

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ci-après les CGV

## — Marchandises et Billetteries —

### **Article 1 – OBJET DES CGV**

**1.1** – Les CGV sont applicables à la vente directe et à la vente en ligne, d'une part pour l'ensemble des marchandises (textiles ...) commercialisées par l'Espérance Sportive Troyes Aube Champagne (ESTAC), et d'autre part pour les billets de l'ESTAC donnant accès au Stade de l'AUBE (10).

**1.2** – Les ventes en ligne se font depuis le site <http://www.estac.fr/> ci-après le site dont l'accès est libre et gratuit à tout internaute

**1.3** – Les CGV régissent exclusivement les contrats de vente de l'ESTAC (ci-après vendeur professionnel) aux acheteurs ayant la qualité de consommateurs (ci-après consommateurs). Tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits et/ou des billets n'ont qu'une valeur indicative. Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux consommateurs établis en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne, et/hors de l'Union européenne..

**1.4** – Les CGV sont rédigées ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site en langue française.

**1.5** – Les CGV sont notamment mises à la disposition des consommateurs sur le site du vendeur où elles sont directement consultables. En cas de vente en ligne, le consommateur reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, avoir eu connaissance des CGV et les avoir acceptées avant de passer commande.

**1.6** – La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par le vendeur professionnel conformément à l'article 1127-2 du code civil.

**1.7** – Le vendeur professionnel se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

**1.8** – La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV.

**1.9** – L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le vendeur professionnel ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

### **Article 2 – PRODUITS**

#### **2.1 – Marchandises**

**2.1.1** Les marchandises offertes à la vente font l'objet d'un descriptif facultatif mentionnant leurs caractéristiques essentielles. Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel.

**2.1.2** Les marchandises sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché

**2.1.3** Les marchandises sont offertes et livrées dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité de la marchandise commandée, le vendeur en informe immédiatement l'acheteur et peut lui proposer une marchandise d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, un bon d'achat du montant de la commande utilisable pour toute prochaine commande. En cas de désaccord de l'acheteur, le vendeur procède au remboursement des sommes versées dans un délai de UN (1) MOIS.

En dehors du remboursement du prix de la marchandise indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation.

#### **2.2 – Billetterie**

##### **2.2.1 Utilisation**

Les billets et/ou les cartes d'abonnements ne sont ni échangeables, ni remboursables. La revente ou la location de la carte d'abonnement, par exemple, est interdite. Les billets et/ou les cartes d'abonnements sont personnelles et incessibles. De plus, ils ne peuvent pas faire l'objet d'une offre promotionnelle visant à promouvoir la société de l'acquéreur. Lors des contrôles à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée pour identifier le détenteur du titre d'entrée au stade.

Les billets et/ou les cartes d'abonnement doivent être conservés par son titulaire pendant toute la durée de sa présence sur le lieu de l'événement.

La substitution d'une tierce personne au titulaire de la carte d'abonnement engage l'entière responsabilité de ce dernier lors de tout dommage survenu par le fait de cette tierce personne du fait de son utilisation. Pareille substitution au titulaire d'une carte est strictement interdite en toutes circonstances. Toute utilisation contraire donnera lieu à l'annulation immédiate et définitive de l'abonnement avec retrait de la carte, sans remboursement ni indemnité de quelque nature que ce soit.

En l'absence de souscription d'une assurance en cas de perte d'une carte d'abonnement, son remplacement se fait en contrepartie du paiement par l'abonné d'un prix d'un montant de TRENTE (30) euros dont TROIS (3) euros à titre de dépôt de garantie. Ces TROIS (3) euros sont restitués au moment de la restitution de la carte en fin de saison. Cette assurance perte carte n'est valable qu'une seule fois.

En cas de perte ou de vol, l'ESTAC décline toute responsabilité sur l'utilisation illicite du billet et/ou de la carte d'abonnement.

En cas de perte ou de vol d'une carte d'abonnement, l'abonné doit immédiatement en informer l'ESTAC. L'abonné doit fournir une attestation sur l'honneur déclarant la perte ou un justificatif de dépôt de plainte pour vol selon les cas.

