

Article 1. Définition

- Par Infomaniak, on entend le prestataire de service, soit Infomaniak Entertainment SA,
- Par Organisateur, on entend la personne souscrivant aux Conditions Générales d'utilisations du produit billetterie, ou le propriétaire du compte
- Par Acheteur, on entend une personne ou un client qui effectue une ou des commandes de billets sur le site internet de l'Organisateur (billetterie intégrée, URL, API),
- Par période, on entend l'intervalle entre le début et la fin d'une manifestation ou d'une saison,
- Par événement, on entend une date de manifestation quelconque et précise incluse dans une période,
- Par plan de salle, on entend une ou plusieurs zones disponibles composant le lieu de l'événement.

Article 2. Obligations d'Infomaniak

Infomaniak Entertainment SA s'engage à mettre à disposition de l'Organisateur un service de billetterie par internet disponible et fonctionnant 24h sur 24.

2.1 Principe de fonctionnement de la billetterie côté « Acheteur »

Le processus de commande et d'achat de billets s'effectue en ligne depuis le site internet de l'Organisateur.

L'Acheteur peut visionner les dates des événements, sélectionner des billets, des abonnements (ou "pass"), et payer la facture en ligne par carte de crédit Eurocard/Mastercard ou VISA (CH / Euros) ou Postcard (CH), ou réserver des billets en ligne gratuits dans le cas où l'Organisateur émet des billets à 0.- CHF / Euros. Le choix d'une autre devise (ex : Euros) incombe à l'Organisateur peut être active par lui-même.

Une fois le paiement accepté, l'Acheteur recevra ses billets par email et les imprimera par ses propres moyens. Ces billets sont appelés billets « print@home. Il peut également recevoir par email une version mobile des billets. Dans le cas d'abonnements ("pass"), l'Organisateur peut inviter l'Acheteur à retirer sur place ou à recevoir par courrier un format "carte" PVC.

Le système de vente de billets ou communément appelé « shop » ou « boutique » peut être personnalisé pour s'intégrer dans le design du site de l'Organisateur. Cette personnalisation comme les créations et modifications de Template de billets peuvent être effectués par ce dernier ou par Infomaniak sur demande pour un prix forfaitaire soumis aux Conditions Générales tarifaires.

2.2 Principe de fonctionnement de l'interface « Organisateur »

L'Organisateur gère une programmation en définissant des périodes, des événements et/ou des abonnements.

Il peut utiliser un plan de salle numéroté disponible créé par "Infomaniak" et fixe différents tarifs pour chaque zone numérotée ou libre.

Un plan de salle peut être propre à l'Organisateur ou partagé avec d'autres suivant la configuration et le Template de zone(s) tarifaire(s) choisit par lui.

L'Organisateur dispose d'un "Guichet" pour commander des billets (en cas d'achat par téléphone ou sur site, par exemple - cf Article 3). Ces billets peuvent être imprimés par l'Acheteur directement, ou peuvent lui être envoyés par email.

Cette section permet aussi de générer des billets « gratuits ou invitations », qui ne sont pas comptabilisés dans la facturation entre Infomaniak et l'Organisateur.

L'Organisateur peut générer (ou personnaliser le cas échéant) et envoyer des codes promotionnels à taux personnalisés selon divers critères, qui permettront aux destinataires d'obtenir des rabais sur les prix effectifs des billets.

L'Organisateur peut contacter à tout moment les personnes ayant acheté des billets pour des événements à venir, soit par SMS, soit par email, depuis les outils mis à disposition par Infomaniak dans la console d'administration (Mailing, Newsletter).

Il peut aussi exporter l'intégralité des adresses de messagerie de ses clients, ou utiliser le mailing ou la newsletter pour les tenir informés de la programmation à venir ou leur envoyer des informations de dernière minute.

La ou les fiche(s) client(s) de chaque acheteur inscrit dans le système de billetterie Infomaniak sont la propriété exclusive de l'Organisateur. Infomaniak ne peut en aucun cas en faire usages ou les communiquer à de tierces personnes.

Il est possible de ne sélectionner que certains destinataires selon des critères spécifiques :

- inscrits à la mailing-List,
- inscrits dans le système mais n'ayant pas acheté de billet(s),
- ayant acheté un billet pour un événement particulier,

Des statistiques et rapports complets sont disponibles en temps réel pour l'Organisateur que ce soit pour les ventes de billets en ligne ou pour les ventes et invitations réalisées par l'Organisateur, ou par un point de ventes de l'Organisateur.

2.3 Billet

L'apparence du billet imprimé sur l'imprimante de l'Acheteur (print@home) est personnalisable par l'Organisateur.

