



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE

La Ville de Neuville-en-Ferrain s'est dotée d'une billetterie pour l'organisation des événements municipaux. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à tous les achats effectués par le biais de la billetterie de la Ville de Neuville-en-Ferrain : billetterie.neuville-en-ferrain.fr, en ligne comme en vente directe.

Chaque personne physique ou morale, majeure ou capable, souhaitant bénéficier des services de vente en ligne ou de vente directe et qui satisfera aux présentes conditions générales sera ci-après dénommé « l'acheteur ».

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.

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique) ou matérialisé (billet imprimé) selon le choix de l'acheteur et les possibilités techniques de la Ville de Neuville-en-Ferrain à l'instant de la vente.

Pour tout achat sur le site de vente en ligne, les billets sont instantanément envoyés par courriel 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 à l'entrée, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile.

Pour toute vente directe, la preuve d'achat sera remise en main propre à l'acheteur ou envoyée par courriel.

Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils ou téléphones lecteurs de code barre lors de l'accès à l'évènement pour lequel ils sont valables. Dans certains cas, un contrôle manuel pourrait être mis en place.

Un contrôle précis peut être effectué avec présentation de justificatif.

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 ou activité à laquelle il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle, le lieu de la manifestation, la date ou période de l'action, l'heure de l'évènement et le tarif en adéquation avec le détenteur du billet.



Les billets sont échangeables sous conditions : manifestation ayant le même tarif et sous réserve de places disponibles.

Un remboursement est possible sur demande écrite adressée à l'attention de l'autorité territoriale, dans un délai de 72h00 avant la date de l'évènement concerné, sauf cas exceptionnel sur 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.

Un billet ne peut être revendu à un prix supérieur et les catégories doivent être respectées (ex. : Neuvillois/non Neuvillois, âge...). En cas de don ou vente d'un billet nominatif, l'acheteur initial doit prendre contact avec la Ville de Neuville-en-Ferrain pour effectuer le changement d'identité.

Des périodes de réservation différenciées peuvent être programmées (ex. : Neuvillois/non Neuvillois, plus de 60 ans, anciens combattants...) En cas de non-respect des catégories, le billet sera annulé et non remboursé.

Toute personne n'étant à jour dans le règlement de ses réservations ne pourra pas en effectuer de nouvelles avant une régularisation.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie.neuville-en-ferrain.fr sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à la Ville de Neuville-en-Ferrain de gérer les services qui 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 Neuville-en-Ferrain, l'acheteur peut contacter le responsable des traitements :

par courriel : contact@neuville-en-ferrain.fr

ou par courrier signé à :

HÔTEL DE VILLE
1 place du Général De Gaulle
59960 NEUVILLE EN FERRAIN

En cas de violation de droits constatée dans le traitement de vos données personnelles, l'acheteur peut 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 permettre à la Ville de Neuville-en-Ferrain de fournir le ou les services demandés.



Cette collecte est effectuée via une série de formulaires renseignés soit directement par les soins de l'acheteur lors de transactions « en ligne », soit par un opérateur billetterie / agents de la Ville de Neuville-en-Ferrain et d'après les renseignements que l'acheteur lui fournit.

Ces différentes informations sont collectées conformément à l'intérêt légitime de la Ville de Neuville-en-Ferrain afin de pouvoir obtenir des informations statistiques sur ses adhérents et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de sa politique de marketing et afin de fournir aux acheteurs des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de documents par voie postale).

En cas d'absence de transmission des données obligatoires, la Ville de Neuville-en-Ferrain ne sera pas en mesure de fournir à l'acheteur ces services proposés par ses soins et l'acheteur ne sera pas autorisé à créer un compte. L'acheteur pourra par ailleurs exercer son droit d'opposition gratuitement et à tout moment en contactant la Ville de Neuville-en-Ferrain à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

PROCÉDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE

Afin de procéder à un achat, notamment en ligne, l'acheteur a le choix entre 2 procédures.

La création de compte permet de finaliser un achat en créant un COMPTE CLIENT réutilisable qui permettra ensuite à l'acheteur de s'identifier via son mél et un mot de passe personnel pour finaliser ses transactions ultérieures mais aussi mettre à jour ses données personnelles, retrouver ses différentes transactions (billets, abonnements) et justificatifs de paiement.

