

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

BILLETTERIE « HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL »

Hellfest Productions est une association Loi 1901 qui organise chaque année le Hellfest Open Air, festival de musiques extrêmes au mois de juin à Clisson (44) ainsi que des évènements satellitaires tout au long de l'année.

Les dates de l'évènement sont :

- Hellfest Open Air festival du 19 au 22 juin 2025

Via son site internet <https://hellfest.fr/>, le présent service de billetterie est organisé, dirigé et contrôlé par HELLFEST PRODUCTIONS, association loi 1901, enregistrée à l'INSEE sous le SIREN n°488 296 609, domiciliée à l'adresse 22 avenue de la Caillerie – BP 19206 – 44192 Clisson cédex (ci-après dénommée « l'Organisateur »).

Le présent service de billetterie est réalisé en partenariat avec la SAS WEEZEVENT, société par actions simplifiée, au capital social de 72 212,00 €, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 503 715 401 00017, ayant pour siège social l'adresse sise 14, rue de l'Est – 21000 Dijon — France. Les présentes conditions générales (autrement dénommées « CGV ») ont été actualisées et mises en ligne le 26/06/2023. Il est préalablement précisé que les présentes CGV concernent uniquement les actes de vente de billetterie et les conséquences juridiques découlant de l'achat d'un Titre d'Accès permettant de participer à l'évènement du « HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL » quel que soit le canal de vente utilisé.

Le festivalier est prié de bien lire attentivement l'ensemble des présentes CGV avant de passer commande d'un Titre d'Accès pour le « HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL ».

ACCEPTATION DES CGV

En commandant avec obligation de paiement un des Titres d'Accès pour se rendre au « HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL », le festivalier donne automatiquement son accord sur les dispositions décrites ci-dessous puisqu'à la fin de la commande ce dernier devra cliquer sur le bouton « *J'ai lu et j'accepte les CGV ainsi que la déclaration de confidentialité* ».

Le festivalier reconnaît avoir la capacité juridique de s'engager au titre des présentes CGV.

En cas de refus d'acceptation des présentes CGV, par le festivalier, ce dernier ne pourra pas commander les Titres d'Accès proposés par l'Organisateur.

Sauf preuve contraire, les données, enregistrées par l'Organisateur et/ou son prestataire de billetterie, constituent la preuve des transactions passées par le festivalier sur le site internet du festival (<http://hellfest.fr/>).

L'Organisateur se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV. Il est convenu qu'en cas de modification, la version des CGV applicable à toute Commande ou Précommande est celle figurant en ligne sur le Site au jour de la passation de commande.

1. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX TITRE D'ACCÈS

1.1/Commercialisation du Titre d'Accès

L'Organisateur définit le nombre de Titres d'Accès disponibles pour l'Evènement. La vente de Titre(s) d'Accès est réalisée, dans la limite des places disponibles, par catégorie de prix.

Le prix, la date et l'heure mentionnés sur la page de vente de l'Evènement via le site internet <https://tickets.hellfest.fr/> doivent être vérifiés par le festivalier préalablement au paiement afin que ce dernier s'assure qu'il corresponde bien au Titre d'Accès sollicité. Aucune réclamation ultérieure ne sera prise en compte si le festivalier se trompe de Titre d'Accès ou si le festivalier ne peut sélectionner le Titre d'Accès qu'il aurait souhaité car la quantité est épuisée lorsqu'il accède à la vente. Aucun ticket ne sera envoyé dans le mail de confirmation de commande, il pourra être téléchargé un (1) mois avant l'évènement sur le Module de Gestion de Commande.

1.2/Prix et tarifs des Titres d'Accès

A chaque vente, tous les prix des Titres d'Accès proposés sont indiqués en euros toutes taxes comprises sur le site internet <https://tickets.hellfest.fr/> et figurent au recto du Titre d'Accès.

Les prix des Titres d'Accès incluent les frais de location et les frais de gestion (détail à la demande à SAS WEEZEVENT, bénéficiaire de ces frais). Ils sont fixés par l'Organisateur et la SAS WEEZEVENT en fonction de la catégorie des places auxquelles ils donnent accès. Les prix des Titres d'Accès peuvent être modifiés à tout moment par l'Organisateur.

Néanmoins, le prix actualisé et faisant foi pour le festivalier – lors de l'achat de son Titre d'Accès pour l'Evènement – sera le prix facturé sur la base du prix indiqué lors du récapitulatif de la commande et dans l'e-mail de confirmation de la commande reçu.

Le Titre d'Accès acheté par le festivalier demeure la propriété de l'Organisateur jusqu'à l'encaissement total et définitif du prix et l'accès à l'évènement ne sera garanti qu'après complet paiement du prix par le festivalier.

Les prix ne comprennent pas les éventuels droits de douanes et taxes locales susceptibles d'être exigibles selon les cas, notamment en cas d'achat hors Union Européenne et dans les DOM-TOM. Ils seront à la charge du client et relèvent de sa responsabilité (déclaration, paiement aux autorités compétentes).

L'achat de l'envoi du bracelet à domicile doit être effectué pour chaque ticket concerné, au moment de l'achat de celui-ci. L'ajout des frais inhérents à cet achat sera ajouté au montant total de la commande.

1.3/ Nombre de Titre d'Accès maximum

Le nombre total de places en réservations cumulées par personne lors de la vente en ligne, ne peut être supérieur au nombre de deux (2) places par tarif, ce nombre est fixé par l'Organisateur et indiqué au moment de l'achat. En cas de vente autre, ce nombre peut être reporté à une (1) quantité par tarif.

