

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

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) ou pour tout événement culturel sur le site Internet de la billetterie informatisée de la Ville du Chesnay, 9 rue Pottier, 78150 Le Chesnay.

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. L'achat de place(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 de la Ville du Chesnay est invitée à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et la Ville du Chesnay, 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.

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 ainsi que des dispositions tarifaires générales fixées par délibération du Conseil Municipal en date du 30 juin 2009 et modifiées par délibérations du Conseil Municipal en date du 31 mai 2012 et du 11 avril 2018.

Le client accepte les règles générales de fonctionnement et conditions d'accès aux salles de spectacles du Chesnay et des locaux affectés temporairement à usage de salle de spectacle fixées par délibération du Conseil Municipal en date du 30 juin 2009.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat du billet. La Ville du Chesnay 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

billetterie.lechesnay.fr est le site internet de billetterie culturelle de la Ville du Chesnay, ayant son siège social 9 rue Pottier, 78150 Le Chesnay.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de La Ville du Chesnay permet d'acheter des places de spectacles et des abonnements.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail: billetterie@lechesnay-rocquencourt

ARTICLE 1- TARIFS

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et sur les supports de communication.

Ces tarifs sont votés par le conseil municipal du Chesnay.

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).

En cas de demande importante pour un spectacle exceptionnel, le Pôle culturel de la ville du Chesnay se réserve le droit de limiter à 6 le nombre de places vendues.

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.

Lors du contrôle d'accès à la salle, la ville se réserve le droit de demander un justificatif de tarif réduit.

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 sa place 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.

2.3. Des places pour personnes à mobilité réduite

Le nombre de places accessibles aux personnes à mobilité réduite étant limité, la vérification de la disposition de celles-ci ne peut se faire que par le caissier du guichet avant de procéder à la vente du billet. Ces places sont donc uniquement en vente au guichet.

ARTICLE 3- PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES

3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé

La commande de billets n'engage *la Ville du Chesnay* 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 billetterie culturelle de la Ville du Chesnay 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).

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 PAYBOX. 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 de La Ville du Chesnay.

Une fois que PAYBOX 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.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations vous concernant qui peut s'exercer par courrier à la Ville du Chesnay ,9, rue Pottier, 78150 Le Chesnay, 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 la Ville du Chesnay 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.

Nous vous rappelons qu'aucun billet ne sera repris ou échangés. Tout achat en ligne est définitif.

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.

Il est aussi possible de présenter le billet dématérialisé sur son Smartphone au contrôle d'accès à la salle le soir du spectacle.

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.

La Ville du Chesnay 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 au guichet:

Les abonnements peuvent être retirés uniquement au guichet de la caisse de l'Hôtel de Ville du Chesnay. Les places sont remises sur présentation du mail de confirmation.

En cas d'impossibilité d'impression du billet à domicile, le retrait ne pourra se faire qu'à la caisse du lieu du spectacle, au moins 30 minutes avant le début de la représentation.

Les spectateurs sont invités à visiter le site internet de billetterie culturelle de la Ville du Chesnay pour connaître les horaires d'ouverture de la billetterie: billetterie.lechesnay.fr

ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE

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

ARTICLE 8 – ANNULATION

Les conditions d'annulation sont identiques à celles de la délibération du 30 juin 2009 fixant les dispositions tarifaires générales:

Sauf en cas d'annulation du spectacle, les billets délivrés ne sont ni repris, ni échangés, même en cas de perte ou de vol. La revente de ce billet à un prix supérieur à celui mentionné au recto est formellement interdite sous peine de sanctions prévues au code pénal (loi du 27 juin 1919)

En cas d'annulation, les modalités pratiques de reprise ou d'échange des billets sont les suivantes:

- Les modifications du programme d'un spectacle ou de la distribution, comme l'interruption du spectacle au-delà de la moitié de sa durée ne peuvent donner lieu à remboursement.
- En cas d'annulation, les remboursements seront clos un mois après la date prévue du spectacle. Le remboursement sera effectué par virement administratif, après restitution des billets et sur présentation d'un RIB.

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 SPECTATEUR ET SUIVI DE COMMANDE

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

1. Téléphone:

- concernant le spectacle (durée, distribution...) : contacter le Pôle culturel au 01.39.23.23.39 (prix d'un appel local)

- concernant l'achat d'un billet (paiement, retrait...): contacter le Service Caisse au 01.39.23.23.94 (prix d'un appel local).

2. Formulaire mail: Contactez-nous par courriel : billetterie@lechesnay-rocquencourt

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 :

La Mairie du Chesnay, 9, rue Pottier, 78150 Le Chesnay

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

Dispositions tarifaires générales fixées par délibération du Conseil Municipal en date du 30 juin 2009 et modifiées par délibérations du Conseil Municipal en date du 31 mai 2012 et du 11 avril 2018.

1/ Vente des billets des événements culturels :

L'ouverture de la billetterie est fixée par arrêté du Maire pour tenir compte à la fois des contraintes de calendrier, de fonctionnement des services et des souhaits du public de pouvoir procéder à l'avance à l'achat des places.

