

# Préambule

La société **Nightpass**, société par actions simplifiée au capital social de 2 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro **938 865 441**, dont le siège social est situé 21 Rue Maurice Herzog, 33810 Ambarès-et-Lagrave (France), numéro de TVA intracommunautaire **FR55 938865441**, édite et exploite la plateforme numérique accessible via le site internet [www.nightpass.fr](http://www.nightpass.fr) et l'application mobile **Nightpass** (ci-après la « Plateforme »).

Nightpass met en relation :

- des **Utilisateurs** (personnes physiques majeures) cherchant à acheter des prestations de loisirs nocturnes (ci-après les « Prestations »),
- et des **Établissements** (bars, clubs, discothèques, organisateurs d'événements, etc.) proposant ces Prestations via la Plateforme.

Nightpass agit en qualité de **mandataire transparent** des Établissements partenaires : cela signifie que les Prestations sont vendues **au nom et pour le compte** des Établissements, Nightpass assurant l'encaissement pour leur compte et percevant une commission contractuelle.

L'acceptation des présentes **Conditions Générales d'Utilisation (CGU)** est obligatoire pour créer un Compte sur la Plateforme et/ou effectuer un achat. Toute utilisation de la Plateforme vaut acceptation sans réserve des présentes CGU.

Les présentes CGU sont régies par le **droit français**, sous réserve des dispositions d'ordre public du droit de l'Union européenne applicables.

# Définitions

Aux fins des présentes CGU, les termes ci-après auront la signification suivante :

- « **Plateforme** » : l'ensemble constitué du site web, de l'application mobile Nightpass et de toutes les fonctionnalités et services associés.
- « **Utilisateur** » : toute personne physique accédant à la Plateforme, et notamment tout consommateur au sens du Code de la consommation, âgé d'au moins 18 ans, achetant ou non des Prestations.
- « **Établissement** » : toute personne physique ou morale (bar, club, salle de spectacle, organisateur d'événement) proposant ses Prestations à la vente via la

Plateforme.

- « **Prestations** » : les services ou biens proposés par un Établissement via la Plateforme, incluant notamment l'accès à un événement (billets), des consommations (boissons, bouteilles, menus), des réservations d'espace (tables, carrés VIP), ou tout autre service conforme à son activité.
- « **Billet** » / « **QR Code** » : titre électronique généré par la Plateforme matérialisant l'achat d'une Prestation, comportant un code unique à usage unique, scanné sur place par l'Établissement pour valider la Prestation.
- « **Compte** » : l'espace personnel d'un Utilisateur ou d'un Établissement sur la Plateforme, permettant l'accès aux services de Nightpass.
- « **Frais de Services** » : les frais facturés aux Utilisateurs par Nightpass lors de l'achat, couvrant les coûts de fonctionnement, transaction et support. Ces frais ne sont pas remboursables.
- « **Commission** » : la rémunération due par l'Établissement à Nightpass sur chaque vente réalisée, fixée contractuellement **par produit**.
- « **Conditions Particulières** » : tout accord ou avenant spécifique conclu entre Nightpass et un Établissement, complétant ou dérogeant aux présentes CGU.
- « **Jour ouvré** » : jour calendaire, hors samedi, dimanche et jours fériés en France.
- « **Force majeure** » : événement échappant au contrôle de la partie concernée, tel que défini par l'article 1218 du Code civil, rendant impossible l'exécution de ses obligations.

## Article 1 – Documents contractuels et hiérarchie

1.1. Les relations entre Nightpass, les Utilisateurs et les Établissements sont régies par :

- les présentes CGU,
- les Conditions Particulières applicables à un produit ou événement,
- les politiques annexes publiées par Nightpass (Politique de confidentialité, Politique de cookies, Annexes LCEN, etc.).

1.2. En cas de contradiction, l'ordre de prévalence est le suivant :

1. Les Conditions Particulières,
2. Les présentes CGU,
3. Les politiques annexes.

1.3. Toute dérogation aux CGU doit être expressément validée par écrit par Nightpass.

## Article 2 – Objet de la Plateforme et rôle de Nightpass

2.1. La Plateforme a pour objet de mettre en relation des Utilisateurs avec des Établissements dans le secteur de la nuit.

