

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

ESPACE DES ARTS

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente, à l'unité, des billets de spectacles et des bons cadeaux auprès de l'Espace des Arts.

La billetterie de l'Espace des Arts est gérée par la solution Supersoniks.

L'Espace des Arts se réserve le droit d'apporter toute modification aux dites conditions générales de vente sans préavis, notamment en cas d'évolution réglementaire.

Toute utilisation du site de billetterie par le client implique son acceptation sans réserve aux conditions générales de vente.

BILLETTERIE

Informations générales

La vente peut être limitée, à la discrétion de l'Espace des Arts, en termes de nombre de places par spectacle ou par représentation. L'Espace des Arts ne garantit pas la disponibilité de tous les spectacles ou de toutes les dates ou catégories sur l'ensemble des filières de vente. Les commandes sont traitées par l'Espace des Arts dans la limite des places disponibles.

Les réservations s'effectuent :

- par Internet sur billetterie-spectacles.espace-des-arts.com. Le site internet est accessible 24h/24, 7j/7
- au téléphone au 03 85 42 52 12 du mardi au samedi de 10h à 13h et de 14h30 à 18h30 (sauf jours fériés)
- aux guichets de l'Espace des Arts du mardi au samedi de 10h à 13h et de 14h30 à 18h30 (sauf jours fériés) et 1h avant le début de chaque représentation.

Ces horaires d'ouverture sont susceptibles d'être modifiés.

L'achat de billet proposé sur le site de vente en ligne 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.

Un tarif réduit «dernière minute» est disponible au guichet 1h avant chaque représentation.

Prix et modalités de commande des adhésions et des billets

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.

Les cartes d'adhésion individuelles sont valables pour la saison durant laquelle elles ont été achetées. Elles sont nominatives et personnelles. Le tarif adhérent n'est accessible qu'aux titulaires de ces cartes d'adhésion.

La carte check nécessite la présentation d'un justificatif.

Pour tout achat d'une carte d'adhésion, le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et accessible depuis l'espace personnel de notre site internet de vente en ligne.

Certains tarifs sont réduits et nécessitent un justificatif. En l'absence de justificatif, le plein tarif sera appliqué.

Certains tarifs ne sont pas accessibles en vente internet : ils sont accessibles auprès de la billetterie sous conditions explicites.

Les réservations pour les groupes constitués, les établissements scolaires, les associations, les comités d'entreprise, sont à faire directement auprès du guichet de la billetterie de l'Espace des Arts (au 03 85 42 52 12 ou à billetterie@espace-des-arts.com)

En cas de spectacle non disponible à la vente en ligne, vous pouvez contacter notre service billetterie au 03.85.42.52.12 ou par mail : billetterie@espace-des-arts.com.

Vous avez également la possibilité de vous inscrire sur une liste d'attente. Nous vous conseillons de nous indiquer un mail et/ou un numéro de téléphone afin que le service billetterie puisse vous contacter en cas de désistement.

Pour toute réservation de places, le règlement devra être effectué maximum une semaine avant la représentation. À défaut, les places seront automatiquement annulées.

Conditions de paiement et modes de règlement

Le paiement de la commande d'un ou plusieurs adhésions ou billets de spectacle se fait par carte bancaire Carte Bleue, Visa ou Mastercard, par chèque bancaire à l'ordre de l'Espace des Arts, en espèces, en chèques vacances ou au moyen de chèques cadeaux dans les conditions spécifiques fixées.

Le paiement fractionné en 2, 3 ou 4 échéances est possible pour un achat en billetterie ou par courrier pour un montant minimum de 150 euros et un maximum de 800 euros. Il s'effectue obligatoirement par prélèvements bancaires. Lors de l'achat, le client doit fournir un premier règlement, un RIB à son nom et signer un mandat de prélèvement SEPA. Les prélèvements auront lieu entre le mois d'octobre et le mois de janvier, à raison d'un prélèvement par mois.

