

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

*Festival de Confolens – Danses et musiques du monde*

**ASSOCIATION LOI 1901 FESTIVAL DE CONFOLENS**

## PRÉAMBULE

---

Toute utilisation du site de billetterie du FESTIVAL DE CONFOLENS « [billetterie.festivaldeconfolens.com](http://billetterie.festivaldeconfolens.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.

## ARTICLE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES

---

Il appartient au festivalier de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Les festivaliers sont avertis que des clips vidéo sont tournés et que des photos sont prises pour les besoins de la communication du FESTIVAL DE CONFOLENS pendant la manifestation, leur image est donc susceptible d'y figurer.

Par l'achat des billets et la participation aux manifestations s'en suivant, les festivaliers autorisent donc l'exploitation de leur image. En conséquence, ils ne pourront par la suite reprocher cette exploitation à l'association ni se servir de cette circonstance pour invoquer un quelconque préjudice ouvrant droit à indemnité.

## ARTICLE 2 : BILLETTERIE

---

### 1- INFORMATIONS GÉNÉRALES

Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises, incluant les frais de traitement de la réservation.

Plusieurs modes de réservations sont proposés :

- En ligne : paiement par CB ou carte cadeau
- Par courrier postal et téléphone : règlement par chèque, chèque vacances, carte bancaire ou carte cadeau.
- Au bureau du FESTIVAL DE CONFOLENS : règlement en espèces, chèque, chèque vacances, carte bancaire ou carte cadeau.
- Pendant le FESTIVAL DE CONFOLENS : règlement en espèces, chèque, chèque vacances, carte bancaire ou carte cadeau.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne « [billetterie.festivaldeconfolens.com](http://billetterie.festivaldeconfolens.com) » est clôturé à l'heure de début de chaque événement. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées. Les offres de billets s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Pour tout achat sur le site de vente en ligne « [billetterie.festivaldeconfolens.com](http://billetterie.festivaldeconfolens.com) », 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 FESTIVAL DE CONFOLENS, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au bureau du FESTIVAL DE CONFOLENS, 3 Place Emile Roux, 16500 Confolens, la preuve d'achat sera remise en main propre à l'acheteur.

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

Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code-barres 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-barres doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas acceptés et seront 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.

En cas de création d'un compte client, les festivaliers auront accès à leurs achats en ligne et pourront rééditer leurs billets.

Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet qu'il soit imprimé ou électronique. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales. Toute revente est interdite.

### 2- RÉSERVATION PAR CORRESPONDANCE OU PAR TÉLÉPHONE – RÈGLEMENT DIFFÉRÉ

La validation de votre commande ne se fait qu'à réception de votre paiement (règlement par chèque, chèque vacances ou carte cadeau) dans la mesure où il ne contient pas d'erreur (chèque non signé, montant erroné, erreur de date dans le choix de la commande, carte cadeau déjà utilisée, etc.). Lorsque vous posez une option par téléphone, par mail ou sur papier libre, les places sont réservées et vous disposez d'un délai de 10 jours pour envoyer votre règlement ou pour régler en direct au bureau du FESTIVAL DE CONFOLENS (règlement par chèque, chèque vacances, espèces ou carte bleue). Le cas échéant, les places seront remises en vente à l'expiration de ce délai. Le FESTIVAL DE CONFOLENS ne prendra plus de réservations à partir du 1er Août 2023.

Le règlement pour toute commande effectuée par correspondance est le paiement par chèque, chèque vacances ou carte cadeau. Le chèque est établi à l'ordre du FESTIVAL DE CONFOLENS et expédié à l'adresse suivante : FESTIVAL DE CONFOLENS – 3 Place Emile Roux – 16500 CONFOLENS.

A réception de votre règlement, nous vous faisons parvenir les billets par voie postale si vous avez joint une enveloppe préimprimée avec votre adresse complète. Vous pouvez demander à retirer vos billets sur place, au bureau du FESTIVAL DE CONFOLENS, jusqu'au 31 juillet ou à la billetterie en ville, à partir du 1er août. Vous pouvez aussi demander à recevoir vos billets par mail, à l'adresse que vous aurez renseignée.

Le FESTIVAL DE CONFOLENS fait appel à la Poste pour l'envoi du courrier et ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de non-acheminement ou de retard de livraison des billets, ni en cas de retard pris lors de l'envoi du paiement par chèque. En cas de non livraison, il est possible de demander la réédition des billets au bureau du FESTIVAL DE CONFOLENS ou à la billetterie pendant la manifestation.

Toute commande de billet réglée, n'ayant pas été retirée à temps ne peut être sujette à réclamation et donc induire un remboursement.

### **3- RÉSERVATION EN LIGNE**

Seul le règlement par carte bancaire ou carte cadeau est admis en ligne.

Notre serveur vous informe en temps réel sur la disponibilité au moment de votre commande.

Lors de votre réservation, la page « mon panier » est un récapitulatif de ce que vous êtes en passe de commander. Cette page ne vous informe que sur la commande en cours. Cette page ne constitue pas une preuve de réservation ferme. La commande n'est définitive qu'une fois le paiement par carte bancaire effectué.

Le FESTIVAL DE CONFOLENS ne peut être tenu responsable des erreurs commises par l'acheteur lors de sa commande (coordonnées, e-mail, n° de carte erroné...).

Le paiement par carte bancaire correspond à un achat ferme et définitif dans la mesure où votre paiement est accepté par votre banque.

