CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ACHAT DE BILLETS EN LIGNE

PREAMBULE

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées pour l'achat de place(s) de spectacle(s) sur le site Internet de la billetterie informatisée de la Ville de Vincennes.

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. L'achat de place(s) de spectacle(s) par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Toute personne effectuant un achat ou de billet ou de produit sur le site Internet de la ville de Vincennes est invité à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et *la* ville de Vincennes, ainsi que les conditions applicables lors de l'achat de billets en ligne.

La langue des présentes CGV est la langue française. En cas de traduction de tout ou partie de ces conditions, seul le texte original français fait foi.

La confirmation de la commande via le présent site Internet entraîne la conclusion du contrat définitif. Cela implique l'acceptation sans réserve par le client de l'intégralité des CGV, dont il reconnaît avoir préalablement pris connaissance à la validation de son achat. Le client accepte les dispositions concernant la sécurité et les règlements supplémentaires relatifs à l'accès à la salle ou à tout autre lieu de représentation.

Le client a pris connaissance du fait que dans l'hypothèse où ces règlements ne sont pas respectés, il se verra refuser l'accès à la salle sans indemnisation.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat du billet. La ville de Vincennes se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis, dans toute la mesure permise par la loi.

PRESENTATION DU SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE

www.vincennes.fr est le service de billetterie en ligne de la ville de Vincennes, ayant son siège au 53 bis rue de Fontenay.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de *la* ville de Vincennes permet d'acheter des places de spectacles ainsi que des abonnements.

Pour toute information concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail : supportbilletterie@vincennes.fr

ARTICLE 1- TARIFS

Le prix des places est TTC incluant les frais de location*.

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et affichés aux guichets de l'Hôtel de ville, Cœur de ville, Centre culturel Georges Pompidou et Espace Sorano.

Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis. Cependant, les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commandes.

Ils sont validés uniquement après confirmation de notre part du règlement demandé.

Les billets sont nominatifs et ne pourront être revendus à un prix supérieur (loi du 27juin 1919).

Le nombre de place par transaction ne peut être supérieur à 9.

1.1-Tarif réduit et tarif écolier-collégien et lycéen

Pour le tarif réduit et le tarif écolier-collégien et lycéen, la présentation d'un justificatif récent est obligatoire avant l'accès à la salle. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

ARTICLE 2 - LOCALISATION DES PLACES

2.1- Placement libre

Lorsque la salle n'est pas numérotée, les spectateurs sont libres de leur emplacement dans la salle.

2.2 – Placement numéroté
Le numéro de la place et le rang sont indiqués sur le billet. Le spectateur se doit de respecter ces indications.

ARTICLE 3- PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES

3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé

La commande de billets n'engage la ville de Vincennes qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Le paiement est exclusivement accepté en ligne.

Les places achetées sur le site Internet de *la* ville de Vincennes sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé Paybox. (Carte bleue / Visa / Eurocard / Mastercard).

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de notre banque pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système Paybox. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de la ville de Vincennes.

Une fois que Paybox confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré.

En cas de problème avec le paiement : vérifiez la validité ainsi que le plafond autorisé de votre carte.

Quelques banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, merci de contacter votre banque pour plus de renseignements.

3.2 Données personnelles

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande.

La Ville de Vincennes conserve et utilise vos données personnelles pour vous informer de l'actualité culturelle. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactant le service de l'action culturelle (actionculturelle@vincennes.fr).

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, vous opposer à l'utilisation qui en est faite, les faire rectifier ou effacer en vous adressant par mail à dpo@vincennes.fr ou par courrier postal à : Mairie de Vincennes, Délégué à la protection des données, 53bis rue de Fontenay, 94304 Vincennes Cedex.

ARTICLE 4 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Votre commande de billets de spectacles n'est définitivement confirmée qu'après que vous ayez cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE » et n'engage la ville de Vincennes qu'à réception du courriel confirmant que la commande de spectacles a bien été validée. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique.

ARTICLE 5 - VALIDATION

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. L'acceptation des conditions générales de vente, en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente" vous permet de valider votre commande.

ARTICLE 6 – MODE D'OBTENTION DES BILLETS

Le(s) billet(s) et la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés par l'acheteur au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Les billets émis sont uniques.