Pour les commandes de billets par Internet et par téléphone, seul un règlement par carte bancaire est accepté.

Le paiement en ligne est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement VERIFONE. Toutes les informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. Cette sécurité est assurée par le protocole SSL2.

Obtention et contrôle des billets

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, adhésions) et justificatifs de paiement.

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.

Pour tout achat sur le site de vente en ligne, les billets sont instantanément accessibles depuis l'espace personnel.

Si vous avez acheté des billets avec un tarif réduit, vous recevrez une contremarque à télécharger puis à présenter au guichet de la billetterie avec votre justificatif. Votre billet sera ensuite imprimé.

Pour des questions écologiques, les confirmations d'achat et les billets ne sont plus envoyés par mail.

Les billets n'ont pas obligation à être imprimés. Ils peuvent être téléchargés, et présentés depuis un téléphone portable lors de l'entrée en salle.

Si vous souhaitez imprimer les billets, vous devrez veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables.

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 sont pourvus d'un QR code unique.

La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée de la salle à l'aide d'un lecteur de codes. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. Toutes photocopies, imitations et contrefaçons seront refusées. Elles entraînent la responsabilité pénale de la personne les ayant créés ou diffusés.

Placement et accès en salle

En fonction du type de manifestation, les représentations sont numérotées ou non selon la décision de l'Espace des Arts.

L'information au sujet de la numérotation ou non d'un spectacle est disponible sur la page de chaque spectacle sur le site de vente en ligne.

Dans le cadre d'un placement libre, aucune numérotation n'est attribuée lors de la commande. Chaque spectateur pourra donc s'installer comme il le souhaite en salle, dans la limite des places encore disponibles à son arrivée et en respectant les consignes du personnel de l'Espace des Arts.

Les spectacles en placement numérotés affichent le plan de la salle et permettent aux spectateurs de choisir leur placement en salle. Ce choix de placement peut être modifié jusqu'à la validation de la commande. Aucune réclamation concernant le placement ne pourra être effectuée.

Les spectacles commencent à l'heure indiquée sur le billet. Il est conseillé d'arriver au plus tard 30 minutes avant cet horaire.

Dans le cas d'une représentation numérotée, le placement en salle est garanti jusqu'à l'heure annoncée de début du spectacle. Passé ce délai, le personnel d'accueil de l'Espace des Arts se réserve le droit de déplacer les spectateurs afin d'assurer le bon déroulement de la représentation pour tous, en permettant notamment l'accès à la salle aux éventuels retardataires. Dans ces conditions, un spectateur qui n'aurait pas accès au siège dont le numéro est indiqué sur son billet ne pourra invoquer ce motif pour donner droit à un dédommagement, une réduction ou un remboursement.

En cas de retard, l'entrée en salle n'est pas garantie et aucun remboursement ou autre compensation de quelque nature que ce soit n'est possible.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement, un justificatif d'identité, avec photo, en cours de validité pourra vous être demandée.

L'entrée en salle pourra être refusée à défaut de présentation des justificatifs correspondants.

Il est interdit de photographier, filmer, enregistrer tout ou partie des manifestations.

La nourriture et les boissons sont interdits dans le lieu de la manifestation.

Les téléphones portables doivent impérativement être éteints.

Remboursements et échanges

Les produits achetés sur la billetterie ne sont pas remboursables même en cas de perte ou de vol. Toute revente est interdite.

L'échange des billets est possible jusqu'à 48h avant la représentation sur restitution du billet original. L'échange doit impérativement se faire contre un billet d'un montant égal ou supérieur au billet initial dont le complément sera à régler au moment de l'échange.

L'échange ne peut être réalisé que dans la limite des places disponibles et sur un spectacle de la même saison.

Dans le cadre d'un spectacle proposé par une structure culturelle partenaire, l'Espace des Arts se réserve le droit de refuser de procéder à l'échange des billets.

