

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

La Sirène – Association XLR

### Billetterie La Sirène

#### PRÉAMBULE

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales régissent les ventes de billets de spectacles proposés par La Sirène – Association XLR. Les présentes conditions générales sont systématiquement portées à la connaissance de chaque acheteur pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande c'est-à-dire l'acte d'achat d'un billet, implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente. L'acte d'achat d'un billet constitue ainsi un contrat de vente entre l'acheteur et La Sirène dont les droits et les devoirs sont stipulés dans les présentes conditions générales de vente.

Les ventes de billets sont réalisées sur un logiciel de billetterie (Soticket) dans les points de vente officiels suivants :

- Au guichet de La Sirène (111 boulevard Emile Delmas, 17000 La Rochelle)
- À la Prao Boutique (1 rue Saint-Nicolas, 17000 La Rochelle)
- Au CDIJ (Ecole Dor, 24 Rue St Jean du Pérot, 17000 La Rochelle)
- En ligne sur le site <https://billetterie.la-sirene.fr/>

La validation d'une commande quel que soit le point de vente génère l'émission d'un billet, remis systématiquement à l'acheteur, soit en main propre en format papier, soit par envoi à l'adresse email indiquée par l'acheteur au format digital. Celui-ci constitue une preuve d'achat qui permet un accès unique à un spectacle, à l'exception de l'abonnement qui ne permet pas l'accès à un spectacle.

Chaque billet présente un code-barres unique avec son numéro associé, les principales informations pratiques sur le spectacle auquel il donne droit, ainsi que les numéros de licence de l'organisateur, qu'il s'agisse de La Sirène ou d'un organisateur extérieur.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles d'être modifiées.

#### 1- LES VENTES DE BILLETS

Toute vente de billet est nominative afin de nous permettre de fournir le ou les services demandés. Nous entendons par vente nominative la récolte de données personnelles dont le

traitement et la protection sont décrites en chapitre 5 des présentes conditions générales de vente. Il existe plusieurs typologies de ventes nominatives qui sont accessibles sur tous les points de vente mentionnés en préambule, à l'exception des ventes anonymes décrites ci-dessous.

#### VENTES ANONYMES

Les ventes anonymes ne sont accessibles que les jours de spectacle à l'ouverture des portes et uniquement au guichet de La Sirène. Une fois la commande validée, les billets sont remis en main propre au format papier aux acheteurs, donnant un accès immédiat et unique au spectacle après contrôle.

#### VENTES EN ACHAT RAPIDE

La vente de billets dite rapide, c'est-à-dire sans création d'un compte client, implique à chaque commande la récolte obligatoire des renseignements suivants, indispensables au traitement de la commande : nom, prénom, adresse email.

#### VENTES AVEC COMPTE CLIENT

Cette typologie de vente nécessite la création d'un compte client permettant par la suite sur un espace personnel de retrouver billets, abonnements éventuels, historique d'achats, factures, données personnelles. Une validation de compte, envoyée par email à l'issue de la création ou de la commande, puis la création d'un mot de passe personnel, sont impératifs pour activer le compte et pouvoir y accéder. L'achat avec création d'un compte client implique la récolte obligatoire des renseignements suivants : nom, prénom, téléphone, date de naissance, email, code postal, ville et pays.

#### VENTES AVEC ABONNEMENT

Cette typologie de vente, donnant droit au tarif réduit « abonné », nécessite au préalable l'achat d'un abonnement. Celui-ci est nominatif, incessible, valable sur une saison de septembre à juillet. L'achat et la création d'un abonnement implique la récolte obligatoire des renseignements suivants : nom, prénom, téléphone, date de naissance, email, adresse postale, code postal, ville et pays.

La validation de commande d'un abonnement génère une carte virtuelle d'abonnement avec un code-barres et numéro d'abonnement unique qui constitue la preuve d'achat. La carte d'abonnement physique est à retirer uniquement au guichet de La Sirène les soirs de concerts.

## **2- CONTRÔLE D'ACCÈS, VALIDITÉ**

Un billet est valable uniquement pour le spectacle dont il fait mention. Les informations suivantes y figurent : le nom, le lieu, la date, et l'heure du spectacle.

Pour pouvoir accéder à un spectacle, chaque spectateur doit présenter un billet au contrôle d'accès. La vérification du billet est effectuée à l'entrée du lieu du spectacle par le service de

sécurité de La Sirène à l'aide d'appareils lecteurs de code-barres. Après lecture du code-barres, un billet validé au contrôle donne droit d'accès unique pour une seule personne à un spectacle. Lorsqu'un billet n'est pas validé, l'accès est refusé.

