

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### ACHAT DE BILLETS EN LIGNE

### MAIRIE DE BOURG-LA-REINE

#### PRÉAMBULE

Les règles définies dans les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont conformes aux lois et réglementations en vigueur et conformes aux décisions prises au sein du Conseil Municipal.

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 Commune de Bourg-la-Reine, 1 boulevard Carnot 92340 BOURG-LA-REINE.

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 générales de vente.

Toute personne effectuant un achat ou de billet ou de produit sur le site Internet de la Commune de Bourg-la-Reine est invitée à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et la Commune de Bourg-la-Reine, 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 Commune de Bourg-la-Reine 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.

Les présentes CGV s'appliquent dans le respect de la réglementation sanitaire imposée, à tout moment et sans préavis, par les pouvoirs publics. Un accès à un client pourra être refusé en cas de non-respect de la réglementation sanitaire.

#### PRÉSENTATION DU SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE

Le site internet [www.bourg-la-reine.fr/](http://www.bourg-la-reine.fr/) donne accès au service de billetterie en ligne de la Ville de Bourg-la-Reine, ayant son siège social 1 Bd Carnot, 92340 Bourg-la-Reine.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de la Ville de Bourg-la-Reine, permet d'acheter des places de spectacles et des abonnements.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail à cette adresse : [billetterie@bourg-la-reine.fr](mailto:billetterie@bourg-la-reine.fr)

## ARTICLE 1- TARIFS

Les tarifs en vigueur sont ceux fixés par délibération du Conseil Municipal et/ou précisés par décision du Maire.

Les tarifs sont exprimés en euros TTC. Il n'y a pas de participation à des frais de dossier.

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

Ils sont validés uniquement après confirmation de la Commune de Bourg-la-Reine du règlement demandé.

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

Le nombre de places par transaction ne peut être supérieur à 6.

### 1.1-Tarifs réduits

Pour les tarifs réduits, la présentation d'un justificatif récent est obligatoire. Les modalités de présentation des justificatifs sont définies par délibération du Conseil Municipal et/ou décision du Maire. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande. De ce fait, toute commande en ligne d'un billet avec tarif réduit sera vérifiée à l'entrée de la salle de spectacle le jour du spectacle par présentation du justificatif. En cas d'impossibilité par le client de présenter son justificatif, ce dernier pourra se voir refuser l'accès à la salle.

<b>Catégorie</b>	<b>Justificatif à présenter</b>
<b>Moins de 18 ans</b>	Carte Nationale d'Identité ou passeport
<b>Étudiants</b>	Carte étudiante
<b>Personnes en situation de handicap</b>	Carte d'invalidité
<b>Demandeurs d'emploi</b>	Justificatif pôle emploi
<b>65 ans et plus</b>	Carte Nationale d'Identité ou passeport

## **1.2- Les abonnements - Modalités**

Les abonnements Solo et Duo sont nominatifs, aussi une pièce d'identité sera demandée à son titulaire de la carte pour accéder à la salle de spectacle.

## **ARTICLE 2 - LOCALISATION DES PLACES**

En fonction des configurations, il peut vous être proposé les places suivantes :

### **2.1- Des places numérotées**

Pour les représentations pour lesquelles il existe un placement numéroté, votre numéro de siège vous sera indiqué lors de la commande.

Pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, le client a la possibilité de choisir la zone d'emplacement proposée par le site de vente en ligne. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

### **2.2- Un placement en salle**

Pour les représentations pour lesquelles le placement n'est pas numéroté, les spectateurs seront placés en fonction de leur ordre d'arrivée dans la salle de spectacle. Ce type de placement sera utilisé pour tous les spectacles de la saison 2021/2022 en raison des conditions sanitaires liées à l'épidémie de Covid-19. Dans ce cadre, des mesures de distanciation physique, de port de masque ou autre pourront venir compléter, à tout moment et sans préavis, ce dispositif en fonction de l'évolution de cette pandémie.

## **ARTICLE 3- PAIEMENT SÉCURISÉ ET DONNÉES PERSONNELLES**

### **3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé**

La commande de billets n'engage la Commune de Bourg-la-Reine qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Le paiement est exclusivement accepté en ligne sur la présente plateforme.