En cas d'annulation ou de report d'un spectacle par l'Espace des Arts, l'acheteur disposera d'un délai de trois mois à compter de la date d'annonce de la modification pour faire une demande de remboursement accompagné d'un RIB. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué.

Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Le remboursement sera effectué par un virement du Trésor Public dans un délai maximum de 3 mois à compter de la date du spectacle.

Si vous avez acheté un billet, pour un spectacle ayant lieu à l'Espace des Arts, via un autre réseau et que ce billet a été perdu, détérioré, ou volé, ou que le spectacle a été annulé, merci de prendre contact avec le réseau auprès duquel les billets ont été achetés.

Bon cadeau

L'achat de bons cadeaux et l'utilisation de bons cadeaux peut se faire à la billetterie de l'Espace des Arts ou sur le site internet de vente en ligne.

Les bons cadeaux sont valables un an à compter de la date d'achat et peuvent être utilisés pour l'acquisition d'adhésions et l'achat de billets de spectacle (dans la limite des places disponibles). Le bon cadeau a un montant fixe de 25€, 50€ ou 75€.

Le bon cadeau est un mode de paiement. Il ne permet pas l'entrée en salle et doit être converti. Lors de la conversion d'un bon en place(s) de spectacle :

- Si le montant de la commande est supérieur au bon cadeau, l'utilisateur du bon cadeau pourra compléter le coût avec tout autre mode de paiement accepté par l'Espace des arts.
- Si le montant de la commande est inférieur au bon cadeau, le solde de celui-ci restera disponible pour l'achat d'autres places de spectacles.

Il ne peut être ni échangé, ni remboursé dans l'hypothèse où le bon cadeau n'ait pas été utilisé par le bénéficiaire dans sa durée de validité.

Aucun avoir, ni rendu de monnaie ne peut avoir lieu.

En cas de perte ou de vol du chèque cadeau, aucun duplicata ne sera délivré et aucun remboursement ni avoir ne sera effectué.

Droit de rétractation

Le client ne pourra disposer d'un droit de rétractation sur les opérations de vente en ligne en vertu de l'article L221-28 du code de la consommation.

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie-spectacles.espace-des-arts.com sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'Espace des Arts de gérer les services qui vous sont proposés via cette plateforme informatique.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose à tout moment d'un droit d'accès et de rectification.

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 l'Espace des Arts, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

par mail : billetterie@espace-des-arts.com

ou par courrier signé à : Espace des Arts, 5 bis avenue Nicéphore Niépce - BP 60022 - 71102 Chalon-sur-Saône Cedex

Les éléments fournis nous permettrons de vous avertir en cas d'annulation ou changement de programmation des seules manifestations pour lesquelles vous possédez des billets.

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

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.

Lors d'un achat sur internet, 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. 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 ne serez pas autorisés à créer de compte client sur notre plateforme. Ces différentes informations seront également demandées lors de la création d'une adhésion. 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 par mail ou à l'adresse indiquée dans notre politique de confidentialité.

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. Le code postal est optionnel utilisé à des fins de statistiques.

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 » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les spectacles et événements activités proposées par notre salle.

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

Conformément à l'article 21.2 du RGPD et à la C.N.I.L , il est possible de se 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 sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme bancaire VERIFONE 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 ce cadre, vous pouvez exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant par mail ou à l'adresse indiquée dans notre politique de confidentialité.

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.

MENTIONS LÉGALES

Raison sociale : Espace des Arts - Scène nationale Chalon-sur-Saône

Siège social : 5 bis avenue Nicéphore Niépce - BP 60022 - 71102 Chalon-sur-Saône Cedex

Numéro SIRET : 487 685 836 0016

Code APE : 9001 Z

N° de Licence : PLATESV-D-2025-001685 / PLATESV-D-2025-001686 / PLATESV-D-2025-001687

Editeur de la solution « Supersoniks billetterie » :

SARL SUPERSONIKS -22 rue du docteur Bretonneau - 37000 Tours

Hébergeur du site url billetterie

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