

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE et POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

## PREAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de l'Espace Avel vor par le client implique son acceptation sans réserve aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles de modification sans préavis.

## BILLETTERIE

### INFORMATION IMPORTANTE : PASS SANITAIRE

Suite à la promulgation de la loi 2021-1040 du 5 août 2021 et du décret 2021-1059 du 7 août 2021, l'obligation de présenter un pass sanitaire s'impose.

A compter du 30 septembre 2021, le pass sanitaire sera exigé à compter de 12 ans

L'acquéreur du billet ne pourra obtenir remboursement de son billet en cas de refus d'accès pour non validité ou non présentation du « pass sanitaire » et ce quelle qu'en soit la raison. Vous possédez un billet et vous être déclarez positif au covid 19, un remboursement du billet vous sera proposé sur présentation de l'attestation du test positif. Merci de prendre contact à cet effet avec l'accueil billetterie (contactavelvor@mairie-plougastel.fr).

L'accès au spectacle pour lequel vous détenez un billet est soumis au contrôle de votre « pass sanitaire » en application de l'article 1 de la loi n°2021-689 du 31 mai 2021 relative à la gestion de la sortie de crise sanitaire et du décret n° 2021-955 du 19 juillet 2021 modifiant le décret n° 2021-699 du 1er juin 2021 prescrivant les mesures générales nécessaires à la gestion de la sortie de crise sanitaire.

Pour plus d'information : <https://bit.ly/PassSanitaireInfos>

1. Les tarifs de billetterie appliqués par L'Espace Avel Vor (régie protocole culture et sport) sont encadrés par la Régie protocole Culture et sport en date du 8 mars 2018 (ID : 029-212901896-20180302-D2018015AR)
2. Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils sont exempts de tous frais supplémentaires de gestion, de réservation, de livraison ou de transaction bancaire.
3. Le tarif réduit est exclusivement réservé, étudiants, demandeurs d'emploi, titulaires de la carte Cezam et membres des comités d'entreprises partenaires.  
Chaque acheteur se prévalant d'un tarif réduit devra être en mesure de présenter à l'entrée de l'Espace Avel Vor, tout document officiel valide attestant de son appartenance à l'une de ces catégories.
4. Le tarif adhérent est exclusivement réservé aux détenteurs de la carte adhérent. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif adhérent devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée de l'Espace Avel vor.
5. L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne est clôturé habituellement, 2 heures avant le début de la manifestation. Cependant, lorsqu'il y a plusieurs événements dans la même journée ou que les horaires sont atypiques, la clôture des ventes peut se faire plus tôt. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.
6. Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).
7. Pour tout achat sur le site de vente en ligne billetterie.espace.avelvor.fr, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement. Les billets constituent les preuves d'achat, ils sont, soit imprimés par l'acheteur, soit téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, l'acheteur devra présenter à l'entrée de l'Espace Avel Vor, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile.

Pour tout achat à L'Espace Avel Vor 135 route Santig Beneat 29470 PLOUGASTEL la preuve d'achat sera remise en main propre à l'acheteur.

8. Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'évènement pour lequel ils sont valables.

9. Concernant les billets imprimés par l'acheteur, les informations figurant sur le billet ainsi que le code barre doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas acceptés et non valables.

L'acheteur devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.

10. Un billet est uniquement valable pour la manifestation à laquelle il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle, le lieu de la manifestation, la date de la manifestation, l'heure de la manifestation.

11. Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

12. Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

## **ADHESION**

13. La carte d'adhésion donne accès aux tarifs adhérent et autres offres à destination des adhérents. Sauf mention contraire la carte d'adhésion est valable pour la saison mentionnée sur celle-ci (du 1<sup>er</sup> septembre d'une année au 31 août de l'année suivante).

14. Pour tout achat d'une carte d'abonné sur le site de vente en ligne [billetterie.espace.avelvor.fr](http://billetterie.espace.avelvor.fr), le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

15. La carte d'adhésion est nominative, personnelle et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

## **PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES**

16. Tout paiement effectué à partir du site [billetterie.espace.avelvor.fr](http://billetterie.espace.avelvor.fr) se fait exclusivement par carte bancaire après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de Vente.

17. Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée PAYBOX SYSTEMS

Toutes les informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. En effet, le serveur sécurisé SSL assure la fiabilité de l'e-commerce en cryptant toutes les données personnelles qui sont indispensables pour traiter les commandes (adresses, e-mail, coordonnées bancaires, etc.) au moment de leur saisie. Lors des transferts via Internet, il est alors impossible de les lire.

18. Un seul paiement sera autorisé par commande.

19. Seule l'acceptation du paiement par PAYBOX SYSTEMS vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou numéro d'abonné

20. Les données personnelles et confidentielles collectées lors des transactions sont exclusivement destinées à la gestion des dossiers billetterie et fichiers abonnés et ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à un tiers.

