

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE - ACHAT DE BILLETS EN LIGNE

### PRESENTATION DU THEATRE

Le théâtre des Sablons est situé 70 Avenue du Roule – 92200 Neuilly-Sur-Seine.

Le service administratif est joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h au 01 55 62 61 20 ou par mail à [info@theatredesablons.com](mailto:info@theatredesablons.com).

### PRESENTATION DU SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE

Le site internet [www.theatredessablons.com](http://www.theatredessablons.com) donne accès au service de billetterie en ligne du Théâtre des Sablons.

Pour toute information concernant les achats de billets à l'unité, d'abonnements initiaux ou de places supplémentaires d'abonnements, le service billetterie est joignable du lundi au vendredi de 10h à 13h / 14h-18h au 01 55 62 60 35 ou par mail à [billetterie@theatredessablons.com](mailto:billetterie@theatredessablons.com).

Les présentes conditions générales de vente du Théâtre des Sablons définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de places de spectacles aux clients.

### ARTICLE 1 – TARIFS

Les tarifs applicables, qui sont votés au Conseil Municipal, sont indiqués sur tous les supports de communication (brochure, site internet, dépliants...) et valables pour la saison culturelle en cours.

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 du règlement.

Conformément à l'article 313-6-2 du Code pénal, la revente habituelle des billets est interdite.

La revente à un tarif supérieur à celui indiqué sur le billet est interdite (loi du 27 juin 1919 portant répression du trafic des billets de théâtre).

#### 1.1- Tarifs réduits

Pour les tarifs réduits, un justificatif\* peut vous être demandé à l'entrée en salle.

Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

*\*Tout document administratif mentionnant la date de naissance pour les moins de 26 ans et les plus de 65 ans. Pour les demandeurs d'emploi une attestation Pôle Emploi de moins de 3 mois. Pour les PMR : une carte d'invalidité.*

### 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 dont le placement est numéroté, vous avez la possibilité de choisir vous-même votre place **sauf si vous naviguez sur un smartphone**. Votre numéro de siège vous sera communiqué dans votre confirmation de commande. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

#### 2.2- Des places non numérotées

Pour les représentations dont le placement n'est pas numéroté, vous êtes libres de choisir votre emplacement au moment de l'entrée en salle en fonction des disponibilités restantes.

## **ARTICLE 3 – PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES**

### **3.1- Mode de paiement / Paiement sécurisé**

La commande de billets n'engage le *Théâtre des Sablons / Ville de Neuilly-Sur-Seine* qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Le prix des places est le même quel que soit le mode de location (en ligne, aux caisses ou par correspondance). Comme pour les autres modes de location, il n'y a aucun frais de réservation.

Mode de paiement : par carte bancaire uniquement de type CB, VISA et MASTERCARD.

Le paiement est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement PAYBOX.

Toutes les informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. Cette sécurité est assurée par le protocole SSL.

Un e-mail de confirmation contenant le ticket de paiement est envoyé systématiquement à l'internaute.

Sécurité des opérations :

Le serveur sécurisé SSL assure la fiabilité de l'e-commerce en cryptant toutes les données personnelles qui sont indispensables pour traiter les commandes (adresse, e-mail, coordonnées bancaires, etc.) au moment de leur saisie. Lors des transferts via internet, il est alors impossible de les lire.

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

### **Sécurisation de la transaction avec le 3D SECURE :**

Le 3D Secure est un système de paiement par authentification permettant de renforcer la sécurité lors de vos achats en ligne. Au moment du paiement, votre banque peut vérifier l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction.

Après avoir validé vos coordonnées bancaires, vous recevez un code par sms que vous devez renseigner pour permettre de vous authentifier et de valider votre paiement.

### **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 en contactant notre délégué à la protection des données par courrier au 96, Avenue Achille Peretti – 92 522 Neuilly-sur-Seine Cedex ou par mail à [dpo@ville-neuillysurseine.fr](mailto:dpo@ville-neuillysurseine.fr), 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 spectacle n'est définitivement confirmée qu'après avoir cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE » et n'engage le Théâtre des Sablons / Ville de Neuilly-Sur-Seine qu'à réception du courriel confirmant que la commande de spectacle a bien été validée. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique. Cet email est susceptible d'arriver dans votre courrier indésirable, pensez à consulter cette boîte mail.

## **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. Aucun duplicata ne sera délivré, hormis au contrôle avant le début du spectacle après avoir informé dès que possible nos services de la perte des billets.

Les billets ne sont ni repris ni échangés. La direction du Théâtre des Sablons peut être amenée à modifier les programmes et les distributions ; même dans ce cas, les billets ne seront ni échangés, ni remboursés.

### **6.1- Télécharger les billets**

Conditions spécifiques au billet à télécharger :

Vous recevez un mail de confirmation d'achat ainsi que vos billets en pièce jointe.

Conditions d'impression et validité du billet à télécharger :

- Ce billet est uniquement valable s'il est présenté sur un smartphone (code-barres visible), ou s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge, sans modification de la taille d'impression en format vertical avec une imprimante jet d'encre ou laser.
- Les billets imprimés doivent disposer d'une bonne qualité d'impression. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression vous devez réimprimer à nouveau votre billet codé. Le théâtre décline toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de votre impression du billet.

A chaque place achetée correspond un billet.

Les billets numériques sont pourvus d'un code-barres unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée de la salle de spectacle concernée. 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 numérique 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 numérique correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet numérique afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet numérique 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 numérique est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

## **6.2- Retrait au guichet**

Vos billets seront à retirer au guichet en amont de la représentation aux horaires d'ouverture de la billetterie ou le jour-même de votre venue au moins 20 minutes avant le début du spectacle.

