



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ACHAT DE BILLETS EN LIGNE

PREAMBULE

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 billetterie informatisée www.loireforez.com (hébergé sur le site <https://indiv.themisweb.fr/0579/fListeManifs.aspx?idstructure=0579>), géré par L'Epic Office de tourisme Loire Forez, 17 boulevard de la préfecture – 42 605 MONTBRISON Cedex

Toute personne effectuant un achat de billet et/ou abonnement sur le site Internet de l'Epic Office de tourisme Loire Forez est invitée à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et l'Epic Office de tourisme Loire Forez ainsi que les conditions applicables lors de l'achat de billets en ligne.

La langue des présentes CGV est la langue française. En cas de traduction de tout ou partie de ces conditions, seul le texte original français fait foi.

Le client accepte les dispositions concernant la sécurité et les règlements supplémentaires relatifs à l'accès à la salle ou à tout autre lieu de représentation.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat du billet. L'Epic Office de tourisme Loire Forez 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 déclare avoir la capacité requise pour conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Il a pris connaissance du fait que dans l'hypothèse où ces règlements ne sont pas respectés, il se verra refuser l'accès à la salle sans indemnisation.

PRESENTATION DU SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE

www.loireforez.com est le service de billetterie en ligne de *L'Epic Office de tourisme Loire Forez* ayant son siège social *17 boulevard de la préfecture – 42 605 MONTBRISON Cedex*.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de *L'Epic Office de tourisme Loire Forez* permet d'acheter des places de spectacles et/ou abonnements.

Pour toute information concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail : contact@loireforez.com.

ARTICLE 1- TARIFS

Le prix des places (valeur faciale – en euros) est TTC incluant les frais de location.

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et affichés aux guichets de *L'Epic Office de tourisme Loire Forez*.

Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis. Cependant, les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commande.

Ils sont validés uniquement après confirmation de notre part du règlement demandé.

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

1.1-Tarifs réduits

Pour les tarifs réduits, la présentation d'un justificatif récent est obligatoire. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

ARTICLE 2 - LOCALISATION DES PLACES

En fonction des configurations, il peut vous être proposé les places suivantes :

2.1- Des places numérotées

Pour les représentations pour lesquelles il existe un placement numéroté, votre numéro de siège vous sera indiqué lors de la commande.

[Pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, le client a la possibilité de choisir la zone d'emplacement proposée par le site de vente en ligne. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte]

2.2- Des places libres

Pour les représentations pour lesquelles le placement n'est pas numéroté, les spectateurs sont libres de leur emplacement dans la salle.

ARTICLE 3- PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES

3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé

La commande de billets n'engage l'*Epic Office de tourisme Loire Forez* qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Le paiement est exclusivement accepté en ligne.

Les places achetées sur le site Internet de l'*Epic Office de tourisme Loire Forez* sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé de l'office de tourisme Loire Forez (Carte bleue / Visa / Eurocard / Mastercard).

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de notre banque pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système *PAYLINE*. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL (Secure Sockets Layer). En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de l'*Epic Office de tourisme Loire Forez*

Une fois que *Payline* confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré.

Un justificatif de paiement sera automatiquement consultable par le client à l'issue de la transaction, sur la page de confirmation de la commande mais également sur le compte qu'il aura pu créer sur le site www.loireforez.com et accessible grâce au login/mot de passe, qui lui auront été attribués et définis lors de l'achat.

En cas de problème avec le paiement : vérifiez la validité ainsi que le plafond autorisé de votre carte.

Quelques banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, merci de contacter votre banque pour plus de renseignements.

3.2 Données personnelles

3.2.1. Finalité du traitement

Le fondement juridique de la collecte et du traitement de vos données personnelles repose sur les exigences techniques et légales d'une gestion client & prospect telle que décrites dans la norme simplifiée n°48 de la Cnil. Les finalités en sont les suivantes: gestion des contrats, des commandes, des livraisons et des factures, comptabilité et en particulier gestion des comptes clients et suivi de la relation, traitement des opérations relatives à la gestion clients, opérations de prospection (gestion d'opérations techniques de prospection de normalisation, d'enrichissement et de déduplication des données), sélection de personnes pour réaliser des actions de

fidélisation, de prospection, de sondage, de test de produit et de promotion, élaboration de statistiques commerciales et développement de la connaissance client.