Si l'Organisateur ne souhaite pas les personnaliser, un affichage par défaut et des Conditions Générales standard Infomaniak seront utilisées.

Dans le cas où l'Organisateur décide de créer ses propres conditions générales, elles devront être envoyées par email et validées par Infomaniak auparavant.

Une autre interface de personnalisation offre la possibilité de modifier l'apparence de certains billets pour, par exemple, cacher le prix de billets offerts au staff ou aux sponsors. La personnalisation du billet se fait directement depuis la console d'administration de l'Organisateur.

L'Organisateur dispose de 3 autres formats de billets qui peuvent être commandé auprès de Infomaniak et personnalisés sur le service de billetterie :

- Pré-imprimés (3 billets par A4, prédécoupés)
- Billets thermiques à souche "type spectacle"
- Billets thermiques à souche "type cinema"

2.4 Contrôle d'accès

Le Contrôle d'accès peut être effectué selon 3 modes opératoires différents.

1. Infomaniak loue à l'Organisateur le matériel qui lui permet de contrôler et valider les billets générés par le service de billetterie
2. L'Organisateur utilise son matériel et télécharge l'application E-tickets iOS et Android
3. L'Organisateur imprime la liste des billets à contrôler et contrôle sur la base de cette liste les détenteurs de billet

Il est de la responsabilité de l'Organisateur d'assurer les points suivants lors du contrôle d'un événement :

- S'assurer d'avoir le personnel formé au contrôle de billets et présent au moment de l'ouverture des portes,
- S'assurer d'avoir suffisamment d'appareils de contrôles et de les avoir chargés 12 heures avant leur utilisation,
- S'assurer d'avoir une connexion Wifi fonctionnel au moins 30 minutes avant le début de l'événement et télécharger les billets vendus sur chaque appareil de contrôle

En cas de problème de dernières minutes, Infomaniak a implémenté pour des modes opératoires. Un « mode secours » permettant de contrôler un événement sans Wifi et sans avoir téléchargé auparavant les billets vendus sur les appareils de contrôle, et un mode "hors ligne".

Infomaniak ne peut être tenu responsable d'un problème de contrôle d'un événement uniquement si un dysfonctionnement au niveau du logiciel à impacté le contrôle d'un événement sur les modes opératoires.

Article 3. Principe de fonctionnement entre Infomaniak et l'Organisateur

La commission d'Infomaniak est décomptée uniquement sur les billets encaissés par le système de cartes de crédit ou Postcard d'Infomaniak. Elle est définie dès l'accessibilité au service de billetterie. La commission par défaut est de 2.5% + 0.89 CHF pour les cartes de crédit et 0.20 CHF pour les autres modes de paiements.

Infomaniak reverse à l'Organisateur la totalité de la somme que les Acheteurs ont versé à Infomaniak par cartes de crédit ou cartes de paiement Postcard, moins les commissions des autres modes de paiements.

Les fournitures remises à l'Organisateur sont facturées en sus ou déduites des décomptes (cartes PVC, rouleaux encreurs, badges, locations etc...). Les versements des recettes moins commissions et autres frais sont effectués mensuellement, à chaque début de mois sur les montants encaissés le mois précédent.

Les billets générés et encaissés depuis la console d'administration par l'Organisateur sont gérés par lui seul :

- billets achetés / payants encaissés depuis le "guichet" (web ou mobile)
- billets "gratuits"

Sur demande et à tout moment, l'Organisateur peut obtenir un versement anticipé de ses avoirs, à concurrence du montant qu'Infomaniak doit à l'Organisateur moins la commission nette ou autres frais. Le montant de ce versement anticipé sera retranché du versement mensuel. L'ordre de paiement se fera 48 à 72h ouvrables au plus tard par Infomaniak via e-banking. Cette demande peut se faire directement sur le service billetterie.

En aucun cas Infomaniak n'effectuera de remboursement direct à l'Acheteur d'un billet. Il incombe à l'Organisateur de s'arranger avec l'Acheteur pour trouver une solution en cas de problème, ou de demande particulière de ce dernier qui ne sont pas du ressort de Infomaniak.

Dans le cas où un Acheteur de billet(s) fait opposition auprès de sa banque (un achat par carte de crédit peut être contesté dans un délai de 3 mois), et que cette somme a été créditée à l'Acheteur par l'organisme de carte de crédit, Infomaniak facturera l'ensemble des montants contestés à l'Organisateur, en lui communiquant tous les éléments permettant d'identifier les Acheteurs de billet(s) et d'obtenir toutes les informations sur l'utilisation qui a été faite de ce(s) billet(s). C'est à l'Organisateur de contacter ou de se retourner contre l'Acheteur de billet(s), pour récupérer ces sommes encaissées.