Sur place, à l'entrée de l'évènement, un adulte peut acheter un (1) seul Demi-Tarif.

Une même personne ne saurait contourner cette règle par plusieurs achats espacés dans le temps ou à travers plusieurs achats par plusieurs adresses e-mails avec un même donneur d'ordre identique (qu'il soit une personne physique ou morale) ou par l'utilisation de systèmes informatiques spécifiquement programmés pour contourner cette règle.

Les achats des Titres d'Accès pour l'événement s'effectuent en temps réel selon les disponibilités et le nombre de places arrêtées par l'Organisateur.

1.4/Vente sur place et Tarifs réduits

Le festival affichant « sold-out », il ne sera pas admis de billetterie sur place le jour de l'événement pour la vente de ticket plein tarif. Cependant, il sera toujours possible pour un adulte possédant un Titre d'Accès valide de prétendre à un Titre d'Accès à tarif préférentiel à destination d'un mineur dont il a la charge. Un mineur de six (6) ans à moins de dix-sept (17) ans pourra prétendre à un demi-tarif. Les Conditions d'accès aux tarifs préférentiel à l'article 4.2, sont à consulter absolument. Il n'existe aucun autre tarif réduit (étudiant, handicap, autre).

L'Organisateur met en place à l'entrée « Billetterie » de l'événement, un guichet pour accompagner les personnes désireuses de revendre leur ticket en toute sécurité.

1.5/Easy Camp

La vente de solutions d'hébergement au Easy Camp sera annoncée courant année 2025 sur le site officiel du festival. Il est impossible d'entrer au Easy Camp avec son ticket Easy Camp sans posséder un Pass 4 jours au HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL. L'achat d'un ticket au Easy Camp donne accès à l'hébergement choisi lors de l'achat pour une durée de cinq (5) nuitées, il est impossible d'en réduire la durée et demander un règlement au prorata. Dans un souci de sécurité dans cet espace réservé, L'Acheteur initial devra noter le nom de tous les hébergés dans son hébergement lors de l'achat de celui-ci. L'Acheteur initial qui a réglé la commande devra se présenter au Easy Camp le premier jour avec le ticket d'entrée au Easy Camp et sa carte d'identité pour retirer l'hébergement qu'on lui a attribué. A l'état des lieux d'entrée, sera demandé un dépôt de garantie qui sera prélevé sur un compte Cashless via son bracelet. Il est possible de recharger son compte Cashless en ligne à tout moment, ou à une banque sur le site du festival. Pour récupérer ce dépôt de garantie, le dépositaire doit être physiquement présent à l'état des lieux de sortie de l'hébergement. Si le dépositaire est dans l'impossibilité d'être personnellement présent lors de l'état des lieux de sortie, il devra écrire à cashless@hellfest.fr avant le 06 juillet 2025 (minuit) en indiquant toutes ses coordonnées et le numéro de l'hébergement attribué, il devra manifester son souhait de voir son dépôt de garantie retourné. Seront retenues les éventuelles dégradations annotées sur l'état des lieux de sortie. Ce document sera signé par L'Acheteur initial et en son absence, il sera admis accepté d'office et sans contestation possible. Au prix de l'hébergement, s'ajoute une taxe de séjour qui sera reversée au Syndicat Mixte du SCoT et du Pays du Vignoble Nantais . Cette taxe est calculée en fonction de la catégorie d'hébergement et du nombre de personnes y séjournant, par nuit pour 5 (cinq) nuits au total. Le ticket d'entrée au Easy Camp peut-être

revendu jusqu'au 12 juin 2025 (cette date peut être amenée à changer) sur le site <https://tickets.hellfest.fr/> et uniquement par ce biais.

2. PAIEMENT & VALIDATION & LIVRAISON DE COMMANDE

2.1/ Dispositions générales

L'Organisateur se réserve le droit de limiter les canaux de distribution de ses Titres d'Accès. Toutes les commandes quel que soit leur lieu d'émission sont payables en euros. La validation de la commande emporte l'obligation pour le festivalier de payer le prix indiqué par le montant total du panier.

2.2/ Parcours d'achat d'une commande

La commande d'un Titre d'Accès pour l'événement du « HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL » donne lieu à l'émission d'un e-ticket, en application des présentes GGV, permettant l'accès à l'événement.

Les étapes de la commande d'un e-ticket sur le site internet <https://tickets.hellfest.fr/> sont les suivantes :

- choix de la date souhaitée, sous réserve de la disponibilité effective, et le cas échéant de la catégorie et / ou du tarif ;
- saisie des données personnelles du participant (et celui-ci à titre purement informatif apparaîtra sur le ticket) ;
- saisie des données personnelles de l'acheteur principal qui reste l'unique interlocuteur auprès de l'Organisation ;
- *uniquement pour Easy Camp : le nom de tous les hébergés ;*
- choix des options payantes pour chaque ticket (Bracelet à la maison par exemple) ;
- récapitulatif de la commande reprenant les informations relatives aux caractéristiques essentielles du / des événement(s) commandé(s) et l'absence de droit de rétractation ;
- acceptation des CGV de HELLFEST PRODUCTIONS, des CGV de la SAS WEEZEVENT et des différentes politiques de confidentialité par une case à cocher, les opt-in ;
- constitution d'un panier, activation du bouton «SUIVANT» commande avec obligation de paiement ;
- paiement de la commande avec le détail des moyens de paiement acceptés et validation par code banque si demandé ;
- possibilité d'imprimer la commande ;
- réception d'un e-mail de confirmation reprenant les informations indiquées lors du récapitulatif de la commande et les informations relatives au paiement.

