

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Saison culturelle de la ville de Pantin

PRÉAMBULE

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées pour l'achat de place(s) de spectacle(s) sur le site Internet de la Ville de Pantin « www.sortir.pantin.fr », dans le cadre de la saison culturelle.

Toute personne physique ou morale (ci-après désignée par « le client ») ayant effectué un achat de billet ou de produit sur le site de la ville de Pantin est invitée à lire attentivement les Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »). Elles définissent les relations contractuelles entre le Client et la Ville de Pantin, ainsi que les conditions applicables lors de l'achat en ligne.

La confirmation finale de la commande via le présent site internet entraîne la conclusion du contrat définitif. Cela implique l'acceptation sans réserve par le client aux présentes CGV, qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la Ville de Pantin et dont il reconnaît avoir préalablement pris connaissance à la validation de son achat.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat du billet. La Ville de Pantin se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis, dans toute la mesure permise par la loi.

Le Client reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques réalisés par le site « www.sortir.pantin.fr » et accepte que lesdits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite.

ARTICLE 1 – Commande et achat de billets

La billetterie en ligne est accessible via le site de la ville « www.sortir.pantin.fr » et permet d'acheter des places de spectacles (au minimum 1 et au maximum 15).

L'achat internet est possible jusqu'à trois heures avant la représentation du spectacle, dans la limite des places disponibles. Après ce délai, le client devra se présenter sur le lieu de représentation, 45 minutes avant le début de la représentation pour acheter un billet.

Tout achat est ferme et définitif. Aucune annulation après paiement des places par le client ne sera acceptée. (Voir [ARTICLE 6 – Conditions d'annulations](#))

ARTICLE 2 – Tarifs et abonnements

Les billets sont nominatifs et ne pourront être revendus à un prix supérieur (loi du 27 juin 1919).

2.1 Tarifs

Le prix des places s'entend en euro, toutes taxes comprises, tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix applicable.

Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis mais ils sont validés sur la base du tarif en vigueur au moment de l'achat après confirmation de notre part du règlement demandé. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

2.2 Tarifs réduits

Des tarifs spécifiques peuvent être accordés sous certaines conditions : moins de 30 ans, plus de 60 ans, demandeurs d'emploi, abonnés à des lieux partenaires, groupe de plus de 8 personnes, famille nombreuse, enseignants, personnes en situation de handicap et leur accompagnateur, et les bénéficiaires de minimas sociaux.

Les bénéficiaires de minima sociaux ne peuvent acheter de places en ligne et doivent contacter la billetterie.

Ces billets à tarifs préférentiels sont strictement personnels et sont accordés sur présentation d'un justificatif. Celui-ci pourra être demandé à tout moment et en tout état de cause par un représentant de la ville de Pantin.

La Ville de Pantin pourra refuser l'accès à la personne détentrice d'un billet à tarif réduit qui ne peut présenter de justificatif lors du contrôle. Le client devra s'acquitter de la différence avec le tarif adéquat à sa situation auprès de la billetterie et recevra un nouveau billet.

2.3 Abonnements

Le client peut choisir de s'abonner à la saison culturelle de la Ville de Pantin grâce à l'achat du produit « carte abonné ». Ce produit lui permet de choisir entre deux formules d'abonnement.

Les clients résidant à Pantin pourront bénéficier de la gratuité de cette carte toute l'année à condition de fournir un justificatif de domicile avant leur premier spectacle. Ce justificatif pourra être transmis par voie de téléchargement sur le compte, par mail à billetterie@ville-pantin.fr ou par photocopie à l'adresse de la billetterie.

Dans le cas où le justificatif ne serait pas conforme, la Ville de Pantin sera en droit de lui facturer ledit produit.

ARTICLE 3 – Modes de paiement

3.1 Moyens de paiement acceptés

La Ville de Pantin accepte les modes de paiement suivants :

- Espèces (au guichet uniquement)
- Chèques à l'ordre du Trésor Public
- Chèques vacances
- Carte bancaire (Visa, Mastercard)

3.2 Paiement sécurisé

Les places achetées sur le site internet de la Ville de Pantin sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé Paybox (Carte bleue / Visa / Eurocard / Mastercard).

Le paiement est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement PAYBOX. Le protocole SSL assure la fiabilité de l'e-commerce grâce à une protection cryptographique. Toutes les informations à caractères personnels transmises lors du paiement, qui sont indispensables au traitement la commande (adresse, e-mail, coordonnées bancaires), sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement.

Une fois que Paybox confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré. Un e-mail de confirmation de la commande contenant le ticket de paiement est envoyé systématiquement au client.

3.3 Protection de données personnelles

En confirmant votre commande, vous acceptez les CGV qui confirment votre consentement à ce que la Ville de Pantin collecte vos données à caractères personnelles et confidentielles nécessaires pour la gestion de votre commande et pour nos relations commerciales.

Sauf mention contraire de votre part, les informations et données collectées seront conservées par les services internes de la Ville de Pantin. Ce traitement est fondé sur l'exécution d'une mission d'intérêt public pour améliorer les offres de la saison culturelle. Les données personnelles recueillies seront conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de ces objectifs. Elles ne sont en aucun cas destinées à être vendues, commercialisées ou louées à des tiers.

Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens : sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou autres problèmes involontaires.

3.4 Droits de rétractation

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et, à compter du 25 mai 2018, du Règlement (UE) général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et d'opposition au traitement et à la transmission de données vous concernant (Voir [6.2 Réclamations](#)).