Durant le délai de réédition de la carte d'abonnement, l'abonné ne pourra pas assister au(x) match(s) concerné(s) sauf achat d'un billet à cet effet.

## **2.2.2 Modes d'obtention des billets et des cartes d'abonnement**

### **2.2.2.1 Par téléphone ou retrait à la billetterie**

Les billets sont obtenus par retrait à la billetterie de l'ESTAC au 126 avenue Robert Schuman 10.000 TROYES. Ils sont également disponibles par téléphone 03 25 70 87 01 auquel cas le consommateur en prend possession par email ou par retrait à la billetterie de l'ESTAC.

Les cartes d'abonnements sont à retirer directement à la billetterie de l'ESTAC.

### **2.2.2.2 Par internet**

Les billets sont également imprimables à domicile en cas de commande en ligne. Il s'agit d'un e-billet. Ce mode d'obtention permet d'imprimer immédiatement le billet à domicile, en couleur ou en noir et blanc, à partir de l'imprimante du consommateur relié à son ordinateur, sous format PDF sécurisé comprenant un code barre.

Il appartient au consommateur, avant de choisir l'option e-billet, de vérifier qu'il dispose du matériel adéquat pour imprimer le fichier PDF qui lui sera fourni. Aucun autre support (électronique, écran pc, écran portable...) n'est accepté pour le e-billet.

Les e-billets doivent disposer d'une bonne qualité d'impression. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, le consommateur doit réimprimer à nouveau son billet codé afin de disposer d'une bonne qualité d'impression.

## **2.2.3 Abonnement**

**2.2.3.1** Les souscripteurs d'un abonnement, soit mensuel, soit pour la saison sportive, reçoivent une carte MyESTAC à retirer à la boutique de l'ESTAC à l'adresse suivante : 126 AV. Robert Schuman - 10000 TROYES CEDEX. Par l'acceptation des présentes CGV, tout abonné reconnaît avoir aussi accepté les Conditions Générales d'Utilisations (CGU) de la carte MyESTAC dotée du système de paiement cashless, et l'acceptation de l'adhésion au programme de fidélité MyESTAC.

**2.2.3.2** Tout abonnement souscrit pour la saison sportive est à durée déterminée. Cette souscription intervient jusqu'au dernier jour de campagne décidé par l'ESTAC, et prend fin à l'issue de la saison sportive 2022/2023. Cet abonnement pour une saison sportive sera tacitement reconductible à l'issue de la saison sportive 2022/2023.

**2.2.3.3** Tout abonnement souscrit de façon mensuelle est à durée indéterminée. Cet abonnement débute le jour de la souscription, et quelle que soit la date de souscription, le mois en cours est dû en totalité. Cet abonnement est reconductible par tacite reconduction. Cet abonnement peut être résilié moyennant un préavis de quinze (15) jours par mail à l'adresse [billetterie@estac.fr](mailto:billetterie@estac.fr), ou lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse suivante : ESTAC 126 AV. Robert Schuman - 10000 TROYES CEDEX. Cette résiliation prend effet le dernier jour du mois en cours lors duquel la demande de résiliation aura été reçue.

### **2.2.3.4**

L'abonnement est souscrit pour une durée minimum d'un mois. Dans le cas particulier du mois de février, avec la réception de l'Olympique de Marseille (match de type "super gala"), ce délai est étendu à un mois supplémentaire (soit deux mois souscrits et payés). Pour toute demande de résiliation ou d'information, il faudra écrire un mail à [billetterie@estac.fr](mailto:billetterie@estac.fr).

*Par exemple, je souscris le 9 décembre 2021. Si je souhaite me désengager dès janvier, je dois alors signifier mon souhait avant le 15 décembre 2021. Je paierais donc uniquement le mois de décembre complet. Sans demande de ma part, mon adhésion se poursuivra mois après mois par tacite reconduction.*

*Dans le cas où je souscris à un abonnement le 8 février 2022, compte-tenu de la rencontre ESTAC-OM du 27/02, si je signifie mon souhait de résilier, et ce, même avant le 15/02, la fin effective de mon engagement sera établie au 31/03. Je devrais donc m'acquitter de deux échéances (février et mars).*

### **2.2.3.5**

Les prélèvements pour les abonnements auront lieu le 10 du mois suivant la souscription.