3.2.2. Données collectées

Pour les besoins du traitement dont les finalités sont décrites ci-dessus, les données collectées et traitées sont les suivantes :

Les informations et données vous concernant (Nom et prénom, adresse e-mail, n° de tél. mobile, adresse postale – Date de naissance (dans le cas de certaines visites guidées)),

Les données relatives au suivi de la relation commerciale : produit acheté, service ou abonnement souscrit, quantité, montant, périodicité, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de services, retour des produits, origine de la vente (vendeur, représentant, partenaire, affilié) ou de la commande, correspondances avec le client et service après-vente, échanges et commentaires des clients et prospects, personne(s) en charge de la relation client

Les données relatives aux règlements des factures : modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés).

3.2.3 - Destinataires des données

Les destinataires de vos données personnelles sont nos propres équipes de gestion à l'Office de Tourisme Loire Forez (17 Boulevard de la Préfecture 42 605 MONTBRISON Cedex - direction-ot@loireforez.com). *Aucune décision automatisée n'est effectuée* L'Office de Tourisme Loire Forez est en charge d'opérations de qualification des données, d'enrichissement de la connaissance client et d'animation de la relation client à des fins non-commerciales (information sur les actualités et événements de la destination).

3.2.4. Durée de conservation

Ces informations et données sont également conservées pour une durée de 3 ans à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une conservation sur une plus longue période et être archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le code de commerce, le code civil ou le code de la consommation).

Les données à caractère personnel relatives à un prospect non-client peuvent être conservées pendant une durée de trois ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect (demande de documentation, par exemple)

3.2.5. - Droit d'accès, droit d'opposition

Dans certaines circonstances, le refus de la fourniture des informations nécessaires telles que mentionnées au § 3.2.2 peut avoir pour conséquence de rendre impossible votre enregistrement en tant que client, l'exécution du contrat de vente de produit ou service et amener, de ce fait, le client à devoir y renoncer.

Vos données peuvent être utilisées à des fins d'envoi par e-mail ou par SMS de messages d'information de la part de l'office de tourisme Loire Forez, concernant des produits ou services analogues à ceux que vous avez acquis ou auxquels vous avez souscrits ou concernant les actualités et événements de la destination (newsletter).

En vertu des dispositions prévues aux articles 38, 39 & 40 de la loi de janvier 78, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'*effacement*, de *limitation du traitement de vos données* et d'opposition, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de vos données personnelles.

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter :

Office de tourisme Loire Forez - 17 bd de la Préfecture 42600 Montbrison ou par email à contact@loireforez.com Et notre délégué à la protection des données : dpd@loireforez.fr en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL, 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris cedex 07, www.cnil.fr.

ARTICLE 4 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Votre commande de billets de spectacles n'est définitivement confirmée qu'après que vous ayez cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE » et n'engage l'*Epic Office de tourisme Loire Forez* qu'à réception du courriel confirmant que la commande de spectacles a bien été validée. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique.

ARTICLE 5 - VALIDATION

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. L'acceptation des conditions générales de vente, en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente" vous permet de valider votre commande.

ARTICLE 6 – MODE D'OBTENTION DES BILLETS

Le mail de confirmation d'achat contient en pièce jointe le ou les bille(s) acheté(s) par le client.

Ils doivent être vérifiés par l'acheteur au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte. Le mail de confirmation de commande et le(s) billet(s) associé(s) valent facture d'achat.

Les billets émis sont uniques.

[Cependant des duplicatas pourront être imprimés en cas de vol ou perte constatés sur présentation d'une pièce d'identité, du courriel de confirmation reçu lors de l'achat des billets en ligne, où s'il est possible de retrouver trace de la réservation sur le logiciel de billetterie. En tout état de cause, même dans ce cas, seul le porteur du billet est habilité à occuper le siège]

D'une manière générale, les modes d'obtention des billets qui vous sont proposés en ligne sont liés au délai existant entre la date de la réservation et la date de la manifestation ainsi qu'à la nature du tarif choisi et aux conditions pour en bénéficier.

