geschil dat na een schriftelijke klacht bij de klantenservice (info@legrandmix.com of per post naar de maatschappelijke zetel) niet minnelijk kan worden opgelost, kan de consument kosteloos een beroep doen op de aangestelde consumentenombudsdienst:
CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice)
49 rue de Ponthieu, 75008 Paris (Frankrijk) | Website: https://www.cm2c.net | E-mail: cm2c@cm2c.net

ARTIKEL 10 – TOEPASSELIJK RECHT

10.1. Deze algemene verkoopvoorwaarden worden beheerst door het Franse recht. Elk geschil dat niet via minnelijke weg kan worden geregeld, valt onder de exclusieve bevoegdheid van de Franse rechtbanken.

ARTIKEL 11 – WETTELIJKE VERMELDINGEN VAN DE TICKETINGDIENST

* **Uitgever:** Association La Passerelle – Le Grand Mix, 25-27 rue du Calvaire, BP 406, 59200 Tourcoing (Frankrijk).
* **Ticketingsoftware:** SARL Supersoniks, 15 place Gaston Pailhou, 37000 Tours (Frankrijk).
* **Hostingprovider:** Gandi SAS, 15 place de la Nation, 75011 Paris (Frankrijk).
* **Betaaloplossing:** PayGreen, SAS, SIRET: 52933918600015, gevestigd te 17 rue du Colisée, 75008 Paris (Frankrijk).