2.2. Nightpass agit comme **mandataire transparent** au sens de l'article L132-1 du Code de commerce :

- elle encaisse les paiements des Utilisateurs au nom et pour le compte des Établissements,
- elle reverse les fonds dus aux Établissements après déduction de sa Commission,
- elle émet les factures clients pour le compte des Établissements (mandat de facturation).

2.3. Les Établissements demeurent **seuls responsables** de la bonne exécution des Prestations vendues. Nightpass ne peut être considérée ni comme organisateur d'événement, ni comme fournisseur effectif des Prestations.

## Article 3 – Utilisateurs (B2C)

### 3.1 – Conditions d'âge

- L'inscription et la navigation sur la Plateforme sont ouvertes à tous.

- L'achat de Prestations est **réservé aux personnes majeures de 18 ans ou plus.**
- Les mineurs peuvent accéder à la Plateforme uniquement à des fins d'information et ne peuvent pas acheter de Prestations.

## 3.2 – Obligations des Utilisateurs

Les Utilisateurs s'engagent à :

- fournir des informations exactes et à jour lors de la création de leur Compte,
- utiliser la Plateforme à des fins strictement personnelles et non commerciales,
- respecter les règlements intérieurs et conditions d'accès des Établissements,
- ne pas partager ni revendre leurs Billets/QR Codes.

En cas de partage volontaire d'un QR Code, l'Utilisateur **perd tout droit à remboursement.**

## 3.3 – Sécurité du Compte

- L'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants.
- Toute action réalisée via le Compte est réputée effectuée par l'Utilisateur.
- En cas d'accès frauduleux avéré sans faute de l'Utilisateur, Nightpass sécurisera le Compte mais n'est pas tenue à indemnisation.

## 3.4 – Sanctions

En cas de manquement aux CGU, Nightpass se réserve le droit de :

- suspendre ou supprimer le Compte de l'Utilisateur,
- annuler ses Billets sans remboursement,
- engager des poursuites civiles et pénales en cas de fraude.

## 3.5 – Comportement en Établissement

L'Utilisateur s'engage à respecter la **charte de bonne conduite** (cf. Annexe 3) et le règlement de l'Établissement.

Tout comportement violent, irrespectueux, dangereux ou contraire aux règles internes peut entraîner un refus d'accès ou une expulsion **sans remboursement**.

## Article 4 – Établissements (B2B)

### 4.1 – Licences et assurances

L'Établissement garantit :

- être en possession de toutes les licences légales et administratives nécessaires (licence IV pour la vente d'alcool, autorisation d'ouverture nocturne, ERP, autorisation spectacle si applicable),
- être couvert par une **assurance responsabilité civile professionnelle** couvrant les événements organisés,
- maintenir ces autorisations et assurances pendant toute la durée de son utilisation de la Plateforme.

### 4.2 – Processus d'admission

- L'inscription d'un Établissement se fait via **Stripe Connect**.
- Les informations fournies (raison sociale, SIRET, TVA, RIB, représentant légal, etc.) sont déclarées **sur l'honneur**.
- Nightpass ne vérifie pas systématiquement ces informations mais peut demander des justificatifs (ex. Kbis, pièce d'identité).
- Toute fausse déclaration engage exclusivement la responsabilité de l'Établissement.

### 4.3 – Informations publiées

- L'Établissement est responsable des informations mises en ligne (description, photos, prix, conditions).
- Il garantit leur exactitude et s'engage à ce qu'elles ne portent pas atteinte aux droits de tiers.
- Nightpass se réserve le droit de retirer tout contenu manifestement illicite (cf. LCEN – Annexe 2).

## 4.4 – Prix et commissions

- Les prix des Prestations sont fixés **d'un commun accord** entre Nightpass et l'Établissement.
- La **Commission** de Nightpass est négociée par produit et reste **due même en cas de remboursement**, sauf en cas d'annulation totale de l'événement.
- Nightpass peut appliquer des **promotions** (« remise plateforme ») : la Commission reste calculée sur le prix initial convenu.

