

Conditions Générales de Prestations de Billetterie

Version du 01/10/2026

Article 1. Identification du prestataire :

Les prestations sont fournies par :

WANN AGENCY SRL
Avenue Louise 231
1050 Bruxelles — Belgique
BCE / TVA : BE0802.442.101
E-mail : backoffice@wann.be

WANN AGENCY SRL, ci-après désignée « WANN AGENCY » ou « WANN », agissant en qualité de développeur et d'exploitant de la plateforme de billetterie (ci-après dénommée « la Billetterie »).

Les présentes Conditions Générales de Prestation (« CGP ») régissent les relations contractuelles entre WANN et les organisateurs utilisant la Billetterie.

Article 2. Objet des prestations :

WANN met à disposition une solution permettant notamment la création et la configuration d'événements, la vente de billets, la gestion des catégories tarifaires, le traitement des commandes, l'intégration des paiements électroniques, l'émission des billets, le suivi des ventes et l'établissement de décomptes financiers.

Selon les conditions particulières, les prestations peuvent également comprendre la gestion des remboursements, des outils de contrôle d'accès ou des services complémentaires.

La fourniture de la Billetterie ne constitue pas, à elle seule, une coproduction de l'événement.

Article 3. Formation du contrat :

Le contrat est constitué des présentes CGP et des conditions particulières acceptées par les parties.

Ces dernières précisent notamment les événements concernés, les prestations fournies, les tarifs, les commissions, la répartition des frais, les modalités de reversement et les éventuelles garanties financières.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément convenues prévalent dans les limites de la législation applicable.

Article 4. Obligations de WANN :

WANN s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires à l'exploitation et au fonctionnement de la Billetterie.

Elle assure les prestations techniques et administratives convenues.

WANN ne garantit aucun volume de ventes, taux de remplissage ou résultat commercial.

Les prestations de communication, de promotion, de relations presse ou de production événementielle ne sont comprises que lorsqu'elles ont été expressément convenues entre les parties.

Article 5. Obligations de l'organisateur :

L'organisateur demeure responsable de la conception, de la programmation et de la réalisation de son événement.

Il s'engage à fournir des informations exactes, à obtenir les autorisations nécessaires, à respecter les obligations de sécurité, d'assurance, de fiscalité, de droits d'auteur, de droits voisins et d'accessibilité.

Il garantit la disponibilité des places proposées à la vente.

Il informe immédiatement WANN de toute modification susceptible d'affecter les acheteurs.

Article 6. Configuration des événements :

L'organisateur détermine les catégories tarifaires, les prix, les quotas et les périodes de vente, sous réserve des contraintes techniques et légales.

WANN peut refuser une configuration manifestement illégale, trompeuse ou susceptible de compromettre la sécurité de la Billetterie.

Les modifications de prix ne s'appliquent pas rétroactivement aux commandes valablement conclues.

Article 7. Tarifs, commissions & frais :

La rémunération de WANN est définie dans les contrats conclus avec els organisateurs ou exploitants.

Elle peut comprendre des commissions proportionnelles, des frais fixes par billet ou par commande, des frais de gestion et des prestations complémentaires.

La répartition des frais entre l'acheteur et l'organisateur est définie contractuellement par l'organisateur.

Les frais de paiement facturés par les partenaires de paiements sont inclus aux frais de billetterie WANN.

Le prix total communiqué à l'acheteur doit respecter les obligations légales d'information.

Les montants dus entre professionnels sont exprimés hors TVA, sauf mention contraire.

Article 8. Encaissement des recettes :

Les paiements des billets sont traités par les partenaires de paiements au moyen du dispositif technique et contractuel retenu par WANN.

Dans les limites autorisées par la réglementation et les accords conclus avec le prestataire de paiement, WANN assure le suivi administratif des encaissements pour le compte de l'organisateur.

L'organisateur autorise WANN à effectuer les opérations de rapprochement, de décompte et de reversement prévues contractuellement.

Ce mandat commercial ne constitue pas, à lui seul, une autorisation d'exercer une activité réglementée de services de paiement.

Les parties reconnaissent que le mécanisme d'encaissement et de reversement doit être conforme aux règles applicables et aux conditions des prestataires de paiement.

Article 9. Décompte financier :

WANN établit un décompte permettant d'identifier notamment :

- Les billets vendus et les recettes brutes ;
- Les remboursements et annulations ;
- Les contestations de paiement ;
- Les frais de paiement ;
- Les commissions et prestations facturées ;
- Les taxes applicables ;
- Les éventuelles retenues justifiées ;
- Le solde net à reverser.

