

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dans les présentes conditions générales de vente, on entend par *SPECTACLES en VELAY* le Pôle Billetterie de la saison culturelle de la Communauté d'Agglomération du Puy-en-Velay, dont le siège social est situé 16 Place de la Libération – 43000 LE PUY EN VELAY et détenteur des Licences d'entrepreneur de spectacles n° 1-1030366, 2-1030415, 3-1030365.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes les ventes de billets effectuées par quelques modes que ce soit pour assister à des représentations ayant lieu dans les différentes salles.

*SPECTACLES en VELAY* propose la vente de places de spectacles selon plusieurs canaux :

- au guichet du Pôle Billetterie du Théâtre – Place du Breuil au Puy-en-Velay du mardi au vendredi de 12H30 à 18H30, et le samedi de 10H30 à 12H30 (uniquement de juin à décembre et les jours de représentation),
- sur son site internet [www.spectacles.envelay.com](http://www.spectacles.envelay.com)
- sur le lieu de chaque représentation, une heure avant le début de la séance.
- au guichet de l'Office de Tourisme du Puy en Velay, dans le cadre du Festival des Nuits de Saint Jacques uniquement.

L'achat de places de spectacles par le client implique son acceptation sans réserve aucune aux présentes conditions générales de vente.

### ARTICLE 1 – TARIFS ET QUANTITÉ

- Le prix global des billets de spectacles (valeur faciale) est indiqué en euros, toutes taxes comprises, frais de location inclus, hors frais d'envoi.
- Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros. Les frais liés aux virements bancaires ou postaux sont à la charge du client.
- *SPECTACLES en VELAY* se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.
- Les billets de spectacles demeurent la propriété de *SPECTACLES en VELAY* jusqu'à l'encaissement complet et définitif de la commande.
- Certaines salles sont divisées en plusieurs catégories ou séries, variables en fonction de la seule décision de l'organisateur, selon chaque type de spectacle. A chaque catégorie ou série correspond un prix de vente. Les indications portées sur le billet émis déterminent, exclusivement et uniquement, la place à laquelle il correspond. En cas de doute sur le niveau qualitatif des séries, le client est invité au préalable à se renseigner auprès du service afin d'éviter toute déconvenue.
- Un tarif réduit peut être accordé, sous certaines conditions, aux moins de 18 ans, étudiants, demandeurs d'emploi, bénéficiaires de minima sociaux. Il s'applique uniquement sur présentation du justificatif nominatif et en cours de validité correspondant. Ce justificatif vous sera demandé au moment du retrait des places ou, dans le cas de l'achat en format e-billet imprimable à domicile, un contrôle est susceptible d'avoir lieu à l'entrée du spectacle. En l'absence de production du justificatif correspondant, le client devra s'acquitter de la différence sur la base du plein tarif pour pouvoir accéder à la salle.

Le tarif handicapé n'est pas proposé via la vente en ligne afin d'organiser votre accueil dans les meilleures conditions. La réservation devra être formulée exclusivement auprès du service billetterie au guichet ou par téléphone au 04.71.09.03.45.

De la même manière, le tarif CE s'effectue uniquement sur demande auprès du service billetterie. Il peut être octroyé sur les réservations groupées, sous réserve des conditions propres à chaque spectacle.

- Le nombre total de places en réservations cumulées par personne ne peut être supérieur au nombre de places définies par *SPECTACLES en VELAY* toutes catégories confondues. Une même personne ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

### ARTICLE 2 - ACHAT EN LIGNE

#### Généralités

L'achat de billets en ligne est accessible pour l'ensemble des dates tout public de la saison *SPECTACLES en VELAY*.

La vente en ligne est définitive. Les billets ne seront ni repris ni échangés même en cas de perte ou de vol. *SPECTACLES en VELAY* ne peut être tenu responsable des erreurs commises par l'acheteur lors de son achat en ligne.(cf article 9)

#### Disponibilité

Les réservations de billets de spectacles s'effectuent en temps réel.

Dans ce cadre, notre serveur vous informe immédiatement des places disponibles au moment de la passation de votre commande en fonction des réserves et quotas de places mis en ligne.