Cet e-mail de confirmation matérialise la conclusion du contrat. Il est envoyé aux festivaliers dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après l'acceptation du paiement.

Après la validation de l'achat, celui-ci est ferme et définitif où aucun échange ou remboursement ne sera possible.

L'Organisateur se réserve également le droit de rembourser toute commande de la part d'un festivalier identifié avec lequel il existerait un litige relatif à une commande antérieure et/ou qui n'aurait pas respecté les conditions énoncées lors du parcours d'achat.

2.3/ Sécurisation des paiements

Le compte bancaire du festivalier, via le mode de paiement choisi, sera débité du montant total de la commande dès la validation finale de la transaction. Un justificatif de paiement sera automatiquement consultable par le festivalier, à l'issue de la transaction, sur la page de confirmation de la commande mais également par l'envoi d'un e-mail de confirmation de la commande dans les quarante-huit (48) heures. Si le festivalier ne va pas au bout de la démarche et ne valide pas sa commande auprès de l'Organisateur, et malgré sa validation auprès de sa banque via le 3D secure par exemple, la commande ne sera pas validée, ni débitée ; le festivalier ne recevra pas de confirmation de commande.

Le paiement des Titres d'Accès Plein tarif par le festivalier sur le site internet <https://www.hellfest.fr/> s'effectue exclusivement par les moyens de paiement suivants et définis lors de l'achat : VISA, Mastercard.

Les paiements électroniques effectués dans le cadre des transactions réalisées sur le site internet [https:// www.hellfest.fr /](https://www.hellfest.fr/) sont sécurisés par utilisation du procédé de cryptage SSL (Secure Sockets Layer) et les informations sont transmises à un serveur bancaire en charge du traitement et du contrôle, sans qu'aucun intermédiaire ne puisse avoir accès à ces informations.

Au moment du paiement par carte bancaire, le festivalier est renvoyé vers l'interface sécurisée du prestataire de paiement à savoir la SAS WEEZEVENT qui choisit d'ajouter un niveau de sécurité aux transactions avec l'utilisation du 3D secure. Le festivalier doit veiller à bien suivre les étapes de validation de sa commande, qui demande au préalable validation de son paiement auprès de sa banque. Si le festivalier valide son paiement sur l'interface de sa banque mais ne va pas au bout de la commande sur le parcours d'achat de Weezevent, la transaction bancaire sera annulée, le festivalier ne recevra pas de confirmation de commande.

2.3-1/ Livraison, responsabilité et litige

La validation de commande entraîne l'envoi d'une confirmation de commande par mail dans laquelle sera affiché un numéro de commande utile pour la connexion au Module de Gestion. Aucun envoi de ticket par mail dans un premier temps, aucun envoi par courrier postal.

Dans le cadre d'un achat de l'envoi du de Bracelet 4 jours « festivalier » à domicile, la livraison du colis est effectuée à l'adresse de livraison indiquée par le festivalier quand celle-ci sera demandée expressément et dans la mesure où cette adresse postale est correctement remplie. Il est possible de se faire livrer sur son lieu de travail ou à l'adresse d'un proche, il suffit au festivalier de noter cette indication dans le cadre prévu à cet effet pour compléter de façon exhaustive les informations nécessaires à la bonne livraison du colis. Si le festivalier saisi

une adresse postale hors critères énoncés, il est admis que ce dernier choisit en pleine conscience de ne pas recevoir son colis. Aucun remboursement ne peut être proposé et ceci, sans contestation.

Le festivalier doit s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des données obligatoires qu'il fournit. En cas d'erreur dans la saisie, l'Organisateur ne peut être tenu pour responsable. Si l'erreur entraîne une incapacité à la réception du colis, celui-ci sera retourné au prestataire d'envoi et le festivalier ne pourra plus prétendre à la réception de son colis, aucun remboursement ne peut être proposé.

2.3-2/Le Bracelet

Le festivalier qui a procédé à l'achat de l'envoi de son bracelet à domicile pour sera averti de la procédure pour recevoir ledit bracelet un mois avant l'événement sur <https://www.hellfest.fr/>. L'envoi du bracelet ne concerne que les Pass 4 jours « festivaliers », aucunement les VIP ou autre type de pass. Si le festivalier ne remplit pas les informations demandées alors aucun Bracelet ne sera envoyé. Il est rappelé que la livraison du colis est effectuée à l'adresse de livraison indiquée par le festivalier. Il est possible de se faire livrer sur son lieu de travail ou à l'adresse d'un proche, il suffit au festivalier de noter cette indication dans le cadre prévu à cet effet. Si le festivalier saisit une adresse postale erronée ou s'il ne saisit pas correctement (ou partiellement) les informations nécessaires à la livraison, il est admis que ce dernier choisit en pleine conscience de ne pas recevoir son colis. Aucun remboursement ne peut être proposé et ceci, sans contestation, aucun Bracelet ne sera envoyé.

