

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE & POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

## Espace culturel Cap Nort – Ville de Nort-sur-Erdre

### OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes les réservations, achats de billets de spectacles ou événements culturels, achats d'abonnement à l'Espace Culturel Cap Nort, effectués auprès de la Mairie de Nort-sur-Erdre.

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. En cas de modification, les conditions applicables seront celles en vigueur au moment du règlement complet des billets ou de la confirmation écrite des conditions de la réservation adressée au client par l'Espace Culturel Cap Nort.

La réservation ou l'achat de billets et d'abonnements implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions de vente, disponibles sur <https://www.nort-sur-erdre.fr/culture-loisirs/cap-nort-saison-culturelle> et consultables à l'accueil du service « Culture » de la Ville.

### BILLETTERIE

#### Article 1 – Généralités

L'espace Culturel Cap Nort met en vente une quantité de places définie pour certaines représentations sur son site Internet. L'Espace Culturel se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de places en vente, et ce sans préavis.

#### Article 2 – Points de vente

L'Espace Culturel administre trois points de vente :

- **Billetterie en ligne sur :** <https://billetterie.nort-sur-erdre.fr/>

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique). L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées. La vente de billets est automatiquement clôturée 120 minutes avant le début de la manifestation.

- **Billetterie physique à l'accueil du service culturel en Mairie de Nort-sur-Erdre.**

L'accueil du service « Culture » est ouvert du mardi au vendredi de 9h30 à 12h (hors périodes de fermeture)

Les réservations sont possibles par téléphone au 02 51 12 01 45 ou par courrier adressé à la Mairie de Nort-sur-Erdre - 30 rue Aristide Briand – 44390 Nort-sur-Erdre

- **Billetterie physique à l'Espace Culturel Cap Nort le soir des spectacles**

La billetterie est ouverte à l'Espace Culturel Cap Nort le jour du spectacle 30 minutes avant la représentation (hors abonnement).

A l'instar de l'Espace Culturel Cap Nort, des salles partenaires commercialisent une billetterie pour les événements de l'Espace Culturel Cap Nort. L'achat de places auprès de ces distributeurs est soumis à leurs propres Conditions Générales de Vente.

#### Article 3 – Abonnement

L'abonnement de l'Espace Culturel Cap Nort donne accès au tarif Abonné et autres avantages et offres à destination des abonnés. Il est valable sur une saison, de date à date.

Il consiste en l'achat nominatif d'au moins 3 spectacles dont 2 spectacles ayant lieu à Cap Nort (hors spectacles gratuits). Des spectacles peuvent être ajoutés au tarif Abonné après le premier achat, dans la limite des places disponibles. Tous les spectacles, quel que soit le tarif, peuvent faire partie de l'abonnement.

L'achat successif de 3 spectacles hors abonnement ne peut donner droit au tarif Abonné de manière rétroactive.

Les places sur les spectacles en déplacement sur des salles partenaires pourront être ouvertes aux non-abonnés et vendues aux tarifs abonnés selon les places disponibles.

L'abonnement partagé permet, en acceptant de majorer votre abonnement de 5€ à 20€, à des personnes en situation de précarité d'assister aux spectacles.

Les abonnements sont traités par ordre de réception pour les abonnements à l'accueil ; en temps réel pour les abonnements en ligne.

Un billet abonnement est délivré et comporte le numéro d'abonné constituant preuve d'achat. Ce billet abonnement n'est ni échangeable ni remboursable ; les billets au tarif Abonné sont échangeables, ni remboursables selon l'article 9 des présentes conditions générales de vente.

#### **Article 4 – Tarifs**

Le prix des billets, abonnements et prestations s'entend en euros, toutes taxes comprises. Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis mais ils sont validés sur la base du tarif en vigueur au moment de l'achat après confirmation de notre part du règlement demandé. Aucune réduction n'est applicable après paiement de la commande. Les frais correspondants au traitement électronique de la commande et à la commission pour paiement par carte bancaire sont versés aux prestataires correspondants et assurés en totalité par l'Espace Culturel Cap Nort.

##### **- Tarif plein**

##### **- Tarif réduit :**

Résidents Erdre et Gesvres, abonnés des structures culturelles du 44, carte CEZAM, carte tourisme et loisirs, C.E., groupe à partir de 10 personnes.

##### **- Abonné tarif plein :**

Abonnés de plus de 20 ans, adhérents de la médiathèque Andrée Chedid de Nort-sur-Erdre.

##### **- Tarif très réduit : abonné ou non**

Moins de 20 ans, scolaires, étudiants, demandeurs d'emploi, bénéficiaires de l'ARE, bénéficiaires de l'AAH, titulaires d'une décision de reconnaissance au titre de la Maison Départementale des Personnes Handicapées, bénéficiaires du RSA, du CCAS de Nort-sur-Erdre, Restos du Cœur et résidents des structures médico-sociales.

#### **Article 5 – Réservation**

La commande de billets de spectacle n'engage l'Espace Culturel Cap Nort qu'à l'enregistrement complet et définitif du paiement.

