



COMITÉ SOCIAL & ÉCONOMIQUE ÉPIC SNCF

Campus Acrobates
1/7, place aux Étoiles
93212 La Plaine Saint-Denis CEDEX

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (Version du 14/02/2019)

Article 1 : Préambule

Veillez lire attentivement les présentes conditions générales de vente.

Ces conditions générales de vente régissent les relations entre le CSE ÉPIC SNCF (Comité Social et Économique ÉPIC SNCF) dont le siège social est sis à la PLAINE SAINT-DENIS (93212), 1/7 place aux Étoiles, enregistré sous le numéro de siren : 334 993 250 00151, et les bénéficiaires des prestations effectuant une commande sur le site internet accessible à l'adresse : www.cseepicsncf.com, ainsi que pour toute commande reçue au moyen d'un formulaire papier à compléter.

Toute commande effectuée suppose l'acceptation préalable et sans restriction des présentes conditions générales de vente. Le fait pour l'ouvrant droit de cocher la case : « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » signifie qu'il a, non seulement pris connaissance des présentes conditions générales, mais également en a accepté les termes. À défaut de cocher la case prévue à cet effet, l'ouvrant droit ne pourra pas passer de commande.

Le CSE ÉPIC SNCF se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier, à tout moment, les présentes conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente qui s'appliquent et qui vous sont opposables sont celles en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente.

Article 2 : Identification du vendeur

Le CSE ÉPIC SNCF : Comité d'Établissement dont le siège est sis à la PLAINE SAINT-DENIS (93212), 1/7 place aux Étoiles, enregistré sous le numéro de siren : 334 993 250 00151.

Pôle « Loisirs et Culture » :

Adresse postale : Campus Acrobates, Bâtiment Cap Lendit, 1/7 place aux Étoiles, 93212 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX.

Adresse du site internet : www.cseepicsncf.com

Adresse courrier électronique : contact@cseepicsncf.com

Numéro de la permanence téléphonique : 01 83 66 23 30, du lundi au vendredi, de 9 h à 11 h 30

Accueils physiques :

La Plaine Saint-Denis : campus Acrobates, du lundi au jeudi, de 12 h 30 à 14 h 30

Clichy-la-Garenne : Innovia, les lundi, mardi et jeudi, de 12 h 30 à 14 h 30

Lyon : Tour Oxygène, les lundi, mardi, jeudi, de 10 h à 13 h 30

Lyon : Incity, le lundi, de 11 h 30 à 13 h 30

Marseille : CPRP, les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 11 h 30 à 13 h 30

Article 3 : Identification des bénéficiaires et changement de situation

Les ouvrants droits et leurs ayants droit bénéficient des prestations proposées par le CSE ÉPIC SNCF.

3.1. Les ouvrants droits

Les ouvrant droits sont définis ainsi qu'il suit :

- Salariés dépendant de l'ÉPIC SNCF ;
- Salariés du CSE ÉPIC SNCF, en CDI ou CDD ;
- Salariés en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage dépendant de l'ÉPIC SNCF ;
- Salariés en congé parental, congé sabbatique et création d'entreprise dépendant de l'ÉPIC SNCF ;
- Retraités dépendant de l'ÉPIC SNCF jusqu'à la fin de l'année civile de la date de son départ ;
- Salariés de l'UCANSS rattaché à la CPRP.

Il est précisé que :

Les salariés titulaires d'un CDD (contrat à durée déterminée), d'un contrat de professionnalisation, les apprentis et les stagiaires bénéficient de l'accès aux activités subventionnées du CSE dès leur 1^{er} jour de travail.

Les salariés en congé sabbatique, congé pour création d'entreprise, congé parental et les agents en service libre bénéficient de l'accès aux offres du CSE, à tarif subventionné, à la condition d'être à l'effectif de l'ÉPIC SNCF au 30/11 de l'année précédente (année n-1).