## 4.5 – Exclusivité

Des clauses d'exclusivité peuvent être conclues entre Nightpass et un Établissement par contrat séparé (ex. exclusivité billetterie sur un événement).

## 4.6 – Sanctions

En cas de manquement (fausse information, absence de licence, annulation abusive, fraude) Nightpass pourra :

- retirer les événements de la Plateforme,
- suspendre le Compte de l'Établissement,
- bloquer les fonds en attente,
- résilier le contrat (cf. Article 8).

# Article 5 – Produits, contenus et modération

## 5.1 – Produits autorisés

Peuvent être proposés via Nightpass :

- billets d'entrée à des événements (soirées, concerts, spectacles),
- consommations (boissons, bouteilles, menus),

- réservations d'espaces (tables, salons, carrés VIP),
- services annexes liés à l'événement (vestiaire,,etc.).

## 5.2 – Produits interdits

Sont interdits :

- substances illicites, tabac, armes, objets dangereux,
- services contraires aux bonnes mœurs ou à la loi,
- toute offre étrangère à l'activité nocturne de l'Établissement.

## 5.3 – Droits sur les contenus

- L'Établissement conserve la propriété de ses contenus (photos, affiches, textes, logos).
- En publant sur Nightpass, il accorde à Nightpass une **licence non exclusive, gratuite et mondiale** de reproduction et diffusion, à des fins de promotion de la Plateforme et de l'événement.
- L'Établissement garantit détenir tous les droits nécessaires sur les contenus publiés.

## 5.4 – Publicité

- Nightpass peut afficher de la publicité ou du sponsoring à côté des offres des Établissements.
- L'Établissement accepte cette association sans indemnité.

## 5.5 – Erreur manifeste

En cas d'erreur manifeste (ex. billet affiché 1 € au lieu de 100 €), Nightpass peut annuler les ventes correspondantes et rembourser les Clients, sans indemnité supplémentaire.

## 5.6 – Pouvoir de modération

En tant qu'hébergeur (LCEN), Nightpass se réserve le droit de retirer ou suspendre tout contenu ou offre non conforme, après notification ou de sa propre initiative.

# Article 6 – Paiements, remboursements et facturation

## 6.1 – Paiements via Stripe

- Les paiements sont opérés par **Stripe Connect**.
- Nightpass encaisse **au nom et pour le compte de l’Établissement**.
- Les données bancaires ne transitent jamais par Nightpass.

## 6.2 – Reversements

- Les reversements sont effectués **7 jours ouvrés après l’événement**, sous réserve que l’événement ait eu lieu et qu’aucun litige majeur ne soit en cours.
- Nightpass n’est pas responsable des délais bancaires ou incidents liés à Stripe.
- En cas de suspicion de fraude, Nightpass peut **bloquer les fonds** le temps de vérifications.

## 6.3 – Remboursements

- Si un billet n’est **pas scanné** et que l’Utilisateur demande un remboursement dans le délai prévu (7 jours), Nightpass procède au remboursement pour le compte de l’Établissement.
- Si aucun remboursement n’est demandé, le montant est reversé à l’Établissement.
- Si le billet est **scanné**, aucun remboursement n’est possible.
- En cas d’annulation ou report, les modalités de remboursement sont précisées à l’Article 7 et en Annexe 1.

## 6.4 – Frais de service et commissions

- Les **Frais de Services** facturés aux Utilisateurs ne sont jamais remboursables.

- La **Commission** Nightpass reste due même en cas de remboursement, sauf annulation totale de l'événement.

## 6.5 – Rétrofacturations (*chargebacks*)

- En cas de contestation bancaire, Stripe peut annuler la transaction.
- L'Établissement supporte le risque financier du chargeback.
- Nightpass l'informe et lui demande les preuves nécessaires (scan du billet, etc.).
- Des **frais de chargeback** ( $\approx 15 \text{ €}$ ) peuvent s'appliquer à l'Établissement (cf. Annexe 4).