La création de compte client implique le consentement de l'acheteur pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, mél, adresse, civilité, adresse, code postal, ville, téléphone (portable de préférence), date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à l'intérêt légitime de la Ville de Neuville-en-Ferrain afin de pouvoir créer et gérer le compte client de l'acheteur, obtenir des informations statistiques sur ses 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 fournir des services ou offres complémentaires.

En cas d'absence de transmission de ces données obligatoires, la Ville de Neuville-en-Ferrain ne sera pas en mesure de fournir ce service à l'acheteur qui ne sera pas autorisé à créer de compte client sur la plateforme.

L'acheteur peut par ailleurs exercer son droit d'opposition gratuitement et à tout moment en contactant la Ville de Neuville-en-Ferrain à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

Si l'acheteur ne souhaite pas créer de compte client ou ne souhaite pas communiquer ses différentes données, il peut opter pour un ACHAT RAPIDE. Cette procédure permet de ne communiquer que les informations minimums, obligatoires et nécessaires à la bonne exécution de la transaction bancaire : nom, prénom, mél. 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), l'acheteur accepte 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 la liste suivante de diffusion/envoi :

- « Informations relatives aux événements pour lesquels l'acheteur a réservé » : changement de lieu, report de date, annulation...
 - « Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à informer sur les concerts, événements et activités proposés par la Ville de Neuville-en-Ferrain.
- En cochant la ou les cases correspondantes sur les différents formulaires, l'acheteur donne son consentement afin de pouvoir adresser le service correspondant.
- Chaque envoi contient un lien http permettant de se désabonner à tout moment.

Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Elastic Email.

EXPLOITATION DES DONNÉES COLLECTÉES HORS DE NOTRE PLATEFORME

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

Ces données 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, mél) 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 méls transactionnels**
 - Afin d'optimiser la délivrabilité des méls transactionnels (envoi de billets et abonnements, confirmation de création de compte...) et en utilisant la plateforme de routage de méls.
- **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, la Ville de Neuville-en-Ferrain peut être amenée 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, l'acheteur peut exercer son droit d'opposition gratuitement et à tout moment en contactant la Ville de Neuville-en-Ferrain à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.



- **Dans le cadre de notre analyse d'audience sur notre plateforme**
 - o Voir chapitre *Gestion des cookies*

DURÉE DE CONSERVATION

La Ville de Neuville-en-Ferrain conservera les informations personnelles sur ses systèmes aussi longtemps que nécessaire pour l'activité concernée, sauf demande de fermeture de compte et d'exercice de 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

La plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournis 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, BOX OFFICE...Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectuées à l'entrée de l'événement.

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. L'acheteur peut à tout moment modifier ses préférences et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant la rubrique « préférence cookie » présent en pied de page.

PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES

Pour une vente en ligne, le paiement 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 contactant la Ville de Neuville-en-Ferrain :

- par courrier : Hôtel de Ville - 1 place du Général De Gaulle - 59960 NEUVILLE EN FERRAIN
- par courriel : contact@neuville-en-ferrain.fr



Pour une vente directe, le paiement peut se faire par carte bancaire, chèque bancaire ou espèces.

CONTACT

Il est possible d'adresser à la Ville de Neuville-en-Ferrain toute information, suggestion ou réclamation...

- Par courrier : Hôtel de Ville - 1 place du Général De Gaulle - 59960 NEUVILLE EN FERRAIN
- Par courriel : contact@neuvillen-ferrain.fr

DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les ventes de billets effectuées sur le site www.billetterie.neuvillen-ferrain.fr sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

MENTIONS LÉGALES

VILLE DE NEUVILLE EN FERRAIN

Siège social : Hôtel de Ville – 1 place du Général De Gaulle – 59960 NEUVILLE EN FERRAIN

Directeur de la publication : Marie TONNERRE-DESMET

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

SARL SUPERSONIKS - 15, place Gaston Pailhou à Tours (37000)

Hébergeur du site billetterie.neuvillen-ferrain.fr

WPSEVEUR SARL, 7 rue de la Cité Foulc à Nîmes (30000)