

Conditions Particulières de Vente de Billets

Version du 01/10/2026

Article 1. Identification & champs

d'application :

La plateforme de billetterie est développée et exploitée 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 », régit l'achat de billets, de titres d'accès et de prestations associées commercialisés par l'intermédiaire de la Billetterie.

Elles s'appliquent aux commandes effectuées par des particuliers ou des professionnels, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Les présentes conditions générales d'utilisation (« CPV ») encadrent l'accès à la Billetterie et l'utilisation de ses fonctionnalités.

Article 2. Rôle de WANN et de l'organisateur :

WANN peut intervenir en qualité d'organisateur ou de producteur de ses propres événements, ou en qualité de prestataire de billetterie pour le compte d'organismes tiers.

Lorsque WANN est l'organisateur, elle assume les obligations qui lui incombent en cette qualité.

Lorsqu'un événement est organisé par un tiers, son identité est communiquée à l'acheteur avant la conclusion de la commande, sur la page de l'événement.

L'organisateur tiers demeure responsable de la programmation, de la tenue, de la sécurité et des conditions d'accueil de l'événement, ainsi que des décisions concernant son annulation ou son report.

WANN demeure responsable de ses propres obligations liées à la Billetterie, notamment la gestion des commandes, le traitement administratif des paiements, l'émission des billets et les prestations qu'elle s'est engagée à fournir à l'organisateur ou l'exploitant de la salle.

Article 3. Informations relatives aux événements :

Chaque événement fait l'objet d'une présentation indiquant ses caractéristiques essentielles : dénomination, organisateur, lieu, date, horaire, catégories tarifaires, prix, frais obligatoires et éventuelles restrictions d'accès.

Les billets sont commercialisés dans la limite des places disponibles.

L'organisateur est tenu de fournir des informations exactes et actualisées. WANN veille à la présentation correcte des informations qu'elle publie dans le cadre de ses obligations.

Article 4. Prix & frais de service :

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes applicables comprises.

La Billetterie peut appliquer des frais de service, de réservation ou de traitement, selon les conditions propres à chaque événement.

La répartition économique de ces frais entre l'acheteur et l'organisateur peut varier et la décision de cette répartition revient à l'organisateur lors de la programmation de sa billetterie avant publication. Par défaut, si l'organisateur n'a pas configuré cette répartition, les frais sont à charge de l'organisateur.

Le prix total, comprenant les taxes et frais obligatoires, est présenté avant la validation définitive de la commande.

Les prestations facultatives font l'objet d'une information distincte et, lorsque nécessaire, d'un accord exprès de l'acheteur.

Article 5. Commandes :

L'acheteur sélectionne l'événement, la catégorie tarifaire et le nombre de billets souhaité.

Avant la validation définitive, il peut vérifier le récapitulatif de sa commande, corriger ses erreurs et doit consulter et accepter les présentes CGV.

La commande est confirmée après acceptation du paiement et émission de sa confirmation, sous réserve des dispositions légales applicables.

Une confirmation est envoyée à l'adresse électronique fournie par l'acheteur.

Article 6. Paiement :

Les paiements sont traités au moyen des services de paiement partenaires (Stripe, MyPos, Ponto, Bancontact, etc) et des moyens de paiement disponibles lors de la commande.

WANN assure le suivi administratif des encaissements et, pour les événements de tiers, des reversments selon le dispositif technique et contractuel autorisé.

Les données bancaires sensibles sont traitées par les prestataires de paiement compétents.

En cas d'échec du paiement, la commande est annulée et les places remises en vente.

Article 7. Emission des billets :

Les billets sont généralement délivrés sous forme électronique, notamment au format PDF ou par courrier électronique et/ou sur l'application de la plateforme de billetterie.

Chaque billet comporte un identifiant unique permettant son contrôle.

Sauf mention contraire de l'organisateur, chaque billet donne droit à une seule admission.

La première validation régulière peut rendre toute copie ou reproduction inutilisable.

En cas de difficulté de réception, l'acheteur peut contacter l'organisateur qui dispose d'un accès gestionnaire à sa billetterie ou le backoffice de la plateforme billetterie par email : backoffice@wann.be.

Article 8. Conditions d'utilisation :

L'acheteur doit présenter un billet valide et respecter les conditions d'accès annoncées.

Un billet falsifié, annulé, remboursé ou déjà utilisé peut être refusé.

Les contrôles et restrictions d'accès doivent être légitimes, proportionnés et conformes à la législation.