Infomaniak fournit en permanence et en temps réel la traçabilité complète de chaque transaction, le détail complet de chaque acheteur, ainsi que le détail et la traçabilité de chaque billet généré.

La mise en vente d'une manifestation sur le site de l'Organisateur implique que Infomaniak :
Fournisse à l'Organisateur toutes les informations concernant la vente de sa manifestation (détails des ventes, factures...),

N'est pas responsable de la promotion et de la prévente, et ne peut pas influencer les résultats des ventes de la manifestation (période, événement(s)),

Ne peut garantir un nombre minimum de billets vendus,

Ne peut en aucun cas être tenu responsable d'éventuelles modifications de programme ou d'annulations,

Article 4. Abonnements

Il est possible d'acheter des abonnements (pass) sur le site internet de l'Organisateur. Ces abonnements peuvent aussi être proposées gratuitement, depuis le "guichet" de l'Organisateur, et imprimés au format carte PVC selon les tarifs Infomaniak en vigueur.

Le Pass permet aux acheteurs de profiter d'une réduction sur le prix des billets en montants fixes. Lors de la création d'un abonnement, si celui-ci doit être envoyé par courrier, l'adresse postale doit être obligatoire lors de l'inscription. Des frais postaux par envoi ou par abonnement peuvent être ajouté dans la boutique.

Infomaniak propose à l'Organisateur un outil qui lui permet de gérer et générer les abonnements. Du matériel en location pour l'impression des cartes PVC est disponible selon les tarifs en vigueur.

Article 5. Staff et Accréditations

Infomaniak met également à disposition de l'Organisateur un service de gestion de staff par secteurs, inclus à l'outil billetterie ou sur activation par Infomaniak, pour la gestion interne de l'événement concernant les bénévoles, les stands et partenaires, les accréditations presse et autres invitations VIP. Ces inscriptions peuvent être effectuées en ligne depuis le site internet via un formulaire d'inscription personnalisable défini au préalable par l'Organisateur, qui valide ensuite l'attribution aux secteurs et les profils, et imprime les cartes d'accès (ou badges) personnalisées des différents inscrits avec le matériel mis à disposition et selon les Conditions Générales tarifaires. En tout temps, les membres valides de l'outil staff peuvent être contactés par email par l'utilisateur concerné depuis la console d'administration, individuellement ou par groupe(s) ou secteurs (s) ou encore sous-secteur(s).

Article 6. Obligations de l'Organisateur

L'Organisateur peut utiliser le produit billetterie dans le cadre ou non de son activité principale. L'Organisateur s'engage à suivre la procédure de mise en place du contrôle des billets. Infomaniak permet à l'Organisateur de publier des vidéos pour tous les événements gérés par lui depuis la billetterie. Infomaniak est responsable de la perte de données mais en aucun cas de la publication du contenu des vidéos. L'Organisateur s'assure de la légalité et de la conformité des règles et du contenu diffusé pour chacun des événements mis en vente avec l'outil billetterie.

Article 7. Durée et résiliation

Par défaut la durée d'utilisation de notre produit illimitée. Dans le cas où l'Organisateur et Infomaniak ont convenu dans un contrat annexe des conditions spécifiant une durée et résiliation à l'utilisation de ce produit, les résiliations par défaut de ce présent article ne pourront pas être appliquées.

Article 8. Assurance annulation

Infomaniak a conclu un contrat avec Allianz Assurances à destination des Acheteurs. L'Organisateur est déchargé de toutes gestions. En cas d'incapacité à participer à l'événement, l'Acheteur peut prendre contact avec le support de Allianz Assurances pour obtenir le remboursement partiel ou total de ses billets selon les CG qu'il a acceptées lors de sa commande. Le montant de l'assurance est fixé librement entre Infomaniak et Allianz Assurances à 3.- CHF par billet.

Phone : 044 283 32 22

E-Mail: info@allianz.com

Article 9. Mesures COVID-19

En conformité avec les exigences dressées par le Gouvernement en raison de la pandémie et afin de protéger tout un chacun, l'Organisateur a mis en place les mesures suivantes. Ces mesures seront à suivre par le spectateur.

