

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

### Théâtre des Gémeaux Avignon

#### **PREAMBULE**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) 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 du THEATRE DES GEMEAUX, 10 rue du vieux Sextier 84000 Avignon.

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 DES GEMEAUX est invitée à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et le THEATRE DES GEMEAUX, 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. 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 DES GEMEAUX 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.theatredesgemeau.com](http://www.theatredesgemeau.com) est le service de billetterie en ligne du THEATRE DES GEMEAUX, ayant son siège social 10 rue du Vieux Sextier – 84000 Avignon. Ce service d'achat de billetterie en ligne du THEATRE DES GEMEAUX, permet d'acheter des places pour un ou plusieurs spectacles.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail [contact.theatredesgemeaux@gmail.com](mailto:contact.theatredesgemeaux@gmail.com)

#### ARTICLE 1 – TARIFS

Le prix des places est TTC incluant les frais de location soit, à titre indicatif, 1,20€ pour les spectacles en placement libre. Les montants sont susceptibles d'être modifiés selon le spectacle, merci de bien vouloir en prendre connaissance lors de votre achat.

Les tarifs applicables, par spectacles, sont les tarifs indiqués sur le site

[www.theatredesgemeaux.com](http://www.theatredesgemeaux.com) dans les programmes, tracts et tous supports promotionnels. Ils sont aussi disponibles au guichet du THEATRE DES GEMEAUX.

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

Les billets sont validés uniquement après la réception d'un courriel de confirmation, à l'adresse électronique renseignée au moment de la commande, accusant réception 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 :

- Placement libre.

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

### ARTICLE 3 - PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES

#### 3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé

La commande de billets n'engage le THEATRE DES GEMEAUX qu'à la réception par l'acheteur 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 DES GEMEAUX sont réglées uniquement par carte bancaire et, plus spécifiquement, les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé de la société Sogecommerce/Clic&Pay (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 de codage SSL (Secure Socket Layers) de la société Cli&Pay. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur du THEATRE DES GEMEAUX.

Une fois que la société CLIC & PAY 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 et pour le respect des obligations légales et réglementaires. Ils nous permettent aussi d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons. L'adresse postale que vous renseignez lors de votre inscription sur le site Internet de la billetterie informatisée est susceptible de faire l'objet d'un échange, à des fins de prospection, avec un ou plusieurs partenaires sélectionné(s) par le THEATRE DES GEMEAUX.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, et à l'article 21.2 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations vous concernant qui peut s'exercer soit par courrier à THEATRE DES GEMEAUX, 10 rue du Vieux Sextier 84000 AVIGNON, soit par courriel à l'adresse en nous indiquant vos nom, prénom, à [contact.theatredesgemeaux@gmail.com](mailto:contact.theatredesgemeaux@gmail.com), si possible votre référence client et en mentionnant le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer .

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. Ces mêmes éléments sont susceptibles de vous être demandés si vous suivez la procédure de contact par courriel.

#### 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 « VALIDER » et n'engage le THEATRE DES GEMEAUX 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.

En cas de non réception de votre courriel de confirmation dans un court délai, nous vous invitons à consulter la rubrique « SPAM » ou « Courrier indésirable » de votre messagerie électronique.

#### ARTICLE 5 – VALIDATION

A la validation de la commande, l'intégralité des présentes conditions générales de vente est acceptée. Les données enregistrées par le THEATRE DES GEMEAUX constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par le THEATRE DES GEMEAUX et ses clients. Les données enregistrées par le système sécurisé de paiement constituent la preuve des transactions financières.

Le compte bancaire de l'acheteur sera immédiatement débité de la valeur du montant des places, tous frais compris, en euros.

Toute commande validée rend la vente ferme et définitive.

Toute modification ou annulation de l'achat est impossible.

#### 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 dit "Print at home"

Conditions spécifiques au Billet Imprimable à Domicile dit "Print at home" :

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 DES GEMEAUX 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 le THEATRE DES GEMEAUX ne les a pas provoqués intentionnellement ou par suite de négligences ou 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.

Le retrait des billets au guichet ou contrôle du Théâtre s'effectue à partir d'1 heure avant le début de la représentation.

Les spectateurs sont invités à contacter le THEATRE DES GEMEAUX par téléphone au 04 88 60 72 20 (coût opérateur historique) ou visiter le site internet de la salle ([www.theatredesgemeaux.com](http://www.theatredesgemeaux.com)) pour connaître les horaires d'ouverture de la billetterie. Ces horaires sont cependant susceptibles de modification, à tout moment, et sans préavis.

Les places sont remises sur présentation du mail de confirmation.

Le spectateur doit, au moment de la remise du billet, vérifier le nom, la date et l'heure du spectacle ainsi que le prix y figurant.

Aucune réclamation ne sera admise par la suite.

La revente à un tarif supérieur à celui indiqué sur le billet est interdite (loi du 27 juin 1919).

#### 6.3 Expédition des billets par courrier

Les places commandées via le site internet [www.theatredesgemeaux.com](http://www.theatredesgemeaux.com) ne sont pas envoyées par correspondance.

### 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 10 minutes avant le début de la représentation. 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 hôtesses d'accueil.

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

La durée des spectacles est variable, il convient de se renseigner au préalable sur le site internet de la salle ([www.theatredesgemeaux.com](http://www.theatredesgemeaux.com)) ou au guichet du théâtre (10 rue du Vieux Sextier 84000 Avignon/ Tél. : 04 88 60 72 20 - coût opérateur historique)

### 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 DES GEMEAUX se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, le THEATRE DES GEMEAUX 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 DES GEMEAUX proposerait une autre date de représentation ou à défaut le remboursement du billet. Seul le prix mentionné sur le billet sera remboursé, hors frais de location, hors frais annexes (transports, hôtellerie, parking, etc.)

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 88 60 72 20 (coût opérateur historique). Les horaires d'ouverture sont à consulter sur le site [www.theatredesgemeaux.com](http://www.theatredesgemeaux.com)
2. Courrier : THEATRE DES GEMEAUX, 10 rue du Vieux Sextier 84000 Avignon
3. Courriel : [contact.theatredesgemeaux@gmail.com](mailto:contact.theatredesgemeaux@gmail.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 :

THEATRE DES GEMEAUX, 10 rue du Vieux Sextier 84000 Avignon

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

THEATRE DES GEMEAUX 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 DES GEMEAUX, 10 rue du Vieux Sextier 84000 Avignon, se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.