Conformément à l'article L. 121-20-4221-28 du Code de la Consommation, les billets de spectacles et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le Client.

Par conséquent, toute commande passée sur le site de la Ville de Pantin et confirmée par le Client est définitive.

ARTICLE 4 – Mode d'obtention des billets

Les billets émis sont uniques. Aucun duplicata ne sera délivré même en cas de perte ou de vol.

Un billet est valable uniquement pour l'événement qu'il concerne, à la date, l'heure et aux conditions figurant sur ce billet. Il doit être conservé jusqu'à la fin de l'événement.

4.1 Le retrait au guichet

Le client peut récupérer son ou ses billet(s) au bureau de la billetterie situé au rez-de-chaussée du Centre administratif aux heures d'ouverture au public, ou le ou les retirer le jour de la représentation et au maximum 5 minutes avant le début de spectacle. La billetterie ouvre 45 minutes avant le début du spectacle.

Les places au tarif préférentiel ne pourront être retirées que sur présentation d'un justificatif. Sans ce dernier, le client devra s'acquitter du paiement de la différence entre les tarifs préférentiels et le tarif plein.

4.2 Le e-billet

Le client peut disposer d'un e-billet à imprimer ou à conserver sur un support numérique.

En cas d'impression, le billet doit être imprimé en mode portrait sur une feuille A4 blanche, non imprimé recto-verso pour être valide. Les détenteurs de ces billets doivent veiller à ce que le code barre puisse être lu par le lecteur et à le préserver de l'humidité, des salissures et pliures.

De la même façon pour le support numérique, le client doit veiller à la bonne lecture du code barre.

4.3 Contrefaçon et revente

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. Les billets sont pourvus d'un code barre unique qui rend la reproduction, la duplication et/ou la contrefaçon interdites.

Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. Conservez votre billet en lieu sûr et n'acceptez jamais un billet proposé en dehors de nos services car il pourrait s'agir d'une copie.

La Ville de Pantin n'est pas dans l'obligation de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation.

ARTICLE 5 – Admission en salle

La date, le lieu et l'horaire du spectacle sont indiqués sur le billet.

La saison culturelle de la Ville de Pantin se déploie sur trois lieux de la commune cités ci-après. Suivant le spectacle et la salle, le placement peut être libre ou numéroté.

- Le Théâtre du Fil de l'eau, 20 rue Delizy
- Le Salle Jacques Brel, 42 avenue Edouard Vaillant
- Le Centre culturel Nelson Mandela, avenue Aimé Césaire

Le spectacle débute à l'heure précise. Les spectateurs retardataires devront suivre les indications des agents d'accueil pour se placer en salle. Attention, en raison de contraintes artistiques inhérentes à certains spectacles, la Ville de Pantin se réserve le droit de ne pas accepter les retardataires.

Les enfants de moins de 3 ans ne sont pas admis dans les salles, sauf dans le cas de spectacles à leur intention.

ARTICLE 6 – Conditions d'annulations

6.1 Annulation

Aucune annulation n'est possible après le paiement des places par le client. La jurisprudence considère que le rapport établi entre le client qui achète un billet et la Ville de Pantin qui annonce le spectacle est un rapport contractuel.

Les billets achetés ne sont ni repris, ni remboursés, même en cas de perte ou de vol (loi du 27 juin 1919), et ni en cas d'oubli de la date de la part du client.

L'échange des billets est possible dans le cas où la billetterie a été prévenue au moins 24 heures avant la représentation. L'échange ne se fera qu'à condition de la remise de l'ancien billet.

La Ville de Pantin se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution de spectacle.

La Ville de Pantin se réserve le droit d'annuler toute représentation qui ne pourrait avoir lieu en cas de force majeure ou cas fortuits tels que (liste non exhaustive) intempéries, grèves, incendie, dégât des eaux, décisions préfectorales, maladie d'interprète... Dans une telle hypothèse, la Ville de Pantin proposerait une autre date de représentation et les billets pourront être échangés ou un avoir pourra être proposé.

En cas d'interruption du spectacle, au-delà de la moitié de sa durée, aucune demande d'échange ou d'avoir ne sera proposé.

6.2 Réclamations

Le client peut formuler une réclamation auprès du service accueil de la Direction de l'action culturelle et du Patrimoine aux horaires de la billetterie selon les conditions suivantes :

- Par mail : à billetterie@ville-pantin.fr
- Par courrier : Direction de l'action culturelle et du Patrimoine – 88-84, avenue du général Leclerc – 93500 Pantin
- Par téléphone : au 01 49 15 41 70 du mardi au vendredi

Du 5 septembre au 4 octobre 2024, la billetterie est ouverte sur place (sauf le jeudi matin) et par téléphone, du mardi au vendredi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h30.

A partir du 7 octobre, la billetterie est ouverte sur place uniquement les mercredis après-midi et sur rendez-vous les autres jours, et par téléphone du mardi au vendredi de 14h à 17h30.

ARTICLE 7 – Droits applicables et litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

Toute contestation concernant la démarche d'achat en ligne, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au plus tard le soir de la représentation à l'adresse suivante : Direction de l'action culturelle et du Patrimoine – 88-84, avenue du général Leclerc – 93500 Pantin

Toutes autres contestations doivent être formulées le soir de la représentation directement auprès de la salle proposant le spectacle.

La Ville de Pantin décline toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les spectateurs. Les spectateurs sont responsables de tout dommage direct ou indirect qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence aux lieux de spectacles.

Les billets ne donnent aucun droit à un enregistrement du spectacle. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographiquement est strictement interdit.