

FRICHE LA BELLE DE MAI

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PREAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de la Friche la Belle de Mai billetterie.lafriche.org 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.

BILLETTERIE

PRIX DES BILLETS ET CONDITIONS DE PAIEMENT :

Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils sont exempts de tous

L'achat de billet proposé sur le site de vente en ligne www.lafriche.org est possible uniquement par carte bancaire, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement. CB VISA/EUROCARD/MASTERCARD

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

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

Pour tout achat sur le site de vente en ligne www.lafriche.org 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 aux points de contrôle de la Friche la Belle de Mai, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile.

En ligne, le paiement est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement Paygreen. Toutes les informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement.

Un seul paiement sera autorisé par commande.

Le mode de paiement doit être au nom de la personne qui commande les billets, sauf accord préalable spécifique.

Toute réclamation concernant la commande de billets devra être impérativement signalée par téléphone et confirmée par écrit ou par mail : billetterie@lafriche.org

Pour tout achat à l'accueil – billetterie de la Friche la Belle de Mai, 41 rue Jobin – 13003 Marseille 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. Aucun duplicata ne sera délivré et 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.

ECHANGE DE BILLETS :

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. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite. La revente est interdite (loi du 27 juin 1919)

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.

ANNULATION D'UNE VISITE, D'UN SPECTACLE, D'UN CONCERT - CAS DE FORCE MAJEURE :

En cas de force majeure auxquels sont expressément assimilés les cas de grève nationales, l'annulation d'une visite, d'un spectacle du fait du lieu, du climat et en cas de consignes spécifiques sur certains spectacles, les sommes versées par le client seront remboursées par le lieu sur demande de l'intéressé, dans un délai maximum de 3 mois, à compter de la date de la visite, du spectacle et sur présentation du billet, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque.

Après acceptation du remboursement des sommes par le lieu, et au vue du (des) billet(s), d'un RIB et des justificatifs éventuels, le remboursement se fera par virement bancaire directement sur le compte du client.

Seul le lieu est habilité à traiter les réclamations et/ou litiges relatifs au produit vendu ou service fourni. Si la contestation porte sur les opérations de paiement, l'établissement bancaire ou le tiers chargé du système de paiement pourront être consultés. L'élection de

domicile est faite par le lieu à son siège social. En cas de contestation concernant l'exécution du contrat de vente ou du paiement du prix, le Tribunal de Marseille sera le seul compétent.

HORAIRES D'OUVERTURE DE LA BILLETTERIE :

L'accueil billetterie de la Friche la Belle de Mai est ouvert selon les horaires suivants :

Lundi de 11h - 18h
Mardi au samedi de 11h - 19h
Dimanche 13h - 19h

Pour contacter la billetterie :

Par téléphone : 04 95 04 95 95

Par mail : billetterie@lafriche.org

Par courrier : Friche la Belle de Mai
41 rue Jobin
13003 Marseille

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ :

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie.lafriche.org sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au Fuzz'Yon 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 BILLETTERIE, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

Par mail : billetterie@lafriche.org

Ou par courrier signé à :

Friche la Belle de Mai
41 rue Jobin
13003 Marseille

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 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 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, 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 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 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.

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 les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements activités proposés par notre salle
- "Campagne ciblée": lettre d'information électronique destinée à vous informer sur un concert en particulier en fonction de vos achats passés

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 hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment.

EXPLOITATION DES DONNEES COLLECTÉES 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 transactionnelles
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 (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.

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 via les préférences de votre navigateur modifier et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « préférence cookie » .