L'organisateur peut demander les éléments raisonnablement nécessaires à la vérification du décompte.

Article 10. Reversement des recettes :

Les recettes issues de la vente des billets sont reversées à l'organisateur selon les délais et modalités convenus par écrit entre les parties, préalablement à l'ouverture de la Billetterie.

Le reversement est effectué sur la base des recettes nettes, après déduction des frais de billetterie, des commissions de WANN, des frais de transaction et de paiement, ainsi que de tous autres frais ou montants contractuellement dus par l'organisateur.

Des reversements intermédiaires peuvent être prévus moyennant un accord préalable entre les parties.

WANN peut appliquer des retenues raisonnables, justifiées et contractuellement autorisées afin de couvrir des remboursements exigibles ou des risques financiers identifiés, dans le respect de la réglementation applicable aux services de paiement.

Les recettes revenant à l'organisateur ne constituent pas une rémunération de WANN.

Article 11. Annulation de l'événement :

L'organisateur informe immédiatement WANN de toute annulation.

Il demeure responsable des obligations de remboursement qui lui incombent légalement ou contractuellement.

WANN peut suspendre les ventes et assurer matériellement les remboursements.

Lorsque les fonds disponibles sont insuffisants, l'organisateur fournit les sommes nécessaires à l'exécution de ses obligations.

La répartition des frais et commissions entre WANN et l'organisateur est déterminée par les conditions particulières, sans préjudice des droits des acheteurs.

Article 12. Report et modification substantielle :

L'organisateur communique immédiatement toute décision de report ou de modification substantielle.

Il fournit les informations nécessaires à la communication aux acheteurs.

Les droits des acheteurs sont respectés conformément à la législation applicable.

Les prestations complémentaires de traitement peuvent être facturées lorsqu'elles sont prévues au contrat ou acceptées par l'organisateur.

Article 13. Contestation de paiement :

Les oppositions bancaires, rétrofacturations et autres contestations de paiement sont traitées en collaboration avec les partenaires de paiements.

Chaque partie supporte les conséquences financières de ses propres manquements.

L'organisateur assume les conséquences des litiges liés à l'exécution de son événement dans la mesure où ils lui sont imputables.

Les frais associés sont répartis selon les conditions particulières et les responsabilités établies.

Article 14. Réserves financières :

En présence d'un risque sérieux et objectivement justifié, notamment de fraude, d'annulation ou de remboursements importants, les parties peuvent prévoir une réserve financière.

Son montant, sa durée et ses modalités de libération doivent être définis contractuellement et demeurer proportionnés.

Toute réserve doit être compatible avec le fonctionnement réglementaire du prestataire de paiement.

Article 15. Fiscalité & comptabilité :

Chaque partie demeure responsable de ses obligations fiscales, comptables et déclaratives.

L'organisateur est responsable du traitement fiscal des ventes qui lui sont juridiquement attribuables.

WANN assure la facturation de ses propres prestations et commissions.

Les parties coopèrent pour garantir la traçabilité des opérations et l'application correcte des règles de TVA.

Article 16. Protection des données personnelles :

Les parties respectent le RGPD.

Leurs qualités respectives de responsables du traitement, de sous-traitants ou de responsables conjoints sont déterminées selon les opérations réellement effectuées.

Lorsque WANN intervient comme sous-traitant, un accord conforme à l'article 28 du RGPD est conclu.

L'organisateur ne peut exploiter les données des acheteurs à des fins commerciales qu'en respectant les bases juridiques et les règles applicables.

Article 17. Propriété intellectuelle :

WANN conserve les droits sur la Billetterie, son code, ses logiciels, ses outils, ses développements et ses éléments distinctifs.

L'organisateur conserve les droits sur ses marques, visuels et contenus.

Il accorde à WANN une autorisation d'utilisation limitée aux besoins de l'exécution du contrat et de la commercialisation des événements concernés.

Article 18. Disponibilité & maintenance :

WANN met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer le fonctionnement de la Billetterie.

Des interruptions peuvent survenir pour des raisons de maintenance, de sécurité ou de défaillance de prestataires externes.

Aucun taux de disponibilité garanti ne s'applique en l'absence d'engagement contractuel spécifique.