Pour les abonnements souscrits entre le 1<sup>er</sup> et le 10 du mois, celui-ci fera l'objet d'un double prélèvement le mois suivant le cas échéant.

*Par exemple, je souscris le 12 décembre 2021, mon prélèvement pour le mois de décembre aura lieu le 10 janvier 2022.*

*Si je souscris le 3 janvier 2021, je ne ferais pas l'objet d'un prélèvement le 10 janvier, mais d'un double prélèvement le 10 février. En cas de souscription uniquement pour le mois de janvier, je ferais alors l'objet d'un seul prélèvement au mois de février qui correspondra au mois de janvier dû.*

## **Article 3 – PROGRAMME FIDELITE MyESTAC**

**3.1** – MyESTAC est un programme de fidélité à points donnant accès à différents avantages/offres/services en fonction d'un nombre de points définis. L'adhésion au programme se fait directement sur un espace dédié sur le site <http://www.estac.fr/> ou directement aux guichets du Stade de l'Aube en renseignant les informations nécessaires pour s'identifier.

**3.2** – Un espace « mon compte » sur le site <http://www.estac.fr/> centralise toutes les informations propres à chaque membre le renseignant notamment sur le nombre de points collectés et l'historique des achats.

**3.3** – Le nombre de points augmente principalement en fonction de la fréquence de participation aux matchs et des divers achats réalisés, et décroît en fonction de l'inactivité du membre.

**3.4** – L'ESTAC se réserve le droit de faire évoluer le mécanisme de collecte de points ainsi que les offres/avantages du programme de fidélité MyESTAC à tout moment.

## **Article 4 – PRIX**

**4.1** – Le prix de vente, qui est celui en vigueur au jour de la commande, est indiqué en euros toutes taxes comprises. Il s'entend hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément. Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande.

**4.2** – Le vendeur professionnel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, en cas d'augmentation des charges, notamment du taux de TVA.

**4.3** – Il est entendu que lorsqu'un évènement vient modifier le tarif d'une adhésion en vigueur lors de la souscription, alors le client verra son offre automatiquement modifiée le mois suivant la réalisation de l'évènement et sera prélevé au tarif en vigueur au regard de sa situation.

L'évènement s'entend par un changement de tranche d'âge en raison d'un anniversaire, de la fin de validité d'une carte d'invalidité.

## **Article 5 – COMMANDE EN LIGNE**

### **5.1 – Étapes de conclusion du contrat**

Pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton « Confirmer la commande », le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande entraîne acceptation des CGV et forme le contrat.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais.

### **5.2 – Modification de commande**

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation du vendeur professionnel.

Le vendeur professionnel se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 212-4 du code de la consommation.

### **5.3 – Validation de la commande**

Le vendeur professionnel se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

En particulier lors de la vente de billets, le nombre total de places en réservation cumulé par personne ne peut être supérieur à 10 billets ou 10 cartes d'abonnements par commande. En cas de non-respect de ces limites, par un acheteur individuel ou par de multiples acheteurs connectés en simultanés (par exemple en utilisant plusieurs cartes de crédit ou en réservant plusieurs commandes sur la même carte de crédit) ou par le biais de moyens automatisés de réservation, l'ESTAC se réserve le droit d'annuler les commandes.

## **Article 6 – PAIEMENT**

**6.1** – Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande.

**6.2** – Le paiement s'effectue immédiatement à la commande exception d'une adhésion mensuelle sans engagement ou mensuelle avec paiement en 10 fois à la billetterie.

**6.3** – Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt.

**6.4** – Le paiement en espèce est réservé uniquement aux ventes directes en boutique. En sus, le paiement par carte bancaire est possible.

**6.5** – Le paiement par prélèvement SEPA sur compte bancaire est réservé à la souscription d'une carte d'abonnement mensuel avec ou sans engagement. Ce mode de paiement est possible pour les commandes enregistrées directement à la billetterie de l'ESTAC et les commandes en ligne. L'acheteur doit fournir un relevé d'identité bancaire et une pièce d'identité pour l'achat.