3.2. Les ayants droit

- Le conjoint marié,
- Le concubin ou la personne liée par un Pacs, à condition qu'elle soit domiciliée à la même adresse que celle de l'ouvrant droit,
- Les enfants jusqu'à l'âge de 18 ans, à charge ou non (hors IFE),
- Les enfants à charge jusqu'à l'âge de 21 ans, s'ils poursuivent des études ou sont dans l'impossibilité de travailler en raison d'un handicap (hors IFE),
- Les enfants du compagnon ou de la compagne de l'ouvrant droit à condition qu'ils soient domiciliés à la même adresse, jusqu'à l'âge de 18 ans, à charge ou non (hors IFE) ou à charge jusqu'à l'âge de 21 ans, s'ils poursuivent des études ou sont dans l'impossibilité de travailler en raison d'un handicap (hors IFE).

3.3. Inscription

Les ouvrants droits sont responsables des données qu'ils renseignent et de la mise à jour de celles-ci qui sont soumises à validation par le CSE ÉPIC SNCF pour qu'elles soient effectives (naissance, changement de situation, changement de domicile...)

Pour s'inscrire au CSE ÉPIC SNCF, les ouvrants droits doivent impérativement :

- Dépendre du périmètre du CSE ÉPIC SNCF ;
- Renseigner la **fiche d'inscription au CSE ÉPIC SNCF**, accessible depuis la page du site : www.cseepicsncf.com/comment-s-inscrire
- une fois la fiche d'inscription renseignée, les ouvrants droit doivent transmettre la fiche d'inscription et pièces justificatives à l'adresse suivante : inscription@cseepicsncf.com

Pièces justificatives à transmettre accompagnées de la demande d'inscription :

Copie du haut du bulletin de salaire ou la copie du contrat de travail pour les nouveaux embauchés	Ouvrant droit
Copie du livret de famille	Conjoint(e) marié(e) Enfants
Carte de circulation Copie du livret de famille	Enfants du compagnon ou de la compagne à condition qu'ils soient domiciliés à la même adresse que celle de l'agent.
Justificatif de domicile (copie facture EDF, copie avis d'imposition ...)	Concubin (e) ou la personne liée par un Pacs, à condition qu'elle soit domiciliée à la même adresse que celle de l'agent.

3.4. Changement de situation

Pièces justificatives à transmettre par les ouvriers :

Les nouvelles pièces justificatives sont à transmettre à l'adresse suivante : inscription@cseepicsncf.com

Mutation	Copie du document E630
Naissance	Copie de l'acte de naissance
Déménagement	Justificatif de domicile
Situation familiale	Justificatif selon la situation

Article 4 : Prestations proposées au titre des activités sociales et culturelles par le CSE ÉPIC SNCF

Les prestations au titre des activités sociales et culturelles proposées par le CSE ÉPIC SNCF en France et / ou à l'étranger sont vendues dans un délai d'inscription imparti et dans la limite des places disponibles.

Ces prestations sont classées par catégories :

Arts et spectacles :

Arts : exposition, animation, conférence.

Spectacle : concert, ciné-concert, spectacle, magie, opéra, humour, cirque, théâtre, festival.

Loisirs :

Billetterie loisirs : parc de loisirs, bon d'activité sans date.

Sport : match sportif, course sportive, activité découverte sportive.

Jeunesse : stage et journée.

Sorties : dîner spectacle, restaurant, visite, jeux.

Week-ends et tourisme

Week-ends

Escapades

Séjours et circuits

Offre de location

Vente flash

Article 5 : Prestations proposées par Meyclub accessible via My e-CE

Les prestations auxquelles il est possible d'accéder via l'onglet MY e-CE, sont proposées directement par un prestataire extérieur, Meyclub à des prix négociés par le CSE ÉPIC SNCF, le CSE agissant, dans ce cas précis, en qualité d'intermédiaire.

L'ouvrier droit accède à l'offre en ligne proposée par le prestataire et peut choisir l'activité qu'il souhaite acheter. La vente est conclue directement entre l'ouvrier droit et le fournisseur sans intervention du CSE ÉPIC SNCF qui ne saurait être tenu responsable pour une quelle cause que ce soit dans le cadre de ces activités.

Outre des tarifs négociés pour les prestations proposées, le CSE subventionne deux activités :

- Les tickets de cinéma, subvention de 3 € par ticket de cinéma à raison de 6 tickets par trimestre.
- 1 mois / 1 envie, chaque mois, le CSE subventionne une activité selon une thématique dédiée.

