

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Billetterie - Ville de La Roche sur Yon

PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de La Roche sur Yon billetterie.larochesuryon.fr par le client implique son acceptation sans réserve aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles de modifications sans préavis.

BILLETTERIE

Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils sont exempts de tous frais supplémentaires de gestion, de réservation, de livraison ou de transaction bancaire.

Le tarif fidélité est exclusivement réservé aux personnes qui achètent en simultanément au moins 5 représentations dans la saison en cours.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne billetterie.larochesuryon.fr est clôturé 60 minutes avant le début de la manifestation. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).

Pour tout achat sur le site de vente en ligne www.billetterie.larochesuryon.fr, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement.

Preuves d'achat, ils sont, soit imprimés par l'acheteur, soit téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, l'acheteur devra présenter à l'entrée dans la salle, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au Cyel, 10 rue Salvador Allende 85000 La Roche sur Yon, la preuve d'achat sera remise en main propre à l'acheteur, ou adressé par mail à l'adresse qu'il aura indiquée.

Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'évènement pour lequel ils sont valables.

Concernant les billets imprimés par l'acheteur, les informations figurant sur le billet ainsi que le code barre doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas acceptés et non valables. L'acheteur devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.

Un billet est uniquement valable pour la manifestation à laquelle il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle, le lieu de la manifestation, la date de la manifestation, l'heure de la manifestation.

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

TARIF

Le tarif fidélité est exclusivement réservé aux personnes qui achètent en simultanément au moins 5 représentations dans la saison en cours.

Le tarif groupe est applicable pour un achat simultané d'au moins 10 billets pour une même représentation.

Le tarif CE est applicable aux adhérents de comités d'entreprises et comités d'œuvres sociales, aux seniors inscrits dans le parcours culturel loisirs Entour'âge, sur présentation d'un justificatif : carte d'adhérent ...

Le tarif réduit est exclusivement réservé aux élèves du conservatoire et de l'école d'art, collégiens, lycéens et étudiants, demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux (AAH, RSA, ASPA), sur présentation d'un justificatif : carte d'élève ou attestation.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie.larochesuryon.fr sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à la Ville de La Roche-sur-Yon de gérer les services qui sont proposés via cette plateforme informatique.

Pour toute information ou afin d'exercer ces différents droits (accès, rectification, oubli, limitation, portabilité, opposition...), sur les traitements des données personnelles gérés par la Ville de La Roche-sur-Yon, les usagers peuvent contacter le responsable des traitements :

par mail : billetterie@larochesuryon.fr

ou par courrier signé à :

VILLE DE LA ROCHE SUR YON
Place du Théâtre BP 829
85021 LA ROCHE-SUR-YON Cedex

En cas de violation de droits constatée dans le traitement des données personnelles, l'utilisateur peut également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

COLLECTE DIRECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La plateforme peut être amenée à collecter différentes données personnelles afin de permettre de fournir le ou les services demandés.

Cette collecte est effectuée via une série de formulaires renseignés soit directement par vos soins lors de transactions « en ligne », soit par un opérateur billetterie et d'après les renseignements que vous lui fournissez.

ABONNEMENT [OU ADHESION]

Lors de la création de votre abonnement, l'adhérent donne son consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer la carte d'abonnement, obtenir des informations statistiques sur les abonnés/adhérents et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de fournir des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de documents par voie postale).

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires, la collectivité ne sera pas en mesure de fournir aux adhérents ces services proposés par nos soins et la création de l'abonnement ne sera pas possible.

Les usagers adhérents peuvent par ailleurs exercer leur droit d'opposition gratuitement et à tout moment en se contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

PROCEDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE

Afin de procéder à l'achat, notamment en ligne, l'utilisateur a le choix entre 2 procédures.

La création de compte permet de finaliser l'achat en créant un COMPTE CLIENT réutilisable qui permettra ensuite à l'utilisateur de s'identifier via son e-mail et un mot de passe personnel pour finaliser les transactions ultérieures mais aussi mettre à jour ses données personnelles, retrouver ses différentes transactions (billets, abonnements) et justificatifs de paiement.

La création de compte client implique son consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer le compte client, obtenir des informations statistiques sur les clients et, le cas échéant faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de fournir des services ou offres complémentaires.

En cas d'absence de fourniture de ces données obligatoires, la collectivité ne sera pas en mesure de fournir ce service l'utilisateur ne sera pas autorisé à créer de compte client sur notre plateforme.

L'utilisateur peut par ailleurs exercer son droit d'opposition gratuitement et à tout moment en contactant le service en charge de la billetterie à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

Si l'utilisateur ne souhaite pas créer de compte client ou ne souhaite pas communiquer ses différentes données, il peut opter pour un ACHAT RAPIDE. Cette procédure permet de ne communiquer que les informations minimales, obligatoires et nécessaires à la bonne exécution de la transaction bancaire : nom, prénom, e-mail. Le code postal est une information utilisée à des fins de statistiques.

