

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

## **QUAI DES RÊVES – SCÈNE DE TERRITOIRE POUR LE THÉÂTRE DE LA VILLE DE LAMBALLE-ARMOR**

### **PRÉAMBULE**

Toute utilisation du site de billetterie Quai des rêves /billetterie-quaidesreves.lamballe-armor.bzh par le client implique son acceptation sans réserve des 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 réservé aux personnes achetant individuellement au minimum trois spectacles différents lors de leur premier achat ou aux détenteurs de la carte super-abonné.

Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée de la salle de l'événement.

L'achat de billets en prévente proposé sur le site de vente en ligne billetterie-quaidesreves.lamballe-armor.bzh est clôturé 30 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.

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).

Pour tout achat sur le site de vente en ligne billetterie-quaidesreves.lamballe-armor.bzh, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement. Preuves d'achat : ils peuvent être imprimés par l'acheteur ou téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, l'acheteur devra ensuite les présenter à l'entrée de la salle de l'événement. Le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat sur place au Quai des rêves (1 rue des olympiades à Lamballe-Armor) la preuve d'achat sera remise en 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 QR code 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.

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.

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.

## **REMBOURSEMENT**

Les produits achetés sur la billetterie ne sont pas remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

Cependant, il est possible de procéder à un échange de billet sous réserve de validation de la direction de Quai des rêves et des disponibilités de places. Il pourra se faire uniquement sur un autre spectacle de la même saison pour un montant identique ou supérieur au billet acheté.

En cas de modification de la représentation du fait de l'organisateur, vous disposez d'un délai de deux mois à compter de la date d'annonce de la modification pour faire une demande de remboursement. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué.

## **ABONNEMENT**

La prise d'un abonnement au Quai des rêves est conditionnée par l'achat au minimum de trois spectacles différents par personne. Il donne accès au tarif abonné et d'autres offres à destination des abonnés. Il est valable pour la saison en cours (de septembre à juin de l'année suivante)

Un abonnement permet l'achat d'une carte super-abonné ouvrant l'accès au tarif réduit à toutes les salles de spectacles du réseau de la botte de 7 lieux (Bleu Pluriel à Trégueux, Le Grand-Pré à Langueux, Chez Robert à Pordic, Horizon à Plédran, Victor Hugo à Ploufragan, Mosaïque à Le Mené)

La carte d'abonnement est valable pour la saison en cours.

Le tarif pour les abonnés est appelé tarif réduit. Il est applicable à l'achat d'un abonnement ainsi qu'aux groupes à partir de 8 personnes, aux familles nombreuses, aux CE et aux structures partenaires.

Pour tout achat d'une carte d'abonnement sur le site de vente en ligne billetterie-quaidesreves.lamballe-armor.bzh, le numéro d'abonné constituant la preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

La présentation d'une pièce d'identité ou d'un justificatif valide de moins de 3 mois attestant le cas échéant de son appartenance à l'une des catégories ouvrant droit au tarif réduit, sera demandée.

La carte d'abonnement 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.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie-quaidesreves.lamballe-armor.bzh sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à Quai des rêves 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 Quai des rêves, vous pouvez contacter le responsable des traitements : [dpd@lamballe-armor.bzh](mailto:dpd@lamballe-armor.bzh)

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 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE 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**

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, date de naissance.

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

## **PROCÉDURE D'ACHAT :**

### **COMPTE CLIENT / ACHAT SANS COMPTE**

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

La création de compte vous permet de finaliser 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, date de naissance.

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 autorisés 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 sans compte. 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 adresse, code postal, ville, téléphone. 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 de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les événements du Quai des rêves.

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 url du lien vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Brevo.

### **EXPLOITATION DES DONNÉES COLLECTÉES 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, adresse, code postal, ville) 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 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 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'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

## **DURÉE 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 DONNÉES À CARACTÈRE 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 : DIGITICK, DISPOBILLET, TICKETMASTER... Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectuées à l'entrée de l'événement.

## **GESTION DE COOKIES**

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 13 mois.

## **PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES**

Tout paiement effectué à partir du site [billetterie-quaidereves.lamballe-armor.bzh](http://billetterie-quaidereves.lamballe-armor.bzh) 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 sécurisée PAYBOX.

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

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 : 1 rue des Olympiades 22400 Lamballe-Armor ou [billetterieqdr@lamballe-armor.bzh](mailto:billetterieqdr@lamballe-armor.bzh).

## **CONTACT**

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante : 1 rue des Olympiades 22400 Lamballe-Armor ou [billetterieqdr@lamballe-armor.bzh](mailto:billetterieqdr@lamballe-armor.bzh) ou 02 96 50 94 80.

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les ventes de billets et cartes d'abonnés effectuées sur le site [billetterie-quaidereves.lamballe-armor.bzh](http://billetterie-quaidereves.lamballe-armor.bzh) sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LEGALES**

Quai des rêves

Siège social : 1 rue des Olympiades 22400 Lamballe-Armor

Directeur de la publication : Philippe HERCOUËT, Maire de Lamballe-Armor

Editeur de la solution « Supersoniks billetterie » : SARL SUPERSONIKS -22 rue du docteur Bretonneau - 37000 Tours

Hébergeur du site url billetterie : [billetterie-quaidereves.lamballe-armor.bzh](http://billetterie-quaidereves.lamballe-armor.bzh)

Infomaniak : Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève, Suisse