En cas d'indisponibilité dans l'un des types de places demandés, notre serveur vous propose automatiquement les meilleures places restantes. Dans le panier, la page « Votre réservation » vous permet de vérifier que les places qui vous sont attribuées correspondent bien à votre souhait. En effet, dans le cas où le nombre de places souhaitées serait supérieur au nombre de places restantes dans la catégorie choisie, il se peut que, tenant compte avant tout du nombre de places demandées, il vous soit attribué des places réparties entre la catégorie souhaitée et d'autres catégories ou encore que les places qui vous sont attribuées ne soient pas côte à côte. Si ces places ne vous conviennent pas, vous avez la possibilité dans la page « Mon panier » de les annuler en cliquant sur le bouton « Annuler ».

#### Plans de salles et localisations des places

En fonction de la configuration de la salle et de l'événement, il peut vous être proposé les places suivantes :

- Des places numérotées
- Des places faisant partie de plusieurs catégories/séries correspondant chacune à différentes zones de la salle, lesquelles peuvent être ou non numérotées
- Des places libres dans l'ensemble de la salle

Au cours de votre réservation, vos places peuvent être indiquées sur un plan de salle si celui-ci est disponible. La localisation sur ce plan est fournie de la façon la plus représentative possible. Toutefois, en fonction de la dimension réelle de la salle figurée sur le plan, l'emplacement pourra indiquer soit le siège précis soit une zone de la salle dans laquelle sont situées vos places.

### **ARTICLE 3 – CONDITIONS DE PAIEMENT SUR LE SITE INTERNET**

Seul le paiement par carte bancaire permet de réserver des billets en ligne de manière immédiate et ferme. Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande sont les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard. Le paiement par carte bancaire est débité dès la validation finale de la commande. Un seul paiement est autorisé par commande.

Le tarif, la date et l'heure mentionnés sur le billet doivent être vérifiés par le client en amont du règlement afin qu'il s'assure qu'il corresponde bien à la prestation sollicitée. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte à quelque titre que ce soit.

Le débit de la carte bancaire est indépendant du retrait effectif des billets. En tout état de cause, les billets sont réglés même si vous omettiez de les retirer ou de vous présenter au spectacle.

### **ARTICLE 4 - VALIDATION**

Vous déclarez avoir pris connaissance et acceptez les présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces conditions générales de vente. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par *SPECTACLES en VELAY* constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par *SPECTACLES en VELAY* et ses clients.

### **ARTICLE 5 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE**

Votre commande de billets de spectacles n'est définitivement confirmée et n'engage le service *SPECTACLES en VELAY* qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande de spectacles a bien été validée.

Si vous ne recevez pas votre confirmation de commande dans un délai de 48 heures, nous vous invitons à contacter le Service Pôle Billetterie au 04.71.09.03.45.

En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique.

## **ARTICLE 6 – SÉCURISATION DES PAIEMENTS ET DONNÉES PERSONNELLES**

Un serveur sécurisé PayZen assure la fiabilité de l'e-commerce en cryptant toutes les données personnelles qui sont indispensables pour traiter les commandes (adresse, e-mail, coordonnées bancaires, etc.) au moment de leur saisie.

Les informations et données recueillies auprès des clients sont nécessaires à la gestion des commandes et aux relations commerciales entre le service billetterie et ses clients. Elles sont enregistrées dans un fichier établi, tenu à jour et exploité par *SPECTACLES en VELAY* afin de mener à bien la transaction, permettre le suivi de commande, prévenir le client, le cas échéant et dans la mesure du possible, de toute annulation ou modification de date, d'horaire ou de lieu du spectacle pour lequel il a acheté des places, ainsi que pour permettre l'envoi d'informations relatives à promouvoir l'attractivité du Territoire.

### CNIL

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et/ou d'opposition, pour les informations le concernant. Il peut s'exercer auprès du Pôle Billetterie *SPECTACLES en VELAY* (Le Théâtre – Place du Breuil – 43000 LE PUY EN VELAY) en adressant sa demande, par courrier postal ou par mail [letheatre@lepuyenvelay.fr](mailto:letheatre@lepuyenvelay.fr) en indiquant ses nom, prénom, adresse (physique et/ou électronique), numéro de téléphone et l'objet de sa demande.

## **ARTICLE 7 - OBTENTION DES BILLETS**

Le paiement immédiat par carte bancaire vous permet de choisir entre un retrait au Pôle billetterie ou l'impression de vos billets à domicile (e-billet format pdf).

