

## **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 de la Fondation du Théâtre de Carouge, rue Ancienne 37, Case postale 2031, 1227 Carouge, Suisse, ci-après THEATRE DE CAROUGE.

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. L'achat de place(s) de spectacle(s) par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Toute personne effectuant un achat ou de billet ou de produit sur le site Internet du THEATRE DE CAROUGE est invité à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et le THEATRE DE CAROUGE, ainsi que les conditions applicables lors de l'achat de billets en ligne.

La langue des présentes CGV est la langue française.

La confirmation de la commande via le présent site Internet entraîne la conclusion du contrat définitif. Cela implique l'acceptation sans réserve par le client de l'intégralité des CGV, dont il reconnaît avoir préalablement pris connaissance à la validation de son achat. 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.

Le client 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.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat du billet. Le THEATRE DE CAROUGE 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.

#### **PRESENTATION DU SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE**

[www.theatredecarouge.ch](http://www.theatredecarouge.ch) est le service de billetterie en ligne du THEATRE DE CAROUGE, ayant son siège social rue Ancienne 37, 1227 Carouge.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de Théâtre de Carouge, permet d'acheter des places de spectacles, d'abonnements et de cartes de fidélité.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail: [billetterie@theatredecarouge.ch](mailto:billetterie@theatredecarouge.ch)

#### **ARTICLE 1- TARIFS**

Le prix des places est TTC incluant les frais de location.

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes du THEATRE DE CAROUGE et mentionnés sur le site [www.theatredecarouge.ch](http://www.theatredecarouge.ch)

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 commandes.

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

Le nombre de place par transaction peut être limité.

### **1.1-Tarifs réduits**

Pour les tarifs réduits, la présentation d'un justificatif peut être demandée. 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 le placement est numéroté, si le client le sélectionne au début de sa réservation, il pourra choisir son placement en salle ou une zone dans le cadre des abonnements, sinon il se verra attribué un emplacement automatique proposé 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 le THEATRE DE CAROUGE 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 du THEATRE DE CAROUGE sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé SAFERPAY.

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 SAFERPAY. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur du THEATRE DE CAROUGE

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

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**

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Ces informations et données sont également conservées 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.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations vous concernant qui peut s'exercer par courrier au Théâtre de Carouge, rue Ancienne 37, Case postale 2031, 1227 Carouge, Suisse en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse.

#### **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 le THEATRE DE CAROUGE 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(s) billet(s) et la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés par l'acheteur au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

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**

###### 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.

Le THEATRE DE CAROUGE 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.

La revente à un tarif supérieur à celui indiqué sur le billet est interdite

Les spectateurs sont invités à visiter le site internet de la salle pour connaître les horaires d'ouverture de la billetterie [www.theatredecarouge.ch](http://www.theatredecarouge.ch).

## **6.3 Expédition des billets par courrier**

L'expédition des billets par courrier postal n'est possible que si le délai entre le paiement de la commande et la date du premier spectacle est supérieur à une semaine ouvrable.

L'envoi des billets se fait par pli simple et le THEATRE DE CAROUGE décline toutes responsabilités en cas de perte ou de vol par La Poste.

Les frais d'envois seront facturés CHF 2.- par envoi .]

Lors des contrôles à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité officielle et en cours de validité avec photo pourra être demandée pour identifier l'acheteur des billets (passeport, permis de conduire, carte d'identité ou carte de séjour). Un contrôle du justificatif de réduction pourra également être demandé.

## **ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE**

La date, le lieu et l'heure 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.

Le THEATRE DE CAROUGE se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, le THEATRE DE CAROUGE 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 le THEATRE DE CAROUGE 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**

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 : +41 22 343 43 43 (selon les horaires d'ouverture indiqués sur le site [www.theatredecarouge.ch](http://www.theatredecarouge.ch))
2. Courrier : Rue Ancienne 37, Case postale 2031, 1227 Carouge, Suisse.
3. Contactez-nous par courriel : [billetterie@theatredecarouge.ch](mailto:billetterie@theatredecarouge.ch)

#### **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 : [billetterie@theatredecarouge.ch](mailto:billetterie@theatredecarouge.ch)

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

Le THEATRE DE CAROUGE 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. Le THEATRE DE CAROUGE, Rue Ancienne 37, Case postale 2031, 1227 Carouge, Suisse se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.