Au contrôle d'accès, les informations figurant sur le billet ainsi que le code-barres doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas validés et ne donneront pas droit d'entrée.

Sauf lorsqu'ils sont délivrés en main propre, les billets doivent être imprimés par l'acheteur ou téléchargés sur un téléphone mobile. Pour les billets téléchargés et présentés sur téléphone mobile, l'acheteur devra veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son appareil. Attention, un email de confirmation d'achat ne constitue pas un billet.

Pour tout billet à tarif réduit, un justificatif adéquat en cours de validité, correspondant aux critères d'accessibilité du tarif en question pourra être demandé. En cas d'impossibilité de le présenter, le billet ne sera pas validé et l'accès au spectacle sera refusé. Cette règle s'applique également pour les billets achetés au tarif abonné qui ne seront pas validés sans présentation de la carte d'abonnement en cours de validité.

La plupart des achats sont nominatifs mais il n'est pas nécessaire de présenter un justificatif d'identité au contrôle d'accès. Autrement dit, la personne qui effectue l'achat n'est pas nécessairement le spectateur final. En revanche, un justificatif d'identité sera demandé pour les personnes mineures de moins de 16 ans dont l'entrée ne sera pas autorisée s'ils ne sont pas accompagnés d'une personne majeure.

Une fois le contrôle d'accès validé, chaque spectateur devra conserver son billet pendant toute la durée de sa présence sur le lieu du spectacle. Chaque spectateur devra également respecter les consignes de sécurité et le règlement intérieur propre au lieu de spectacle de La Sirène.

### **3- ACTE D'ACHAT**

#### **ACHATS**

Conformément à l'article L 121-17 et L 121-21-8 du code de la consommation, les billets de spectacle ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est donc ferme et définitive. Les billets ainsi que les abonnements ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré. La revente d'un abonnement est strictement interdite.

La Sirène déconseille la revente de billets entre particuliers et décline toute responsabilité en cas d'achat de billets en dehors des points de vente habilités. Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

La Sirène recommande l'achat de billets auprès de ses points de vente officiels qui sont précisés en préambule de ce document.

Certains spectacles en vente sur notre réseau de billetterie, dont La Sirène n'est pas l'organisateur, peuvent être soumis à des conditions particulières. Celles-ci devront être mentionnées sur le billet. Si ce n'est pas le cas, ce sont les conditions générales de La Sirène qui prévalent.

## TARIFS

Les tarifs des billets de spectacles (valeur faciale) sont précisés au moment de l'achat et mentionnés sur les billets en euros toutes taxes comprises, dont les frais de réservation en ligne pour les billets achetés sur le web. Ils sont exempts d'éventuels frais supplémentaires de transaction bancaire. Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros. Un billet ne peut en aucun cas être revendu à un tarif supérieur à celui de sa valeur faciale.

Les tarifs sont fixés par La Sirène et le nombre de billets en vente, toutes catégories de prix confondues, est strictement limité à la jauge légale du lieu du spectacle. Les tarifs réduits sont limités selon des quotas définis par La Sirène.

La Sirène se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les billets commandés aux tarifs indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

L'achat des billets de spectacle s'effectue en temps réel. Dans ce cadre, notre logiciel de billetterie vous informe de la disponibilité des billets par catégorie de tarif au moment de la passation de la commande.

## PAIEMENTS

Nous vous rappelons que la validation d'une commande implique l'obligation à votre charge de paiement du tarif indiqué. Les moyens de paiement acceptés sont précisés sur chacun de nos points de vente.

L'unique moyen de paiement accepté sur notre billetterie en ligne (<https://billetterie.la-sirene.fr/>) est la carte bancaire. Les paiements en ligne sont sécurisés et effectués par l'intermédiaire de notre prestataire d'encaissement : Paygreen.

PayGreen assure la plus haute sécurisation des transactions à travers les certifications PCI DSS de ses partenaires bancaires MONEXT et NATIXIS. Par ailleurs, toutes les pages de paiement PayGreen sont sécurisées par un protocole SSL.

Seule l'acceptation du paiement par Paygreen vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou abonnements.

## REMBOURSEMENTS

Les éventuels cas de remboursements décrits au chapitre 4 sont effectués par re-crédit ou par virement bancaire. Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, c'est le compte bancaire correspondant à la carte ayant servi au paiement qui sera crédité. Celle-ci devra impérativement être en cour de validité afin de pouvoir procéder au remboursement automatique. Dans le cas contraire, nous vous invitons à revenir vers La Sirène avec vos coordonnées bancaires afin de régulariser la situation.

