

Saint-Gall, le 23 avril 2020

Recommandations pratiques pour le traitement des billets en cas de report ou annulation de manifestations

Principes :

- La SMPA recommande le maintien de la valeur des billets achetés, soit en conservant la validité du billet original, soit en permettant l'échange contre un nouveau billet, directement ou au moyen d'un bon.
- Les conditions générales des sociétés de billetterie et de l'organisateur prévoient généralement que les billets émis restent valables en cas de report et qu'ils peuvent être retournés en cas d'annulation.

Manifestations individuelles reportées :

- Les billets conservent leur validité.
- En cas d'empêchement à la date de report, vérifier la couverture d'assurance (assurance annulation, ménage, voyage etc.) ou revendre le billet par l'intermédiaire de portails de revente officiels et équitables (par exemple www.fansale.ch pour les billets émis par Ticketcorner)
- Remboursement uniquement dans des cas exceptionnels justifiés (voir manifestations individuelles annulées)

Manifestations individuelles annulées :

- Les billets sont remboursés en espèces ou sous forme de bons
- Si un remboursement sous forme de bon est offert, un délai est imparti au détenteur du billet pour choisir entre le bon et le remboursement en espèces
- Bon de valeur correspondante au prix du billet, valable pour une autre manifestation du même organisateur
- Remboursement du prix du billet après une déduction de CHF 5 pour couvrir l'importante charge de travail liée au processus de retour, avec possibilité de faire don d'une partie du prix du billet

Manifestations d'été reportées (festivals et séries de concerts) :

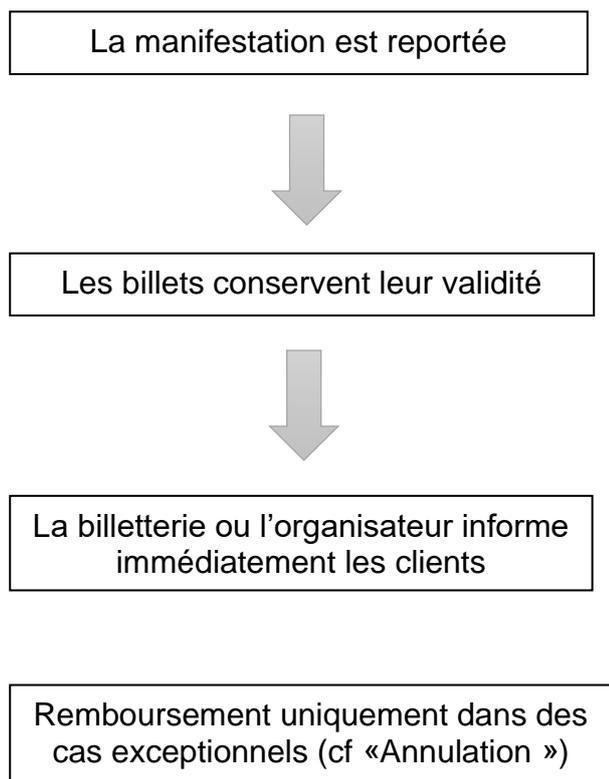
- Les billets conservent leur validité
- En cas d'empêchement à la date de report, vérifier la couverture d'assurance (assurance annulation, ménage, voyage etc.) ou revendre le billet par l'intermédiaire d'un portail de revente officiel (par exemple www.fansale.ch pour les billets émis par Ticketcorner)
- Remboursement uniquement dans des cas exceptionnels justifiés (voir manifestations individuelles annulées)

Manifestations d'été annulées (festivals et séries de concerts) :