BILLETS NOMINATIFS

Certains billets peuvent être nominatifs. En fournissant ces données (nom et prénom du détenteur), l'utilisateur accepte qu'elles puissent être uniquement utilisées à des fins de contrôle à l'entrée de l'événement concerné.

LISTES DE DIFFUSION

La plateforme de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- Newsletter générale : lettre d'information électronique destinée à informer sur les concerts événements activités proposés par la Ville de La Roche-sur-Yon
- Newsletter spécifique : lettre d'information électronique destinée à informer sur les différents type de représentations proposées (jeune public, conférence, mardi du Conservatoire...).

En cochant la ou les cases correspondantes sur les différents formulaires, l'utilisateur donne son consentement afin de pouvoir lui adresser le service correspondant.

Chaque envoi contient un lien http vous permettant de se désabonner à tout moment.

Les listes de diffusion sont gérées par la plateforme « Sendinblue ».

EXPLOITATION DES DONNEES COLLECTEES HORS DE NOTRE PLATEFORME

Les données collectées par la plateforme ne sont en aucun cas cédées ou commercialisées auprès de tiers.

Elles peuvent néanmoins, et le cas échéant être exploitées et transférées sur des applications tierces dans le cadre de différents traitements :

- *Pour le traitement de la transaction bancaire, lors de l'achat en ligne* : Lors de l'achat en ligne par carte bancaire, les données indispensables au traitement de la commande (nom, prénom, e-mail) sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme bancaire PAYGREEN en charge de ce traitement. Aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur notre plateforme lors de cette procédure.
- *Dans le cadre du routage des e-mails transactionnels* : Afin d'optimiser la délivrabilité de nos e-mails transactionnels (envoi de billets et abonnements, confirmation de création de compte...) et en utilisant la plateforme de routage d'e-mails.
- *Dans le cadre de l'exploitation des listes de diffusion* : Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, et de router les informations concernées.
- *Pour des opérations de contrôle de billets* : En cas de partenariat avec d'autres salles ou producteurs et dans le cas où les billets vendus sur la plateforme sont contrôlés par un autre système.
- *Dans le cadre d'analyses ou d'étude des ventes, des clients et abonnés/adhérents.*
- *Dans le cadre de la politique marketing et de la gestion d'activité* : la collectivité peut être amenée à effectuer des traitements automatisés (profilage) ou semi-automatisés (requête) sur les données collectées à des fins d'études statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'information ou d'offres commerciales sur nos activités.

Dans ce cadre, l'utilisateur peut exercer son droit d'opposition gratuitement et à tout moment en contactant la billetterie à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

- *Dans le cadre de notre analyse d'audience sur la plateforme* : Voir chapitre Gestion des cookies.

DUREE DE CONSERVATION

Les informations personnelles des usagers sont conservées sur nos systèmes aussi longtemps que nécessaire pour l'activité concernée, sauf demande de fermeture de compte et d'exercice du droit à l'oubli de l'utilisateur - et dans le respect et la limite des obligations légales de conservation de document relatives à notre activité commerciale.

Ainsi un compte client sans aucune activité constatée au-delà de 3 ans pourra être fermé et ses données anonymisées.

COLLECTE INDIRECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournis par des tiers.

Il s'agit uniquement de données de billetterie fournies par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : DIGITICK, DISPOBILLET, TICKETMASTER, BOX OFFICE... Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectués à l'entrée de l'événement.

GESTION DE COOKIES

La billetterie intègre un seul type de cookie permettant le tracking via la plateforme Google Analytics.

Les données sont collectées uniquement à des fins de statistiques et de monitoring général technique de la plateforme. La durée de conservation de ces données est de 26 mois.

L'utilisateur peut à tout moment modifier ses préférences et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « préférence cookie » présent en pied de page.

PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES

Tout paiement effectué à partir du site billetterie.larochesuryon.fr se fait exclusivement par carte bancaire après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée PAYGREEN.

Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou numéro d'abonné.

Les données personnelles et confidentielles collectées lors des transactions sont exclusivement destinées à la gestion des dossiers billetterie et fichiers abonnés et ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à un tiers.

L'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ses informations personnelles, en adressant un courrier libellé à l'adresse suivante :

VILLE DE LA ROCHE SUR YON
Place du Théâtre BP 829
85021 LA ROCHE-SUR-YON Cedex

ou par courriel à l'adresse billetterie@larochesuryon.fr

CONTACT

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante :

VILLE DE LA ROCHE SUR YON
Place du Théâtre BP 829
85021 LA ROCHE-SUR-YON Cedex

ou par courriel à l'adresse billetterie@larochesuryon.fr
Téléphone : 02 51 47 47 47

DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les ventes de billets et cartes d'abonnés effectuées sur le site billetterie.larochesuryon.fr sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

MENTIONS LEGALES

VILLE DE LA ROCHE SUR YON
Siège social : Place du Théâtre BP829 85000 LA ROCHE SUR YON Cedex

Directeur de la publication : Patrick DUVAL

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :
SARL SUPERSONIKS - 15, place Gaston Pailhou à Tours (37000)

Hébergeur du site billetterie.larochesuryon.fr
Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)