## 6.6 – Facturation

- Nightpass agit en **mandataire de facturation** pour l'Établissement.
- Elle émet les factures au nom et pour le compte de l'Établissement.
- L'Établissement reste responsable de ses obligations fiscales (déclarations TVA, URSSAF, etc.).
- La double facturation est interdite.

# Article 7 – Droit de rétractation et annulations

## 7.1 – Absence de droit de rétractation pour les loisirs datés

Conformément à l'article **L.221-28 du Code de la consommation**, les Prestations de loisirs fournies à une date ou période déterminée (billets d'entrée, soirées, réservations de table pour un jour précis, etc.) **ne bénéficient d'aucun droit de rétractation**.  
Tout achat est donc **ferme et définitif**.

## 7.2 – Droit de rétractation hors exception

Si la Prestation n'entre pas dans ce champ (ex. carte prépayée non datée, bon valable plusieurs mois), l'Utilisateur particulier bénéficie du **droit légal de rétractation de 14 jours**

(articles L.221-18 et suivants C. conso).

Le remboursement intervient dans les 14 jours suivant la demande, via le même moyen de paiement.

## 7.3 – Annulation ou report par l’Établissement

- **Annulation totale** : Nightpass rembourse intégralement les Utilisateurs (billets + frais si prévu), et les sommes ne sont pas reversées à l’Établissement.
- **Report** : les billets restent valables pour la nouvelle date. Si l’Utilisateur refuse, il peut obtenir un remboursement dans le délai fixé.

## 7.4 – Annulation pour force majeure

En cas de force majeure (article 1218 Code civil), tous les Clients sont remboursés.

## 7.5 – Demande de remboursement utilisateur

- Un billet **non scanné** peut donner lieu à remboursement si la demande est faite sous **7 jours et que Nightpass l’autorise**.
- Un billet **scanné** n'est jamais remboursé.
- Passé ce délai, l’Utilisateur perd son droit au remboursement.

*(Modalités détaillées en Annexe 1 – Politique de remboursement & droit de rétractation)*

# Article 8 – Durée et résiliation

## 8.1 – Durée

Les CGU sont conclues pour une durée **indéterminée** dès leur acceptation.

## 8.2 – Résiliation par l’Utilisateur

L’Utilisateur peut résilier son Compte à tout moment en en faisant la demande à Nightpass. La suppression n’entraîne pas remboursement des Prestations déjà achetées.

## **8.3 – Résiliation par l’Établissement**

Un Établissement peut fermer son Compte à tout moment, **sauf s'il est engagé sur un événement en cours** (billets déjà vendus).

Dans ce cas, il doit d'abord honorer ou rembourser les Prestations concernées.

## **8.4 – Suspension/résiliation par Nightpass**

En cas de manquement grave (fraude, fausses informations, absence de licence, refus de remboursement légal, etc.), Nightpass peut :

- suspendre le Compte,
- bloquer les fonds,
- résilier le contrat,  
sans préjudice de dommages-intérêts.

## **8.5 – Conséquences de la résiliation**

- Suppression ou archivage des données (selon obligations légales, cf. Article 12).
- Les clauses relatives à la propriété intellectuelle, la responsabilité, la confidentialité, la loi applicable et le tribunal compétent continuent de s'appliquer.

# **Article 9 – Obligations de Nightpass**

## **9.1 – Disponibilité**

Nightpass s'efforce d'assurer une disponibilité, mais ne garantit pas une absence totale d'interruption.

Des maintenances peuvent entraîner des coupures temporaires.

## **9.2 – Sécurité**

- Nightpass met en œuvre des mesures de sécurité conformes aux standards.
- Toute tentative de fraude, piratage, injection, déni de service ou extraction automatisée est interdite et peut donner lieu à poursuites pénales (articles 323-1 et suivants Code pénal).