Les modes d'obtention sont les suivants :

6.1. Billet Imprimable à Domicile *[pour structure équipée de contrôle d'accès optique]*

Conditions spécifiques au Billet Imprimable à Domicile :

Le billet imprimable à domicile vous permet d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet.

Pour être valide, votre billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

A chaque place achetée correspond un billet.

Les billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée de la salle de spectacle concernée à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre billet en lieu sûr. N'acceptez jamais un billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, 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. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

Epic Office de tourisme Loire Forez décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

6.2. Retrait aux guichets

Les billets peuvent être retirés au guichet, imprimés à domicile ou retirés à l'accueil du spectacle

Les tarifs réduits s'obtiendront sur présentation d'un justificatif.

Le justificatif pourra être demandé au guichet ou à l'entrée du spectacle

Les places internet sont remises sur présentation du mail de confirmation.

A défaut de justificatifs de tarifs réduits ou de présentation de la carte d'adhérent nominative, le tarif normal sera appliqué. Un complément tarifaire sera donc demandé. La revente à un tarif supérieur à celui indiqué sur le billet est interdite (loi du 27 juin 1919).

Les spectateurs sont invités à visiter le site internet de la salle pour connaître les horaires d'ouverture de la billetterie

6.3 Expédition des billets par courrier

Aucune expédition des billets par courrier postal n'est possible

ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE

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

Les spectacles commencent à l'heure, l'ouverture des portes de la salle s'effectue en général entre 15 à 30 minutes avant le spectacle.

Les spectateurs retardataires ne peuvent être placés que lors d'une interruption du spectacle ou en fonction de l'accessibilité dans la salle. Pour accéder à la salle, les retardataires doivent suivre les indications des hôtes et hôtesse, et les places numérotées ne sont plus garanties.

Attention, en raison de contraintes artistiques inhérentes à certains spectacles, il peut être impossible de faire entrer les retardataires.

La durée du spectacle pour les créations est variable et connue seulement quelques jours avant le spectacle.

ARTICLE 8 – ANNULATION

Aucune annulation n'est possible après le paiement des places par le client. En matière de spectacle, la jurisprudence considère que le rapport qui s'établit entre la salle de spectacle qui annonce un spectacle, indique le prix des places et l'heure de représentation et le public qui achète un billet, quel que soit ensuite le mode de paiement (espèces, chèque, carte de crédit, mandat), est un rapport contractuel. Dans ces conditions, ce n'est que si l'entreprise de spectacle ne remplit pas son obligation que le spectateur peut demander le remboursement ou contester le contrat auprès de la salle de spectacle.

L'Epic Office de Tourisme Loire Forez se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, l'Epic Office de Tourisme Loire Forez se réserve le droit d'annuler toute représentation qui ne pourrait avoir lieu si des cas fortuits ou des cas de force majeure les y contraignaient tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) intempéries, grèves, incendie, dégât des eaux, maladie d'un interprète etc. Dans une telle hypothèse l'Epic Office de Tourisme Loire Forez proposerait une autre date de représentation ou à défaut le remboursement du billet.

En cas d'interruption d'une représentation après la première moitié d'un spectacle, les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés pour une autre date, ni remboursés.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le client.

ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question, notre service e-billetterie est à votre disposition :

1. Téléphone : 04 77 96 08 69 (prix d'un appel local)
2. Courrier : 17 Boulevard de la Préfecture 42 605 MONTBRISON Cedex
3. Contactez-nous par mail : contact@loireforez.com

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

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 : EPIC Office de Tourisme Loire Forez – 17 Boulevard de la Préfecture 42 605 MONTBRISON Cedex.

Toute autre contestation doit être formulée le soir de la représentation directement auprès de la salle proposant le spectacle.

L'Epic Office de Tourisme Loire Forez 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. L'Epic Office de Tourisme Loire Forez, se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.