Le prélèvement est réalisé le 10 de chaque mois.

L'ESTAC Troyes suspendra l'accès au Stade de l'Aube (10) de toute personne dont une échéance demeurerait impayée et ce tant que la situation n'aura pas été régularisée (régularisation possible à distance par carte bancaire). En cas d'impayé durant 3 mois de suite, l'ESTAC se réserve le droit de résilier l'abonnement sans aucun remboursement de l'abonné.

Les abonnements demeurent la propriété de l'ESTAC jusqu'à encaissement complet et définitif du prix.

**6.6** – Le paiement est possible également avec l'utilisation de la technologie CASHLESS dont est pourvue la carte MyESTAC. Cette carte implique l'acceptation de ses Conditions Générales d'Utilisations (CGU) disponibles en libre consultation sur le site officiel de l'ESTAC : [billetterie.estac.fr/cgu-cashless.html](http://billetterie.estac.fr/cgu-cashless.html)

**6.7** – L'ESTAC se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## **Article 7 – LIVRAISON, GARANTIE ET RESOLUTION DE LA VENTE DE MARCHANDISES**

### **7.1 – Livraison de la marchandise**

#### **7.1.1. Définition**

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

#### **7.1.2. Délai de livraison**

Le vendeur professionnel s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site pour chacune des marchandises, à les livrer au plus tard dans un délai de QUINZE (15) jours après réception de commande.

#### **7.1.3. Retard de livraison**

Lorsque la marchandise commandée n'est pas livrée à la date ou à l'expiration du délai mentionné sur le bon de commande, le consommateur peut, après avoir enjoint sans succès le vendeur à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

#### **7.1.4. Lieu de livraison**

Les marchandises sont livrées à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande.

#### **7.1.5. Modalités de livraison**

La livraison est effectuée par la remise directe du produit à l'acheteur ou, à défaut, par l'envoi par le vendeur d'un avis de mise à disposition à l'acheteur. Dans un délai de QUINZE (15) jours à compter de l'avis de mise à disposition, l'acheteur doit procéder au retraitement du produit commandé

#### **7.1.6. Conformité des marchandises**

Si la marchandise n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation au vendeur professionnel en vue d'obtenir le remplacement de la marchandise ou éventuellement la résolution de la vente.

Lorsque la marchandise est livrée à l'adresse indiquée sur le bon de commande par un transporteur, il appartient à l'acheteur de vérifier en présence du livreur l'état de la marchandise livrée et, en cas d'avarie ou de manquants, d'émettre des réserves sur le bon de livraison ou sur le récépissé de transport, et éventuellement de refuser le produit et d'en avertir le vendeur.

#### **7.1.7. Indisponibilité des marchandises**

En cas d'indisponibilité des marchandises à la livraison, le vendeur professionnel peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 2-3 des CGV, une marchandise équivalente par sa qualité et son prix.

#### **7.1.8. Défaut de livraison**

Le défaut total de livraison entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

#### **7.1.9. Livraison et transfert du risque**

Les risques de perte ou d'endommagement des biens sont transférés au consommateur au moment où il prend, ou un tiers qu'il a désigné, physiquement possession du bien, sans distinction selon sa nature.

#### **7.1.10. Transfert de propriété**

À partir de la date de livraison indiquée dans le bon de commande, la propriété de la marchandise est transférée à l'acheteur, sauf dans le cas où le paiement intégral du prix n'a pas été encaissé à la commande.

### **7.2 – Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés**

#### **7.2.1. Mise en œuvre de la garantie de conformité**

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Lors de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de DEUX (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les VING QUATRE (24) mois suivant la délivrance du bien.

#### **7.2.2. Mise en œuvre de la garantie des vices cachés**

Le vendeur est tenu de la garantie des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus En application de l'article 1641 du code civil.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de DEUX (2) ans à compter de la découverte du vice en application de l'article 1648 du code civil.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

### **7.2.3. Loi applicable aux garanties**

La loi française applicable au contrat ne peut avoir pour effet de priver le consommateur résidant dans un autre État membre des dispositions sur les garanties que lui accorde son droit national en application de la directive du 25 mai 1999 concernant la vente et les garanties des biens de consommation.