Vous recevrez un e-mail confirmant l'achat de vos places pour le FESTIVAL DE CONFOLENS. Cet e-mail tient lieu de preuve d'achat. Nous vous invitons donc à consulter votre messagerie électronique, à sauvegarder et à imprimer le mail de confirmation. En cas de non-réception de cet e-mail, vérifiez votre filtre antispam puis appelez-nous au 05 45 84 00 77.

Vous recevez les billets directement dans votre boîte mail avec le message confirmant l'achat de vos places. Vous devrez alors les imprimer (ou avoir accès à la version e-billet) et les présenter au contrôle.

### **4- CARTE CADEAU**

La carte cadeau est valable sur l'ensemble des spectacles, pass, ateliers et concerts du 66ème Festival de Confolens, jusqu'au 18 août 2024. Elle est cumulable et utilisable en ligne ou au guichet du Festival de Confolens, en une ou plusieurs fois, dans la limite de son montant et de sa durée de validité. Trois sommes sont disponibles : 20€, 30€ et 50€.

### **5- L'ACHAT DU TARIF REDUIT EN LIGNE ET DU TARIF ENFANT**

Le tarif réduit est accessible en ligne pour les personnes en recherche d'emploi, les jeunes de 12 à 18 ans et les étudiants. Une contremarque s'ajoutera à votre commande. Cette dernière n'est pas valable au contrôle. Elle est à échanger à la billetterie contre le billet avec code barre correspondant, sur présentation du justificatif demandé (carte étudiante valide, carte d'identité, attestation pôle emploi en cours de validité)

Le tarif enfant est accessible en ligne. Il concerne les enfants de moins de 12 ans à la date du spectacle. Une carte d'identité pourra être demandée à l'entrée des spectacles comme justificatif.

Pour les PMR, le PASS CULTURE et les groupes (à partir de 20 personnes), il est nécessaire de contacter le bureau du FESTIVAL DE CONFOLENS au 05 45 84 00 77. Le tarif réduit est appliqué. Des places sont réservées à cet effet (dans la limite des stocks disponibles).

### **6- MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE COMMANDE**

- Modification du fait du client : Pour toute modification, il est nécessaire de contacter le bureau du FESTIVAL DE CONFOLENS au 05 45 84 00 77. La demande de modification sera acceptée ou non par l'organisateur, notamment en fonction de la faisabilité et des places restantes.
- Annulation totale du fait du client : Les billets ne sont remboursables qu'en cas de force majeure ou pour raison médicale sur présentation de justificatifs. Dans l'un de ces deux cas, la demande de remboursement se fait le plus tôt possible et au plus tard 4 semaines après la fin du FESTIVAL DE CONFOLENS. Le client peut demander le remboursement de ses places ou la création d'un crédit client de la même somme, utilisable pour l'édition suivante. Si le client n'utilise pas son crédit lors de l'édition suivante, il sera perdu.

## **ARTICLE 3 : POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

---

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur « billetterie.festivaldeconfolens.com » sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'association FESTIVAL DE CONFOLENS 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 l'association FESTIVAL DE CONFOLENS, vous pouvez contacter le responsable des traitements par mail (billetterie@festivaldeconfolens.com) ou par courrier signé à : FESTIVAL DE CONFOLENS - SERVICE BILLETTERIE - 3 Place Emile Roux - 16500 CONFOLENS.

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).

## 1- 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.

### 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 un 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), justificatifs de paiement et factures.

La création de compte client implique votre consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, sexe, 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 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 et 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 appelée « Newsletter générale ». C'est une lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts, événements et activités proposés par le FESTIVAL DE CONFOLENS.

En cochant la case « Newsletter », vous nous donnez votre consentement afin de pouvoir vous adresser les informations marketing et d'actualité correspondantes. Chaque envoi contient un lien http vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Sendinblue.

### EXPLOITATION DES DONNEES COLLECTEES HORS DE NOTRE PATEFORME

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) 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...) 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 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

#### **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.

#### **2- 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 effectuées à l'entrée de l'événement.

#### **3- 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.

#### **ARTICLE 4 : PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES**

---

Tout paiement effectué à partir du site « billetterie.festivaldeconfolens.com » se fait exclusivement par carte bancaire ou carte cadeau après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

Le paiement par carte cadeau en ligne se fait avec le code d'utilisation disponible en haut à gauche du bon cadeau.

Le paiement par carte bancaire 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.

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, ou par courriel à l'adresse billetterie@festivaldeconfolens.com ou en adressant un courrier libellé à l'adresse suivante : FESTIVAL DE CONFOLENS - SERVICE BILLETTERIE - 3 Place Emile Roux - 16500 CONFOLENS.

#### **ARTICLE 5 : CONTACT**

---

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire par courriel à l'adresse [info@festivaldeconfolens.com](mailto:info@festivaldeconfolens.com) ou à l'adresse suivante : FESTIVAL DE CONFOLENS - SERVICE BILLETTERIE - 3 Place Emile Roux - 16500 CONFOLENS. Le bureau du FESTIVAL DE CONFOLENS est joignable au : 05 45 84 00 77

#### **ARTICLE 6 : DROIT APPLICABLE – LITIGES**

---

Les ventes de billets effectuées sur le site « billetterie.festivaldeconfolens.com » sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

#### **ARTICLE 7 : MENTIONS LEGALES**

---

FESTIVAL DE CONFOLENS

Siège social : 3 Place Emile Roux 16500 Confolens

Présidente de l'association : Christine COURSAGET

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

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

Hébergeur du site « billetterie.festivaldeconfolens.com » :

Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)