

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES BONLIEU SCÈNE NATIONALE**

### **PRÉAMBULE**

Toute utilisation du site de billetterie bonlieu-annecy.com 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 de la carte abonné.

L'achat de billet proposé sur le site de vente en ligne bonlieu-annecy.com est clôturé 60 minutes au plus tard avant le début de l'événement. 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 bonlieu-annecy.com, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement. 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 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 (1 rue Jean Jaurès BP 294 74007 Anncy CEDEX) la preuve d'achat pourra être 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 code barre doivent être bien lisibles. 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 l'événement auquel il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom, le lieu, la date et l'heure de l'événement.

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.

Les allocataires RSA, AAH, demandeurs d'emploi, moins de 25 ans et étudiants ont droit au tarif réduit à la date de l'achat.

Le tarif moins de 12 ans est exclusivement réservé aux enfants dans leur douzième année à la date de l'achat. Tout achat d'une place pour un enfant donne droit à un tarif préférentiel pour un adulte. Offre limitée à un adulte par enfant. Sont exclus de cette offre les spectacles qui ne sont pas destinés aux enfants de moins de 12 ans et les spectacles à tarif unique.

Un justificatif en cours de validité attestant l'appartenance à l'une des catégories ouvrant droit au tarif réduit sera demandé. À défaut, le billet correspondant ne pourra être délivré.

## **REMBOURSEMENT**

Le remboursement des billets n'est possible qu'en cas d'annulation ou de report du spectacle.

Les modifications du programme ou de la distribution, comme l'interruption du spectacle au-delà de la moitié de sa durée ne peuvent donner lieu à remboursement.

## **ABONNEMENT**

### Fonctionnement

La carte d'abonnement est nominative, personnelle et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Toute revente est interdite.

Pour tout achat d'une carte d'abonnement sur le site de vente en ligne [bonlieu-annecy.com](http://bonlieu-annecy.com), le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

### Tarifs

La carte d'abonnement donne accès au tarif abonné et à d'autres offres à destination des abonnés. La carte d'abonnement est valable pour la saison en cours.

Un abonnement doit être composé d'au moins 3 spectacles pour être valable. L'abonnement enfant est valable avec un seul spectacle.

Le tarif réduit applicable à l'achat de la carte d'abonnement est exclusivement réservé aux allocataires du RSA ou AAH, aux demandeurs d'emploi, aux moins de 25 ans ou étudiants, à la date de l'achat. Il donne droit au tarif abonné réduit.

Le tarif abonné enfant est exclusivement réservé aux enfants dans leur douzième année à la date de l'achat. Il donne droit au tarif moins de 12 ans. Tout achat d'une place pour un enfant donne droit à un tarif préférentiel pour un adulte. Offre limitée à un adulte par enfant. Sont exclus de cette offre les spectacles qui ne sont pas destinés aux enfants de 12 ans et les spectacles à tarif unique.

La présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif en cours de validité attestant le cas échéant de son appartenance à l'une des catégories ouvrant droit au tarif réduit, sera demandée, sauf si le justificatif a été téléversé en ligne en amont. Un abonnement réduit ne sera pleinement valide qu'une fois le justificatif fourni.

## Placement

Lors de l'ouverture des abonnements sur internet, le placement est attribué automatiquement pour les spectacles de la grande et de la petite salle. Il est possible de supprimer les lignes du panier si cela ne convient pas. Attention, les meilleures places sont toujours proposées au moment de la connexion. Nous vous déconseillons donc de refaire une demande sur le même spectacle à la même date.

Lors de l'ouverture des abonnements au guichet, le placement est attribué par l'équipe de saisie en fonction du numéro de passage attribué.

Pour les abonnements déposés à l'accueil ou envoyés par courrier, le placement est attribué de manière aléatoire par tirage au sort.

## Liste d'attente

Si une représentation est complète, il est possible de s'inscrire en liste d'attente. Votre souhait sera pris en compte et la place ne sera pas facturée.

Un récapitulatif s'affiche une fois les conditions d'abonnement remplies et le panier validé. S'il y a une liste d'attente, la séance apparaît dans le récapitulatif mais le prix de la place n'est pas facturé.

## Modalités d'annulation / échange des billets

Seuls les abonnés peuvent échanger ou annuler leurs billets. Cela peut se faire directement en ligne, au guichet ou par téléphone aux horaires d'ouverture habituels. L'échange ou l'annulation du billet peut se faire jusqu'à 48 heures avant la représentation (échange possible uniquement à partir de la date indiquée dans la brochure et sur notre site internet). Un avoir émis par Bonlieu Scène nationale est exclusivement valable pour les événements organisés par Bonlieu Scène nationale. Il ne peut en aucun cas être utilisé pour l'achat de billets pour un événement organisé par un prestataire extérieur.

## Complément d'abonnement

Tout détenteur d'un abonnement pourra ajouter des spectacles à son abonnement à partir de la date indiquée dans la brochure et sur notre site internet.

