

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

*Association Marché Gare*

## **MARCHÉ GARE – Scène de Musiques Actuelles**

### **PRÉAMBULE**

Toute utilisation du site de billetterie du **MARCHÉ GARE billetterie.marchegare.fr** 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**

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.

Le **tarif Abonné-e MG** est exclusivement réservé aux détenteurs de la **Carte d'Abonnement Marché Gare**. Chaque acheteur-euse se prévalant d'un **tarif Abonné-e MG** devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du Marché Gare.

Le **tarif Abonné-e S2M** est exclusivement réservé aux détenteur-trices **d'une carte d'adhésion à l'Épicerie Moderne ou d'une carte d'abonnement au Périscope, dans la limite des places disponibles à ce tarif**. Chaque acheteur-euse se prévalant d'un **tarif abonné-e S2M** devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du Marché Gare.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne **www.marchegare.fr** est clôturé **1 heure avant le début de la manifestation**. L'acheteur-euse est informé-e, 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.marchegare.fr**, 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 **MARCHÉ GARE**, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile.

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.

### **ABONNEMENT**

La **Carte d'Abonnement Marché Gare** donne accès au tarif abonné-e et autres offres à destination des abonné-e-s. Sauf mention contraire, la carte d'abonnement est valable de date à date.

Pour tout achat d'une carte d'abonnement sur le site de vente en ligne **www.marchegare.fr**, le numéro d'abonné-e constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

Le numéro d'abonné est une contremarque à venir échanger contre la carte d'abonnement. Elle est à retirer, sur présentation du numéro d'abonné, au Marché Gare les soirs de manifestations organisés par l'association Marché Gare.

La **Carte d'Abonnement Marché Gare** est nominative, personnelle et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

## **TARIF REDUIT**

Le tarif réduit est réservé aux lycéen·nes, étudiant·es, apprenties, demandeur·euses d'emploi, personnes en situation de handicap, -16 ans, +65 ans et dans la limite des places disponibles à ce tarif. La présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif valide de moins de 6 mois attestant le cas échéant de son appartenance à l'une des catégories ouvrant droit au tarif réduit, sera demandée à l'entrée du concert, lors du contrôle du billet.

## **CARTE CULTURE**

Tarif réservé aux détenteur·trices de la Carte Culture de la Ville de Lyon en cours de validité et dans la limite des places disponibles à ce tarif. Le contrôle de la carte sera effectué à l'entrée du concert, lors du contrôle du billet.

## **ANNULATION**

En cas d'annulation sèche d'un événement, votre billet vous sera remboursé au montant de sa valeur d'achat, en déduisant les éventuels frais de location. En cas de report d'un événement, votre billet sera valable pour la date de report, avec possibilité de vous faire rembourser pendant une durée limitée.

En cas d'interruption du spectacle moins de 30 minutes après son début, une date de report vous sera communiquée et le billet automatiquement validé pour cette date. A défaut, le billet sera remboursable sur simple demande.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur **billetterie.marchegare.fr** sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'association Marché Gare 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 l'association Marché Gare, vous pouvez contacter le responsable des traitements : par mail : [billetterie@marchegare.fr](mailto:billetterie@marchegare.fr) ou par courrier signé à : Marché Gare, 28 Quai Rambaud, 69002 Lyon

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.

## **ABONNEMENT**

Lors de la création de votre carte d'abonnement Marché Gare, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, code postal, téléphone, année de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre carte d'abonnement, 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, bons plans...)

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, code postal, téléphone, année 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.

### **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 de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts, événements et activités proposés par notre salle
- « Newsletter abonné-e » : 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 Sendinblue.

### **EXPLOITATION DES DONNEES COLLECTEES HORS DE NOTRE PATEFORME**

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 client-es et abonné-es**
  - 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'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 : **SEE TICKETS, DISPOBILLET, TICKETNET, WEEZEVENT, YURPLAN, etc...** 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 **billetterie.marchegare.fr** 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 : **Marché Gare – 28 quai Rambaud – 69002 Lyon** ou par courriel à l'adresse **[billetterie@marchegare.fr](mailto:billetterie@marchegare.fr)**

## **IMAGES**

En achetant un billet pour un événement du Marché Gare, vous acceptez que votre image soit utilisée si un film est tourné pendant l'événement ou si des photos sont prises par les photographes accrédités.

## **CONTACT**

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante : Marché Gare, 28 Quai Rambaud, 69002 Lyon

Téléphone : 04 72 40 97 13

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les ventes de billets et cartes d'abonnement effectuées sur le site [www.marchegare.fr](http://www.marchegare.fr) sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LEGALES**

MARCHÉ GARE

Siège social : Association Marché Gare – 28 Quai Rambaud – 69002 LYON

Directeur de la publication : Marion Guibert et Mathias Wisniewski

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

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

Hébergeur du site [billetterie.marchegare.fr](http://billetterie.marchegare.fr)

Infomaniak, Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève, Suisse