

Code de conduite – Festivals – Paiements

Les fédérations du secteur des festivals et les organisateurs de festivals adhèrent au présent code de conduite en vue d'une relation équilibrée et transparente avec le consommateur au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique (ci-après le « Consommateur »).

Le présent code de conduite constitue un code de conduite au sens de l'article I.1, 7° du Code de droit économique. Il contient des règles de conduite qui complètent les règles légales visant à protéger le Consommateur. Certaines de ces règles légales sont par ailleurs rappelées par le présent Code de conduite.

Le non-respect de ces règles de conduite constitue une pratique commerciale déloyale telle que visée à l'article VI.98, 2°, du Code de droit économique. Les organisateurs de festival (ci-après les « Organisateurs » ou de manière individuelle l' « Organisateur ») adhérant au présent code de conduite, sont liés par les règles de conduite qu'il contient et en assurent un respect strict. Les fédérations (les « Fédérations ») s'efforcent de faire adhérer autant d'Organisateurs de festival que possible au présent code de conduite.

Le présent Code s'inscrit dans la cadre d'une réflexion plus globale concernant les pratiques du secteur événementiel qui se poursuivra dans les mois à venir.

Il est également renvoyé aux guidelines du 6 juin 2024 concernant « L'utilisation de propres moyens de paiement lors d'événements » du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie¹ afin de guider les Organisateurs dans l'organisation et de la gestion des paiements sur place et de la monnaie virtuelle.

Article 1 – Paiement sur place

1) Information préalable – Achat des titres d'accès

1° Si l'Organisateur charge une autre entreprise de la vente des titres d'accès (ci-après le « Vendeur officiel ») ou à la revente des tickets de seconde main (ci-après le « Revendeur Officiel »), l'Organisateur fait appliquer les obligations au Vendeur officiel et au Revendeur officiel contenues dans le présent article 1. 1).

2° Le Consommateur doit être informé en avance sur le site internet de l'Organisateur de l'obligation ou non de payer avec un moyen de paiement propre au festival de type « cashless » (bracelet, carte, application électronique, ...) (ci-après « Moyen de paiement propre »). Le cas échéant, le Consommateur doit être informé des éventuels coûts et modalités (envoi, réception, activation, remboursement, etc.) de ce Moyen de paiement propre.

Le Consommateur doit également être informé au moment de l'achat du titre d'accès sur le site de l'Organisateur, de son Vendeur officiel et de son Revendeur officiel, le cas échéant, de l'obligation ou non d'utiliser un Moyen de paiement propre lors du festival. Cette information peut être donnée via un lien renvoyant aux informations concernant le Moyen de paiement propre se trouvant sur le site de

¹ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/guidelines-propres-moyens-paiement-evenements.pdf>

l'Organisateur. Ce lien placé de manière évidente sur la page invitant le Consommateur à procéder au paiement du titre d'accès et est intitulé « paiements sur le festival » ou un intitulé similaire.

2) L'obligation d'accepter les paiements en espèces et d'offrir au moins un moyen de paiement électronique

1° Conformément aux dispositions légales en vigueur, l'Organisateur s'engage à ce que le Consommateur puisse payer en espèces et par au moins un moyen de paiement électronique.

2° Pour des raisons pragmatiques, l'Organisateur peut imposer pendant le festival l'utilisation de son propre Moyen de paiement, à condition de communiquer clairement à ce sujet, préalablement à la conclusion du contrat du titre d'accès avec le Consommateur, de respecter les règles en matière d'indication des prix et d'organiser ce moyen de paiement propre de façon à ce qu'il ne constitue pas une pratique commerciale déloyale.

L'Organisateur réévalue régulièrement la nécessité d'utiliser un Moyen de paiement propre afin de préférer les moyens de paiement classiques à savoir les espèces et les moyens de paiement électroniques.

3° Le Moyen de paiement propre peut être rechargé en espèces et par moyen de paiement électronique (cartes bancaires, etc.) sans être soumis à un montant minimum.