## **7.3 – Résolution de la vente de marchandises**

**7.3.1** La commande peut être résolue par l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable en cas :

- de livraison d'une marchandise non conforme aux caractéristiques déclarées de la marchandise ;
- de livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande ou, à défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, après que le vendeur ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable ;
- de hausse du prix qui n'est pas justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics.

**7.3.2** – La commande peut être résolue par le vendeur en cas :

- de refus de l'acheteur de prendre livraison ;
- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison.

Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité.

## **Article 8 – RETRACTATION, ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

### **8.1 – Marchandises**

#### **8.1.1 Conditions, délai et modalités d'exercice**

Lors d'une vente en ligne, vous aurez le droit de vous rétracter, sans donner de motif, dans un délai de QUATORZE (14) jours, après le jour où vous-même, ou bien le tiers que vous avez désigné pour ce faire, prend physiquement possession du bien, ou du dernier lot de la dernière pièce lors d'une commande portant sur plusieurs articles livrés séparément dont la livraison est échelonnée.

Conformément aux dispositions de l'article L 221-28 du Code de la consommation le droit de rétractation prévu en cas de vente à distance ne peut être exercé, pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Par voie de conséquence, le consommateur est informé que le droit de rétractation n'est pas applicable aux ventes des articles personnalisés à sa demande (par exemple les maillots personnalisés par flocage de nom et/ou du numéro ou toute autre spécification). Cette restriction ne s'applique pas aux articles personnalisés à partir du nom et du numéro d'un joueur proposé sur le site.

Il est précisé que, dans le cas d'un cadeau, le droit de rétractation reste au bénéfice exclusif de l'acheteur et ne peut être exercé par le destinataire du cadeau.

#### **8.1. 2 Effets**

En cas de rétractation de votre part du contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard que nous proposons) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter du jour où nous serions informés de votre décision de rétractation du contrat éventuel.

En cas de rétractation par le client, celui-ci devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Le consommateur doit retourner les biens au siège social de l'ESTAC. L'entreprise peut différer le remboursement jusqu'à réception du ou des biens objets de la commande, ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition de ce (ou de ces) bien(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Il est rappelé que la responsabilité du client, en cas de rétractation après utilisation du ou des biens, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces biens. Selon la Commission européenne, ces manipulations sont celles qu'un consommateur peut effectuer dans un magasin, pour les biens qui y sont proposés à la vente.

Il est rappelé aussi que les biens doivent être renvoyés par le consommateur dans les conditions suivantes :

- dans leur emballage d'origine ;
- complets (accessoires, notices ... ) ;
- propres et non portés ;
- ni endommagés, ni détériorés ;
- accompagnés de la facture d'origine correspondante.

Les biens qui ne seraient pas retournés dans les délais et dans les conditions visées ci-dessus ne seront ni remboursés, ni échangés.

A réception du colis, l'ESTAC jugera du parfait état de la marchandise retournée. Si le retour est refusé par l'ESTAC, les biens seront alors retournés au consommateur aux frais de l'ESTAC sans que le consommateur puisse exiger une quelconque compensation ou droit à remboursement, à l'exception de ses droits à garantie sur les biens vendus.

### **8.1. 3 Modèle de formulaire de rétractation**

Le modèle de formulaire de rétractation figure au terme des présentes CGV.

## **8.2 – Billetterie**

**8.2.1** La vente d'un billet ou d'une carte d'abonnement pour accéder aux matchs au Stade de l'Aube (10) organisés par l'ESTAC constituant une prestation de services de loisir devant être fournie selon une périodicité déterminée, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de Consommation, les dispositions relatives au droit de rétractation du consommateur ne sont pas applicables.

