

## Accord sur les niveaux de service de TICKETINO SA envers des organisateurs

### 1. Possibilités de contact et disponibilité

TICKETINO est là pour vous! Les possibilités de contact suivantes sont à votre disposition en tant qu'organisateur/organisatrice:

- e-mail : [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com)
- téléphone pour organisateurs/organisatrices : +41 43 500 40 80

Notre service clients est joignable les jours ouvrés de 8h00 à 18h00. En dehors de ces heures d'ouverture, ainsi que les week-ends et les jours fériés, vous pouvez nous laisser un message et nous vous rappellerons le plus vite possible. Un spécialiste TICKETINO à la formation technique s'occupe des urgences qui surviennent le week-end entre 10h00 et 22h00 ; il est appelé si la situation d'assistance nécessite un traitement immédiat.

Veillez noter qu'un petit pourcentage de commandes de billets peut être difficile à obtenir. Dans la plupart des cas, ce sont des erreurs de fonctionnement, telles que des adresses électroniques mal saisies ou des interruptions de la connexion Internet, qui rendent impossible la livraison des billets. Nous vous recommandons donc de faire également référence au support TICKETINO sur vos chaînes. Les options de contact suivantes sont à la disposition des acheteurs de billets :

- e-mail : [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com)
- téléphone pour acheteurs/acheteuses de billets : 0900 441 441 (CHF 1.00/min.)

### 2. Délais de traitement des demandes des organisateurs

Un traitement rapide de vos demandes nous tient à cœur. Notre objectif est de répondre aux demandes des organisateurs dans un délai d'un jour ouvrable et aux demandes des acheteurs de billets sous deux jours ouvrables.

Les plans de salles simples sont généralement traités et numérisés par notre équipe dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des documents complets. Les plans de salles complexes nécessitent la création d'un projet avec l'approbation ultérieure de l'organisateur. La durée de traitement est prolongée en conséquence, c'est pourquoi nous vous demandons de prévoir un délai préalable suffisant.

### 3. Contrôle des entrées, box office et installation sur place

Sauf accord contraire, le contrôle des entrées sur place est à la charge de l'organisateur. Vous êtes donc chargé de veiller à ce qu'une infrastructure fonctionnelle, une connexion Internet stable, de l'électricité ou des dispositifs de contrôle des entrées chargés et du personnel formé soient disponibles sur place. Une liste de billets imprimée à l'avance et des téléphones mobiles de remplacement avec la TICKETINO ScanApp installée offrent une sécurité supplémentaire. Veuillez vous informer à ce sujet suffisamment tôt sur <https://organizer.ticketino.com/fr/landing-page-event-ready> et contactez notre service clients si vous avez des questions ou des doutes.

TICKETINO vous propose par défaut les options suivantes pour l'installation sur place :

- **Self-Scanning avec la TICKETINO ScanApp:** sur vos propres appareils Android ou iOS. Les instructions et les liens de téléchargement se trouvent sur <https://organizer.ticketino.com/fr/landing-page-event-ready>. Installez l'app de scanning quelques jours avant l'événement et testez les fonctions selon les instructions.
- **Contrôle visuel par liste Excel :** Les billets saisis peuvent être marqués très facilement à l'aide d'une liste Excel complète.
- **Contrôle de billets avec le client de navigateur TICKETINO :** Il suffit de se connecter dans le cockpit, de sélectionner l'événement et de débiter les billets avec ou sans lecteur de codes à barres. Le client peut être utilisé par les utilisateurs Windows et MAC et est compatible avec tous les navigateurs courants. Une connexion Internet stable est nécessaire.

Du matériel professionnel peut être obtenu sur demande pour le contrôle des entrées et la vente des billets sur place. Veuillez noter que seul un nombre limité de dispositifs de contrôle des entrées est disponible et qu'il n'existe aucun droit fondamental d'obtention de ces dispositifs. Les dispositifs de contrôle des entrées doivent être réservés **au moins 14 jours avant l'événement** via e-mail sur [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com). Si nécessaire, convenez d'un rendez-vous de formation avec un spécialiste TICKETINO. Les éventuels frais de transport ainsi que le matériel défectueux, manquant ou excessivement sale seront à la charge de l'organisateur. Veuillez également noter que l'équipement de contrôle des entrées doit être retourné dans les 3 jours ouvrables suivant l'événement. Dans le cas contraire, nous facturerons des frais de retard et le paiement de l'événement sera différé.

- **TICKETINO Box Office :** La configuration de base comprend un ordinateur portable avec logiciel correspondant. Selon les besoins, il peut être complété par des scanners manuels, des imprimantes de billets ou des imprimantes de badges. Vous trouverez de plus amples informations et des instructions sur : <https://organizer.ticketino.com/fr/landing-page-event-ready>
- **Scanners manuels professionnels :** Pour les grands événements, l'utilisation de scanners manuels professionnels peut être appropriée. Comparés aux smartphones, les scanners manuels se distinguent surtout par une plus longue autonomie de la batterie.

#### 4. Soutien des collaborateurs TICKETINO

L'équipe TICKETINO est à votre disposition gratuitement pour les demandes d'assistance générale durant les périodes de disponibilité mentionnées au point 1. Deux niveaux de service supplémentaires peuvent également être réservés. Veuillez vérifier la disponibilité des spécialistes correspondants **au moins 14 jours avant l'événement** via e-mail sur [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com).

- **Spécialiste individuel à distance** : Un collaborateur TICKETINO formé et informé individuellement sur votre événement est à votre disposition par téléphone ou avec accès à distance sur votre infrastructure PC.
  - Coût : CHF 90.00- par heure
- **Spécialiste individuel sur place** : Un collaborateur TICKETINO formé et informé individuellement sur votre événement est à votre disposition sur place.
  - CHF 150.– par heure
  - Frais de déplacement, de repas et d'hébergement en fonction des dépenses