Les places achetées sur le site Internet de billetterie de la Commune de Bourg-la-Reine sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé Payfip. (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 par le Trésor Public pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système Payfip. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En plus de ce cryptage, le système 3D-Secure est mis en place pour ajouter un second degré d'identification via la réception d'un code personnel sur le numéro de téléphone mobile renseigné par le client auprès de sa banque. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de la Commune de Bourg-la-Reine.

Une fois que Payfip 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 système 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 et à nos relations commerciales. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Ces informations sont traitées sur le fondement d'une base légale en vertu de l'article 6.1.b du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Ces informations sont par défaut, la civilité, le nom, le prénom, l'adresse de messagerie et le numéro de téléphone du participant, le code postal, la date de naissance (facultatif à renseigner pour bénéficiaire des tarifs réduits).

Ces données sont utilisées :

- pour vous faire part de changements concernant des spectacles que vous avez réservés (lieu, date, horaire, etc.)
- pour gérer votre accès aux services de billetterie en ligne
- pour vous rembourser en cas d'annulation
- pour générer des statistiques anonymes

Les personnes qui ont accès à ces données sont :

- l'équipe du service Culture et événementiel de la Ville de Bourg-la-Reine
- la comptabilité pour les données de paiement
- le prestataire du logiciel de billetterie SPHERE RODRIGUE, avec lequel nous sauvegardons vos informations personnelles mais qui, lui-même n'a aucun droit d'utilisation de ces données

Ces données sont conservées : 3 ans

Dans notre logiciel de billetterie, nous gardons l'historique des spectacles que vous avez réservés, des dates de représentations et du tarif appliqué.

Ces données sont utilisées :

- pour vous conseiller un spectacle en fonction d'un autre spectacle que vous avez déjà vu (via notre mailing ou newsletter)
- pour générer des statistiques globales anonymes sur la venue de nos spectacles (le taux de nouveaux spectateurs, le taux de réabonnement...)

Ces données sont conservées 3 ans.

#### **3.2.1 Inscription pour recevoir les actualités envoyées par e-mail :**

En cochant la case prévue à cet effet lors de l'inscription en ligne, l'internaute accepte que les informations recueillies sur ce formulaire soient enregistrées dans un fichier informatisé par la Ville

de Bourg-la-Reine pour l'inscription à la newsletter (lettre d'information) où à une base de données destinée à envoyé des mailing ciblés sur le fondement d'une base légale en vertu de l'article 6.1.a du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

En cas d'abonnement à la newsletter, l'acheteur pourra se désabonner à tout moment en cliquant sur le lien prévu à cet effet en bas de la newsletter ou en adressant un courrier électronique à [billetterie@bourg-la-reine.fr](mailto:billetterie@bourg-la-reine.fr)

### **3.2.2 Pour l'ensemble des données demandées sur ce document :**

Conformément à la loi « informatique et libertés » (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version consolidée), vous pouvez exercer votre droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de portabilité, ou votre droit à la limitation du traitement en contactant notre Délégué à la protection des données, Mairie de Bourg-la-Reine, 1 boulevard Carnot 92340 Bourg-la-Reine ou par email sur [dpo@bourg-la-reine.fr](mailto:dpo@bourg-la-reine.fr) en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. En cas de non satisfaction de votre demande, vous pouvez adresser une plainte auprès de la CNIL (Commission nationale informatique et libertés), sur son site Internet ou par courrier postal en écrivant à : CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

## **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 Commune de Bourg-la-Reine 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.

En cas de problème de réception du courriel de confirmation, vous pouvez vous adresser à la Commune de Bourg-la-Reine via cette adresse : [billetterie@bourg-la-reine.fr](mailto:billetterie@bourg-la-reine.fr)

## **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 :

#### 6.1- Télécharger les billets

Conditions spécifiques au billet à télécharger :

Vous recevez un mail de confirmation d'achat ainsi que vos billets en pièce jointe.

Conditions d'impression et validité du billet à télécharger :

- ce billet est uniquement valable s'il est présenté sur un smartphone (code-barres visible), ou s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge, sans modification de la taille d'impression en format vertical avec une imprimante jet d'encre ou laser.

- les billets imprimés doivent disposer d'une bonne qualité d'impression. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression vous devez réimprimer à nouveau votre billet codé. Le théâtre décline toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de votre impression du billet.

A chaque place achetée correspond un billet.

Les billets numériques sont pourvus d'un code-barres unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée de la salle de spectacle concernée. 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 numérique 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 numérique correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet numérique afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet numérique 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 numérique est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

L'impression de billets à domicile ne donne lieu à aucun frais supplémentaire sur le prix du billet.