## 9.3 – Bugs et incidents

En cas de bug :

- L'Utilisateur doit prévenir le support (support@nightpass.fr).
- Nightpass corrige dans les meilleurs délais.
- Si le bug empêche l'utilisation des billets, Nightpass rembourse les Utilisateurs concernés.

## 9.4 – Archivage et preuve

Nightpass conserve les enregistrements électroniques des transactions.

Ces données font **preuve** des opérations, au même titre qu'un écrit papier (article 1366 Code civil).

## 9.5 – Collaboration avec les autorités

Nightpass coopère avec les autorités judiciaires ou administratives en cas de réquisition, conformément à la LCEN.

(*Procédure de signalement de contenu illicite : Annexe 2*)

# Article 10 – Responsabilités de l’Établissement

## 10.1 – Exécution des Prestations

L’Établissement est **seul responsable** de la bonne exécution des Prestations vendues via Nightpass.

Il doit :

- assurer la conformité des Prestations avec la description publiée,
- garantir la sécurité des participants (ERP, sécurité incendie, service de sécurité si nécessaire),
- respecter la réglementation applicable (interdiction de vente d'alcool aux mineurs, hygiène alimentaire, droit du travail).

Nightpass n'est pas organisateur d'événement et ne peut être tenue responsable d'une mauvaise exécution de la Prestation.

## **10.2 – Indemnisation de Nightpass**

L'Établissement garantit Nightpass contre tout recours, plainte ou action d'un tiers (ex. Client ou autorité publique) lié à un manquement de sa part.

Il indemnisera Nightpass de toutes conséquences financières (dommages-intérêts, frais de justice, sanctions) résultant de ses manquements.

## **10.3 – Annulation et litiges**

En cas d'annulation abusive ou répétée, Nightpass pourra appliquer :

- des pénalités financières,
- la suspension ou suppression du Compte,
- la compensation des sommes versées aux Clients sur les reversements dus.

# **Article 11 – Propriété intellectuelle**

## **11.1 – Droits de Nightpass**

Nightpass est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur :

- la marque « Nightpass »,
- le logiciel, l'application mobile, le back-office, le site web,
- la charte graphique, les logos, illustrations, contenus éditoriaux,
- les bases de données de la Plateforme (au sens du Code de la propriété intellectuelle).

Toute reproduction, diffusion, extraction ou utilisation non autorisée est interdite et pourra donner lieu à poursuites (articles L.335-2 et L.716-1 CPI).

## **11.2 – Licence d'usage**

Nightpass accorde aux Utilisateurs et Établissements une licence **personnelle, non exclusive et non transférable** d'accès et d'utilisation de la Plateforme, strictement limitée à l'usage prévu par les présentes CGU.

Il est interdit de :

- copier, modifier, distribuer ou créer une œuvre dérivée de la Plateforme,
- extraire massivement les données via scrapping ou robot,
- utiliser la Plateforme à des fins concurrentielles sans autorisation écrite.

## 11.3 – Contenus des Établissements et Utilisateurs

- L'Établissement conserve ses droits sur ses contenus (textes, logos, photos, vidéos).
- En publiant sur Nightpass, il concède une **licence gratuite et non exclusive** à Nightpass, pour leur diffusion et promotion, le temps de leur présence sur la Plateforme.
- L'Établissement garantit que les contenus publiés ne violent pas les droits de tiers.

# Article 12 – Données personnelles et RGPD

## 12.1 – Responsable de traitement

Nightpass agit comme **responsable de traitement** pour les données personnelles collectées via la Plateforme, conformément au **RGPD** et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

## 12.2 – Données collectées

Les données collectées comprennent :

- identité et coordonnées (nom, prénom, email, téléphone, âge, sexe),
- informations de connexion et de navigation (IP, logs, appareil utilisé),
- données de paiement (gérées par Stripe, non stockées par Nightpass),

- historique des achats et réservations.

## 12.3 – Finalités

Les données sont traitées pour :

- la création et gestion des Comptes,
- Marketing
- l'exécution des commandes,
- la lutte contre la fraude et la sécurité,
- la personnalisation de l'expérience (sous réserve de consentement),
- le respect d'obligations légales (facturation, conservation de données).

