

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## VICHY CULTURE

### PRÉAMBULE

---

Toute utilisation du site de billetterie de Vichy Culture [www.billetterie.opera-vichy.com](http://www.billetterie.opera-vichy.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.

### PASS SANITAIRE

---

En fonction de la situation sanitaire à la date des représentations, nous vous demandons de respecter les mesures en vigueur.

Nous vous remercions de votre compréhension et vous souhaitons une belle saison en notre compagnie !

La Direction de Vichy Culture

### 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.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne [www.opera-vichy.com](http://www.opera-vichy.com) est clôturé la veille de la manifestation.

L'acheteur est informé, en temps réel, lors de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

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

Pour tout achat sur le site de vente en ligne [www.opera-vichy.com](http://www.opera-vichy.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 lieu de la manifestation, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat en guichet, 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. Un duplicata pourra être délivré de façon exceptionnelle.

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.

## **ABONNEMENT**

---

L'achat d'un abonnement donne droit à un tarif préférentiel selon les catégories prédéfinies.

Le tarif préférentiel dans le cadre d'un abonnement se présente sous formes de deux catégories :

- Plein Tarif
- Tarif étudiant jeune/-26 ans

Pour tout achat d'un d'abonnement sur le site de vente en ligne [www.opera-vichy.com](http://www.opera-vichy.com), le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement générée et envoyé par mail après constat de son paiement.

Un abonnement est nominatif, personnel et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Toute revente est interdite.

## **CARTES CADEAUX**

---

La carte cadeau de l'Opéra de Vichy, d'un montant au choix de 20 €, 50€ et 100 €, est valable un an à compter de la date d'achat. La carte cadeau est utilisable aux guichets de l'Opéra de Vichy, par téléphone, et sur la billetterie en ligne de l'Opéra de Vichy. Le crédit disponible sur la carte cadeau peut être utilisé en une ou plusieurs fois, dans la limite du montant crédité. Un paiement par carte cadeau peut être complété par un autre mode de paiement. La carte cadeau ne peut donner lieu à aucun remboursement, même partiel. Elle ne sera ni échangée ni remboursée, notamment en cas de perte, vol ou détérioration. Une carte cadeau 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.billetterie.opera-vichy.com](http://www.billetterie.opera-vichy.com) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à Vichy Culture 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 Vichy Culture, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

Par mail : [billetterie@vichyculture.fr](mailto:billetterie@vichyculture.fr) ou par courrier signé à :

BILLETTERIE DE L'OPERA DE VICHY  
Centre Culturel de Vichy  
15 rue Maréchal Foch  
03200 VICHY

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) [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## **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 [OU ADHESION]**

Lors de la création de votre abonnement, vous donnez votre consentement sur 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 obtenir des informations statistiques sur nos abonnés 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, 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 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.

## **LISTES DE DIFFUSION**

Notre plateforme de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale ou ciblée » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements activités proposés par notre salle.
- « Newsletter abonné » : lettre d'information électronique destinée à informer les abonnées sur les offres qui leurs sont proposées.

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 Sarbacane ou tout autre plateforme similaire.

## **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**
  - 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.

## **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 : DISPOBILLET, TICKETMASTER... Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectuées 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.opera-vichy.com](http://www.opera-vichy.com) 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 :

BILLETTERIE DE L'OPERA DE VICHY  
Centre Culturel de Vichy  
15 rue Maréchal Foch  
03200 VICHY

ou par courriel à l'adresse [billetterie@vichyculture.fr](mailto:billetterie@vichyculture.fr)

## **CONTACT**

---

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante :

BILLETTERIE DE L'OPERA DE VICHY  
Centre Culturel de Vichy  
15 rue Maréchal Foch  
03200 VICHY

ou par courriel à l'adresse [billetterie@vichyculture.fr](mailto:billetterie@vichyculture.fr)

Téléphone : 04 70 30 50 30

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

---

Les ventes de billets et abonnements effectuées sur le site [www.opera-vichy.com](http://www.opera-vichy.com) sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LEGALES**

---

VICHY CULTURE  
Siège social : 1 rue du Casino – 03200 VICHY

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :  
SARL SUPERSONIKS - 15, place Gaston Pailhou à Tours (37000)

Hébergeur du site [www.billetterie.opera-vichy.com](http://www.billetterie.opera-vichy.com)  
chez IONOS by 1&1 [www.ionos.fr](http://www.ionos.fr)