La Commune de Bourg-la-Reine 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 négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

## **6.2. Retrait aux guichets**

Aucun retrait au guichet ne sera réalisé.

## **6.3 Expédition des billets par courrier**

Aucun envoi de billet par courrier postal ne sera réalisé.

## **ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE**

La date, le lieu et l'heure 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, sauf cas de force majeure.

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 hôtesse, 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.

Les enfants de moins de 3 ans ne sont pas admis dans la salle sauf dans le cas de spectacles à leur intention.

## **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), 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 Commune de Bourg-la-Reine se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, la Commune de Bourg-la-reine 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, pandémie, maladie d'un interprète, attentat, etc. Dans une telle hypothèse la Commune de Bourg-la-Reine proposerait une autre date de représentation ou à défaut le remboursement du billet.

En cas d'interruption de la part de (la production ou de l'organisateur) 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 RÉTRACTATION**

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

## **ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTÈLE ET SUIVI DE COMMANDE**

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

1. Téléphone : 01 79 71 40 90 (prix d'un appel local), conformément aux horaires d'ouverture en vigueur au service culture et événementiel de la Mairie de Bourg-la-Reine.
2. Courrier : Service culture de la Mairie de Bourg-la-Reine, 1 boulevard Carnot, 92340 Bourg-la-Reine.
3. Mail : Contactez-nous par courriel : [billetterie@bourg-la-reine.fr](mailto:billetterie@bourg-la-reine.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 :

Service culture de la Mairie de Bourg-la-Reine, 1 boulevard Carnot, 92340 Bourg-la-Reine

Toutes autres contestations doivent être formulées la semaine suivant la représentation par écrit à l'adresse citée précédemment.

La Commune de Bourg-la-Reine 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 Commune de Bourg-la-Reine, 1 boulevard Carnot, 92340 Bourg-la-Reine, se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.

La Commune de Bourg-la-Reine se réserve la possibilité de prendre toute mesure en lien à la sécurisation de l'accès de la salle (fouille, accès restreint à certains objets, ...) et toutes les mesures destinées à assurer la sécurité sanitaire du spectacle.

---

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES E-BILLET DE LA PATINOIRE ÉPHÉMÈRE PRÉSENTE LORS DE L'ÉVENEMENT « ÉVASION SPORTS D'HIVER »**

### **Article 1. Objet**

Les Conditions Générales s'appliquent dans leur version en vigueur au jour de la commande, à toutes commandes d'E-Billets exclusivement via le Site et ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles interviennent les ventes d'E-Billets entre la ville de Bourg-la-Reine et le Client.



Le fait pour le Client de passer commande auprès de la ville de Bourg-la-Reine implique son adhésion entière et sans réserve aux Conditions Générales et, le cas échéant, renonciation à ses propres conditions générales d'achat.

L'acquisition d'un E-Billet emporte adhésion du Client au règlement intérieur propre à l'événement « Évasion sports d'hiver » et disponible à l'adresse internet <https://www.bourg-la-reine.fr>.

La ville de Bourg-la-Reine se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les Conditions Générales. Dans cette hypothèse, les adaptations ou modifications seront applicables à toutes commandes intervenant à compter de la publication sur le Site des Conditions Générales modifiées.

## **Article 2. Prix et nombre maximum de E-Billets par commande**

### *2.1. Prix pour la patinoire éphémère*

Les prix mentionnés sur le Site sont exprimés en euros taxes comprises ; ils comprennent :

- l'accès à la patinoire uniquement durant le créneau choisi et sans prolongation possible,
- la location de patins,
- les frais de gestion des commandes et d'expédition des E-Billets.

Les prix mentionnés sur le Site ne sont valables que pour les commandes d'E-Billets effectuées sur le Site, étant précisé que tout changement de prix postérieur à l'achat des E-Billets est sans effet sur celui-ci.

Les tarifs des E-Billets peuvent varier notamment en fonction de l'âge des clients.

Ils sont fixés par décision municipale en date du 09 Novembre 2021 à :

- 5 euros TTC pour les personnes âgées de 12 ans et moins
- 8 euros TTC pour les personnes ayant 13 ans et plus

Les E-Billets demeurent la propriété exclusive de l'organisateur de l'événement «Évasion sports d'hiver » jusqu'au parfait encaissement de leur prix par la ville de Bourg-la-Reine.