La vente à l'avance des billets :

Elle s'effectue :

- A la Caisse de la Mairie, 9 rue Pottier : aux jours et heures d'ouverture de la caisse.
- A l'accueil de la nouvelle Bibliothèque, 37 rue Caruel de Saint Martin : aux jours et heures d'ouverture de l'établissement au public.
- A l'accueil des salles de spectacle : une heure avant le début du spectacle.
- Pour certains spectacles : dans le réseau national FNAC et Carrefour aux conditions générales de vente Fnac – Carrefour 0 892 68 36 22 - la FNAC - vente internet, vente par téléphone, vente au guichet Fnac - Carrefour, e-ticket

- Depuis le site internet de billetterie informatisée de la Ville, sur la base des conditions générales de vente en ligne ci-dessus.

La vente sur place des billets:

- S'il reste des places disponibles le jour du spectacle, il est procédé à une vente à la billetterie du lieu du dit spectacle. La vente sur place commence une heure avant le début du spectacle.

Sauf en cas d'annulation du spectacle, les billets délivrés ne sont ni repris, ni échangés, même en cas de perte ou de vol. La revente de ce billet [\[arl1\]](#) à un prix supérieur à celui mentionné au recto est formellement interdite sous peine de sanctions prévues au code pénal (loi du 27 juin 1919)

En cas d'annulation, les modalités pratiques de reprise ou d'échange des billets sont les suivantes :

- Les modifications du programme d'un spectacle ou de la distribution, comme l'interruption du spectacle au-delà de la moitié de sa durée ne peuvent donner lieu à remboursement.
- En cas d'annulation, les remboursements seront clos un mois après la date prévue du spectacle. Le remboursement sera effectué par virement administratif, après restitution des billets et sur présentation d'un RIB.

Pour être valable le billet ne doit pas être séparé du talon de contrôle correspondant.

Pour le e-ticket (billet imprimé chez soi), il pourra être demandé une pièce d'identité

En cas de demande importante pour un spectacle exceptionnel, le Pôle culturel se réserve le droit de limiter à 6 le nombre de places vendues.

Lorsqu'une personne se présente pour l'achat d'un billet destiné à une personne à mobilité réduite, elle doit le signaler avant l'achat. En effet, le nombre de places accessibles aux personnes à mobilité réduite est limité et le caissier doit s'enquérir de la disponibilité d'une de ces places avant de procéder à la délivrance du billet.

2/ Catégories de places :

Pour certains spectacles, plusieurs catégories de places peuvent être créées : 1^{ère} série, 2^{ème} série, placement libre, etc.... auxquelles seront appliqués des tarifs différents fixés par délibération spécifique du conseil municipal

3/ Abonnement :

afin de fidéliser le public et de poursuivre la politique favorisant le développement des abonnés, la formule d'abonnement suivante est proposée :

- Pour souscrire un abonnement, le spectateur devra acheter au minimum 4 spectacles différents dans la liste des spectacles de la saison proposés à l'abonnement. L'abonné bénéficie alors du « tarif préférentiel abonné » pour chaque spectacle choisi.
- Lorsque le spectacle offre plusieurs catégories de place, l'abonnement ne peut se prendre que pour les places de première catégorie.
- Les abonnements seront vendus selon des modalités (lieu et calendrier) fixées chaque année par arrêté du Maire. La période d'ouverture de l'abonnement fixée par cet arrêté est limitée. En dehors de cette période, les abonnés ne pourront plus prétendre au tarif abonné et achèteront leurs places au tarif hors abonnement.
- Une même personne ne peut procéder à l'achat de plus de 6 abonnements.
- L'abonnement est nominatif, non remboursable, mais cessible en cas de maladie ou d'empêchement.

4/ site de programmation

Les spectacles sont susceptibles d'être programmés à La Grande Scène du Chesnay, au Théâtre Nouvelle France, à l'église St Antoine ou dans tout autre type de lieux décidés par la Ville. A ce titre, la Ville se réserve le droit de procéder à tout changement de lieu de spectacle qui s'avérerait nécessaire, sans que le détenteur d'un billet portant l'identification d'une salle donnée puisse se prévaloir du changement de salle pour obtenir le remboursement de ce billet.

règles générales de fonctionnement et conditions d'accès aux salles de spectacles du Chesnay et des locaux affectés temporairement à usage de salle de spectacle fixées par délibération du Conseil Municipal

en date du 30 juin 2009.

- Pour des raisons de sécurité, l'accès de la salle n'est pas autorisé aux enfants de moins de 3 ans.

- Lors des spectacles pour enfants, les enfants (jusqu'à 7 ans) doivent être accompagnés d'un adulte.

- Les portes de la salle de spectacle, sont, sauf contrainte technique, ouvertes 30 minutes avant le lever de rideau, et fermées dès le début du spectacle.

- Par respect des artistes autant que du public, les spectateurs retardataires seront placés, lors d'une pause, en fonction de l'accessibilité. Ils ne pourront plus prétendre à leurs places numérotées et seront placés au mieux des possibilités de la salle.

- Pour certains spectacles, la ville du Chesnay se réserve le droit de refuser l'accès à la salle aux spectateurs retardataires après le lever du rideau.

- Il est interdit de procéder à des enregistrements audio ou vidéos pendant les spectacles ainsi qu'à des prises de vues photographiques sous peine d'être exclus de la salle.

- **Il est interdit de fumer et de manger dans la salle.**
- **Il est également interdit d'introduire dans la salle des boissons autres que de l'eau plate.**
- **Les téléphones portables doivent être éteints.**