

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

*Théâtre Olympia* **CENTRE DRAMATIQUE NATIONAL DE TOURS**

## PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie du CDN de Tours [www.cdntours.fr](http://www.cdntours.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.

**Les tarifs abonnés et cartes sont exclusivement réservés aux détenteurs de la carte abonné. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné ou carte devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du Théâtre Olympia.**

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne [www.cdntours.fr](http://www.cdntours.fr) est clôturé 60 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 [www.cdntours.fr](http://www.cdntours.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 à l'entrée du Théâtre Olympia, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au Théâtre Olympia, 7 rue de Lucé – 37000 Tours 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'évènement 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.

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. 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.

## PLACEMENT ET ACCUEIL EN SALLE

Lorsque que le placement est numéroté, il est garanti uniquement jusqu'à 5 minutes avant les horaires imprimés sur les billets. Les spectacles commencent à l'heure précise. L'entrée en salle n'est plus garanti après l'heure indiqué sur le billet. Les spectateurs retardataires ne seront acceptés dans la salle que si le spectacle le permet, et cela à l'appréciation du metteur en scène. Pour les représentations pour lesquelles le placement n'est pas numéroté, les spectateurs sont libres de leur emplacement dans la salle. Aucun remboursement ne sera consenti aux spectateurs retardataires.

Les téléphones portables doivent impérativement être éteints avant l'entrée en salle. Les photographies (avec ou sans flash), les enregistrements sonores, les vidéos, la consommation de nourriture ou de boissons sont strictement interdits en salle. Le Théâtre Olympia ne dispose pas de vestiaires. Les bagages et sacs de voyage ne sont pas admis dans le bâtiment. Le Théâtre Olympia est un établissement non-fumeur au sens du décret n° 92 478 du 29 mai 1992, il est interdit de fumer ou vapoter.

Un âge minimum est conseillé pour certains spectacles. Dans l'intérêt des enfants et pour le bon déroulement de la représentation, nous vous remercions de respecter ces indications.

## ANNULATION

Les billets achetés ne sont ni repris, ni remboursés.

Nous n'acceptons aucune annulation après paiement des places par le client. En matière de spectacle, la jurisprudence considère que le rapport qui s'établit entre le Théâtre Olympia qui annonce un spectacle, indique le prix des places et l'heure de représentation et le public qui achète un billet, quel que soit ensuite le mode de paiement (espèces, chèque, carte de crédit, mandat), est un rapport contractuel. Dans ces conditions, ce n'est que si l'entreprise de spectacle ne remplit pas son obligation que le spectateur peut demander le remboursement ou contester le contrat. Le règlement par carte bancaire des places spontanément achetées par les spectateurs n'est pas assimilé aux ventes à distance de produits ou de prestations de service et ne peut s'appliquer au contrat passé entre le spectateur et le Théâtre Olympia.

En cas d'empêchement, nous vous proposons de changer la date de la représentation et / ou de spectacle préalablement choisi (dans la limite des places disponibles).

Cet échange de billet devra être fait à la billetterie du Théâtre Olympia au plus tard 24h avant la représentation du spectacle sur présentation du billet. Aucun changement de date ou de spectacle ne peut être effectué a posteriori, et nous n'acceptons aucune annulation après paiement des places.

En cas d'annulation de la représentation de notre fait, les billets peuvent être remboursés ou échangés pour une autre date du même spectacle ou d'un spectacle différent de la saison (dans la limite des places disponibles).

En cas d'interruption d'une représentation après la première moitié d'un spectacle, les billets ne pourraient être ni repris, ni échangés pour une autre date, ni remboursés.

Modification de programme : les billets restent valables en cas de modification de la date de spectacle. Les modifications du programme ou la distribution, ne peuvent donner lieu à aucun dédommagement, ni remboursement.

En cas d'annulation de notre fait, ou en cas de force majeure, les sommes versées seront remboursées dans un délai maximum de 3 mois à compter de la date du spectacle, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque :

-pour les achats en ligne : remboursement via PAYGREEN sur le compte de l'acheteur,

-pour les achats par carte bancaire, chèque ou espèces au guichet ou par téléphone : remboursement par virement bancaire après réception du RIB de l'acheteur via le formulaire envoyé par mail par le service de billetterie.