### *2.2. Nombre maximum d'E-Billets par commande*

Le nombre d'E-Billets maximum pouvant être achetés par commande est fixé à 6 par client.

## **Article 3. Disponibilité**

L'événement aura lieu du **18 décembre 2021 au 02 janvier 2022**, la ville se réservant la possibilité de fermer exceptionnellement l'accès à la patinoire à certains moments, notamment en cas de fortes intempéries ou de troubles à l'ordre public.

Toutes les réservations sont effectuées en temps réel sur des serveurs de billetterie en fonction du nombre de places disponibles pour l'événement. La capacité d'accueil de la patinoire étant limité à 36 personnes, le nombre de places disponibles par créneau ne peut excéder ce chiffre.

En cas d'indisponibilité de places demandées, le Client est invité à choisir un nouveau créneau horaire ou bien un nouveau jour de réservation.

Afin d'éviter une saturation des créneaux les plus demandés, l'achat des E-billets pour les différents créneaux est possible uniquement 48 heures à l'avance.

La commande des E-billets n'est définitivement confirmée qu'après avoir cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE » et n'engage la Commune de Bourg-la-Reine qu'à réception du courriel confirmant que la commande a bien été validée. En conséquence, le Client est invité à consulter tous les dossiers de sa messagerie électronique.

#### **Article 4. Paiement**

L'achat des E-billets donnant accès à la patinoire se fait exclusivement via le site de billetterie en ligne de la ville.

Le fait pour le Client de valider sa commande implique l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué.

Le paiement par carte bancaire permet au Client de réserver les billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive, étant précisé qu'un seul mode de paiement est autorisé par commande.

Les places achetées sur le site Internet de billetterie de la Commune de Bourg-la-Reine sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé Payfip (Carte bleue / Visa / Eurocard / MasterCard).

En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client :

- autorise Payfip à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au Prix,
- déclare être titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte est effectivement celui du Client.

#### **Article 5. Sécurisation des paiements et données personnelles**

##### *5.1. Sécurisation des paiements*

Tous les paiements effectués sur le Site sont assurés par la plate-forme de paiement sécurisé Payfip.

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage par le Trésor Public pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système Payfip. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En plus de ce cryptage, le système 3D-Secure est mis en place pour ajouter un second degré d'identification via la réception d'un code personnel sur le numéro de téléphone mobile renseigné par le client auprès de sa banque. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de la Commune de Bourg-la-Reine.

##### *5.2. Sécurisation des données personnelles*

Le Site a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL. Traitement NS-048 Gestion des fichiers de clients et de prospects.

Les informations et données concernant le Client sont nécessaires à la gestion de sa commande à son suivi.

Ces données sont utilisées :

- pour vous faire part de changements concernant les créneaux que vous avez réservés (lieu, date, horaire, etc.)
- pour gérer votre accès aux services de billetterie en ligne
- pour vous rembourser en cas de fermeture de la patinoire
- pour générer des statistiques anonymes

Les personnes qui ont accès à ces données sont :

- l'équipe des service Culture et évènementiel ainsi que Jeunesse et Sports de la Ville de Bourg-la-Reine
- la comptabilité pour les données de paiement
- le prestataire du logiciel de billetterie SPHERE RODRIGUE, avec lequel nous sauvegardons vos informations personnelles mais qui, lui-même n'a aucun droit d'utilisation de ces données

Ces données sont conservées : 3 ans

Dans notre logiciel de billetterie, nous gardons l'historique des créneaux que vous avez réservés, des dates de représentations et du tarif appliqué.

Ces données sont utilisées :

- pour vous conseiller un spectacle en fonction d'un autre spectacle que vous avez déjà vu (via notre mailing ou newsletter)
- pour générer des statistiques globales anonymes sur la fréquentation de la patinoire (le nombre d'usagers, le trafic selon les horaires...)

Ces données sont conservées 3 ans.

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, le Client peut exercer ses droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) en contactant le délégué à la protection des données [dpo@bourg-la-reine.fr](mailto:dpo@bourg-la-reine.fr)

Afin de permettre à la ville de répondre rapidement, le Client s'engage à indiquer ses nom, prénom, e-mail, et son adresse.

Certaines demandes par le Client d'exercice de ses droits (droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature afin de vérifier son identité et préciser l'adresse à laquelle le délégué à la protection des données doit lui parvenir la réponse.