Une réservation ne garantit l'obtention des places qu'à réception du règlement dans un délai de 7 jours après la réservation. Les places sont automatiquement remises en vente passé ce délai. L'Espace Culturel Cap Nort se réserve le droit de refuser toute réservation non-accompagnée de règlement à moins de 7 jours avant la date de l'événement.

#### **Article 6 – Modes de règlement et de retrait des billets**

**Pour les billets achetés en ligne sur : [billetterie.nort-sur-erdre.fr/](http://billetterie.nort-sur-erdre.fr/)**

Mode de règlement : carte bancaire (paiement sécurisé)

Mode de retrait : vous recevez vos e-billets par mail à l'adresse de messagerie indiquée lors de la création de votre compte, ou sur l'adresse renseignée lors d'un achat sans création de compte.

Ils doivent être imprimés ou présentés sur écran lors du contrôle le jour du spectacle.

**Pour les billets achetés à l'accueil du service « Culture » :** 30 rue Aristide Briand – 44390 Nort-sur-Erdre

Mode de règlement : carte bancaire, espèces, chèque, chèques-vacances ANCV, e.pass Culture Sport.

L'encaissement est conditionné à la présentation d'un justificatif de réduction le cas échéant.

Mode de retrait : Vos billets vous seront remis immédiatement contre paiement.

**Pour les billets achetés par courrier :**

Par courrier adressé à la Mairie de Nort-sur-Erdre - 30 rue Aristide Briand – 44390 Nort-sur-Erdre à l'aide du bulletin d'abonnement détachable ou téléchargeable sur le site internet.

Mode de règlement : chèque à l'ordre de « Régie espace culturel Cap Nort », chèques-vacances ANCV.

L'encaissement est conditionné à la réception d'un justificatif de réduction le cas échéant.

Mode de retrait : Les billets ne sont pas expédiés par voie postale. Vous pouvez recevoir vos e-billets par mail à l'adresse de messagerie indiquée lors de votre achat ou les retirer à l'accueil du service « Culture » ou 30 min avant le spectacle sur présentation d'une pièce d'identité.

#### **Article 7 - Paiement Sécurisé**

Le paiement en ligne s'effectue uniquement par carte bancaire. Les informations fournies lors de la saisie des coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de la part de l'opérateur en charge des transactions. En aucun cas les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le réseau ou sur le serveur de l'Espace Culturel Cap Nort.

A défaut d'autorisation de paiement, la commande n'est pas mise à la disposition du client. Seule la réception du paiement engage l'Espace Culturel Cap Nort à fournir les billets et prestations commandés.

#### **Article 8 – Revente des billets**

La revente des billets achetés auprès de l'Espace Culturel Cap Nort est interdite (Loi du 27 juin 1919).

#### **Article 9 - Annulation et remboursement**

Les transactions doivent être contrôlées par le client avant leur paiement. Les réclamations ultérieures ne pourront être prise en compte. Les billets de spectacles, abonnements aux spectacles diffusés ou produits par l'Espace Culturel Cap Nort ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Les billets de spectacles ne sont pas numérotés sauf mention spécifiée sur les billets. Ils ne sont ni repris, ni échangés même en cas de perte ou de vol, de changement de programme ou de distribution indépendante de notre volonté (Loi du 27 juin 1919).

En cas d'empêchement, les billets peuvent être échangés pour une autre date du même spectacle, ou d'un spectacle différent de la saison de même tarif ou de tarif supérieur, en fonction de la disponibilité des places, sur présentation du billet et avant la date indiquée sur le billet.

En cas d'annulation de la représentation du fait de l'organisateur, les billets peuvent être remboursés, dans le délai communiqué au client lors de l'annonce de l'annulation de la représentation.

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.

Si un passe sanitaire est exigé par les autorités à la date de l'évènement, l'absence ou l'invalidité du passe sanitaire mettra l'organisateur dans l'obligation de refuser l'accès au lieu de la manifestation ou de la représentation, et ne pourra justifier ni remboursement ni échange du billet.

## **ACCUEIL**

### **Article 10 – Placement, horaires et lieux de représentations**

L'ouverture des portes, les jours de spectacles, s'effectue généralement 30 minutes avant l'heure indiqué sur les billets.

Durant son application, l'accès à l'établissement sera conditionné à la présentation de l'un des justificatifs du passe sanitaire. A défaut, l'accès sera refusé sauf pour les personnes justifiant d'une contre-indication médicale à la vaccination et d'une attestation médicale spécifique.

Les spectacles débutent à l'heure précise. Après cet horaire, l'Espace Culturel Cap Nort ne peut garantir l'accès à la salle ni aux places réservées. L'Espace Culturel Cap Nort se réserve le droit de ne pas accepter les retardataires.

Lors du contrôle de ce billet, il peut vous être demandé de produire un justificatif d'identité, un justificatif de réduction le cas échéant, de vous soumettre à une palpation de sécurité. L'entrée en salle de tout objet non autorisé peut être refusée. Le refus de se soumettre à de tels contrôles ne saurait en aucun cas ouvrir le droit au remboursement des billets ou prestations réservées.

