

## RÈGLES CONCERNANT LE REMBOURSEMENT DES BILLETS VENDUS

Ces règles ne s'appliquent pas au remboursement de billets en cas d'annulation ou de modification de l'événement prévu pour lequel les billets ont été achetés.

Des billets vendus ne sont pas remboursés ni échangés par Tibbaa. Pour tout remboursement éventuel de billets vendus, vous devez contacter en premier lieu l'organisateur de l'événement, dont vous trouverez les coordonnées sur votre e-ticket.

Cependant, Tibbaa comprend que dans certaines circonstances il peut ne pas être possible d'assister à l'événement pour lequel vous avez acheté le billet.

Ci-dessous, nous vous donnons le résumé des circonstances, règles et limites dans lesquelles Tibbaa pourrait être disposé à considérer la vente de votre billet comme non conclue et disposé à vous rembourser le prix d'achat de votre billet.

### A. Circonstances et règles:

Les circonstances et les règles suivantes doivent toutes être remplies:

1. Tibbaa annulera l'achat de votre billet seulement si votre billet est un billet "Service Plus". Un billet est un billet "Service Plus" seulement si vous:
  - a. avez payé le billet directement avec votre carte de débit Tibbaa, ou
  - b. avez acheté et payé le billet par l'application désigné à cet effet ET que vous avez choisi l'option facultative de mise à niveau "Service Plus" de votre billet
2. Le billet ne peut être utilisé pour l'événement pour lequel vous avez acheté le billet.
3. Vous avez acheté le billet maximum 12 mois avant la date initialement prévue de l'événement.
4. Vous (ou un ayant-droit) devez demander l'annulation de l'achat du billet pour une des raisons suivantes:
  - a. Décès du détenteur du billet
  - b. Une maladie grave ou des blessures graves subies par le détenteur du billet, pour lesquelles une hospitalisation pendant au moins 48 heures et / ou un traitement continue en soins ambulants à l'hôpital est nécessaire, de sorte qu'il lui est médicalement impossible d'assister à l'événement pour lequel le billet a été acheté, à condition que tout cela soit médicalement établi et confirmé par le médecin traitant / spécialiste
  - c. Décès d'un parent\* et / ou d'une personne liée par le mariage\* du premier ou second degré du détenteur du billet, à condition que le décès ait lieu 30 jours ou moins avant la date de l'événement;
  - d. maladie grave ou blessure grave d'un parent\* et/ou d'une personne liée par le mariage\* du premier ou second degré du détenteur du billet, pour lesquelles une hospitalisation d'au moins 48 heures a été nécessaire et à condition que cet événement ait eu lieu 30 jours ou moins avant la date de l'événement et que tout cela ait été médicalement établi et confirmé par le médecin traitant / spécialiste
  - e. Si le billet a été acheté préalablement à un voyage d'au moins trois jours (deux nuits) et que le billet donne accès à un événement qui a lieu pendant le voyage et sur le lieu de destination et que le voyage a été annulé avant le départ en raison de l'une des raisons suivantes :
    - i. complications imprévisibles de la grossesse du titulaire du billet ou de son partenaire avec lequel il ou elle vit en permanence (suivant le registre de l'état civil);
    - ii. sérieux dommages à la propriété en raison d'un incendie, d'explosion ou de cambriolage dans la maison

- du détenteur du billet, de sorte que sa présence soit requise d'urgence
- iii. Chômage involontaire du titulaire du billet ou un nouvel emploi - après une période de chômage involontaire - qui rend impossible de prendre des jours de congé

*\* Le terme «parent et / ou personne liée par le mariage» désigne uniquement et exclusivement: Premier degré: le mari ou la femme, les (beaux-) parents, les parents nourriciers, les enfants, les enfants adoptifs, les enfants confiés et / ou les beaux-enfants du détenteur du billet. Le partenaire avec lequel le détenteur du billet cohabite en permanence comme spécifié par le registre de l'état civil sera également considéré comme mari ou femme du détenteur du billet. Deuxième degré: frères, sœurs, beaux-frères, belles sœurs, grands-parents et petits-enfants du détenteur du billet.*