### **Article 6. Obtention des E-Billets**

La commande d'E-billets n'est définitivement confirmée et n'engage la ville de Bourg-la-Reine qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande a bien été validée.

En conséquence, le Client s'engage à consulter sa messagerie électronique.

La délivrance des E-Billets se fait immédiatement après acceptation de la transaction bancaire en ligne, par e-mail sous un délai d'une heure, sous réserve de tout incident technique ou de toute perturbation liée au réseau internet.

Le Client dispose à cet effet des E-Billets en pièces jointes, chacun des E-Billet contenant un code barre unique valable qu'une seule fois à la date et créneau horaire choisis.

Les E-Billets ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables, ni annulables, sauf en cas de fermeture exceptionnelle de la patinoire décidée par la Ville.

Chaque E-Billet codé est uniquement valable pour la séance, la date et le créneau horaire précisé dans la commande ; dans les autres cas, l'E-Billet ne sera pas valable.

Le Client devra conserver chaque E-Billet pendant toute la durée de sa présence sur le site.

En cas de perte ou de vol, la ville de Bourg-la-Reine décline toute responsabilité en cas d'utilisation illicite des E-Billets.

Aucun duplicata des E-Billets ne sera délivré.

### **Article 7. Contrôle des E-Billets – Accès à la patinoire éphémère**

Le contrôle des E-Billets sera effectué à l'aide de lecteurs de code barre à l'entrée de la patinoire.

Les E-Billets sont à présenter directement au contrôle d'accès en format imprimé ou sur son téléphone portable.

Les billets imprimés doivent disposer d'une bonne qualité d'impression. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression vous devez réimprimer à nouveau votre billet codé. La ville décline toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de votre impression du E-billet.

Seule la première personne à présenter le billet sera admise. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

Chaque personne désirant accéder au site peut être amenée à subir une palpation de sécurité ainsi qu'un contrôle visuel des sacs à l'entrée. L'accès pouvant être refusé à toute personne refusant de se soumettre à cette mesure de sûreté, sans possibilité de se faire rembourser.

L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet numérique 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 numérique correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet numérique afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet numérique 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 numérique est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'introduire dans le site : des armes, substances explosives, inflammables, volatiles, des bouteilles, des aliments, des récipients, objets tranchants, ou contondants et d'une manière générale tout objet susceptible de servir de projectile, tout objet dangereux et tout article pyrotechnique, des signes et banderoles de toute taille de nature politique, idéologique, religieuse ou publicitaire.

### **Article 8. Annulation – Remboursement**

#### **8.1. Absence de droit de rétractation**

Conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les E-Billets ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

8.2. Tout achat est définitif. Un E-Billet est ni repris, ni échangé. Il ne peut être annulé ou remboursé, même en cas de perte ou de vol.

8.3. En cas de fermeture au public pour des raisons de sécurité, vous acceptez que la Mairie de Bourg-la-Reine dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informés de la marche à suivre en vue du remboursement des E-Billets.

### **Article 9. Responsabilités**

La ville de Bourg-la-Reine est responsable, à l'égard des Clients, de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, conformément à l'article L.221-15 du Code de la Consommation.

La ville de Bourg-la-Reine décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité du service résultant d'un cas de force majeure, notamment :

- anomalies quelconques du matériel informatique du Client,
- faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers au contrat,
- indisponibilité du réseau internet, piratage informatique ou d'actes de malveillance commis sur le réseau.

### **Article 10. Propriété intellectuelle**

La ville de Bourg-la-Reine est propriétaire de tous les droits relatifs à la propriété intellectuelle pour tous les éléments figurant sur le Site. Il est par conséquent interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie du Site sans son autorisation expresse et écrite

,

### **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 :

Service Jeunesse et sports de la Mairie de Bourg-la-Reine, 1 boulevard Carnot, 92340 Bourg-la-Reine

Toutes autres contestations doivent être formulées la semaine suivant la représentation par écrit à l'adresse citée précédemment.

La Commune de Bourg-la-Reine 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 usagers. Les usagers sont responsables de tout dommage direct ou indirect qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur utilisation de la patinoire.

La Commune de Bourg-la-Reine se réserve la possibilité de prendre toute mesure en lien à la sécurisation de l'accès au site (fouille, accès restreint à certains objets, ...) et toutes les mesures destinées à assurer la sécurité sanitaire de l'événement.