## 12.4 – Base légale

- Exécution du contrat (CGU, achat de Prestations),
- Respect des obligations légales,
- Intérêt légitime (lutte contre fraude, amélioration du service),
- Consentement (prospection commerciale, cookies non essentiels).

## 12.5 – Droits des Utilisateurs

Conformément aux articles 15 à 22 RGPD, toute personne dispose d'un droit :

- d'accès, rectification, effacement,
- de limitation et opposition,
- de portabilité des données.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant à **support@nightpass.fr** ou par courrier : Nightpass – Protection des données, 21 Rue Maurice Herzog, 33810 Ambarès-et-Lagrave.

En cas de litige, l'Utilisateur peut saisir la **CNIL**.

## 12.6 – Conservation

- Données de Compte : conservées tant que le Compte est actif, puis 3 ans après sa suppression,
- Données de facturation : 10 ans (obligation comptable),
- Logs de connexion : 1 an (LCEN).

## 12.7 – Sous-traitants et transferts

- Les données de paiement sont traitées par **Stripe** (prestataire certifié PCI DSS).
- Nightpass peut recourir à des prestataires (hébergement, emailing, analytics), tous soumis à des obligations contractuelles de confidentialité.
- Des transferts hors UE peuvent avoir lieu, encadrés par des **clauses contractuelles types**.

## 12.8 – Sécurité et violations

Nightpass met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles (chiffrement, HTTPS, restriction d'accès).

En cas de violation de données :

- notification à la CNIL sous 72h (art. 33 RGPD),
- information des personnes concernées en cas de risque élevé (art. 34 RGPD).

*(Politique complète en Annexe 5 – Cookies & Annexe 6 – Sécurité)*

# Article 13 – Assurances

## 13.1 – Assurance des Établissements

Chaque Établissement s'engage à souscrire et maintenir une **assurance responsabilité civile professionnelle** couvrant :

- les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux participants,

- les risques liés à la vente d'alcool, aux mouvements de foule, aux incendies, etc.

Une attestation d'assurance peut être demandée à tout moment par Nightpass.

## 13.2 – Conséquences du défaut d'assurance

L'absence d'assurance valable constitue un **manquement grave** aux présentes CGU. Dans ce cas, Nightpass pourra suspendre immédiatement le Compte et bloquer les fonds.

## 13.3 – Assurance des Utilisateurs

Nightpass ne fournit pas d'assurance aux Utilisateurs.

Il appartient à l'Établissement de couvrir son activité, et à l'Utilisateur de disposer de ses assurances personnelles si nécessaire.

## 13.4 – Assurance optionnelle

Nightpass pourra, le cas échéant, proposer aux Utilisateurs des **assurances facultatives** (annulation, vol, etc.) via des partenaires. Ces options feront l'objet de conditions spécifiques.

# Article 14 – Responsabilités et garanties de Nightpass

## 14.1 – Garantie de service

Nightpass s'engage à fournir un service conforme aux CGU et à corriger dans un délai raisonnable tout dysfonctionnement signalé.

## 14.2 – Limitations de responsabilité

Nightpass n'est pas responsable :

- des interruptions temporaires de service (maintenance, pannes),
- des dommages indirects (perte de chance, perte de chiffre d'affaires, atteinte à l'image),
- des événements ou Prestations fournis par les Établissements (annulation, qualité, sécurité).

## 14.3 – Plafond d'indemnisation

En tout état de cause, si la responsabilité de Nightpass devait être retenue, l'indemnisation maximale sera limitée :

- au montant de la **Commission perçue** sur la transaction concernée,

## 14.4 – Rôle d'intermédiaire

Nightpass agit comme **mandataire transparent** :

- il encaisse et reverse les fonds,
- il émet les factures pour le compte des Établissements,
- mais il n'est pas l'organisateur des événements ni le fournisseur effectif des Prestations.

En conséquence, toute inexécution d'une Prestation relève exclusivement de l'Établissement.