Article 19. Suspension des prestations :

WANN se réserve le droit de suspendre, temporairement ou définitivement, tout ou partie de ses prestations en cas de manquement grave de l'organisateur à ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement total ou partiel des factures ou de toute somme contractuellement due à WANN, de fraude fondée sur des indices sérieux, de risque pour la sécurité de la Billetterie ou d'obligation légale.

En cas de défaut de paiement, la suspension pourra intervenir après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de sa réception.

Toutefois, WANN pourra procéder à une suspension immédiate, sans mise en demeure préalable, lorsqu'une situation présente un risque financier sérieux, réel et objectivement justifié pour WANN, notamment en cas d'insuffisance des fonds disponibles pour couvrir les remboursements dus aux acheteurs, de défaut de provisionnement par l'organisateur, de contestations de paiement importantes ou de tout autre événement susceptible d'exposer directement WANN à des pertes financières ou à des obligations de paiement non couvertes.

La suspension devra être justifiée, proportionnée à la gravité du manquement ou du risque identifié et limitée à ce qui est nécessaire pour préserver les intérêts légitimes de WANN.

La suspension des prestations ne dispense pas l'organisateur de ses obligations financières et contractuelles, notamment du règlement des sommes échues et du provisionnement des remboursements dont il est responsable. Elle ne porte pas atteinte aux droits des acheteurs ni aux obligations légales applicables.

Article 20. Responsabilités & assurances :

Chaque partie répond de ses propres obligations et manquements.

L'organisateur garantit disposer des assurances légalement requises et appropriées à son événement.

Aucune disposition ne peut exclure une responsabilité dont l'exclusion est interdite par la législation applicable.

Article 21. Force majeure :

Une partie ne peut être tenue responsable d'un manquement directement causé par un événement constituant une force majeure au sens du droit applicable.

La partie concernée informe l'autre dans les meilleurs délais raisonnablement possibles et prend les mesures nécessaires pour limiter les conséquences.

Les obligations de remboursement et de restitution légalement exigibles demeurent applicables.

Article 22. Durée & résiliation :

Le contrat entre en vigueur à la date convenue et demeure applicable pendant la durée prévue dans les conditions particulières.

En cas de manquement grave, une résiliation peut intervenir selon les modalités contractuelles et légales applicables.

La résiliation ne supprime pas les obligations de décompte, de paiement, de remboursement, de confidentialité et de protection des données.

Article 23. Confidentialité :

Chaque partie préserve la confidentialité des informations commerciales, techniques, financières et stratégiques obtenues dans le cadre de la collaboration.

Cette obligation ne fait pas obstacle aux communications légalement requises ou nécessaires à la défense de ses droits.

Article 24. Modification des CGU :

WANN peut modifier les présentes CGU afin de tenir compte des évolutions légales, techniques ou fonctionnelles.

Les modifications substantielles sont communiquées selon les modalités requises par la législation.

Elles ne peuvent porter rétroactivement atteinte aux droits contractuels acquis.

Article 25. Articulation et primauté des conditions contractuelles :

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Billetterie (CGP) régissent l'accès et l'utilisation de la Billetterie développée et exploitée par WANN AGENCY SRL.

Elles s'appliquent sans préjudice des Conditions Générales de Vente (CGV) de WANN AGENCY ainsi que des Conditions Particulières de Vente applicables à chaque événement ou prestation proposée sur la Billetterie.

Les présentes CGP ne peuvent en aucun cas être interprétées ou appliquées de manière à limiter, modifier ou porter atteinte aux dispositions des CGV de WANN AGENCY ou des Conditions Particulières de Vente valablement applicables.

En cas de contradiction entre ces différents documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. Les Conditions Particulières de Vente propres à l'événement concerné ;
2. Les Conditions Générales de Vente de WANN AGENCY ;
3. Les présentes Conditions Générales de Prestations de Billetterie.

Cette hiérarchie s'applique sous réserve des dispositions légales impératives, notamment celles relatives à la protection des consommateurs, auxquelles aucune stipulation contractuelle ne peut déroger.

Article 26. Droit applicable & litige :

Les présentes CGP sont soumises au droit belge.

Les parties privilégient une résolution amiable.

À défaut, les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles légales et aux éventuelles clauses de compétence valablement convenues.

Article 27. Entrée en vigueur :

Les présentes CGP entrent en vigueur à compter de leur acceptation par l'organisateur.

Toute modification substantielle respecte les conditions légales et contractuelles applicables.