### **ANNULATION, Remboursement, utilisation**

22. Conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, les billets de spectacles ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Les billets/e-billets ne peut ni être repris, ni échangés, ni revendus, ni être remboursés et cela, même en cas de perte ou de vol. Il ne sont valables que pour l'utilisation pour le lieu, la séance, l'emplacement, la date et l'heure de l'événement acheté.

Chaque billet/e-billet est valable pour une seule personne.

L'acquisition d'un billet/e-billet emporte adhésion au règlement intérieur du lieu de la manifestation. Il doit être gardé tout le long de l'événement et peut être demandé à n'importe quel moment.

Dans le cas d'un e-billet, seule la première personne à se présenter au contrôle pourra assister à la manifestation, elle sera considérée comme porteuse légitime du e-billet.

Le possesseur d'un billet/e-billet sera soumis à un contrôle d'accès électronique où une pièce d'identité officielle. Un justificatif pour les tarifs spéciaux peuvent lui être demandés. Toute personne qui refusera de se prêter aux mesures de contrôles, se verra interdire l'accès à la manifestation.

Pour certaines manifestations, une palpation de sécurité peut être subie à l'entrée du site. Chaque événement dispose de règles particulières en terme d'accès. Généralement, le billet doit être présenté directement au contrôle. Dans de rares cas précisés pendant l'achat, l'organisateur peut demander à ce qu'une contremarque soit échangée directement au guichet.

L'accès au site et/ou aux places numérotées n'est pas garanti après l'heure de début du spectacle (indiqué sur le billet) et ne donne droit à aucun remboursement.

Il est interdit de photographier, de filmer ou d'enregistrer. Les appareils photos et caméras sont susceptibles d'être interdits par l'organisateur.

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire dans le site: des armes, substances explosives, inflammables ou volatiles, des bouteilles, récipients, objets tranchants ou contondants et d'une manière générale tout objet susceptible de servir de projectile, tout objet dangereux et tout article pyrotechnique, des signes et banderoles de toute taille de nature politique, idéologique, religieuse ou publicitaire.

Tout contrevenant engage sa propre responsabilité et s'expose à des poursuites.

Les spectateurs sont avertis qu'en cas de tournage d'un film ou de retransmission à la télévision de la manifestation leur image serait susceptible d'y figurer.

Toute sortie est définitive, sauf cas exceptionnel.

La position des jeunes enfants dans les bras ou sur les genoux est interdite.

### **CONTACT**

23. Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante :

ESPACE AVEL VOR

Service billetterie

135 Route Santig Beneat

29470 PLOUGASTEL - DAOULAS

ou par courriel à l'adresse [contactavelvor@mairie-plougastel.fr](mailto:contactavelvor@mairie-plougastel.fr)

Téléphone 02 98 37 57 30

## **DROIT APPLICABLE - LITIGES**

24. Les ventes de billets et cartes d'adhésion effectuées sur le site billetterie.espace.avelvor.fr sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LEGALES**

ESPACE AVEL VOR – MAIRIE DE PLOUGASTEL

Siège social : Cs 80031 – 1 rue Jean Fournier 29470 PLOUGASTEL Cedex

Directeur de la publication : Emmanuel RICHARD

Editeur de la solution «la billetterie par Supersoniks» :

SARL SUPERSONIKS -

15, place Gaston Pailhou à Tours (37000)

Hébergeur du site billetterie.espace.avelvor.fr : Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie.espaceavelvor.fr sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à la Ville de Plougastel de gérer les services qui vous sont proposés via cette plateforme informatique.

Pour toute information ou afin d'exercer vos différents droits (accès, rectification, oubli, limitation, portabilité, opposition...), sur les traitements de vos données personnelles gérés par la Ville de Plougastel, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

## **ESPACE AVEL VOR**

Service billetterie

135 Route Santig Beneat

29470 PLOUGASTEL - DAOULAS

ou par courriel à l'adresse [contactavelvor@mairie-plougastel.fr](mailto:contactavelvor@mairie-plougastel.fr)

Téléphone 02 98 37 57 30

En cas de violation de droits constatée dans le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

## **COLLECTE DIRECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La plateforme peut être amenée à collecter différentes données personnelles afin de nous permettre de fournir le ou les services demandés.

Cette collecte est effectuée via une série de formulaires renseignés soit directement par vos soins lors de transactions « en ligne », soit par un opérateur billetterie et d'après les renseignements que vous lui fournissez.

## **ABONNEMENT [OU ADHESION]**

Lors de la création de votre abonnement, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance. Seules les données nom, prénom, e-mail sont obligatoires.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre « carte d'adhésion », obtenir des informations statistiques sur nos adhérents et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de documents par voie postale).

