

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Association Eurêka

LA LUCIOLE

PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de LA LUCIOLE www.laluciole.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

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. Les tarifs des billets vendus en ligne incluent une commission de 0.99 €.

Le tarif abonné est exclusivement réservé aux détenteurs de la carte d'abonnement. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée de La Luciole.

Le tarif « abonné partenaire » est exclusivement réservé aux détenteurs d'une carte d'abonnement provenant d'un de nos partenaires (Le Cargö, Superforma, le 6PAR4, le Tetris, Le Normandy). Les détenteurs d'une carte abonné provenant du BBC devront s'adresser au guichet de La Luciole ou contacter le 02 33 32 83 33 sur les horaires d'ouverture de la billetterie, afin d'obtenir le tarif abonné. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné provenant d'un des partenaires cités précédemment devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée de La Luciole.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne www.laluciole.org est clôturé 45 minutes avant le début de la manifestation. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

Explication des différentes tarifications proposées :

SUR PLACE : les jours des concerts, à partir de l'ouverture des portes.

PRÉVENTE : jusqu'à l'ouverture des portes les jours de concert.

RÉDUIT : pour les 11-18 ans, lycéens, étudiants, apprentis, services civiques, demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA ou de l'AAH, détenteurs de la Carte Cezam. Sur présentation d'un justificatif en cours de validité.

ABONNÉ : pour tous les détenteurs d'une Carte Luciole en cours de validité à la date du concert.

ENFANT : jusqu'à 10 ans (inclus). Un justificatif sera demandé à l'entrée de la salle.

Concernant l'accès de La Luciole aux mineurs :

L'accès à La Luciole est interdit aux mineurs de moins de 14 ans non accompagnés d'un adulte, et ce, sans remboursement possible. La Luciole se réserve le droit de refuser l'accès aux mineurs âgés de 14 à 16 ans non accompagnés d'un adulte et non munis d'une décharge de responsabilité.

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

Pour tout achat sur le site de vente en ligne www.laluciole.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, soit téléchargés sur leur carte d'abonnement, en conséquence de quoi, l'acheteur devra présenter à l'entrée de LA LUCIOLE, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile ou sa carte d'abonnement. Pour tout achat à LA LUCIOLE, 171 rue de Bretagne la preuve d'achat sera remise main propre à l'acheteur. La Luciole n'imprime plus de billets pour ses abonnés. Les billets seront automatiquement chargés sur les cartes d'abonnement. Il est donc nécessaire de présenter la carte d'abonnement à l'entrée de La Luciole lors du concert.

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.

La Luciole se réserve le droit de modifier sa programmation culturelle et de la remplacer par une autre manifestation de même nature dès lors que les conditions ne sont pas réunies pour permettre de présenter la programmation telle qu'elle était prévue. Si cette contrepartie ne convient pas à l'Acheteur il sera procédé au remboursement par l'établissement culturel.

L'avoir est une option de remboursement que La Luciole se réserve le droit de proposer selon les cas. Dans ce cas, l'avoir est versé sur le compte client de l'acheteur. La somme devra être utilisée pour un nouvel achat dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date du remboursement.

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.

Les spectateurs sont avertis qu'en cas de captation du spectacle (photo et/ou vidéo), leur image serait susceptible d'y figurer.

ABONNEMENT

La carte d'abonnement donne accès au tarif abonné et autres offres à destination des abonnés. Sauf mention contraire, la carte d'abonnement est valable de date à date.

Le tarif réduit applicable à l'achat de la carte d'abonnement est exclusivement réservé aux **-18 ans, lycéens, étudiants, apprentis, services civiques, demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA ou de l'AAH et ceci à la date de l'achat.**

Le tarif CE/Amicale applicable à l'achat de la carte d'abonnement est exclusivement réservé aux Comités d'Entreprises et Amicales ayant signé au préalable une convention de partenariat avec LA LUCIOLE.

Pour tout achat d'une carte d'abonnement sur le site de vente en ligne www.laluciole.org, le numéro d'abonné 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, à LA LUCIOLE les soirs de manifestation et aux horaires d'ouverture de la billetterie. 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.

La carte d'abonnement 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.

CARTE CADEAU

La carte cadeau est un mode de paiement valable sur toutes les activités mises en vente par La Luciole et sur la carte d'abonnement.

Votre carte cadeau est utilisable sur tous nos canaux de vente :

- en ligne, sur notre site en vous munissant du code d'utilisation présent sur votre bon cadeau et en choisissant le bouton "J'ai un bon cadeau" avant de procéder au paiement.
- au guichet, en présentant votre carte cadeau.

Si le montant de votre commande dépasse la valeur de la carte cadeau, vous devrez simplement régler la différence ; **si le montant de votre commande est inférieur à la valeur de la carte cadeau, le solde restera disponible, avec le même code, pour une future commande, et ce jusqu'à la date d'expiration du bon.**

Il est possible de cumuler plusieurs cartes cadeaux lors d'une même commande.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur www.laluciole.org sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à L'association Eurêka 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 Eurêka, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

Par mail : infos@laluciole.org ou par courrier
signé à :

LA LUCIOLE
ASSOCIATION EURÊKA
171 rue de Bretagne
61000 Alençon

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 [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 créer et gérer votre carte d'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, 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 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, code postal, 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.

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 :

- « Lettre d'information programmation » : lettre d'information électronique ponctuelle destinée à vous informer de l'annonce de notre nouvelle programmation

- « Lettre d'information générale » : lettre d'information électronique bimensuelle destinée à vous informer sur les concerts, événements, activités proposés par notre salle ainsi que sur notre actualité et éventuellement celle de notre réseau culturel
- « Lettre d'information abonné » : lettre d'information électronique destinée à informer les abonnés des offres qui leur 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 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 fournies par des tiers. Il s'agit uniquement de données de billetterie fournies par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : DIGITICK, DISPOBILLET, TICKETMASTER, WEEZEVENT. Le traitement de ces données concerne uniquement 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.

PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES

Tout paiement effectué à partir du site www.laluciole.org 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 :

LA LUCIOLE
ASSOCIATION EURÊKA
171 rue de Bretagne
61000 Alençon

ou par courriel à l'adresse infos@laluciole.org

CONTACT

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

LA LUCIOLE
ASSOCIATION EURÊKA
171 rue de Bretagne
61000 Alençon

ou par courriel à l'adresse infos@laluciole.org

Téléphone : 02 33 32 83 33

DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les ventes de billets et cartes d'abonnés effectuées sur le site www.laluciole.org sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

MENTIONS LEGALES

L'ASSOCIATION EUREKA – LA LUCIOLE

Siège social : LA LUCIOLE – 171 rue de Bretagne

Directeur de la publication : Céline FERRY

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

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

Hébergeur du site www.laluciole.org

OVH

www.ovh.com