- Retrait au Pôle billetterie :

Pour vous garantir au maximum la sécurité de votre transaction, le retrait au Pôle billetterie du Théâtre (ouvert du mardi au vendredi de 12h30 à 18h30 et les samedis de 10h30 à 12h30 de juin à décembre et les jours de représentation) doit être effectué sur présentation du mail de confirmation de commande, d'une pièce d'identité et, le cas échéant, du ou des justificatifs de tarif réduit. En l'absence d'un desdits documents, vos billets ne pourront vous être délivrés.

Le jour J sur le lieu de la représentation : la billetterie est ouverte 1 heure avant l'horaire de la représentation et les billets doivent être retirés au plus tard 10 minutes avant le début de la représentation.

- Impression des billets à domicile :

Vous pouvez également recevoir vos billets via l'adresse électronique préalablement indiquée lors de votre commande. Il suffit alors d'imprimer les e-billets sur une imprimante ordinaire.

Chaque e-billet est pourvu d'un code barre unique.

La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée à l'aide de lecteurs de code-barres. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. En cas de copie, 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.

Utilisez exclusivement un circuit de vente officiel pour acheter votre billet.

Le droit au remboursement revient exclusivement à l'acheteur de billets qui est porté sur le billet imprimable à domicile et il n'est pas transmissible.

## **ARTICLE 8 – DUPLICATAS**

Pour les spectacles en placement numéroté uniquement, un duplicata du billet pourra être délivré en cas de perte ou de vol. Le premier duplicata sera distribué gratuitement, mais les suivants seront facturés par le service Billetterie.

Pour les spectacles en placement libre, aucun duplicata de billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Les billets imprimables à domicile (e-billets) peuvent être renvoyés par mail au client sur simple demande. Il n'en est pas délivré de duplicata. Il est rappelé que seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

## **ARTICLE 9 - ANNULATION, REMBOURSEMENT, REPORT**

### Absence de droit de rétractation

Les billets ne sont ni repris ni remboursés ; ils sont valables uniquement pour la représentation pour laquelle ils ont été émis. Il est expressément rappelé qu'aux termes de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le client ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (catégorie dans laquelle entrent les spectacles).

Ceux-ci ne feront donc l'objet d'aucun remboursement.

Un billet de spectacle ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation d'un spectacle. En cas d'annulation du spectacle, seul le prix du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou dédommagé. En cas d'interruption d'une représentation au-delà de la moitié de sa durée ou de modification de la distribution artistique, les billets ne sont ni échangés, ni remboursés.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel vous avez réservé des places, vous acceptez que le service *SPECTACLES en VELAY* puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informés de la marche à suivre.

En cas d'annulation d'une représentation du fait de l'organisateur, les billets pourront être reportés sur une autre séance, en fonction de la disponibilité des places ou, à la demande du client, remboursés sur la base du prix de la place, hors frais de réservation. Le remboursement interviendra sur le lieu d'achat, sur restitution du billet, à hauteur du montant inscrit sur le billet, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque (frais de transport, hôtellerie etc....). Les remboursements seront effectués par chèque ou par virement bancaire, selon les modalités définies préalablement par *SPECTACLES en VELAY*.

Les changements de programme ou de distribution ne peuvent donner lieu à remboursement.

*SPECTACLES en VELAY* ne peut être tenu pour responsable : en cas d'annulation ou de report du spectacle, du contenu du spectacle, du changement éventuel de 1ère partie, de la distribution artistique, de toute modification du programme, des horaires du concert.

En cas de report d'un spectacle, les billets restent valables pour la nouvelle date, si cette dernière ne convient pas, les billets pourront être remboursés dans les mêmes conditions que le cas d'annulation de spectacle.

Nous vous invitons en tout état de cause à vérifier 24 heures avant votre spectacle que celui-ci est bien maintenu sans modification sur [www.spectacles.envelay.com](http://www.spectacles.envelay.com)

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

Pour toute information ou question, le Pôle Billetterie *SPECTACLES en VELAY* est à votre disposition :

Du mardi au vendredi de 12h30 à 18h30

Le samedi de 10h30 à 12h30 (uniquement de juin à décembre et les jours de représentation)

Par téléphone : 04.71.09.03.45

Par mail : [letheatre@lepuyenvelay.fr](mailto:letheatre@lepuyenvelay.fr)

## **ARTICLE 11 – CONDITIONS D'ADMISSION DANS LES SALLES**

### Accueil et ouverture des portes

L'équipe de *SPECTACLES en VELAY* vous accueille 1 heure avant chaque représentation. Les portes de la salle sont ouvertes environ 20 à 30 minutes avant le début du spectacle.