## **CARTE CADEAU**

La carte cadeau est un moyen de paiement : elle permet l'achat de place(s) pour tous les événements payants programmés par Bonlieu Scène nationale, et ce dans la limite des places disponibles au moment de l'utilisation de la carte cadeau.

Le montant d'une carte cadeau est libre.

Les cartes cadeaux sont cumulables. La carte cadeau peut être achetée :

- au guichet de Bonlieu Scène nationale, aux horaires d'ouverture de la structure,
- par téléphone au 04 50 33 44 11, avec envoi par mail ou envoi postal,
- sur la billetterie en ligne de bonlieu-annecy.com, avec soit une impression à domicile, soit un retrait au guichet, soit un envoi postal.

Bonlieu Scène nationale est en droit de refuser toute carte cadeau qui n'aurait pas été émise par l'un de ces 3 points de vente.

Lors de la conversion d'une carte en une ou plusieurs places pour des événements payants :

→ si le montant de la commande est supérieur à la carte cadeau : l'utilisateur de la carte cadeau pourra compléter le coût avec tout autre mode de paiement accepté par Bonlieu Scène nationale.

→ si le montant de la commande est inférieur à la carte cadeau : le solde de la carte cadeau restera disponible sous forme d'avoir pour l'achat d'autres places de spectacles. La fin de validité de l'avoir sera identique à celle de la carte cadeau à sa date d'achat.

De quelque manière que ce soit, aucun remboursement ne sera effectué dans l'hypothèse où la carte cadeau n'aurait pas été utilisée par le bénéficiaire dans sa durée de validité, pour quelque raison que ce soit. Aucun remboursement des avoirs disponibles sur la carte cadeau ne pourra être effectué.

Lors de la conversion d'une carte cadeau en places(s) de spectacle, les conditions générales de ventes s'appliquent aux billets.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur bonlieu-annecy.com sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à Bonlieu Scène nationale 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 Bonlieu Scène nationale, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

par mail : [billetterie@bonlieu-annecy.com](mailto:billetterie@bonlieu-annecy.com)

ou par courrier signé à : Bonlieu Scène nationale – 1 rue Jean Jaurès 74007 Annecy Cedex

En cas de violation de droits constatée dans le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également adresser 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 le(s) service(s) demandé(s).

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, genre, 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 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 confidentialité.

## **PROCÉDURE D'ACHAT**

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

Lors d'un achat de place(s), notamment en ligne, vous avez le choix entre deux procédures.

#### 1 – Achat via compte client

La création de compte client 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, adresse, genre, 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 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 confidentialité.

#### 2 – Achat sans compte

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 gère les listes de diffusion suivantes :

→ Newsletter Bonlieu : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les événements et activités proposées par Bonlieu Scène nationale.

En cochant la ou les cases correspondantes sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin de pouvoir vous adresser le service correspondant.

Chaque envoi contient un lien vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Brevvo.

## 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 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 client..) et en utilisant la plate-forme 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 (désabonnement), 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 confidentialité.

→ 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.

## GESTION DE COOKIES

Le site de Bonlieu Scène nationale 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 13 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 DONNÉES PERSONNELLES

### En ligne

Tout paiement effectué à partir du site bonlieu-annecy.com 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 Paygreen.

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

### Au guichet

Seuls les paiements par carte bancaire en euros sont acceptés. Nous acceptons les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard Mastercard. Le débit de la carte bancaire est indépendant du retrait effectif des billets. En tout état de cause, les billets sont réglés à la validation de la commande, même si vous omettez de retirer vos billets au guichet. Les billets ne peuvent être revendus (loi du 27 juin 1919).

### Règlement en 4 fois sans frais

À partir de 80 euros, le règlement peut être effectué en 4 fois. Dans ce cas, le paiement du premier quart valide votre commande. La saisie d'un IBAN permettra l'édition d'un mandat de prélèvement qui devra nous être retourné signé. À défaut de signature, nous nous réservons le droit de procéder à l'annulation des billets.

Ce mode de règlement n'est valable que lors de la souscription d'un abonnement.

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 Jean Jaurès - BP 294 - 74007 Annecy CEDEX

ou par courriel à l'adresse : [billetterie@bonlieu-annecy.com](mailto:billetterie@bonlieu-annecy.com)

### **CONTACT**

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

Bonlieu Scène nationale Annecy - 1 rue Jean Jaurès BP 294 - 74007 Annecy CEDEX

ou par mail à l'adresse : [billetterie@bonlieu-annecy.com](mailto:billetterie@bonlieu-annecy.com)

ou par téléphone : 04 50 33 44 11

### **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

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

### **MENTIONS LEGALES**

Bonlieu Scène nationale Annecy

Siège social : 1 rue Jean Jaurès - BP 294 - 74007 Annecy CEDEX

Directeur de la publication : Bertrand SALANON

Éditeur de la solution « Supersoniks billetterie » :

SARL SUPERSONIKS - 22 rue du docteur Bretonneau - 37000 Tours

Hébergeur du site [bonlieu-annecy.com](http://bonlieu-annecy.com) :

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