## **ABONNEMENT ET CARTE**

Le tarif abonné ou carte donne accès à un tarif préférentiel et à d'autres offres à destination des abonnés. Sauf mention contraire, ce tarif d'abonnement et carte est valable sur une saison.

Le tarif réduit est exclusivement réservé aux **19-30 ans, bénéficiaires du RSA et des minima sociaux, aux demandeurs d'emploi, aux moins de 18 ans et ceci à la date de l'achat.**

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

Le numéro d'abonné est un numéro indiqué sur votre billet d'abonnement. Il est nominatif, personnelle et incessible. Toute revente est interdite.

## **LES CARTES CADEAUX ET AVOIRS**

La carte cadeau ou l'avoir du Théâtre Olympia est valable sur la saison au cours de laquelle il a été acheté ou généré comme précisé sur ledit bon. La carte cadeau ou l'avoir est un moyen de paiement disponible sous forme physique ou électronique. La carte cadeau ou l'avoir est utilisable au guichet, par téléphone, et sur la billetterie en ligne du Théâtre Olympia. Le crédit disponible sur la carte cadeau ou l'avoir peut être utilisé en une ou plusieurs fois, dans la limite du montant crédité. Dans le cas d'une utilisation fractionnée, le solde restant reste disponible sur le bon cadeau ou l'avoir de l'utilisateur. Le solde restant est consultable et utilisable au guichet ou par téléphone.

Un paiement par carte cadeau ou avoir, peut être complété par un autre mode de paiement.

La carte cadeau ou l'avoir ne peut donner lieu à aucun remboursement, même partiel. Il ne sera ni échangé, ni remboursé, notamment en cas de perte, vol ou détérioration. Un Bon Cadeau ou un avoir dont la date de fin de validité est échue ne pourra donner lieu à aucun remboursement, échange ou prolongation de validité.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur [www.cdntours.fr](http://www.cdntours.fr) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au Centre dramatique national de Tours 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 le Centre dramatique national de Tours, vous pouvez contacter le responsable des traitements : par mail : [billetterie@cdntours.fr](mailto:billetterie@cdntours.fr) ou par courrier signé à : CENTRE DRAMATIQUE NATIONAL DE TOURS - THEATRE OLYMPIA, BP 11453, 37014 TOURS MARCEAU PDC1

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 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 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 ET CARTE**

Lors de la création de votre abonnement ou carte, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, 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.

#### **PROCEDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE**

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, 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 CONFIDENTIALITE.

Si vous ne souhaitez pas créer de compte client ou ne souhaitez pas communiquer ces différentes données, vous pouvez opter pour un ACHAT RAPIDE. 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. 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 spectacles et les activités proposés par le Théâtre Olympia

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 http vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Mailchimp.

#### **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**

o 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**

o 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**

o Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, et de router les informations concernées

- **Pour des opérations de contrôle de billets**

o 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**

o 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.

o 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**

o 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 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 effectués 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. 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 [www.cdntours.fr](http://www.cdntours.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 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. 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 : CENTRE DRAMATIQUE NATIONAL DE TOURS - THEATRE OLYMPA, BP 11453, 37014 TOURS MARCEAU PDC1 ou par courriel à l'adresse [billetterie@cdntours.fr](mailto:billetterie@cdntours.fr)

## **CONTACT**

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante : CENTRE DRAMATIQUE NATIONAL DE TOURS - THEATRE OLYMPA, BP 11453, 37014 TOURS MARCEAU PDC1, ou par courriel à l'adresse [contact@cdntours.fr](mailto:contact@cdntours.fr)

Téléphone : 02 47 64 50 50

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

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

## **MENTIONS LEGALES**

CENTRE DRAMATIQUE NATIONAL DE TOURS - THEATRE OLYMPA

Siège social : 7 rue de Lucé – 37000 Tours

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

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

Hébergeur du site [billetterie.cdntours.fr](http://billetterie.cdntours.fr)

SAS OVH 2 rue Kellermann BP 80157 59100 Roubaix

---