Cependant des duplicatas pourront être imprimés en cas de vol ou perte constatés sur présentation d'une pièce d'identité, du courriel de confirmation reçu lors de l'achat des billets en ligne, où s'il est possible de retrouver trace de la réservation sur le logiciel de billetterie. En tout état de cause, même dans ce cas, seul le porteur du billet est habilité à occuper le siège.

D'une manière générale, les modes d'obtention des billets qui vous sont proposés en ligne sont liés au délai existant entre la date de la réservation et la date de la manifestation ainsi qu'à la nature du tarif choisi et aux conditions pour en bénéficier. Les modes d'obtention sont les suivants :

- Billet imprimable à domicile

- Retrait du billet au guichet

- Envoi du billet à domicile

6.1 Billet imprimable à domicile :

Le billet imprimable à domicile vous permet d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet.

Pour être valide, votre billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

A chaque place achetée correspond un billet.

Les billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée de la salle de spectacle concernée à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre billet en lieu sûr. N'acceptez jamais un billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

La ville de Vincennes décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligence en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

6.2. Retrait aux guichets

Les billets peuvent être retirés au guichet (Accueil de l'Hôtel de ville – 53 bis rue de Fontenay – 94330 Vincennes ou à l'accueil de la salle de spectacle, le soir du spectacle).

L'obtention des billets à tarif réduit et tarif écolier-collégien et lycéen- ne pourra se faire par le biais d'un retrait au guichet que sur présentation d'un justificatif.

Les places sont remises sur présentation du mail de confirmation.

Les spectateurs sont invités à visiter le site internet pour connaître les horaires d'ouverture de la billetterie, www.vincennes.fr

6.3 Envoi des billets à domicile

L'expédition des billets par courrier postal n'est possible que si le délai entre le paiement de la commande et la date du premier spectacle est supérieur 10 jours.

L'envoi des billets se fait par pli simple et la ville de Vincennes décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol par La Poste.

ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE

La date, le lieu et l'horaire du spectacle sont indiqués sur le billet.

Les spectacles commencent à l'heure, l'ouverture des portes de la salle s'effectue en général entre 15 à 30 minutes avant le spectacle.

Les spectateurs retardataires ne peuvent être placés que lors d'une interruption du spectacle ou en fonction de l'accessibilité dans la salle. Pour accéder à la salle, les retardataires doivent suivre les indications des hôtes et hôtesses, et les places numérotées ne sont plus garanties.

Attention, en raison de contraintes artistiques inhérentes à certains spectacles, il peut être impossible de faire entrer les retardataires.

La durée du spectacle pour les créations est variable et connue seulement quelques jours avant le spectacle.

ARTICLE 8 – ANNULATION

Aucune annulation n'est possible après le paiement des places par le client. En matière de spectacle, la jurisprudence considère que le rapport qui s'établit entre la salle de spectacle 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 auprès de la salle de spectacle.

La ville de Vincennes se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, la ville de Vincennes se réserve le droit d'annuler toute représentation qui ne pourrait avoir lieu si des cas fortuits ou des cas de force majeure les y contraignaient tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) intempéries, grèves, incendie, dégât des eaux, maladie d'un interprète etc. Dans une telle hypothèse la ville de Vincennes proposerait une autre date de représentation ou à défaut le remboursement du billet.

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

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacle et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le client.

ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question, notre service e-billetterie est à votre disposition :

1. Téléphone :01 43 98 65 00 (prix d'un appel local), du Lundi au mercredi de 8h30 à 17h45, le jeudi de 12h à 19h15 et le samedi de 8h30 à 12h.

2. Courrier : Accueil de l'hôtel de ville – 53 bis rue de Fontenay – 94300 Vincennes

3. Mail: supportbilletterie@vincennes.fr

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Toute contestation concernant la démarche d'achat en ligne, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au plus tard le soir de la représentation à l'adresse suivante :

Ville de Vincennes – 53 bis rue de Fontenay - 94300 Vincennes

Toutes autres contestations doivent être formulées le soir de la représentation directement auprès de la salle proposant le spectacle.

La ville de Vincennes décline toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les spectateurs. Les spectateurs sont responsables de tout dommage direct ou indirect qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence aux lieux de spectacles.

Les billets ne donnent aucun droit à un enregistrement du spectacle. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographiquement est strictement interdit. La ville de Vincennes se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.