A défaut de justificatif pour les tarifs réduits, le tarif normal sera appliqué. Un complément tarifaire sera donc demandé.

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

## **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.

**COVID 19** : Afin d'assurer un placement conforme aux recommandations sanitaires, l'heure d'accueil est susceptible d'être modifiée sur des créneaux horaires spécifiques en fonction de votre placement. Tous les spectateurs ayant indiqué une adresse mail recevront un mémo détaillé de ces conditions 24h avant chaque représentation **Merci de bien en prendre connaissance.**

Les spectateurs retardataires sont susceptibles de ne pas être acceptés sur certains spectacles ou de n'être placés que lors d'une interruption du spectacle en fonction de l'accessibilité dans la salle et des places disponibles. Pour accéder à la salle, les retardataires doivent suivre les indications des hôtes et hôtesses.

Les places numérotées sont garanties jusque cinq minutes avant le début du spectacle. Au-delà, l'équipe du théâtre se réserve le droit de réattribuer les places.

## **ARTICLE 8 – ECHANGE**

Dans le cadre des abonnements, le spectateur a la possibilité d'échanger ses billets pour un spectacle de même valeur ou supérieure sur la saison en cours uniquement ou sur la partie de saison en cours si cette dernière devait être divisée en plusieurs périodes. La demande doit être effectuée prioritairement par mail à l'adresse [billetterie@theatredessablons.com](mailto:billetterie@theatredessablons.com) jusque la veille 19h au plus tard.

**Au-delà de ce délai, aucun échange ne sera plus effectué .**

**CAS D'EXCEPTION LIE A LA COVID-19 :**

- La possibilité d'échanger ses billets est étendue à la vente individuelle dans la limite des places disponibles pour un spectacle de même valeur ou supérieure sur la saison en cours uniquement ou sur la partie de saison en cours si cette dernière devait être divisée en plusieurs périodes.

- La possibilité de rembourser les places de spectacles annulés en raison de la situation sanitaire.

#### **ARTICLE 9 – ANNULATION**

Le Théâtre des Sablons / Ville de Neuilly-Sur-Seine se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle ainsi que se réserve le droit d'annuler toute représentation qui ne pourrait avoir lieu si des cas fortuits ou des cas de force majeure l'y contraignaient tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) pandémie, intempéries, grèves, incendie, dégât des eaux, maladie d'un interprète, etc. Dans une telle hypothèse, le Théâtre des Sablons / Ville de Neuilly-Sur-Seine 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 échangés pour une autre date, ni remboursés.

#### **ARTICLE 10 – DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, les billets de spectacles et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le client.

#### **ARTICLE 11 – SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE**

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

1. Téléphone : 01 55 62 60 35 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h.
2. Courrier : Théâtre des Sablons – 70, Avenue du Roule – 92 200 Neuilly-sur-Seine
3. E-mail : [billetterie@theatredessablons.com](mailto:billetterie@theatredessablons.com)

#### **ARTICLE 12 – 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 :

Théâtre des Sablons – 70, Avenue du Roule – 92 200 Neuilly-Sur-Seine ou par mail à [billetterie@theatredessablons.com](mailto:billetterie@theatredessablons.com)

Toute autre contestation doit être formulée le soir de la représentation directement auprès du personnel d'accueil de la salle proposant le spectacle.

Dans le cas où un litige n'aurait pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services mentionnés aux paragraphes précédents, un recours à la médiation est possible pour le consommateur en contactant :

AME Conso Médiation

11, place Dauphine

75001 PARIS

09.53.01.02.69

[administratif@mediationconso-ame.com](mailto:administratif@mediationconso-ame.com)

Le Théâtre des Sablons / Ville de Neuilly-Sur-Seine 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 et le Théâtre des Sablons / Ville de Neuilly-Sur-Seine se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.

**Informations demandées aux spectateurs dans le cadre de l'achat :**

Les informations demandées sont enregistrées dans un fichier informatisé par la ville de Neuilly-sur-Seine pour gérer les achats de places de spectacles, sur le fondement d'une base légale en vertu de l'article 6.1 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

La Ville de Neuilly-sur-Seine est le responsable du traitement. Ces informations sont destinées au Théâtre des Sablons et sont conservées 3 ans.

**Inscription pour recevoir les actualités envoyées par e-mail :**

En cochant cette case, vous acceptez que les informations recueillies sur ce formulaire soient enregistrées dans un fichier informatisé par la ville de Neuilly-sur-Seine pour l'inscription à la newsletter sur le fondement d'une base légale en vertu de l'article 6.1 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

La Ville de Neuilly-sur-Seine est le responsable du traitement. Ces informations sont destinées aux services municipaux et sont conservées 3 ans.

**Pour l'ensemble des données demandées sur ce document :**

Conformément à la loi « informatique et libertés » (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version consolidée), vous pouvez exercer votre droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de portabilité, ou votre droit à la limitation du traitement en contactant notre Délégué à la protection des données, 96 avenue Achille Peretti 92522 Neuilly-sur-Seine Cedex ou par email sur [dpo@ville-neuillysurseine.fr](mailto:dpo@ville-neuillysurseine.fr) en précisant dans l'objet du courrier « Droit des personnes ». En cas de non satisfaction de votre demande, vous pouvez adresser une plainte auprès de la CNIL (Commission nationale informatique et libertés), sur son site Internet ou par courrier postal en écrivant à : CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

Le responsable du traitement des données est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.