## 4- ANNULATION, REPORTS, REMBOURSEMENTS

Dans le cas d'une annulation, d'un report, d'une interruption, d'une modification de programme d'une manifestation organisée par La Sirène, les remboursements sont possibles selon les modalités décrites ci-dessous. Ces remboursements n'interviendront qu'en faveur de l'acquéreur initial du ou des billets. Dans tous les cas, aucun autre frais de quelque nature que ce soit (transport, hébergement etc...) ne sera remboursé ou dédommagé. Seul le prix du billet sera remboursé.

- En cas d'annulation d'un spectacle, les billets achetés auprès de la billetterie de La Sirène seront remboursés automatiquement dans un délai pouvant aller jusqu'à 60 jours à partir de l'annonce de l'annulation.

- En cas de report d'un événement à une date antérieure ou ultérieure, les billets achetés pour le concert initial restent valables pour la nouvelle date. Les remboursements sont toutefois possibles sur demande par mail ou téléphone auprès de La Sirène au plus tard 60 jours après la notification de report. Cette information est envoyée par email à toutes les personnes ayant acheté un billet. Passé ce délai, les demandes ne sont plus recevables. Le traitement des remboursements démarrera à l'issue de cette période de 60 jours dans les plus brefs délais.

- La Sirène se réserve le droit de modifier la programmation d'un ou plusieurs artistes supports à la tête d'affiche. Dans ce cas, les billets ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés.

- En cas d'interruption d'un spectacle au-delà de la moitié de la durée, aucun billet ne pourra faire l'objet d'un échange ou d'un remboursement. Les personnes ayant éventuellement acheté des billets sur d'autres réseaux de billetterie (Seeticket, France Billets, Ticketmaster...) devront effectuer leur demande de remboursement directement auprès de ces réseaux au plus tard deux mois après la date à laquelle devait avoir lieu le spectacle pour les annulations, et dans le respect du délai décrit ci-dessus pour les reports.

Dans le cas d'une annulation, d'un report, d'une interruption, d'une modification de programme d'une manifestation d'un organisateur extérieur autre que La Sirène, les modalités de remboursement sont soumises aux seules conditions de l'organisateur de l'événement qui en

est le seul responsable. La Sirène reste toutefois responsable de l'information ou l'assistance aux personnes ayant acheté des billets pour ces spectacles sur son réseau de billetterie.

## **5- DONNÉES PERSONNELLES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Nous accordons une grande importance au respect de votre vie privée et avons à cœur de construire avec vous des relations fortes et durables.

La protection de vos données personnelles est primordiale à nos yeux.

Aussi, la présente politique de protection des données a pour objectif de vous informer le plus clairement possible de nos engagements et mesures mis en œuvre afin de veiller au respect de vos données à caractère personnel au regard des réglementations européennes et françaises qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

La présente politique s'applique ainsi à l'ensemble des services proposés sur le site internet [www.la-sirene.fr](http://www.la-sirene.fr)

Cette politique est soumise à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée en 2004 (ci-après « loi Informatique et Libertés ») ainsi qu'au Règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 27 avril 2016. Elle pourra évoluer en fonction du contexte légal et réglementaire et de la doctrine de la Cnil.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission Informatique et Liberté : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

### **QUI COLLECTE VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

C'est le responsable de traitement. L'association XLR, située au 111 boulevard Emile Delmas à La Rochelle, est responsable de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel effectuées sur le site [www.la-sirene.fr](http://www.la-sirene.fr)

Ces données sont confidentielles et ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à un tiers.

### **QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS ACHETEZ UN BILLET SUR NOTRE SITE ?**

Les informations et données vous concernant sont alors collectées. Elles sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Elles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles nous permettent également d'améliorer et de personnaliser les services que nous vous proposons.

Nous pouvons collecter, traiter ou conserver vos données personnelles pour les finalités suivantes :



Gestion des commandes et de la relation client

Nous avons besoin des informations qui vous concernent pour la gestion de vos commandes et les suites de celle-ci (par exemple les livraisons, les factures, la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de

satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente, la sélection de clients pour réaliser des enquêtes de satisfactions.