### Contrôle et sécurité

Les spectateurs s'engagent, expressément, à se soumettre à toutes mesures de contrôle ou de vérification destinées à assurer la sécurité des personnes et des biens dans le lieu du spectacle. Dans ce cadre, une fouille pourra être effectuée au point de contrôle d'entrée à laquelle le client devra prêter son concours. Le spectateur doit, à tout moment, être en mesure de présenter son billet au représentant de *SPECTACLES en VELAY*, et ce, jusqu'à la fin du spectacle. Sauf cas exceptionnel, toute sortie de l'enceinte de l'établissement sera considérée comme définitive et mettant fin à la relation contractuelle.

### Admission

Chaque billet n'ouvre droit qu'à une seule place. Toute personne quel que soit son âge devra être munie d'un billet pour accéder à la salle.

En règle générale, les accès sont fermés dès le lever du rideau ; dès lors, les places numérotées ne sont plus garanties par respect pour les artistes et le public. *SPECTACLES en VELAY* se réserve le droit de refuser les spectateurs retardataires après la fermeture des portes. Les retardataires ne seront acceptés qu'exceptionnellement dans la salle à la faveur d'une éventuelle pause au cours du spectacle sans toutefois pouvoir prétendre à des places réservées. Aucun remboursement ou échange ne sera accepté en cas de retard, l'horaire des spectacles étant clairement annoncé lors de l'achat et indiqué sur les billets.

*SPECTACLES en VELAY* se réserve le droit de refuser l'accès du site et de la salle à tout détenteur d'un billet acquis de manière illicite.

### Photos/enregistrement

Conformément aux dispositions du droit de la propriété littéraire et artistique et du droit à l'image, les billets ne confèrent aux clients, aucun droit à un enregistrement du spectacle à quelque titre que ce soit et par quelque moyen technique que ce soit, sous peine d'engager sa responsabilité en violation du droit à l'image et autres principes juridiques de propriété intellectuelle. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographiquement, est strictement interdit. *SPECTACLES en VELAY* se réserve le droit d'appréhender à titre conservatoire les supports techniques ayant permis l'enregistrement et de solliciter réparation des préjudices subis. Tout spectacle est susceptible de faire l'objet d'un enregistrement vidéo ou d'une retransmission télévisuelle ou par tout autre moyen de diffusion. Dans ce cas, le client spectateur est averti par affichage avant d'accéder dans la salle. Par conséquent, son image est susceptible d'y figurer, et ce, sans contrepartie particulière.

L'usage du téléphone portable est strictement interdit dans la salle durant le spectacle.

Il est formellement interdit de fumer, de manger et de boire dans la salle.

## **ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ**

*SPECTACLES en VELAY* décline toute responsabilité en cas d'achat de billets en dehors des points de vente habilités et ne saurait, à quelque titre que ce soit, être engagé par ladite vente. L'obligation de vérification est à la charge du client.

La revente d'un billet à un prix supérieur à celui figurant sur le billet est formellement interdite.

*SPECTACLES en VELAY* décline toute responsabilité pour les dommages, de quelque nature que ce soit, qui pourraient atteindre directement ou indirectement les effets, objets ou matériels apportés par le spectateur. Le client est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans l'établissement et devra en répondre civilement ou pénalement.

*SPECTACLES en VELAY* décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets au sein de l'établissement.

*SPECTACLES en VELAY* ne peut être tenu pour responsable: - en cas d'annulation ou de report d'un spectacle - du contenu du spectacle - du changement éventuel de 1ère partie - de la distribution artistique - de toute modification du programme - de toute modification de l'horaire du spectacle

Il est fortement déconseillé de se déplacer en cours de spectacle ; en cas d'accident, la responsabilité de *SPECTACLES en VELAY* ne saurait être engagée.

## **ARTICLE 13 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

*SPECTACLES en VELAY* se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis, les conditions générales de vente des billets.

## **ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française.

En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.