**8.2.2** En cas d'annulation de l'évènement et/ou de son report à une date ultérieure, seul le titulaire d'un billet acheté à l'unité peut obtenir remboursement de son titre dans les conditions suivantes :

- Billet retiré à la billetterie de l'ESTAC ou reçu par voie postale : Le billet original doit être retourné à l'adresse suivante ESTAC BILLETTERIE – 126 AV. Robert Schuman - 10000 TROYES CEDEX
- E-billet : Le billet électronique doit être retourné par e-mail à l'adresse suivante [billetterie@estac.fr](mailto:billetterie@estac.fr).

**8.2.3** Il est entendu que la non-possession d'un pass sanitaire ou tout autre document relatif aux contraintes sanitaire, certifiés et reconnus par l'Etat Français ne pourra en aucun cas entraîner le remboursement d'un billet ou d'une adhésion. Le pass sanitaire devra être présenté lors de l'accès au stade les jours de matchs.

**8.2.4** Le CLUB se réserve le droit d'annuler les billets s'il estime qu'il existe un risque de trouble majeur à l'ordre public.

## **Article 9 – CONDITIONS D'ACCES AU STADE**

**9.1** – L'accès au stade n'est autorisé que sur présentation d'un billet ou d'une carte d'abonnement.

**9.2** – Toute personne admise au Stade de l'Aube devra en cas de contrôle justifier de son identité.

**9.3** – Toute personne bénéficiant d'un tarif réduit doit présenter un justificatif d'identité à l'entrée du stade. En l'absence de ce justificatif, la personne sera dans l'obligation de payer la différence entre la valeur de sa place soir de match en tarif réduit, et de celle en plein tarif, pour pénétrer dans l'enceinte du stade.

**9.4** – Toute personne de - de SEIZE (16) ans doit être obligatoirement accompagnée d'un adulte à l'entrée du Stade de l'Aube (10) pour pénétrer dans l'enceinte.

**9.5** – L'acquisition d'un billet et/ou d'une carte d'abonnement emportent l'adhésion pleine et entière au règlement intérieur du Stade de l'Aube (10). Le client s'engage notamment à ne pas contrevenir aux règles de sécurité et à se plier aux impératifs de sécurité (palpations, inspections visuelles des sacs à mains, mise en consigne d'objets inopportuns ou dangereux par le service de sécurité, etc.). Le client doit se conformer à toutes les règles existantes ou susceptibles d'être édictées par la Ligue de Football Professionnelle (LFP). Le client s'engage à respecter les consignes, notamment de sécurité, prises par l'organisateur du match afin d'assurer la sécurité des supporters et des équipes visiteuses. Le client s'interdit d'introduire dans l'enceinte du stade toutes boissons alcoolisées, tous documents, tracts, badges, symboles ou banderoles de toute taille, de nature politique, idéologique, homophobe, raciste, religieuse ou publicitaire. Tout objet pouvant constituer une arme, les lampes laser, ainsi que les articles pyrotechniques de toute nature (fusée, artifices, etc.) sont expressément interdits.

Le client s'engage à ne lancer aucun projectile lors du déroulement des matchs, à ne pas troubler le déroulement des manifestations sportives et à ne pas porter atteinte à la sécurité des personnes et des biens. Le client s'engage à n'utiliser aucun matériel sonore, ou tout dispositif visuel susceptible de provoquer la haine ou toute violence à l'égard de toute personne. Il s'interdit

d'introduire tout animal à l'exception des chiens accompagnant les mal voyants justifiant de leur carte d'invalidité. L'entrée dans le stade sera refusée aux personnes en état d'ébriété et/ou sous l'emprise manifeste de drogue. De même, dès lors que l'ESTAC aura été informée, conformément au décret 2004-1534 du 30 décembre 2004 ou au décret n°2006-1549 du 8 décembre 2006, du fait qu'une personne fait l'objet d'une mesure administrative ou judiciaire, l'ESTAC procédera à la suspension ou à la résiliation, sans indemnité, de son abonnement par lettre recommandée avec prise d'effet immédiate dès l'expédition.

**9.6** – Toute méconnaissance à l'une quelconque des dispositions énoncées dans lesdites CGV contrevenant au paiement requis pour accéder au stade et/ou portant une atteinte à l'une des prescriptions édictées à l'article 8 des CGV autorisent l'ESTAC à interdire à la personne concernée de tout accès au stade et/ou à l'en expulser.

