



## E-billet soirée non remboursé

Par **oceananas**, le **06/02/2023** à **15:31**

Bonjour Mesdames et Messieurs,

Je poste ce message pour avoir, si possible, quelques informations concernant mon litige avec une société qui vend des e-tickets de soirée / événements et les organisateurs de cette même soirée.

En effet, arrivant à la soirée, 2 heures d'attente, nous ne pouvons pas rentrer car trop de préventes ont été vendues. Ils nous disent de faire la demande de remboursement sur le site revendeur. Ce que je fais dans la semaine car j'ai autre chose dans la tête et aucun délais n'est donné. Des amis ont été remboursés, moi non.

Aujourd'hui, cela fait depuis le 25 novembre que j'attends une réponse. Qu'ils se renvoient la balle entre organisateur et revendeur. Aujourd'hui, un des organisateurs me contacte (en me parlant très mal) que le délais légal est de 48h pour demander un remboursement, que c'est indiqué sur les conditions légales de l'achat et dans la loi. Je regarde, intriguée, sur le code de la consommation, sur les conditions légales de vente du site, sur le ticket. Aucun délais n'est indiqué. Ils parlent de contestation, pas de remboursement. Et nous rentrons dans les conditions de remboursement car l'évènement a été modifié de manière à ne plus pouvoir faire rentrer qui que ce soit. Nous étions nombreux.

J'ai l'impression d'être prise pour une imbécile par les organisateurs et le site, je ne sais pas trop quoi faire de plus.. La somme était de presque 100 euros en plus.

Merci de vos réponses d'avance, j'espère que vous me permettrez d'y voir plus clair !

Bonne semaine, Océane

## [LES CONDITIONS DU BILLET]

### Article 9 - Conditions d'Annulation et de remboursement

9.1 Un e-ticket ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation de l'évènement. Un e-ticket ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.

9.2 En tout état de cause, toute demande de remboursement doit être adressée directement au service client de BIZOUK en utilisant la fonctionnalité de Demande de Remboursement dans votre espace client. Vous pouvez également contacter directement le service client par email à l'adresse [contact@bizouk.com](mailto:contact@bizouk.com). Le service client de BIZOUK se chargera de faire l'interface avec l'organisateur de l'évènement pour gérer le litige.

9.3 À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date d'un évènement pour lequel vous avez acheté des e-tickets et qui n'est pas imputable à BIZOUK, vous acceptez que notre service clientèle, dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informé de la marche à suivre.

Nous vous invitons en tout état de cause à vérifier 24 heures avant votre évènement que celui-ci est bien maintenu sans modification, sur le site internet [www.bizouk.com](http://www.bizouk.com).

9.4 Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, la vente de billets pour un évènement culturel, assimilée à une prestation de services de loisirs, ne donne droit à aucun délai de rétractation.

9.5 Toute contestation, quelle qu'en soit la nature doit être formulée par écrit au service clientèle (dont les coordonnées figurent à l'article 10 cidessous) au plus tard le jour de l'évènement.

9.6 Les évènements se déroulent sous la seule responsabilité des organisateurs.