3) L'utilisation du Moyen de paiement propre au festival

1° Si des coûts sont prélevés pour l'utilisation d'un Moyen de paiement propre et/ou pour le remboursement d'un solde se trouvant sur le moyen de paiement propre, l'Organisateur en informe par écrit les Consommateurs sur le site internet de l'Organisateur et avant l'activation du moyen de paiement propre, de manière claire et transparente. En tout état de cause, ces coûts doivent être strictement proportionnés, transparents pour le Consommateur et justifiés. L'ensemble des coûts réclamés au Consommateur pour l'utilisation et le remboursement du Moyen de paiement propre ne peut être supérieur à la valeur d'une consommation standard sur le festival ou d'un bon pour une consommation standard si l'Organisateur met en place une monnaie virtuelle.

2° Le Consommateur doit avoir la possibilité de dépenser l'entièreté des montants chargés sur le Moyen de paiement propre ainsi que de récupérer l'intégralité du solde restant sans exigence d'un solde minimum après déduction des éventuels coûts de remboursement.

3° La procédure et l'éventuel coût pour récupérer le solde sont communiqués de façon claire et transparente par écrit à chaque fois que le Consommateur charge de l'argent sur le Moyen de paiement propre (en caisse, via une application électronique, etc.).

4° La procédure de remboursement doit permettre au Consommateur moyen de récupérer facilement son argent. Cette demande peut être effectuée au plus tard à partir du troisième jour ouvrable après le dernier jour du festival. Le jour de l'ouverture de la période pour demander un remboursement (ci-après « la Période de remboursement »), l'Organisateur informe via email, sur son site internet, sur ses réseaux sociaux, sur l'application électronique du festival le cas échéant, que la Période de remboursement est ouverte et de la date de clôture de cette Période de remboursement. La demande de remboursement

peut se faire pendant un mois minimum à partir de l'ouverture de la Période de remboursement. Le remboursement doit intervenir dans un délai de maximum 7 jours suivant la demande de remboursement.

4) Monnaies virtuelles

1° L'Organisateur qui met en place une monnaie virtuelle (par exemple des « Coins ») pendant la durée de l'évènement doit afficher les prix à la fois en euro et dans la monnaie virtuelle du festival sur tous les affichages de prix et sur l'application électronique du festival le cas échéant.

2° Des chiffres ronds sont utilisés pour assurer une conversion facilement compréhensible entre les prix en euros et la monnaie virtuelle.

3° Les achats de monnaie virtuelle ne sont pas soumis à un montant minimum.

Article 2. Adhésion

L'Organisateur qui s'engage à respecter le présent code de conduite informe le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie par écrit ou sur support durable de leur adhésion. A cette fin, un formulaire d'adhésion est mis à sa disposition sur le site internet du SPF Economie².

L'Organisateur qui souhaite mettre fin à son adhésion au présent code de conduite, le signale au SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie au moyen du formulaire mis à leur disposition sur le site internet du SPF Economie..

Article 3. Promotion du code de conduite et d'une application correcte des dispositions réglementaires relatives à la protection du Consommateur

1° L'Organisateur qui s'engage à respecter le présent code de conduite le fait largement savoir.

Il le fait notamment :

- de façon claire sur son site internet, en reproduisant l'intégralité du texte du présent code de conduite ;
- par une mention dans ses conditions générales, faisant état des différentes manières dont le Consommateur peut obtenir ou consulter le code de conduite ;

A la simple demande du Consommateur, un exemplaire du code de conduite lui sera immédiatement fourni sur un support écrit.

2° Les Fédérations incitent leurs membres à signer le présent code de conduite. Elles informent le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie des initiatives qu'elles prennent à ce sujet.

Le code de conduite est repris sur le site web des Fédérations dans sa version intégrale.

² <https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/reglementation/codes-de-conduite/codes-de-conduite-accords-dans>

Article 4. Entrée en vigueur

L'Organisateur adhérent au présent code de conduite s'engage à son application immédiate.