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ces services proposés par nos soins et vous ne serez pas autorisé à souscrire votre adhésion. Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

### **PROCEDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE**

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, vous avez le choix entre 2 procédures.

La création de compte vous permet de finaliser votre achat en créant un COMPTE CLIENT réutilisable qui vous permettra ensuite de vous identifier via votre e-mail et un mot de passe personnel pour finaliser vos transactions ultérieures mais aussi mettre à jour vos données personnelles, retrouver vos différentes transactions (billets, abonnements) et justificatifs de paiement.

La création de compte client implique votre consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre compte client, obtenir des informations statistiques sur nos clients et, le cas échéant faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires.

En cas d'absence de fourniture de ces données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ce service et vous ne serez pas autorisé à créer de compte client sur notre plateforme.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

Si vous ne souhaitez pas créer de compte client ou ne souhaitez pas communiquer ces différentes données, vous pouvez opter pour un ACHAT RAPIDE. Cette procédure vous permet de ne communiquer que les informations minimums, obligatoires et nécessaires à la bonne exécution de la transaction bancaire : nom, prénom, e-mail. Le code postal est une information utilisée à des fins de statistiques.

### **BILLETS NOMINATIFS**

Certains billets peuvent être nominatifs. En fournissant ces données (nom et prénom du détenteur), vous acceptez qu'elles puissent être uniquement utilisées à des fins de contrôle à l'entrée de l'événement concerné.

### **LISTES DE DIFFUSION**

Notre plateforme billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

« Newsletter d'information » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements activités proposés par notre salle. "Campagne ciblée": lettre d'information électronique destinée à vous informer sur un concert en particulier en fonction de vos achats passés.

En cochant la case correspondante sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin de pouvoir vous adresser le service correspondant. Chaque envoi contient un lien hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment.

### **EXPLOITATION DES DONNEES COLLECTEES HORS DE NOTRE PLATEFORME**

Les données collectées par notre plateforme ne sont en aucun cas cédées ou commercialisées auprès de tiers.

Elles peuvent néanmoins, et le cas échéant être exploitées et transférées sur des applications tierces dans le cadre de différents traitements :

#### **Pour le traitement de la transaction bancaire, lors de l'achat en ligne**

Lors de l'achat en ligne par carte bancaire, les données indispensables au traitement de votre commande (nom, prénom, e-mail) sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme bancaire PAYBOX en charge de ce traitement. Aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur notre plateforme lors de cette procédure.

### **Dans le cadre du routage des e-mails transactionnelles**

Afin d'optimiser la délivrabilité de nos e-mails transactionnels (envoi de billets et abonnements, confirmation de création de compte...) et en utilisant la plateforme de routage d'e-mails.

### **Dans le cadre de l'exploitation des listes de diffusion**

Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, et de router les informations concernées.

### **Pour des opérations de contrôle de billets**

En cas de partenariat avec d'autres salles ou producteurs et dans le cas où les billets vendus sur notre plateforme sont contrôlés par un autre système.

### **Dans le cadre d'analyses ou d'étude de nos ventes, de nos clients et abonnés/adhérents**

Dans le cadre de notre politique marketing et de notre gestion d'activité, nous pouvons être amenés à effectuer des traitements automatisés (profilage) ou semi-automatisés (requêtage) sur les données collectées à des fins d'étude statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'information ou d'offres commerciales sur nos activités.

Dans ce cadre, vous pouvez exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

### **Dans le cadre de notre analyse d'audience sur notre plateforme**

Voir chapitre Gestion des cookies

### **DUREE DE CONSERVATION**

Nous conserverons vos informations personnelles sur nos systèmes aussi longtemps que nécessaire pour l'activité concernée, sauf demande de fermeture de compte et d'exercice de votre droit à l'oubli - et dans le respect et la limite des obligations légales de conservation de document relatives à notre activité commerciale.

Ainsi un compte client sans aucune activité constatée au-delà de 3 ans pourra être fermé et ses données anonymisées.

### **COLLECTE INDIRECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Notre plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournis par des tiers. Il s'agit uniquement de données de billetterie fournie par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : DISPOBILLET, TICKETNET

Les traitements de ces données concernent :

- les procédures de contrôle des billets, effectués à l'entrée de l'événement ;
- des communications concernant l'événement ayant fait l'objet de la collecte de donnée, le cas échéant ;
- le remboursement des billets suite à une annulation au-delà du délai de remboursement direct par le distributeur
- l'envoi d'informations commerciales ciblées si vous avez donné votre consentement lors de votre achat.

### **GESTION DE COOKIES**

La billetterie intègre un seul type de cookie permettant le tracking via la plateforme Google Analytics.

Les données sont collectées uniquement à des fins de statistiques et de monitoring général technique de la plateforme. La durée de conservation de ces données est de 26 mois.

Vous pouvez à tout moment via les préférences de votre navigateur modifier et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « préférence cookie ».