## **B. Exceptions**

Tibbaa n'acceptera jamais l'annulation et le remboursement de l'achat du billet, si la raison pour laquelle vous demandez l'annulation est due à:

- votre propre faute ou
- terrorisme ou
- une catastrophe naturelle

Tibbaa n'acceptera jamais l'annulation et le remboursement de l'achat de votre billet si vous avez souscrit une assurance d'annulation pour le billet ou si vous avez trouvé un accord avec l'organisateur de l'événement pour le remboursement.

## **C. Limites**

Si Tibbaa est prêt à annuler l'achat du billet, les règles suivantes sont toujours applicables :

- Le remboursement est dans tous les cas limité au prix d'achat net (valeur nominale) du billet, à l'exclusion de tous frais supplémentaires, y compris, mais sans s'y limiter, les coûts d'achat et d'utilisation de la carte de débit Tibbaa, les frais administratifs, les coûts de transaction et les différences de taux de change
- Le remboursement est limité à 150 EUR par billet. La différence avec le prix d'achat du billet sera déduite par Tibbaa en tant que frais d'administration.
- Le remboursement est également limité à 1.000 € par personne ayant acheté et effectivement payé les billets par année civile (du 1er Janvier au 31 Décembre), la date à laquelle l'événement pour lequel le billet a été acheté a lieu étant décisive.

## **D. Procédure de demande d'annulation et de remboursement et obligations**

Vous pouvez demander l'annulation et le remboursement de l'achat de votre billet en soumettant un formulaire de demande.

Ce formulaire de demande est accessible par le lien suivant: <http://support.tibbaa.com/blog/ticket-service-plus/>

Lors d'une demande d'annulation et de remboursement d'un achat les obligations suivantes sont applicables :

- Vous devez introduire votre demande d'annulation le plus tôt possible - mais au plus tard 7 jours calendaires après la date de l'événement en question.
- Vous devez remplir complètement le formulaire de demande et vous devez le soumettre avec toutes les informations demandées conformément aux instructions sur le formulaire de demande.

Tibbaa traitera votre demande le plus tôt possible, mais n'annulera pas votre achat et ne remboursera pas votre billet si vous ne respectez pas ces obligations.

Attention : en soumettant une demande de remboursement vous fournissez des renseignements personnels à

Tibbaa. Tibbaa n'utilisera ces informations que pour traiter votre demande d'annulation et de remboursement, conformément à la Politique de confidentialité menée par Tibbaa. En soumettant une demande d'annulation et de remboursement, vous acceptez le traitement de l'information que vous fournissez conformément à cette Politique de confidentialité.

Si Tibbaa décide d'annuler l'achat et de rembourser votre billet, Tibbaa effectuera le remboursement dès que possible après la date de l'événement en créditant votre carte de débit Tibbaa ou par virement sur votre compte bancaire.

Tout remboursement ne peut se produire qu'après la date de l'événement, quand il est clair que le billet n'a pas été utilisé.

#### **E. Règles supplémentaires en cas d'achat de plusieurs billets par achat**

En cas d'achat de plusieurs billets par achat, seules les personnes dont l'identité a été communiquée lors de l'achat des billets seront considérées comme détenteur du billet.

L'annulation éventuelle d'un achat par Tibbaa ne vaut pas automatiquement pour tous les billets achetés lors de cet achat.

Chaque détenteur de billet devra introduire un formulaire de demande individuel et Tibbaa examinera chaque demande pour chaque détenteur de billet en fonction des règles appliquées par Tibbaa comme décrites ci-avant.

Lors d'un remboursement éventuel de l'achat d'un ou plusieurs billets, le remboursement sera effectué en créditant la carte de débit Tibbaa ou par virement sur le compte bancaire de la personne qui a effectivement acheté et payé les billets.