Les expéditions de Bracelets pour les Pass 4 jours se feraient entre mai et juin 2025 (cette date peut varier, le festivalier en sera averti par mail). Il sera possible de saisir et de modifier ses coordonnées durant la période de récolte des informations. Lorsque cette période sera close, plus aucune modification ne sera possible, aucune modification ne sera prise en compte par email. Si le festivalier ne reçoit pas son colis pour quelque raison que ce soit, il devra se présenter à l'entrée du festival muni de son Titre d'Accès et se manifester au SAV sur place pour se voir remettre un tout nouveau Bracelet. L'équipe dédiée fera le nécessaire pour que le crédit Cashless éventuellement chargé en amont soit reporté sur ce bracelet. Si le Bracelet a déjà été utilisé pour entrer sur le festival, il sera admis que la demande d'intervention au SAV est irrecevable. Chaque Titre d'Accès relié à un Bracelet sera de fait invalidé pour éviter la fraude au ticket. L'Organisateur ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte, vol ou casse du Bracelet avant son utilisation. L'Organisateur se réserve le droit de refuser l'entrée à un festivalier muni d'un Titre d'Accès invalidé, d'un Bracelet sans légitimité ou tout autre cas qui ne suit pas la procédure annoncée par l'Organisateur et ce, sans réclamation.

3. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

3.1/ Collecte des données personnelles

Le responsable du traitement est l'Organisateur. L'Organisateur est amené à collecter auprès du festivalier, lors de la prise de commande, certaines informations et données à caractère personnel à savoir, sans que cette liste ne soit limitative, son nom et prénom, son adresse e-mail, son numéro de téléphone mobile, son adresse postale, son code postal et sa ville, sa civilité et sa date de naissance.

3.2/ Finalités du traitement

Les informations et données concernant le festivalier sont nécessaires à la gestion de la commande et de la relation commerciale. Les informations et données sont également conservées à des fins de sécurité et de respect des obligations légales et réglementaires en matière de conservation des données.

Ces données seront utilisées dans le cadre du traitement et du suivi de la commande du festivalier, ainsi que dans l'hypothèse d'un éventuel report ou d'annulation de l'événement correspondant.

Le festivalier accepte que l'Organisateur l'avertisse de toute décision affectant les conditions de déroulement dudit Événement (telle que l'annulation, report, modification du lieu d'organisation, conditions de remboursement exceptionnel, information complémentaire indispensable), utilise les coordonnées qu'il aura fournies à l'Organisateur dans le cadre de sa commande, à l'effet de l'informer desdites modifications ainsi que de la marche à suivre, de lui préciser les termes de son contrat et ce, jusqu'à la fin de l'événement.

3.3/ Destinataires des données

Dans le cadre du traitement et du suivi de la commande, pourront avoir accès à ces données les entreprises avec lesquelles l'Organisateur est contractuellement lié et qui se sont engagées à en assurer la plus stricte confidentialité (organisateur dans le cadre de l'organisation de l'Événement, point de vente externe auprès duquel la commande a été passée, prestataire technique, de transport, d'expédition des achats, etc.). Aucun démarchage n'est autorisé de leur part.

3.4/ Durée de conservation des données

Les données personnelles des festivaliers sont conservées jusqu'à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées, sous réserve, des obligations légales imposées à l'Organisateur et ses prestataires, en termes de conservation, pour permettre de justifier de leur activité en cas de contrôle.

HELLFEST PRODUCTIONS conservera les données des festivaliers pendant une durée de trois (3) ans minimum.

Ce délai court à compter de la collecte des données lors de l'achat du ou des Titres d'Accès par le festivalier ou après sa dernière prise de contact (demande SAV billetterie, demande de remboursement ou le clic sur un lien hypertexte d'un e-mail envoyé par Hellfest Productions). À l'issue de cette période, les données des festivaliers seront supprimées, archivées conformément aux obligations de conservation légales applicables en la matière.

3.5/ Consentement du festivalier

Le festivalier pourra, s'il le souhaite, autoriser l'Organisateur à lui adresser ses lettres d'information et à lui transmettre les informations complémentaires indispensables à l'exécution de sa commande, par SMS ou par courrier électronique.

S'il souhaite après le festival ne plus recevoir d'informations de l'Organisateur et de ses partenaires, le festivalier devra adresser un courrier électronique à Hellfest Productions – RGPD - 4 la Feuillée – 85610 Cugand – France.

3.6/ Droits d'opposition, d'accès et de rectification

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et à la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le festivaliers dispose d'un droit d'accès, de rectification et, sous réserves des dispositions légales applicables à la matière, de suppression des données le concernant.

Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Il sera admis que seules les informations relatives à sa commande lui soient alors adressées jusqu'à l'accomplissement de la finalité pour laquelle les données ont été collectées. Il peut exercer ces droits en s'adressant à Hellfest Productions – RGPD - 4 la Feuillée – 85610 Cugand – France.

Le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du festivalier et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

Il est à noter que les données seront conservées tant qu'utiles à la bonne exécution du ticket acheté et ne peuvent être supprimées avant l'événement pour lequel elles avaient été collectées pour des raisons évidentes.

4. ACCÈS & CONTRÔLE DES TITRES D'ACCÈS

4.1/ Accès à l'Evènement

L'accès à l'Evènement se fait sur présentation d'un e-ticket valide sur smartphone ou muni de son Bracelet reçu à domicile.

En cas de perte ou d'inaccessibilité d'un e-ticket, le festivalier doit se rendre sur <https://tickets.hellfest.fr/> pour accéder à sa commande (avec son numéro de commande). Il pourra contacter le SAV via billetterie@hellfest.fr s'il rencontre un problème technique ou si sa question ne trouve pas réponse sur le site internet. L'Organisateur peut refuser l'envoi d'un duplicata sans explication de sa part.