**9.7** – Pour assurer la sécurité du public, le Stade de l'Aube (10) est équipé d'un système de vidéo surveillance placée sous le contrôle d'officiers de police judiciaire et du directeur de la sécurité de l'ESTAC et dont les images sont susceptibles d'être utilisées en cas de poursuites pénales. Un droit d'accès est prévu aux images concernant toute personne concernée conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés » en s'adressant directement à l'ESTAC 126 AV. Robert Schuman - 10000 TROYES CEDEX.

**9.8** – Toute sortie du Stade de l'Aube est définitive.

## **Article 10 – CESSIONS DE DROITS**

Toute personne assistant à une rencontre de l'ESTAC au Stade de l'Aube consent à l'ESTAC à titre gracieux, pour le monde entier et la durée légale de protection des droits d'auteur, le droit d'utiliser, d'exploiter, de représenter et de reproduire son image et sa voix, sur tout support en relation avec la manifestation et/ou la promotion de l'ESTAC, tel que des photographies, les retransmissions télévisées en direct ou en différé, les émissions et/ou enregistrements vidéos et sonores, ces droits étant librement cessibles par l'ESTAC à tout tiers de son choix.

## **Article 11 – RESPONSABILITE**

### **11.1 – Marchandises**

**11.1.1** La responsabilité du vendeur professionnel ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

**11.1.2** La responsabilité du vendeur professionnel ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays du consommateur auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

**11.1.3** En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

### **11.2 – Billetterie**

**11.2.1** La responsabilité de l'ESTAC ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

**11.2.2** L'ESTAC ne pourra être tenue pour responsable des éventuelles modifications ou annulations partielles et/ou totales des matchs prévus au calendrier.

**11.2.3** L'ESTAC rejette toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration survenue dans l'enceinte du Stade de l'Aube et/ou sur les parkings mis à disposition lors de la délivrance d'un Pass. Toute réclamation doit être formulée dans un délai de HUIT (8) jours à compter du fait générateur de la demande.

**11.2.4**

## **Article 12 – LIMITATION DE RESPONSABILITE**

**12.1.** L'ESTAC ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'éventuels reports, modifications ou annulations de Matches. Ne sont pas contractuels les calendriers et horaires des rencontres publiés ni la composition des équipes. La responsabilité de l'ESTAC ne pourra en aucun cas être engagée pour la survenance d'événements constitutifs de la force majeure ou du fait d'un tiers qui serait assimilé à un cas de force majeure. Sont notamment susceptibles de relever d'un cas de force majeure : la survenance d'intempéries, de grèves, de changements de réglementation, de suspensions de terrain, de report ou annulation de Match, de décision d'autorités compétentes en matière de sécurité et de discipline (huis clos notamment), ou de tout autre événement venant perturber la bonne exécution du contrat. Ainsi, le Client ne pourra exiger de l'ESTAC une indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de survenance de l'un de ces faits. En cas de survenance d'un fait visé ci-avant et constitutif d'un cas de force majeure, l'ESTAC décidera à sa seule discrétion et sans obligation de sa part s'il accorde ou non au Client une compensation. Lorsqu'une rencontre n'a pas lieu ou est définitivement arrêtée en première période ou à la mi-temps, les billets restent valables pour la rencontre remise ou à rejouer, mais ils peuvent être remboursés à la demande des spectateurs à partir



du premier jour ouvrable suivant la rencontre et durant les cinq jours ouvrables qui suivent. L'ESTAC n'est en aucun cas responsable des infractions commises pendant le déroulement des rencontres dans le Stade, ni des dommages subis sauf s'ils engagent la responsabilité civile de l'ESTAC dans la limite des assurances souscrites à cet effet. Le Client reconnaît et accepte que le numéro de place qui lui est attribué ne pourra être garanti pour le cas où l'ESTAC serait conduit à mettre en œuvre des mesures sanitaires ou de prévention et de sécurité (par exemple : respect de distances minimales entre les personnes) en raison des circonstances. Le Client pourra se voir proposer par l'ESTAC une place équivalente ou une compensation (sous forme d'avoir par exemple), ce qu'il reconnaît et accepte, la responsabilité de l'ESTAC ne pouvant être recherchée à cet égard. L'ESTAC indiquera alors au Client dans un délai d'un mois le montant de l'avoir et les modalités et conditions de son utilisation par le Client."

