

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ATELIER LYRIQUE DE TOURCOING

PREAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de l'Atelier Lyrique de Tourcoing « <https://billetterie.atelierlyriquedetourcoing.fr> » par le client implique son acceptation sans réserve aux conditions générales de vente.

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

BILLETTERIE

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.

Le tarif abonné est exclusivement réservé aux détenteurs d'un abonnement 4 et + (achat de places pour au moins 4 concerts payants), ou d'un abonnement Moderato.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site billetterie.atelierlyriquedetourcoing.fr est clôturé 5 minutes avant le début de la manifestation. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

Pour tout achat sur le site de vente en ligne billetterie.atelierlyriquedetourcoing.fr, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement. 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 lors du contrôle, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au guichet, la preuve d'achat sera remise main propre à l'acheteur.

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

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.

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.

Dans le cas d'un empêchement, veuillez contacter le service billetterie par téléphone (03 20 26 66 03) pour un éventuel échange sur la saison en cours (pas de report sur la saison suivante). Ce billet est non remboursable, sauf en cas d'annulation, de report ou cas de force majeure (sous présentation d'un justificatif).

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.

ABONNEMENT

Dès l'achat de 4 spectacles payants différents, vous pourrez bénéficier de l'abonnement 4 et +

L'abonnement 4 et+ et l'abonnement Moderato donnent accès au tarif abonné et aux autres offres à destination des abonnés (accès privilégié à certaines répétitions et offres privilégiées dans les structures culturelles partenaires).

Les abonnements sont valables durant toute la saison.

Dans le cadre de l'abonnement 4 et +, vous pouvez ajouter autant de représentations que vous le souhaitez, en bénéficiant toujours du tarif abonné.

L'abonnement donne droit au bénéficiaire de faire profiter du tarif réduit aux personnes l'accompagnant.

Pour tout achat d'un abonnement sur le site de vente en ligne, le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

L'abonnement est nominatif, personnel et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur le site <https://billetterie.atelierlyriquetourcoing.fr> sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'association Atelier Lyrique de Tourcoing 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 gérées par l'association Atelier Lyrique de Tourcoing, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

par mail : billetterie@atelierlyriquetg.com

ou par courrier signé à : Atelier Lyrique de Tourcoing

82 Bd Gambetta – 59200 TOURCOING

En cas de violation des 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 un formulaire renseigné 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

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, code postal, ville, téléphone.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre abonnement, obtenir des informations statistiques sur nos abonnés, 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.

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

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, un compte client est créé.

La création de votre compte vous permet de finaliser l'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, adresse, code postal, ville, téléphone.

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.

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.

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'évènement concerné.

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 PAYGREEN 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 transactionnels**

- 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**

- 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'études 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 fournies par des tiers. Il s'agit uniquement de données de billetterie fournies par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements. Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectués à l'entrée de l'événement.

GESTION DES 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 modifier vos préférences et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « préférence cookie » présent en pied de page.

PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES

Tout paiement effectué à partir du site billetterie.atelierlyriquedetourcoing.fr se fait exclusivement par carte bancaire après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

Le paiement en ligne se fait avec l'interface PAYGREEN.

Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets.

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.

L'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ses informations personnelles, en adressant un courrier libellé à l'adresse suivante :

ATELIER LYRIQUE DE TOURCOING

82 BD GAMBETTA – 59200 TOURCOING

ou par courriel à l'adresse : billetterie@atelierlyriquetg.com

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

ATELIER LYRIQUE DE TOURCOING

82 BD GAMBETTA – 59200 TOURCOING

ou par courriel à l'adresse : billetterie@atelierlyriquetg.com

DROIT APPLICABLE- LITIGES

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

MENTIONS LEGALES

Atelier Lyrique de Tourcoing

82 Bd Gambetta – 59200 Tourcoing

Président : Christophe DESBONNET

Directeur général et artistique : François- Xavier ROTH

Solution billetterie éditée par

SARL SUPERSONIKS – 22 rue du Dr Bretonneau à Tours (37000)

Hébergement du site

<https://billetterie.atelierlyriquedetourcoing.fr>

Gandi SAS – 15 place de la Nation à Paris (75011)