En cas de perte d'un ticket ou Bracelet chargé ou non de crédit Cashless avant d'entrer sur le site du festival, le responsable dudit Titre d'Accès doit immédiatement écrire avec le mail qui a servi à l'achat à cashless@hellfest.fr en mentionnant ses coordonnées, son numéro de ticket ou de commande et demander le détachement de son Titre d'Accès à son compte Cashless. Il

se présentera le jour du festival avec son Titre d'Accès pour se voir remettre un nouveau Bracelet sur lequel l'agent de contrôle chargera la crédit Cashless de son compte en ligne.

Chaque festivalier accédant à un événement doit être personnellement muni d'un Titre d'Accès valide et le conserver jusqu'à la fin de l'événement, même s'il a son Bracelet au poignet.

Chaque Titre d'Accès dispose d'un QR code unique. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même Titre d'Accès le même jour. Il est impossible de réclamer un Bracelet en présentant un Titre d'Accès déjà appairé à un autre Bracelet.

L'événement débute à l'heure indiquée sur le site internet <https://hellfest.fr/> et sur l'application sauf cas de force majeure. Il est conseillé de se présenter au moins deux (2) heures avant l'heure de début de l'événement. L'accès aux contrôles de scan est ouvert de 9 heures à minuit du vendredi ou dimanche. L'Organisateur refusera l'entrée à un festivalier se présentant entre minuit et deux (2) heures du matin, c'est à dire le lendemain de validité de son Titre d'Accès.

Aucun remboursement ne pourra avoir lieu en cas d'impossibilité du festivalier à se rendre à l'Evènement pendant les horaires d'ouverture du contrôle de son Titre d'Accès.

4.2/ Accès mineurs et tarifs

HELLFEST PRODUCTIONS rappelle le caractère particulier d'un tel évènement (superficies, mouvements de foule, niveaux sonores etc.) et n'encourage pas la présence de mineur sur le site du festival. L'Organisateur rappelle qu'il est fortement conseillé de prévoir des protections auditives adéquates et tout accessoire nécessaire au bien-être de tous et en priorité pour le mineur.

L'accès au festival pour les mineurs de moins de six (6) ans est strictement interdit.

Si le mineur à entre six (6) et seize (16) ans révolus, il sera possible d'acheter un Titre d'Accès à demi-tarif sur place en scannant le QR code disponible à l'entrée du festival. L'achat se fait uniquement en carte bleue VISA ou Mastercard.

Un adulte peut prétendre à l'obtention d'un seul et unique Titre d'Accès à tarif préférentiel mineur. Pour bénéficier d'un Titre d'Accès à demi-tarif, le festivalier adulte responsable devra se présenter avec le mineur au stand « Billetterie » en personne le jour du festival avec son Titre d'Accès Plein Tarif valide (Pass 4 ou 1 jour, bracelet valide), carte d'identité et carte d'identité de l'enfant et/ou livret de famille prouvant votre lien de filiation.

Seront demandées expressément les coordonnées du parent légal et celles de l'accompagnant si différent.

Hellfest se réserve le droit de refuser et/ou de rembourser toute demande qui ne respecterait pas les critères énoncés.

4.3/ Contrôle des Titre d'Accès et des Bracelets

Le contrôle des Titres d'Accès sera effectué à l'aide de lecteurs de QR code par l'Organisateur de l'Événement – sous sa responsabilité – lors de l'entrée audit événement.

Dans le cas où plusieurs achats ont été effectués par commande, chaque achat donnera lieu à la création d'un Titre d'Accès contenant un QR code unique. Chaque Titre d'Accès sera vérifié individuellement à l'entrée de l'Événement. Chaque Titre d'Accès donnera lieu individuellement à la pose du Bracelet correspondant à la date dudit Titre d'Accès. La première personne à présenter le Titre d'Accès sera désignée légitime à recevoir le Bracelet correspondant, quel que soit le nom indiqué sur ledit Titre.

Le festivalier se présentant aux contrôles d'accès muni de son Bracelet doit être en mesure de présenter son Titre d'accès à tout moment si demandé. En cas de contrôle négatif de son Bracelet, le festivalier doit pouvoir justifier de sa légitimité à entrer sur le festival ce jour là précisément, il doit se conformer aux contrôles et se soumettre à toute vérification d'information sans contestation. Si la présence du festivalier n'est pas légitime ou si les agents suspectent une fraude, le festivalier devra quitter les lieux.

4.4/ Contrôle de l'identité et contrôle de sécurité

L'Organisateur se réserve le droit de contrôler l'identité du festivalier à l'entrée du lieu où se déroule l'Évènement ou à l'intérieur du lieu où se déroule l'Évènement. Le festivalier devra donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle – en cours de validité – et avec photo.

Le festivalier peut être amené à subir une palpation de sécurité à l'entrée de l'Évènement et à n'importe quel moment durant l'Évènement. L'accès pourra être refusé à toute personne refusant de se soumettre à cette mesure de sécurité, se voir invalider son Titre d'Accès ou retirer son Bracelet définitivement. Même après la pose de son Bracelet, le festivalier doit conserver son Titre d'Accès jusqu'à la fin de l'Évènement.

