

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

*Ville de Riorges*

**SAISON CULTURELLE**

**LES MARDI(S) DU GRAND MARAIS**

## PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de la saison culturelle de la Ville de Riorges [billetterie.riorges.fr](http://billetterie.riorges.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.

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.riorges.fr](http://www.riorges.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 spectacle, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au guichet sur le lieu du spectacle, 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.

## PROTECTION DES DONNEES

**En application de l'article 12 du Règlement Européen 2016-679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des données à caractères personnelles et conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que la loi relative à la protection des données personnelles n°2018-493 du 20 juin 2018, nous vous informons que la commune de RIORGES en sa qualité de responsable de traitement met en œuvre un service de billetterie ([billetterie.riorges.fr](http://billetterie.riorges.fr)) permettant :**

- De vous créer un compte client
- D'acheter un billet via votre compte client ou en achat rapide
- Permettre à un opérateur de vous délivrer un billet
- De contrôler les billets à l'entrée de l'évènement
- De vous diffuser une newsletter concernant les événements culturels

### Catégories de personnes concernées :

- Bénéficiaire / Usager
- Agent de la collectivité Commune de Riorges

### Catégories de données collectées :

- Nom, prénom, adresse mail, coordonnées postales, téléphone

Aucune donnée sensible n'est traitée.

#### **A quoi servent vos données :**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur [billetterie.riorges.fr](http://billetterie.riorges.fr) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à la Ville de Riorges de gérer les services qui vous sont proposés via cette plateforme informatique.

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.

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, adresse, code postal, ville, téléphone.

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.

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.

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.

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.

Vos données sont destinées aux agents en charge de la gestion de la billetterie et en charge du contrôle des entrées lors de l'événement.

Vos données peuvent être destinées au service communication de la commune de Riorges si vous avez souscrit l'abonnement à la newsletter de la commune de Riorges. Lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts, et autres événements proposés par la commune de Riorges.

Chaque envoi contient un lien [http](http://) vous permettant de vous désabonner à tout moment.

#### **Transfert de donnée :**

- Lors de l'achat en ligne par carte bancaire (CB), les données indispensables au traitement de votre commande (nom, prénom, email) sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme PAYFIP en charge de ce traitement. Aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur notre plateforme lors de cette procédure.

#### **Durée de conservation :**

- Concernant le compte client, vos données sont conservées trois (3) ans après le dernier contact, c'est-à-dire sans aucune activité constatée puis, votre compte sera fermé et les données seront anonymisées.
- Concernant la facturation les données seront archivées tous les ans puis conservées pendant 10 ans date de clôture de compte conformément au code des juridictions financières art. L231-3

#### **Hébergement des données :**

- Les données sont hébergées et sécurisées sur des serveurs situés en France.

#### **Gestion des 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 « gestion cookie » présent en pied de page.

#### **Mesures pour la protection de vos données à caractère personnel :**

- Aux termes de notre Politique de Protection des Données, nous nous engageons à protéger vos données de toute atteinte.
- Pour protéger vos données personnelles, des mesures organisationnelles et techniques appropriées sont mises en place, dans le respect de la réglementation applicable.
- Ces mesures garantissent la sécurité et l'intégrité de vos données. Elles empêchent que vos données soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.
- Par ailleurs, tous les collaborateurs de la collectivité et toutes les personnes qui interviennent dans le traitement des données à caractère personnel respectent l'ensemble des règles sur la protection des données personnelles et s'engagent à garantir leur confidentialité.

#### **Quels sont vos droits ?**

- **Le droit d'accès à vos données** : vous pouvez obtenir des informations sur les données détenues à votre sujet et leur usage ;
- **Le droit de rectification** : vous pouvez demander à corriger ou modifier les informations vous concernant lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes ;
- **Le droit d'effacement** : vous pouvez obtenir la suppression définitive de vos données, notamment lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;
- **Droit à la portabilité de vos données** : vous pouvez demander à récupérer les données que vous avez fournies et les transmettre à un autre organisme ;
- **Le droit d'opposition** : vous avez la possibilité de demander que vos données personnelles ne soient pas utilisées pour certains traitements, notamment lorsqu'elles sont traitées à des fins de communication ;
- **Le droit à la limitation de traitement** : vous pouvez demander à limiter l'utilisation de vos données à un traitement spécifique ;
- **Le droit de retrait** : vous pouvez retirer votre consentement à tout moment pour tous les traitements pour lesquels nous l'avons recueilli ;
- **Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL** : si vous estimez que le traitement de vos données constitue une violation du règlement général sur la protection des données, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **Vous pouvez exercer ces droits en adressant votre demande au délégué à la protection des données :**

- Courriel : [dpo@roannais-agglomeration.fr](mailto:dpo@roannais-agglomeration.fr)
- Courrier postal :  
Délégué à la Protection des Données Roannais Agglomération  
27 Rue Lucien Langénieux  
42300 ROANNE

Afin de faciliter le traitement de l'exercice de vos droits, vous accompagnerez votre requête d'une copie d'un document d'identité portant votre signature, ainsi que la mention [billetterie.riorges.fr](http://billetterie.riorges.fr)

Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais, et en tout état de cause à une échéance d'un mois à compter de la réception de la requête. Ce délai pourrait être prolongé de deux mois en fonction de la complexité et du nombre de demandes. Vous serez informé, le cas échéant, de cette prolongation et des motifs relatifs à ce report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Pour mieux connaître vos droits, rendez-vous sur le site de la CNIL.

## **PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES**

Tout paiement effectué à partir du site [www.riorges.fr](http://www.riorges.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 PAYFIP.

Seule l'acceptation du paiement par PAYFIP 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 :

MAIRIE DE RIORGES - SERVICE CULTUREL

411 RUE PASTEUR

42153 RIORGES

ou par courriel à l'adresse [service.culturel@riorges.fr](mailto:service.culturel@riorges.fr)

## **CONTACT**

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

MAIRIE DE RIORGES – SERVICE CULTUREL

411 RUE PASTEUR

42153 RIORGES

Ou par courriel à l'adresse [service.culturel@riorges.fr](mailto:service.culturel@riorges.fr)

Téléphone : 04 77 23 80 27

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

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

## **MENTIONS LEGALES**

MAIRIE DE RIORGES – SERVICE CULTUREL

411 RUE PASTEUR

42153 RIORGES

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

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

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