- **Masque** : le port du masque est obligatoire pour tous les spectateurs dans l'enceinte du théâtre.
- **Traçage** : les informations suivantes seront à transmettre à l'achat du billet pour l'Acheteur : Nom, Prénom, Téléphone, adresse et adresse mail. Ceci afin de permettre que celui-ci soit contacté en cas de contamination COVID-19. L'Acheteur doit également pouvoir être en mesure de transmettre à l'Organisateur et/ou directement au médecin cantonal les informations concernant les spectateurs qui l'accompagnent afin que ceux-ci puissent être contactés en cas de contamination et ainsi de respecter les obligations de quarantaine.

Par la même occasion, ces informations permettront à l'Organisateur de contacter et de rembourser l'Acheteur si l'événement venait à être annulé. L'Acheteur recevra également un mail mentionnant les mesures à respecter avant la représentation.

- Distanciation : afin de respecter les obligations de distanciation sociale, tout spectateur est tenu de respecter le numéro de son siège et de laisser une place d'écart entre chaque groupe de spectateurs. De plus, tout spectateur est tenu de respecter le balisage mis en place sur le lieu de la représentation, et toute autre mesure prévue à cet effet, ainsi que les mesures de distanciation édictées par l'Office Fédéral de la Santé Publique.
- L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de non-respect des mesures sécurité.

Article 10. Force majeure

En cas de force majeure reconnu habituellement par la jurisprudence, la partie qui ne pourra exécuter ses obligations conformément aux présentes Conditions sera tenue d'en informer l'autre partie par lettre recommandée, dès qu'elle en aura connaissance.

Ceci n'engagera en rien l'autre partie quant à l'acceptation ou à la contestation des allégations relatives au cas de force majeure. Dans un cas de force majeure, l'Organisateur pourra résilier immédiatement les présentes Conditions en tout temps.

Conditions générales et modalités d'exécutions

L'assistance technique d'Infomaniak se limitera aux engagements liés à ces Conditions Générales d'utilisation et à leur maintenance.

En ce qui concerne les statistiques, les chiffres publiés par Infomaniak font foi sans exception. Ils seront consultables en tout temps sur un site web sécurisé, mis à disposition par Infomaniak.

L'Organisateur assume l'entière responsabilité des dommages qui pourraient être causés par sa faute dans la console d'administration sécurisée mise à sa disposition.

Infomaniak s'engage à fournir le meilleur service possible, mais ne pourra être tenu responsable des éventuels problèmes techniques indépendants de sa volonté. En aucun cas, l'Organisateur ne pourra se prévaloir de dommages ou indemnités résultant de problèmes techniques de quelque nature que ce soit.

Infomaniak se réserve le droit de refuser/résilier ce contrat si celui-ci sert à la diffusion de pages ou d'informations estimées contraires à la moralité ou à la ligne de conduite recherchée par ce dernier, cela sans justification. D'autre part, si les pages ou informations diffusées au travers de la ligne en question devaient contenir des indications, propos ou n'importe quel élément contraire à la loi actuelle ou future, l'Organisateur, en serait seul et unique responsable devant les tribunaux.

Par sa signature, l'Organisateur s'engage à rembourser Infomaniak de tous les débours ou autres, sans exclusion, si par la faute des services fournis à l'Organisateur par Infomaniak, ce dernier devait être reconnu complice des actes illégaux de l'Organisateur.

Toute décision ou élément lié à la collaboration commerciale entre Infomaniak et l'Organisateur et intervenant après la signature du présent contrat devra être communiquée et approuvée par chacune des parties et ajouté en annexe à ce dernier.

Aucune des deux parties mentionnées ne pourra agir au nom de l'autre, et ce durant toute la durée de la collaboration, chacune se réservant un droit de regard avant publication sur la production de tous les supports faisant intervenir la mention « Infomaniak Entertainment SA » et « l'Organisateur » ainsi que leurs logos respectifs, tant au niveau du contenu rédactionnel que du respect de la charte graphique propre à chacune.

Les deux parties s'engagent à respecter mutuellement les impératifs en termes de délais pour garantir la bonne gestion du contenu des publications et de l'organisation d'événements.

En cas de non-respect des engagements ou des Conditions Générales et modalités d'exécution telles que visées dans le présent document et annexe(s), une partie pourra notifier à l'autre partie défaillante une mise en demeure, avec obligation de remédier à la défaillance dans un délai d'un mois. Si, à l'échéance de ce délai d'un mois la partie défaillante n'a pas remédié à une inexécution constatée, l'autre partie pourra alors dénoncer le contrat moyennant un préavis d'un mois.

Le droit applicable est le droit public Suisse. Tout litige en rapport avec le présent Contrat, sa conclusion, son exécution ou sa résiliation est soumis au droit Suisse, le for étant à Genève sous réserve d'un recours au Tribunal Fédéral de Lausanne.