4.5/Interdictions

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire sur les lieux de l'évènement des armes, substances explosives, inflammables ou volatiles, des bouteilles, récipients tel que gourdes, objets tranchants ou contondants et d'une manière générale tout objet susceptible de servir de projectile, tout objet dangereux et tout article pyrotechnique, des signes et banderoles de toute taille de nature politique, idéologique, religieuse ou publicitaire et sans que cette liste ne soit limitative.

Tout contrevenant pourra se voir refuser l'accès ou être raccompagné aux portes du festival, engage sa responsabilité et s'expose à des poursuites.

5. UTILISATION ET VALIDITÉ DES TITRE D'ACCÈS

5.1/ Validité du Titre d'Accès et Bracelets

Le Titre d'Accès est uniquement valable pour l'événement qu'il concerne, à la date, l'heure et aux conditions figurant sur le Titre d'Accès. Ce titre doit être conservé jusqu'à la fin de l'événement. Le Bracelet est uniquement valable pour l'événement qu'il concerne, à la date, l'heure et aux conditions figurant sur le Titre d'Accès qui l'a activé. Il ne pourra être admis qu'un festivalier prétende entrer dans l'enceinte du festival avec un Titre d'Accès ou un Bracelet ne correspondant pas à la date du jour.

5.2/Revente de Titre d'Accès et de Bracelet

Chaque Titre d'Accès est personnel et ne peut être revendu que dans le respect de la n°2012-348 du 12 mars 2012 tendant à faciliter l'organisation des manifestations sportives et culturelles, laquelle interdit, sous peine de sanctions pénales, de vendre de manière habituelle des Titres d'Accès pour des manifestations culturelles ou sportives sans autorisation expresse de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation.

L'Organisateur rappelle également les dispositions de l'article 313-6-2 du Code pénal qui dispose que :

« Le fait de vendre, d'offrir à la vente ou d'exposer en vue de la vente ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la vente ou de la cession des titres d'accès à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de cette manifestation ou de ce spectacle, est puni de 15 000 € d'amende. Cette peine est portée à 30 000 € d'amende en cas de récidive.

Pour l'application du premier alinéa, est considéré comme titre d'accès tout billet, document, message ou code, quels qu'en soient la forme et le support, attestant de l'obtention auprès du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation du droit d'assister à la manifestation ou au spectacle. »

Il est admis que seule la plateforme <https://tickets.hellfest.fr/> est autorisée à accepter et faciliter la mise en ligne et la revente d'un Titre d'Accès de seconde main pour le « HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL » édition 2025.

Il est recommandé à chacun d'être en possession d'un Titre d'Accès dont l'acheteur désigné dans la base de données de l'Organisateur et ayant réglé la commande est lui-même. Pour être désigné acheteur responsable de son ticket et si le festivalier ne l'a pas lui-même acheté sur la plateforme officielle, il est recommandé à celui-ci de procéder à un achat via vente privée sur <https://tickets.hellfest.fr/>. Il n'est pas recommandé d'acheter un Titre d'Accès à un inconnu que ce soit de la main à la main ou sur internet, même en vente privée car il se pourrait que le lien bien que ressemblant soit un lien vers un site miroir.

Il est formellement interdit de revendre un Bracelet. Celui-ci a été posé ou envoyé à un festivalier bien précis et lui donne accès au festival selon les conditions du Titre d'Accès qui l'a activé. Il peut également être chargé en crédit Cashless par la personne qui l'a relié à son compte en ligne. En cas de vol de son Bracelet, l'acheteur initial pourra se retourner vers les

services de police compétents, l'Organisateur pourra être sollicité pour produire les documents nécessaires au dépôt de plainte.

5.3/ Reproduction de Titre d'Accès

Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Titre d'Accès ou un Bracelet de quelque manière que ce soit. La reproduction de Titres d'Accès ou de Bracelet est interdite et ne procurerait aucun avantage.

L'Organisateur peut refuser l'accès au lieu où se déroule l'Évènement s'il se rend compte que plusieurs impressions ou reproductions d'un Titre d'Accès imprimable sont en circulation et qu'un accès au lieu de l'Évènement a déjà été accordé au porteur d'une impression ou d'une reproduction.

L'Organisateur n'étant pas obligé de vérifier l'identité de la personne en possession du Titre d'Accès imprimable à domicile, ni de vérifier l'authenticité du Titre d'Accès, dans la mesure où la copie du Titre d'Accès imprimable à domicile ne peut être détectée de manière certaine ; seule la première personne présentant le Titre d'Accès ou une reproduction de celui-ci sera admise à accéder au lieu où se déroulera l'évènement. Cette personne est présumée être le porteur légitime du Titre d'Accès.

Dans cette hypothèse, si la personne détentrice d'un Titre d'Accès imprimable se voit refuser l'accès au lieu où se déroule l'Évènement, elle n'aura droit à aucun remboursement du prix payé.

5.4/ Multiplicité des Titres d'Accès

Il est possible pour le festivalier d'être en possession de plusieurs Titres d'Accès cumulatifs. Il est absolument indispensable que le festivalier présente tous les Titres d'Accès au contrôle la première fois, pour recevoir en échange le Bracelet correspondant à tous ses Titres d'Accès. Il doit également préciser aux contrôleurs sur quel Titre d'Accès il avait préalablement chargé son crédit Cashless. Si le festivalier oublie de présenter un de ses Titre d'Accès ou s'il acquiert un nouveau Titre d'Accès alors qu'il a son Bracelet au poignet, le festivalier doit se rendre immédiatement au SAV billetterie dans l'enceinte du festival ou se manifester à un agent de contrôle aux entrées pour faire modifier ses droits d'accès.