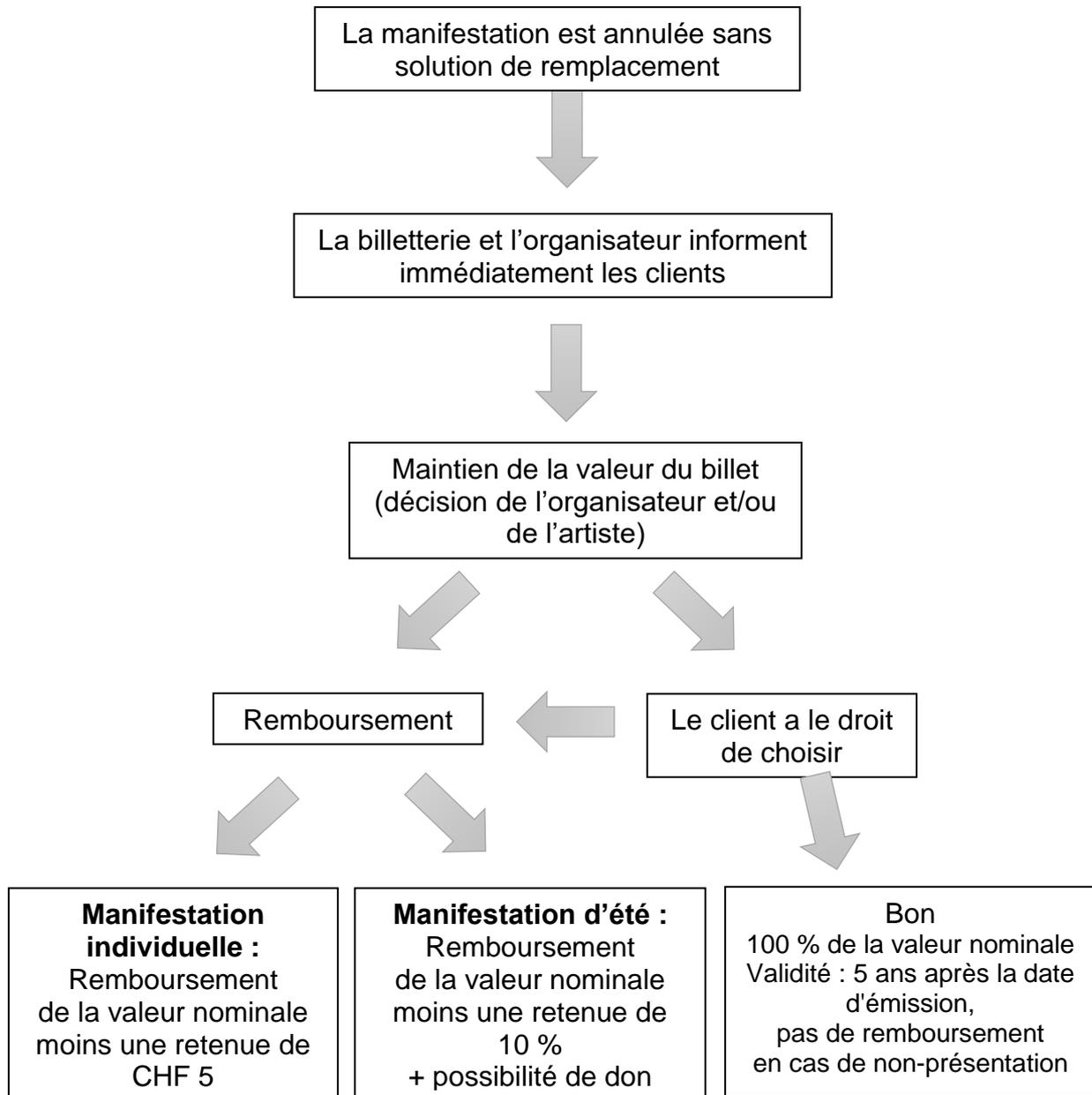
- Les billets sont remboursés en espèces ou sous forme de bon.
- Si le remboursement sous forme de bon est offert, un délai est imparti au détenteur du billet pour choisir entre le bon et le remboursement en espèces
- Bon de valeur correspondante au prix du billet, valable pour une autre manifestation du même organisateur
- Remboursement du prix du billet avec une retenue de 10 % pour couvrir l'importante charge de travail liée à la gestion des retours, ainsi qu'à titre de (petite) contribution aux importants versements anticipés effectués sur les 12 derniers mois. Possibilité de faire don d'une partie du prix du billet

Les mesures, processus et modèles en un coup d'œil :

a. Report (1ère priorité)



b. Annulation (2ème priorité)



Contact :

Christoph Bill, Président, christoph.bill@smpa.ch, Tel. 062 745 90 60

Stefan Breitenmoser, Gérant, stefan.breitenmoser@smpa.ch, Tel. 071 552 20 34

À propos de la SMPA :

L'association Swiss Music Promoters Association (SMPA) regroupe les principaux organisateurs suisses de concerts, shows et festivals. L'année dernière, ses 44 membres ont organisé quelque 1'900 manifestations dans toutes les régions du pays, attirant 5,5 millions de visiteurs. Nos membres supportent eux-mêmes le risque commercial de ces événements ; le soutien public à la culture « pop » est marginal.

L'industrie du divertissement est un facteur économique important pour la Suisse et garantit des emplois et des places de formation. Nos membres offrent chaque année à environ 23'000 bénévoles une activité de loisir significative dans le cadre de leurs manifestations. À cela s'ajoute son engagement en faveur de la culture : la proportion d'artistes suisses engagés dans des manifestations est en constante augmentation.