Liste des thématiques pour le premier semestre 2019 :

Janvier : chèques vacances (offre CSE)
Février : croisières
Mars : camping en mobil-home
Avril : concert et spectacle
Mai : thalasso & bien être
Juin : cinéma

Article 6 : Modalités de vente des prestations du CSE ÉPIC SNCF

Les ouvriers droits se connectent sur le site www.cseepicsncf.com et accèdent au catalogue numérique des offres, pour profiter des offres proposées par le CSE ÉPIC SNCF, l'ouvrier droit se connecte via un espace privé avec ses codes d'accès : <https://www.activites.ceepicsncf.com/shop-ce>

Article 7 : Modalités et calcul des subventions pour les activités

7.1. Les activités subventionnées

La commission des activités sociales et culturelles qui se réunit entre deux et quatre fois par an détermine quelles sont les activités qui sont subventionnées, le montant des subventions ainsi que les critères d'attributions.

La commission a déterminé :

Activités subventionnées à 50 % et plus	Activités subventionnées à 100 %	Subventions spécifiques pour chaque prestation selon le budget global alloué.	MY e-CE Offres spécifiques à tarif subventionné par trimestre civil (impossibilité de reporter ses droits sur la période suivante)
Sport		Tourisme	Cinéma : 6 tickets à tarif subventionné soit 24 tickets par an
Journées découvertes	Animations diverses	Week-end / séjours	1 mois / 1 envie avec une offre privilégiée thématique
Spectacles	Journées jeunesse	Voyages en France ou à l'étranger	
Billetterie		Stages jeunesse	
Coup de cœur			
Vente flash			

Les aides sociales proposées par le CSE ÉPIC SNCF sont :

ALSH	Séjours scolaires	IFE	Chèques-vacances
Participation aux frais d'inscription aux accueils de loisirs sans hébergement : subvention de 50 % dans la limite de 10 € / jour plafonné à 35 jours par enfant par an	Participation aux frais d'inscription : subvention de 50 % dans la limite de 10 € / jour sans limite de jour	Participation aux frais de scolarité des enfants qui poursuivent des études supérieures (sur la base d'un barème établi par le CCGPF chaque début d'année civile)	Subventionnement avec participation selon le quotient familial

7.2. Calcul du montant de la subvention accordée par le CSE ÉPIC SNCF

Pour déterminer la subvention accordée par le CSE, il est appliqué le critère du quotient familial.

Son calcul s'effectue de la manière suivante :

$$\text{QUOTIENT FAMILIAL} = \frac{\text{Revenu brut global des impôts (N-1)} - \text{pension(s) alimentaire(s) versée(s)}}{\text{Nombre de parts fiscales}}$$

Le revenu brut global, la pension alimentaire versée et le nombre de parts fiscales figurent sur l'avis d'imposition.

QF1	Quotient inférieur à 13 356 €
QF2	Quotient compris entre 13 357 € et 20 034 €
QF3	Quotient supérieur à 20 035 € ou non présentation de l'avis d'imposition

Article 8 : Modalités de commande

Les ouvrants droits ont la possibilité de commander sur le site internet à l'adresse www.cseepisncf.com ou bien par formulaire papier.

Les activités sont répertoriées par fiche produit présentant l'ensemble des informations nécessaires (description de l'activité, prix de l'activité, modalités de livraison, modalités de paiement).

Chaque prestation proposée par le CSE ÉPIC SNCF doit faire l'objet d'une précommande par l'ouvrant droit.

Un panier ne peut pas être composé de plusieurs activités. Si l'ouvrant droit souhaite commander plusieurs activités, il doit recommencer le processus pour chaque activité.

Pour passer la précommande, l'ouvrant droit doit disposer d'une adresse email et d'un moyen lui permettant d'imprimer les documents (billetterie, documents de voyage ou confirmation d'activité, ...) qui lui seront adressés une fois la commande intégralement payée.

L'ouvrant droit garantit que son compte bancaire présente la provision nécessaire en vue de procéder à la précommande.

Le CSE étudie chaque précommande et procède à l'acceptation ou au refus de ladite précommande conformément aux présentes CGV.

L'ouvrant droits est informé par courrier électronique de l'acceptation ou du refus de la précommande par le CSE.

En cas de validation définitive, l'ouvrant droit doit procéder au paiement du prix correspondant.

Concernant les voyages :

L'ouvrant droit pourra se voir demander de communiquer les informations suivantes pour chaque participant au voyage : nom, prénom, date de naissance, référence du passeport, nationalité et toute information éventuellement demandée par les prestataires du CSE ÉPIC SNCF.