HELLFEST PRODUCTIONS précise que la personne qui a reproduit le Titre d'Accès et l'utilisateur de la copie du Titre d'Accès sont passibles de poursuites pénales selon les dispositions des articles 313-1 et 441-1 du Code pénal.

6. REPORT, ANNULATION ET REMBOURSEMENT

6.1/ Champ d'application

Les présentes conditions de report, d'annulation et de remboursement sont applicables à tous les Titres d'Accès vendus par l'Organisateur et ceux vendus en seconde main sur la plateforme

<https://tickets.hellfest.fr/>. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les billets de spectacle ne font l'objet d'aucun droit de rétractation.

À compter de leur achat par le festivalier, le ou les Titres d'Accès ne peuvent être ni échangés, ni remboursés (sauf dans les cas décrits ci-dessous), même si le Titre d'Accès n'a pas été utilisé par le festivalier.

Le report, l'annulation partielle ou totale de l'Évènement peuvent résulter notamment mais non exclusivement de raisons techniques, climatiques, de sécurité, sanitaires, retrait des autorisations des autorités publiques ou encore en raison d'annulations d'artistes programmés...

6.2/ Report l'Évènement

En cas de report de l'Évènement, le Titre d'Accès reste valable pour la date à laquelle il est reprogrammé.

Si toutefois le festivalier souhaite le remboursement de son ticket, il pourra le faire selon les modalités décrites en 6.5.

6.3/ Annulation, report de l'Évènement et modification artistique

En cas d'annulation de l'Évènement, les modalités de remboursement seront communiquées par l'Organisation sur son site internet officiel principalement. Le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acheteur ayant réglé la commande contre remise du Titre d'Accès et selon les conditions détaillées en 6.5. Le remboursement n'interviendra jamais en faveur du participant car son nom est noté à titre purement informatif sur le ticket. Si le participant a acheté son Titre d'Accès à l'acheteur de la main à la main, il ne sera jamais désigné acheteur responsable de ce ticket et il ne pourra donc jamais prétendre à un remboursement ni solliciter le SAV billetterie.

Le Titre d'Accès acheté par le festivalier s'entend comme une prestation globale. Le Titre d'Accès acheté par le festivalier n'est pas un achat spécifique pour un artiste en particulier ou plusieurs artistes. Ainsi, en cas d'annulation de la venue d'un artiste ou de plusieurs artistes (y compris un artiste « tête d'affiche »), le festivalier ne saurait solliciter à l'égard de l'Organisateur un remboursement de son Titre d'Accès ou des dommages et intérêts compensatoires.

Dans le cadre de l'achat d'un pass un (1) jour acheté et dans le cas où cette journée entière est annulée, un remboursement total de la journée annulée interviendra et le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. En cas d'annulation d'une journée où cinquante pourcent (50%) du déroulement de la manifestation aura eu lieu durant cette journée, aucun remboursement n'interviendra.

Dans le cadre d'un pass quatre (4) jours acheté, le remboursement s'effectuera au prorata des journées annulées où la règle des 50% du déroulement de la manifestation durant la journée demeurera applicable.

Sur un pass quatre (4) jours acheté, chaque journée est valorisée à 25% du prix du billet.

6.4/ Modalités de Remboursement

Les conditions de demande de remboursement seront portées à la connaissance du festivalier au moment du report et / ou de l'annulation de l'entière édition du « HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL ». Les dates sont annoncées sur son site internet <https://tickets.hellfest.fr/>.

Toute demande de remboursement reçue après la période de remboursement exceptionnelle ou qui ne suit pas la procédure de demande indiquée par l'Organisateur, sera irrecevable. Toute demande de remboursement reçue par e-mail est irrecevable. Toute demande qui ne satisferait pas ces conditions sera rejetée.

Tout ticket acheté en dehors de la plateforme de vente officielle accessible sur <https://tickets.hellfest.fr/> est exclu de la procédure de remboursement en ligne. Le festivalier doit se rapprocher du vendeur directement pour solliciter le remboursement de son Titre d'Accès.

6.5/Montant remboursé

Seul le prix du Titre d'Accès sera remboursé, à l'exclusion des frais de gestion et de location qui sont conservés par la SAS WEEZEVENT. Aucun frais annexes de quelque nature que ce soit (option, cross selling, etc) ne sera remboursé ou dédommagé.

7. RESPONSABILITÉ

7.1/ Responsabilité de l'Organisateur

Conformément à l'article L. 221-15 du Code de la consommation, l'Organisateur est responsable, à l'égard de ses festivaliers, de la bonne exécution des obligations résultant des contrats conclus à distance.

L'Organisateur décline ainsi toute responsabilité en cas d'indisponibilité du service de billetterie en ligne résultant d'un cas de force majeure notamment lors :

- d'anomalies quelconques du matériel informatique du festivaliers ;
- de faits imprévisibles, insurmontables et extérieurs à la volonté de l'Organisateur ;
- de l'indisponibilité du réseau internet.

7.2/ Absence de responsabilité de l'Organisateur en cas de perte ou de vol du Titre d'Accès.

L'Organisateur n'est pas responsable en cas de perte, de vol ou d'utilisation illicite du Titre d'Accès acheté par le festivalier. En outre, il est précisé que l'Organisateur n'est en aucun cas

tenu de donner suite à une demande d'édition ou de duplicata en cas de perte ou de vol du Titre d'Accès.

