

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ACHAT DE BILLETS EN LIGNE

### PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après CGV) sont conformes aux lois et réglementations en vigueur et conformes aux décisions prises par la Commune de Soisy-sous-Montmorency. Elles 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 l'espace culturel Le Trèfle, 85 avenue du Général Leclerc 95230 Soisy-sous-Montmorency.

L'achat de place(s) de spectacle(s) par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes CGV.



Toute personne effectuant un achat ou de billet ou de produit sur le site Internet de l'espace culturel Le Trèfle est invité à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et l'espace culturel Le Trèfle, 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. La Ville de Soisy-sous-Montmorency 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

<http://www.soisy-sous-montmorency.fr> est le service de billetterie en ligne du Trèfle, géré par la Ville sise 2 avenue du Général de Gaulle 95230 Soisy-sous-Montmorency.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de l'espace culturel Le Trèfle, permet d'acheter des places de spectacles et d'animations.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail : [letrefle@soisy-sous-montmorency.fr](mailto:letrefle@soisy-sous-montmorency.fr)

### ARTICLE 1- TARIFS

Le prix des places est TTC incluant les frais de réservation\*.

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et affichés aux guichets de l'espace culturel Le Trèfle ainsi que sur le site de la billetterie en ligne. Ils sont fixés par délibération du conseil municipal de la Commune.

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 (loi du 27 juin 1919 portant répression du trafic des billets de théâtre). Aussi, tout détenteur d'un billet acquis dans le cadre de la présente CGV s'interdit, sous peine d'éventuelles poursuites judiciaires, de l'utiliser à des fins promotionnelles ou commerciales quelles qu'elles soient.

Par ailleurs, ils ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés notamment en cas de perte ou de vol.

Le nombre de place par transaction ne peut être supérieur à 10. En cas d'affluence, le Trèfle se réserve le droit de limiter à 5 ce nombre.

### 1.1-Tarifs réduits

Pour les tarifs réduits, la présentation d'un justificatif récent est obligatoire. En cas de non-présentation de celui-ci, **le tarif plein sera appliqué**. Leur obtention est expliquée à l'article 6.2 des présentes CGV.

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. De plus, 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.

### 2.3- Des places réservées aux personnes en situation de handicap

Pour des raisons médicales, si vous souhaitez un emplacement spécifique nous vous invitons à réserver sur le site en le précisant ou par téléphone au 01.34.05.20.45.

## ARTICLE 3- PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES

### 3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé

La commande de billets n'engage la Commune 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 Trèfle 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 VERIPHONE. 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 l'espace culturel Le Trèfle.

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

Le responsable du traitement est la Commune de Soisy-sous-Montmorency

Ses coordonnées sont : Tél : 01 34 05 20 00

Site internet : <http://www.soisy-sous-montmorency.fr>

Le représentant du responsable du traitement est Monsieur Luc STREHAIANO, dument habilité en sa qualité de Maire de la Commune de Soisy-sous-Montmorency.

La Commune déclare qu'elle effectue des traitements de données personnelles conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 (ci-après désigné le RGPD) et à loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La Commune met en œuvre des traitements de données personnelles dans le cadre du service de billetterie informatisée de son espace culturel Le Trèfle, ayant pour finalité la gestion de ses activités commerciales (gestion des clients, gestion des commandes et gestion des paiements). A ce titre, elle est amenée à collecter les données suivantes dans le cadre de la création d'un compte client par les acheteurs de billets de spectacles :

- Civilité, nom, prénom
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone portable/fixe
- Adresse postale
- Date de naissance

Les informations recueillies dans le cadre de son service de billetterie en ligne sont conservées dans un fichier informatisé par la Commune afin d'assurer la gestion des activités précitées. Elles sont destinées aux SERVICES DESTINATAIRES (Direction des Affaires Culturelles, service e-billetterie). La base juridique du traitement est le contrat conformément à l'article 6.1.b du RGPD.

Les données personnelles ainsi recueillies par la Ville ne font l'objet d'aucun transfert vers un pays tiers ou une organisation internationale. Les informations et données personnelles vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et permettent d'entretenir nos relations commerciales. Afin de mener à bien vos achats, nous avons besoin de vos données d'identification ainsi que de vos coordonnées. Le caractère obligatoire des réponses est indiqué par le symbole «\*». Ces données personnelles conditionnent le bon déroulement de la transaction. En cas d'absence de fourniture de ces données de votre part, aucun billet ne pourra vous être vendu.

Conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel (loi du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Général sur la Protection des données n°2016/679 vous pouvez exercer vos droits d'accès aux données, de rectification, de limitation, d'effacement ou de portabilité en contactant le Délégué à la protection des Données Personnelles de la collectivité en envoyant un courriel à [dpd@cigversailles.fr](mailto:dpd@cigversailles.fr). 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

#### 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 Commune qu'à réception du courriel confirmant que la commande de spectacles a bien été validée. En conséquence, nous vous invitons à bien renseigner et à consulter votre messagerie électronique.

#### ARTICLE 5 - VALIDATION

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes CGV avant la passation de votre commande. L'acceptation celles-ci, 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

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.

La Ville de Soisy-sous-Montmorency 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.

L'obtention des billets à tarifs réduits ne pourra se faire que par le biais d'un retrait au guichet sur présentation d'un justificatif. Le mode de retrait vous sera donc indiqué au moment de l'achat en ligne des billets.

Les places sont alors 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.

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

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

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

Les spectateurs s'interdisent de vendre ou distribuer quelque produit ou article que ce soit dans l'enceinte du Trèfle.

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 Trèfle se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, Le Trèfle 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 Trèfle 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 aux dispositions du code de la consommation, confirmées par un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne, 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 : 01.34.05.20.45 (prix d'un appel local), le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 10 h à 12 h et de 15 h 30 à 18h45 et le mercredi et le samedi de 10h à 18h.

2/ Courrier : espace culturel Le Trèfle, 85 avenue du Général Leclerc

## **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 par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, au plus tard le soir de la représentation à l'adresse suivante :

*Hôtel de Ville, 2 avenue du Général de Gaulle, CS 30029, 95230 Soisy-sous-Montmorency*

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

La Ville de Soisy-sous-Montmorency 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. Toute incivilité pourra conduire les équipes du Trèfle à demander au contrevenant de quitter la salle de spectacle.

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. La Ville de Soisy-sous-Montmorency se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.

En cas de litige, celui-ci peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès de la CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris)

Conformément à l'ordonnance 2015-1033 du 20/08/2015 et au décret d'application 2015-1382 du 30/10/2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L152-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès de la CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris)

Pour soumettre un litige au médiateur : [letrefle@soisy-sous-montmorency.fr](mailto:letrefle@soisy-sous-montmorency.fr)