L'ouvrant droit doit s'assurer que les informations qu'il donne sont scrupuleusement identiques à celles figurant sur les pièces d'identité des voyageurs et sur tout autre document nécessaire au voyage (visa, formulaire...)

La commande est passée par l'ouvrant droit au nom et pour le compte de l'ensemble de la famille qu'il inscrit. L'ouvrant droit garantit donc qu'il a tout pouvoir pour représenter l'ensemble des personnes inscrites et que celles-ci remplissent les conditions pour pouvoir bénéficier et participer aux prestations objet de la commande (visa, document d'entrée dans le pays ...)

Article 9 : Modalités d'attribution des prestations / Compteurs

Les critères d'attribution définis par la commission sont les suivants :

9.1. Pour l'offre tourisme : séjour, circuit, croisières et camping

Afin de permettre au plus grand nombre d'ouvrants droit d'en bénéficier, d'une part l'ouvrant droit doit faire un choix parmi le catalogue proposé et ne doit s'inscrire qu'à un seul séjour ou circuit ou croisière ou camping de l'offre tourisme en cours, et d'autre part le CSE tient compte d'un historique des ouvrants droit ayants déjà bénéficié de l'offre tourisme sur les deux années précédentes en vue de sélectionner ceux pouvant être éligibles, incluant les offres de Meyclub via le portail My e-CE 1 mois / 1 envie : croisières et camping.

Ensuite, le CSE prend en compte l'ordre d'enregistrement des précommandes dans la période d'inscription prévue, qui débute à la date de mise en ligne de l'offre tourisme proposée et qui prend fin à la date limite d'inscription fixée.

Le cas échéant, le CSE informera les ouvrants droits via son site que les pré-commandes pour telle ou telle activité ou prestation sont complètes. Il procédera donc à la confirmation des précommandes selon les modalités prévues.

Depuis le mois de décembre 2018, le CSE ÉPIC SNCF procède à un tirage au sort par voie d'huissier de justice afin de sélectionner les participants à l'offre tourisme, parmi ceux dont la précommande a été confirmée après consultation de l'historique des participants.

9.2. Pour l'offre weekends :

Afin de permettre au plus grand nombre d'ouvriers droit d'en bénéficier, d'une part l'ouvrier droit doit faire un choix parmi le catalogue proposé et ne doit s'inscrire qu'à un seul week-end en cours, et d'autre part le CSE tient compte d'un historique des ouvriers droit ayant déjà bénéficié de week-ends sur les deux années précédentes en vue de sélectionner ceux pouvant être éligibles.

Ensuite, le CSE prend en compte l'ordre d'enregistrement des précommandes dans la période d'inscription prévue, qui débute à la date de mise en ligne des week-ends proposés et qui prend fin à la date limite d'inscription fixée.

Le cas échéant, le CSE informera les ouvriers droits via son site que les pré-commandes pour telle ou telle activité ou prestation sont complètes. Il procédera donc à la confirmation des précommandes selon les modalités prévues.

Depuis le mois de décembre 2018, le CSE ÉPIC SNCF procède à un tirage au sort par voie d'huissier de justice afin de sélectionner les participants aux week-ends, parmi ceux dont la précommande a été confirmée après consultation de l'historique des participants.

9.3. Pour toutes les autres activités

Un compteur est ouvert par ouvrier droit depuis le 1^{er} février 2018 concernant les activités de loisirs, sorties, ateliers, visites, spectacles des rubriques « Arts et spectacles et Loisirs » du site internet.

Il concerne les activités :

- Billetterie loisirs
- Sport
- Jeunesse
- Spectacle
- Arts
- Sorties

Exemple : l'ouvrier droit qui a bénéficié d'un concert depuis le 1^{er} février 2018, verra son historique catégorie « spectacle » dans la rubrique « Arts et spectacles » crédité d'1 point.

Il ne sera donc pas prioritaire pour accéder à l'attribution d'un autre spectacle. En revanche, il restera éligible pour l'attribution d'une autre prestation de cette rubrique « Arts et Spectacles » telle qu'une exposition, qui elle créditera le compte « art » dans la rubrique « Arts et Spectacles ».