Il est interdit d'apporter boissons et nourriture en salle. Sauf consigne contraire, les téléphones portables doivent être systématiquement éteints, les photos et enregistrements sont strictement interdits.

Le placement en salle est libre sauf pour les spectacles qui ont lieu dans les salles partenaires (Chateaubriant, Lieu Unique, Cité des congrès).

### **Article 11 – Contrôle des billets**

L'accès à l'évènement est soumis au contrôle de validité de votre billet. 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. 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 précise de la manifestation. Passée l'heure de début, l'accès à l'évènement n'est plus garanti et ne donne droit à aucun remboursement.

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.

Lors du contrôle, le détenteur d'un billet de tarifs réduits (autres de Plein et Gratuit) doit obligatoirement être muni d'un justificatif. Dans le cas contraire, l'accès à l'évènement peut être refusé.

L'identité du détenteur d'un billet au tarif Abonné doit correspondre à l'identité du détenteur de l'abonnement, les billets Abonné étant nominatifs et incessibles. Une pièce d'identité peut être demandée lors du contrôle et conditionner l'accès à l'évènement.

De même, si l'âge du détenteur du billet est significativement inférieur à l'âge minimum indiqué pour l'évènement, l'accès peut être refusé.

## **Article 12 – Fraude**

Les billets sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée en salle à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. 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.

L'Espace Culturel Cap Nort se réserve le droit de refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement à un détenteur d'une impression du billet imprimable.

Si le détenteur d'un billet imprimable est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté, quel qu'il soit.

L'Espace Culturel Cap Nort ne saurait être tenu responsable en cas d'achat de billet d'occasion sur Internet, qu'il s'agisse de billets authentiques mais déjà scannés, ou de contrefaçons.

## **Article 13 - Responsabilités**

L'Espace Culturel Cap Nort 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 à l'Espace Culturel Cap Nort.

Tout enregistrement du spectacle, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique ou numérique, est strictement interdit.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur [billetterie.nort-sur-erdre.fr](http://billetterie.nort-sur-erdre.fr) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'Espace Culturel Cap Nort de gérer les services qui vous sont proposés via cette plateforme informatique.

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, ces données sont utilisées par le seul service de la Régie de l'Espace Culturel de Cap Nort.

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'Espace Culturel Cap Nort, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

- par mail : [billetterie.capnort@nort-sur-erdre.fr](mailto:billetterie.capnort@nort-sur-erdre.fr)
- ou par courrier signé à :

Mairie de Nort-sur-Erdre  
30 rue Aristide Briand  
44390 NORT-SUR-ERDRE

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 permettre à l'Espace Culturel Cap Nort 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**

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, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à l'intérêt légitime de l'Espace Culturel Cap Nort afin de pouvoir créer et gérer votre 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, l'Espace Culturel Cap Nort ne sera pas en mesure de vous fournir ces services et vous ne serez pas autorisé à souscrire votre 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 votre 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, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à l'intérêt légitime de l'Espace Culturel Cap Nort 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, l'Espace Culturel Cap Nort ne sera pas en mesure de vous fournir ce service et vous ne serez pas autorisé 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 minimum, 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 billetterie gère la liste de diffusion suivante :

- Newsletter : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les spectacles et activités proposés par l'Espace Culturel Cap Nort.

En cochant la case correspondante sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin de pouvoir vous adresser le service correspondant.

Chaque envoi contient un lien hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment.

## 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 PAYFIP 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 une 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, de router les informations concernées et en utilisant une plateforme de routage d'e-mails.

- **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**

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 (requête) sur les données collectées à des fins d'étude 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 fournie par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : CCEG, théâtre de verre de Chateaubriant, Théâtre du Quartier d'Ancenis, Le GrandT.

Les traitements de ces données concernent :

- 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.

## **SERVICE BILLETTERIE**

Pour toute information ou réclamation, merci de contacter la billetterie de l'Espace Culturel Cap Nort:

Accueil téléphonique et physique du mardi au vendredi de 9h30 à 12h.

Mairie de Nort-sur-Erdre – 30 rue Aristide Briand – 44390 Nort-sur-Erdre

Téléphone : 02 51 12 01 49

Courriel : [billetterie.capnort@nort-sur-erdre.fr](mailto:billetterie.capnort@nort-sur-erdre.fr)

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les ventes visées aux présentes sont soumises à la loi française. En cas de litige les tribunaux de Nantes sont seuls compétents.

## **MENTIONS LEGALES**

Espace Culturel CAP NORT

Mairie de Nort-sur-Erdre,

30 rue Aristide Briand

44390 Nort-sur-Erdre.

Editeur de la solution de billetterie en ligne « la billetterie par Supersoniks » :

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

Hébergeur du site [billetterie.nort-sur-erdre.fr/](http://billetterie.nort-sur-erdre.fr/) Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)