# Article 15 – Force majeure

## 15.1 – Définition

Constitue un cas de **force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible empêchant l'exécution des obligations des parties.

Exemples : catastrophe naturelle, incendie, inondation, guerre, attentat, pandémie, décision administrative interdisant l'événement, coupure générale d'électricité ou d'internet.

## 15.2 – Effets

- Les obligations de la partie affectée sont suspendues pendant la durée de l'événement de force majeure.
- Si l'empêchement dure plus de **30 jours**, chaque partie pourra résilier le contrat par notification écrite.

## 15.3 – Cas particuliers

- Si la force majeure touche un **Établissement** : il doit rembourser les Utilisateurs (via Nightpass).
- Si elle touche **Nightpass** (ex. panne globale de son système) : Nightpass rembourse intégralement les Utilisateurs.

## Article 17 – Droit applicable et jurisdictions

### 17.1 – Droit applicable

Les présentes CGU sont régies par le **droit français**, sous réserve des dispositions impératives protectrices du consommateur d'un autre État membre de l'UE.

### 17.2 – Résolution amiable

En cas de litige, l'Utilisateur ou l'Établissement doit d'abord contacter le **support Nightpass**.

### 17.3 – Médiation

Conformément à l'article L.612-1 C. conso, tout consommateur peut saisir gratuitement un **médiateur de la consommation** si aucune solution amiable n'a été trouvée.

Les coordonnées du médiateur seront disponibles sur le site Nightpass.

Une saisine via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges est également possible : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

### 17.4 – Juridictions compétentes

- Pour un **Établissement (professionnel)** : tribunaux compétents de **Bordeaux**.
- Pour un **Utilisateur consommateur** : tribunaux compétents selon les articles R.631-3 C. conso (lieu de domicile du consommateur ou lieu du fait dommageable).

## Article 18 – Service client et contact

Pour toute question, demande ou réclamation :

- **Email** : support@nightpass.fr

Les réclamations liées à une Prestation doivent être formulées **dans les 7 jours** suivant l'événement.

## Annexes

### Annexe 1 – Politique de remboursement & rétractation

- Pas de droit de rétractation pour les loisirs datés (L.221-28 C. conso).
- Remboursement possible pour un billet non scanné si demande sous 7 jours.
- En cas d'annulation par l'Établissement : remboursement intégral.
- Les frais de service ne sont jamais remboursés.
- La Commission Nightpass reste due, sauf en cas d'annulation totale.

### Annexe 2 – Procédure LCEN (contenus illicites)

Toute personne peut notifier un contenu illicite en précisant :

- l'URL concernée,
- le motif juridique (diffamation, contrefaçon, etc.),
- son identité complète.

Nightpass retire promptement les contenus manifestement illicites.

### Annexe 3 – Charte de bonne conduite en établissement

- Respect du personnel et des autres clients,
- Interdiction de consommer ou introduire des drogues, armes ou objets dangereux,
- Respect des consignes de sécurité et du règlement intérieur,
- Possibilité d'expulsion sans remboursement en cas de non-respect.

## **Annexe 4 – Procédure de chargebacks**

- Notification à Nightpass et à l'Établissement,
- Blocage des fonds,
- Transmission des preuves (scan du billet, identité du client),
- Décision du réseau bancaire,
- Frais de chargeback imputés à l'Établissement si perte.

## **Annexe 5 – Politique de cookies**

- Cookies nécessaires : pas de consentement.
- Cookies analytiques et publicitaires : consentement requis.
- Durée maximale : 13 mois.
- Gestion des préférences via bandeau cookies et paramètres navigateur.

## **Annexe 6 – Sécurité et failles**

- Signalement responsable à security@nightpass.fr,
- Notification CNIL dans les 72h en cas de violation de données (art. 33 RGPD),
- Information des personnes en cas de risque élevé (art. 34 RGPD).

## **Annexe 7 – Modèles de communication en cas d'annulation/report**

- **Annulation** : email précisant le motif, remboursement automatique, excuses.
- **Report** : nouvelle date communiquée, billets valables, remboursement possible sur demande.