Il est précisé que toute absence non justifiée entraînera l'attribution d'un point dans l'historique.

Le CSE prend en compte l'historique de chaque ouvrier droit depuis le 1^{er} février 2018, consultable par le CSE sur le logiciel de gestion des activités sociales, c'est-à-dire le nombre d'activités dont a bénéficié l'ouvrier droit ainsi que la nature de chaque activité.

Concernant les ventes flash :

Un compteur spécifique pour les ventes flash est mis en place. Il est annuel et remis à jour chaque mois de janvier.

Quelle que soit la prestation dénommée vente flash chacune génère un point et l'ouvrier droit ayant le moins de point est prioritaire dans la vente flash sollicitée.

L'attribution du point ne se fait que dans le compteur spécifique « vente flash ».

La vente flash prend en compte également l'ordre d'arrivée de la commande afin d'attribuer le produit de la vente.

Article 10 : Prix

Le prix proposé par le CSE est un prix moyen avec subventionnement. La subvention est appliquée, soit sur le prix conseillé par le prestataire du produit en France, soit sur le prix moyen généralement constaté auprès d'une sélection de sites représentatifs spécialisés.

Article 11 : Modalités de paiement

Les paiements des achats en ligne s'effectuent au moyen d'une carte de paiement. La liste des cartes acceptées est indiquée lors de l'achat.

Le logiciel des activités sociales et culturelles dispose d'un système intégré de paiement en ligne par carte bancaire sécurisé et géré par le prestataire.

Après chaque validation d'inscription, le CSE indique les modalités de paiement possibles en ligne ou au comptoir dans les accueils du CSE par CB, chèque ou espèces.
Selon le type d'activité, il peut être possible de payer en une fois ou plusieurs fois (par exemple sur les séjours et week-ends).

11.1. Pour les activités à la journée

Après la confirmation d'une inscription à une activité à la journée telles que sorties, journées découverte, sports, visite, ateliers, spectacle, exposition, stages jeunesse..., le délai de paiement est de 7 jours calendaires à compter de la confirmation de l'inscription par le CSE.

11.2. Pour les week-ends, séjours, circuits

Après la confirmation d'une inscription à un week-end, séjour ou circuit, l'ouvrant droit a la possibilité de :

- Régler en une seule fois en ligne par CB ou aux accueils, espaces culturels par CB, chèque ou espèces
- Bénéficier d'un paiement échelonné sans frais suivant un calendrier défini par le CSE. Les échéances mensuelles sont identiques à condition que l'ouvrant droit respecte les dates de règlement fixées.

Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

Exemple : Validation d'une inscription le 14 mars pour le séjour en Crête d'un montant total de 1 496 € pour 4 personnes, (2 adultes et 2 enfants) pour un départ le 21 juillet.

Un paiement en 4 fois a été accordé, le calendrier est le suivant :

- Le 21/03 – 374 €
- Le 21/04 – 374 €
- Le 21/05 – 374 €
- Le 21/06 – 374 €

Total payé : 1 496 €

11.3. ANCV – Chèques vacances

Le paiement doit s'effectuer en 1 ou 3 fois à la validation de la commande par le CSE, dans les 7 jours calendaires qui suivent. À défaut, la commande sera annulée et non effectuée auprès de l'ANCV.

Article 12 : Absence de droit de rétractation :

Il est rappelé que le droit de rétractation prévu par l'article L.221-18 du Code de la consommation, n'est pas applicable aux contrats visés aux articles L.221-2,5° et L.221-28,12°.

Article 13 : Conditions d'annulation et modalités de remboursement

Pour toutes les prestations proposées par le CSE, la validation des précommandes par le CSE est ferme et définitive.

Il est rappelé que l'absence de paiement de la prestation commandée, l'absence de présentation des documents demandés pour un voyage (passeport valide, visa...) sont des motifs d'annulation qui entraîneront des frais à la charge de l'ouvrant droit.

13.1. Conditions d'annulation de l'offre week-ends et tourisme

Si l'ouvrant droit annule la prestation qu'il a achetée :

Les conditions d'annulation appliquées sont celles du prestataire. Elles sont consultables sur le site internet du CSE au terme de chaque fiche descriptive de séjour et seront rappelées lors de votre inscription définitive.