Article 9. Tarifs préférentiels :

Des tarifs réduits peuvent être proposés à certaines catégories de personnes.

Les conditions d'éligibilité sont communiquées avant l'achat.

Un justificatif approprié peut être demandé lors du contrôle d'accès.

En cas de non-respect des conditions tarifaires, une régularisation peut être proposée dans les limites prévues avant la vente et autorisées par la loi.

Article 10. Droit de rétraction :

Conformément à l'article VI.53, 12°, du Code de droit économique belge, le droit de rétraction de quatorze jours ne s'applique en principe pas aux prestations de loisirs prévues à une date ou pendant une période déterminée.

Les billets pour concerts, spectacles et événements datés ne bénéficient donc généralement pas du droit légal de rétraction.

Cette exception ne supprime pas les droits de l'acheteur en cas d'annulation, de modification substantielle ou d'inexécution.

Article 11. Annulation à l'initiative de l'acheteur :

Sauf conditions particulières ou dispositions légales contraires, les billets ne sont ni échangeables ni remboursables à la seule initiative de l'acheteur.

Une impossibilité personnelle de participer ne donne pas automatiquement droit au remboursement.

Les assurances annulation éventuellement proposées sont régies par leurs propres conditions.

Article 12. Annulation de l'événement :

En cas d'annulation définitive, les acheteurs sont informés dès que raisonnablement possible.

Les sommes légalement ou contractuellement dues sont remboursées, y compris les frais obligatoires lorsque leur restitution est requise et prise en charge par l'organisateur.

Lorsque WANN agit pour un organisateur tiers, elle peut assurer matériellement les opérations de remboursement, sans préjudice des responsabilités respectives des parties.

Article 13. Report ou modification substantielle :

En cas de report, de changement de lieu ou de modification substantielle, les acheteurs sont informés des nouvelles conditions par l'organisateur.

Les billets peuvent demeurer valables lorsque cela respecte les droits applicables.

Les droits à remboursement ou à résolution sont déterminés selon la législation et les circonstances par l'organisateur.

Article 14. Remboursements :

Les remboursements sont en principe effectués par le moyen de paiement initial, lorsque cela est techniquement possible.

Aucun frais administratif ne peut réduire les montants légalement dus à l'acheteur, les frais éventuels sont alors pris en charge par l'organisateur.

Les délais de remboursement respectent les dispositions légales ou, à défaut, un délai raisonnable.

Article 15. Revente & transfert :

La revente des billets est soumise à la législation belge, notamment à la loi du 30 juillet 2013 relative à la revente de titres d'accès à des événements.

Les pratiques de revente interdites par la loi sont prohibées.

Les transferts licites peuvent être soumis aux modalités techniques préalablement annoncées.

La billetterie ne peut être tenue responsable d'un billet vendu/transféré en dehors de sa plateforme.

Article 16. Accès & sécurité :

L'acheteur respecte les consignes de sécurité, le règlement du lieu et les instructions légitimes du personnel habilité et de l'organisateur.

L'accès peut être refusé pour un motif légal et proportionné, notamment en cas de danger ou de comportement perturbant gravement l'événement.

Article 17. Responsabilité :

WANN répond de ses propres obligations légales et contractuelles.

L'organisateur tiers répond des obligations qui lui incombent concernant la réalisation de son événement.

Aucune clause ne limite une responsabilité dont l'exclusion est légalement interdite.

Article 18. Réclamations :

Les réclamations relatives aux commandes, paiements ou billets peuvent être adressées à : backoffice@wann.be

WANN s'efforce de les traiter dans un délai raisonnable et, lorsque nécessaire, de les transmettre à l'organisateur concerné.

Les droits légaux de recours demeurent applicables.

Article 19. 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 20. Articulation et primauté des conditions contractuelles :

Les présentes Conditions Particulières de Vente de Billets (CPV) 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 CPV 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 Particulières de Vente de Billets.

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 21. Droit applicable & litige :

Les présentes CPV sont régies par le droit belge, sous réserve des dispositions impératives protégeant les consommateurs.

Les parties privilégient une résolution amiable.

À défaut, les juridictions compétentes sont déterminées conformément à la loi.

Article 22. Entrée en vigueur :

Les présentes CPV prennent effet à leur date de publication et d'adoption effective.

La version applicable à une commande est celle communiquée et acceptée lors de sa conclusion.

Les modifications ultérieures ne portent pas rétroactivement atteinte aux droits acquis.