7.3/ Responsabilité du festivalier lors de l'événement

L'Organisateur fixe le règlement propre à l'organisation de l'événement. Ce règlement sera disponible sur le lieu de l'Evènement.

Le festivalier se conformera strictement au règlement de l'Organisateur sous peine de voir sa responsabilité engagée, de se voir l'accès refusé à l'Evènement ou d'être exclu dudit événement sans que ce dernier ne puisse solliciter ou prétendre un quelconque remboursement du ou des Titres d'Accès achetés ni à une quelconque indemnité à ce titre. Le festivalier adhère également à la charte de bonne conduite régissant l'attitude de chacun en communauté et qui s'applique à tout le territoire des Communautés de communes de la vallée de Clisson.

Le festivalier se conformera strictement aux règles sanitaires nationales en vigueur et aux règles sanitaires mises en place par l'Organisateur sous peine de voir sa responsabilité engagée, de se voir l'accès refusé à l'Evènement ou d'être exclu dudit événement sans que ce dernier ne puisse solliciter ou prétendre un quelconque remboursement du ou des Titres d'Accès achetés ni à une quelconque indemnité à ce titre. Le festivalier sera tenu pour seul responsable en cas d'usage flagrant d'un document d'identité ou de contrôle sanitaire frauduleux.

Sauf autorisation particulière, le festivalier s'interdit, à des fins professionnelles et commerciales, de photographier, filmer ou enregistrer l'événement d'une quelconque manière.

8. SERVICE CLIENTS, MÉDIATION, RÈGLEMENT DES LITIGES & DROIT APPLICABLE

8.1/ Support billetterie

Si le propriétaire officiel d'une commande de ticket et uniquement lui, a besoin d'une quelconque information non disponible sur le site internet ou de l'intervention de la Production sur sa commande, ce dernier peut contacter le service après-vente de l'Organisateur (billetterie@hellfest.fr). Il devra écrire avec le mail qui a servi à l'achat de sa commande et préciser le maximum d'information (numéro de ticket, de commande, nom inscrit sur le ticket, nom de l'acheteur, ou autre) dès la sollicitation qu'il en fait, pour que le service SAV Billetterie puisse répondre avec efficacité à sa demande.

8.2/ Médiation

En cas de litige, le festivalier doit faire une réclamation préalable et s'adresser en priorité à l'Organisateur par courrier électronique à l'adresse suivante : info@hellfest.fr ou par LRAR à HELLFEST PRODUCTIONS – 4 La feuillée – 85610 CUGAND – France.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès de l'Organisateur ou en l'absence de réponse de ce dernier dans un délai deux (2) mois, le festivalier peut soumettre le différend

relatif à l'achat de son Titre d'Accès ou à l'application des dispositions des présentes CGV, l'opposant à l'Organisateur, à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

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.

ATLANTIQUE MEDIATION CONSO

Maison de l'Avocat – 5 mail du Front Populaire - 44200 NANTES

www.consoommation.atlantique-mediation.org

consoommation@atlantique-mediation.org

8.3/ Litige et droit applicable

Les ventes de Titres d'Accès effectuées à l'Organisateur sont soumises à la loi française. À défaut d'accord amiable, tout litige en application de présentes CGV sera de la compétence exclusive des tribunaux français.

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).

9. MODIFICATION DES CGV PAR L'ORGANISATEUR ET NULLITÉ

L'Organisateur se réserve le droit de modifier à tout moment, partiellement ou totalement les présentes CGV. Le festivalier est réputé accepter la version en vigueur des CGV à chaque nouvelle connexion sur le site internet <https://tickets.hellfest.fr/> de l'Organisateur et lors de l'achat de son Titre d'Accès.

Si l'une ou plusieurs clauses des présentes CGV sont annulées ou tenues pour non valides en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice passée en force de chose jugée, les autres clauses des présentes CGV demeureront applicables et garderont toutes leur force, leur portée et leur opposabilité.

10. UTILISATION DU DROIT À L'IMAGE DU FESTIVALIER / SPECTATEUR

En acceptant les présentes CGV, le festivalier est averti qu'en cas de tournage et de diffusion d'un film (même clip vidéo) ou de retransmission de l'Evènement sur tout support numérique, informatique et / ou photographique, que son image est susceptible d'y figurer.

En adhérant aux présentes CGV, le festivalier autorise l'Organisateur et ses agents (limitativement mais non exclusivement : prestataires audiovisuels, photographes professionnels, drones, cinéastes et autres) à reproduire son image fixée dans le cadre de photographies pour la prestation de la promotion et la communication du « HELLFEST OPEN

AIR FESTIVAL », que ce soit dans l'enceinte du festival mais également à tous les endroits identifiés comme affiliés à l'Evènement.

Cette autorisation emporte la possibilité pour l'Organisateur et ses agents d'apporter à la fixation initiale de l'image du festivalier toutes modifications, adaptations ou suppressions qu'il jugera utile (notamment en l'utilisant, la publiant, la reproduisant, l'adaptant ou en la modifiant, seule ou en combinaison avec d'autres matériels, par tous les moyens, méthodes ou techniques actuellement connues ou à venir).

L'image du festivalier pourra être utilisée et exploitée à des fins commerciales (par exemple promotion de partenaires commerciaux) ou autre.

En acceptant les présentes GCV, le festivalier consent à l'utilisation de son image afin de promouvoir et de communiquer sur l'évènement du « HELLFEST OPEN AIR FESTIVAL » auquel ce dernier aura participé.