### **Article 13 – CASHLESS**

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) relatives à la technologie cashless sont disponibles en libre consultation sur le site officiel de l'ESTAC : [billetterie.estac.fr/cgu-cashless.html](http://billetterie.estac.fr/cgu-cashless.html)

### **Article 14 – PROPRIETE INTELECTUELLE**

Les éléments reproduits sur le site de l'ESTAC (photographies, visuels, textes, dessins et images), qui sont la propriété exclusive de l'éditeur, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

### **Article 15 – TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES**

**14.1** – Certaines informations à caractère personnel sont susceptibles d'être collectées par l'ESTAC.

**14.2** – Les données à caractère personnel relatives aux Clients sont destinées à l'ESTAC et à ses partenaires contractuels, pour les besoins de la fourniture des marchandises et/ou des billets et de la mise en œuvre des services proposés par l'ESTAC. Les données à caractère personnel relatives aux Clients sont susceptibles d'être communiquées aux partenaires commerciaux de l'ESTAC afin de proposer des produits et ou services susceptibles de correspondre aux attentes des Clients. En outre, l'ESTAC est susceptible de communiquer des données à caractères personnel relatives aux Clients, à ses partenaires et interlocuteurs ayant à connaître des données concernées pour les besoins des finalités visées ci-dessus et/ou pour la mise en œuvre de toute obligation légale ou réglementaire.

**14.3** – L'ESTAC a pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles relatives aux Clients, et les protéger contre toute perte ou toute forme de traitement illicite non autorisée.

**14.4** – L'ESTAC conserve dans ses systèmes les données à caractère personnel pendant une durée limitée à celle strictement nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées et/ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires applicables. Les données concernées sont ensuite, selon les cas, supprimées, anonymisées, ou font l'objet d'un archivage.

**14.5** – Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/676), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des informations vous concernant, un droit d'opposition et de retrait de votre consentement si le traitement des données vous concernant est fondé sur le consentement, ainsi qu'un droit à l'oubli, à la portabilité et/ou à la limitation des traitements utilisant les données personnelles qui vous concernant, dans les limites et conditions définies au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/676). Enfin, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Ces droits peuvent être exercés en envoyant un courrier recommandé accompagné de la copie d'une pièce d'identité à l'adresse suivante : ESTAC 126 avenue Robert Schuman - 10000 TROYES

**14.6** – Si vous l'avez préalablement accepté, vous pourrez recevoir des emails ou des SMS marketing de l'ESTAC dont vous pouvez vous désinscrire, pour les emails, en cliquant sur le lien de désinscription figurant au bas de chaque e-mail reçu et pour les SMS en cliquant sur STOP dans chaque SMS reçu.

### **Article 16 – MEDIATION**

#### **15. 1.– Réclamation préalable**

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service clientèle de l'entreprise, du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé ou par courrier électronique ou postal au 126 avenue Robert Schuman - 10000 TROYES Téléphone : 03 25 70 87 01 - Mail : [billetterie@estac.fr](mailto:billetterie@estac.fr)

## **15. 2. – Demande de médiation**

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service clientèle ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de DEUX (2) mois, le consommateur peut soumettre le différend relatif au bon de commande ou aux présentes CGV l'opposant au vendeur professionnel à un médiateur, en l'espèce MEDIATION-NET, qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Pour présenter sa demande de médiation, le consommateur dispose d'un formulaire de réclamation accessible sur le site du médiateur : [www.mediation-net.com](http://www.mediation-net.com) ou par courrier au 3, rue des Morillons 75015 PARIS.

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

## **Article 17 – TRIBUNAL COMPETENT**

À défaut d'accord amiable, vous pouvez saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

Le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur (article 42 du code de procédure civile) ou celui du lieu de la livraison effective de la chose ou de l'exécution de la prestation de service (article 46 du code de procédure civile).

## **Article 18– DROIT APPLICABLE**

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.