 Le paiement de vos commandes : Vos données de moyen de paiement, tel que votre carte bancaire, sont uniquement traitées par le partenaire de paiement spécialisé Paygreen. Pour plus d'informations sur Paybox, consultez leur site : <https://paygreen.io/>

 Envoi de newsletters, emailings suite à l'inscription sur notre site  
Les données vous concernant nous permettent d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les communications que nous vous adressons. Par exemple : nous pouvons vous adresser des emails personnalisés ou vous recommander des produits similaires qui correspondent à vos centres d'intérêts ou vous tenir informés de notre actualité.

 La sécurité de notre site  
Nous collectons certaines données de navigation pour nous permettre d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, d'éviter ou de retracer toute tentative de malveillance ou d'intrusion informatique ou toute violation des conditions d'utilisation de nos Services.

 Les statistiques et performances de notre site  
Nous pouvons utiliser des données pour mieux comprendre nos clients ou à des fins de statistiques pour analyser l'activité de notre site et améliorer les services que nous proposons. Nous effectuons des mesures d'audience, nous mesurons par exemple le nombre de pages vues, le nombre de visites du site, ainsi que l'activité des visiteurs sur le site et leur fréquence de retour.

## **QUELLES SONT LES COMMUNICATIONS QUE JE SUIS SUSCEPTIBLE DE RECEVOIR ?**

 Emails de service  
Dans le cadre d'une commande ou du suivi d'un contrat vous recevrez un email afin de vous permettre de suivre votre commande ou l'exécution de votre contrat (confirmation de commandes, information sur la livraison, etc). Ces messages de service sont nécessaires à la bonne exécution des commandes et services que vous avez sollicités. La réception de ces informations n'est pas liée aux choix que vous auriez exprimé pour la réception des newsletters et offres commerciales.

 Newsletters de La Sirène  
Dans le cadre de la création de votre compte et si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez recevoir nos informations et nos offres par communication électronique (email, sms...). Ces newsletters vous permettent de vous tenir informés de notre actualité et de nos offres. Nous mesurons le taux d'ouverture de nos envois électroniques afin de les adapter au mieux à vos besoins.

 Courrier postal

Si vous ne vous y êtes pas opposé, vous pourrez recevoir des offres et informations par courrier concernant notre actualité et de nos événements.

### **COMBIEN DE TEMPS VOS DONNEES SONT-ELLES CONSERVEES ?**

Nous avons déterminé une règle précise concernant la durée de conservation des données à caractère personnel des utilisateurs : elle est définie à 3 ans à compter du dernier contact positif entre vous et nous.

Si vous êtes déjà client, les informations de votre compte client (historique de commandes) sont conservées tant que vous êtes un client « actif » et pendant une durée de 5 ans à compter de votre dernière activité (par exemple achat, connexion à votre compte. Vos données sont ensuite archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges...). Passé ce délai, elles sont supprimées

### **COMMENT EXPRIMER MES CHOIX SUR L'USAGE DE MES DONNÉES ?**

Nous travaillons activement à l'amélioration de notre gestionnaire de choix accessible dans votre compte afin de vous permettre de mieux contrôler l'usage de vos données.

Vous avez la faculté de vous désabonner à tout moment de nos communications directement en cliquant sur le lien de désinscription présent sur chacun des mails reçus ou en nous contactant.

Vous pouvez également formuler une opposition concernant les usages de vos données. Par email à : [infos@la-sirene.fr](mailto:infos@la-sirene.fr) (en précisant dans l'objet du mail « Données personnelles »).

Il convient de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail et adresse et en mentionnant le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer.

Vous pouvez également gérer vos cookies en vous rendant dans le gestionnaire des cookies situé sur la page d'information cookies

## **6- INFORMATIONS**

### **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les ventes de billets et cartes d'abonnés effectuées sur le site <https://billetterie.la-sirene.fr/> sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

### **MENTIONS LEGALES**

LA SIRENE - Association XLR

Siège social : 111 boulevard Emile Delmas, 17000 LA ROCHELLE

Siret : 499 536 761 00038

Directeur de la publication : David FOURRIER

Editeur de la solution « Soticket » :

SOCOOP / SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE D'INTÉRÊT COLLECTIF c/o La Pépinière de Mai, place du 1<sup>er</sup>  
Mai – 63100 Clermont-Ferrand

Paygreen

Siège social : 17, rue du Colisée 75008 Paris

Hébergeur du site billetterie.la-sirene.fr

Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)

## **CONTACT**

Pour toute information, suggestion ou réclamation, vous pouvez nous contacter :

LA SIRENE - Association XLR

Siège social : 111 boulevard Emile Delmas, 17000 LA ROCHELLE

Courriel : [infos@la-sirene.fr](mailto:infos@la-sirene.fr) Téléphone : 05 46 56 46 62