Le remboursement de la prestation annulée s'effectuera par virement selon les conditions du prestataire et sous réserve du dépôt complet du dossier avec les pièces justificatives demandées par l'assureur.

Il est rappelé que toute arrivée tardive ou départ anticipé d'un séjour ou d'une activité ne pourra donner lieu à un remboursement partiel ou total ou à une compensation de la part du CSE et ce quel qu'en soit le motif.

Si le CSE annule la prestation proposée

Le prestataire du CSE peut être amené à annuler une activité de l'offre week-ends et tourisme. Dans ce cas, l'ouvrant droit pourra choisir entre le remboursement intégral des sommes versées ou une proposition de séjour équivalente à une autre période.

13.2 Conditions d'annulation des autres prestations

Si l'ouvrant droit annule la prestation qu'il a achetée :

Pour la billetterie spectacles : (concert, ciné concert, dîner spectacle, magie, opéra, humour, cirque, courses automobiles, théâtre, conférences, expositions, festivals, musées ainsi que pour la billetterie loisirs : jeux, exposition, exposition vente, découverte, sorties, parcs de loisirs (à thème, animalier, aquatique, d'attractions), les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Pour les activités à la journée ou demi-journée (sorties jeunesse, sport, ateliers divers), une annulation moins de 15 jours avant le début de l'activité entraîne la perte totale des sommes engagées par les participants.

Pour les autres demandes d'annulation, le CSE étudiera les possibilités d'un remboursement.

Si le CSE annule la prestation proposée

L'ouvrant droit pourra choisir entre le remboursement intégral des sommes versées sera effectué ou une proposition d'activité équivalente sera faite à une autre période.

Article 14 : Conformité des produits ou services

Les renseignements mentionnés sur chaque fiche produit sont ceux communiqués au CSE ÉPIC SNCF par les prestataires auprès desquels les produits ou services sont acquis.

En cas de non-conformité de la prestation, l'ouvrant droit peut soumettre sur contact@cseepicsncf.com une réclamation circonstanciée accompagnée d'éléments probants (photos...) qui sera dirigée vers le prestataire par le CSE ÉPIC SNCF.

Il est rappelé que les événements et spectacles se déroulent sous la seule responsabilité de leur organisateur.

En cas de changement de la prestation (déroulé, date), l'ouvrant droit sera informé par courrier électronique.

Article 15 : les assurances

15.1. Concernant les voyages, circuits et week-ends

Une assurance multirisque bagage et annulation est souscrite systématiquement par le CSE pour tous les séjours hors France métropolitaine. Elle est incluse dans la proposition tarifaire et il n'y a pas de possibilité d'y renoncer.

Selon le séjour choisi, les garanties prévues par l'assurance seront détaillées lors de la confirmation de la commande et dans le carnet de voyage remis à l'ouvrant droit.

15.2. Concernant les autres activités

Le CSE a sa propre assurance pour couvrir les pratiques de tous types de loisirs des bénéficiaires du CSE. En cas d'activités spécifiques, l'assurance du prestataire est complémentaire.

Article 16 : Litiges

Les présentes CGV seront exécutées conformément au droit français. En cas de litige, l'ouvrant droit s'adressera par priorité au CSE ÉPIC SNCF pour obtenir une solution amiable.

Article 17 : Divers

17.1. Accessibilité aux activités

Certaines activités sont accessibles aux personnes à mobilité réduite ou avec un handicap, un pictogramme l'indique sur le site internet ou le magazine.

En outre, les services du CSE peuvent être consultés sur les activités offrant cette accessibilité.

17.2. Point particulier concernant la billetterie

Il est précisé que pour les prestations faisant l'objet de billetterie (concert, ciné concert, dîner spectacle, magie, opéra, humour, cirque, courses automobiles, théâtre, conférences, expositions, festivals, musées, jeux, exposition, exposition vente, découverte, sorties, parcs de loisirs (à thème, animalier, aquatique, d'attractions), les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés, ni remboursés, y compris en cas de vol ou perte, sauf en cas d'annulation de l'événement.

17.3. Courtoisie

Les bénéficiaires des prestations sont invités à respecter les règles élémentaires de courtoisie dans leurs échanges oraux et écrits avec le personnel et les élus du CSE.

À défaut, le CSE se réserve la possibilité de suspendre temporairement les prestations à l'ouvrant droit concerné.