

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

INFORMATION GENERALES

Art'Rhena, est le centre culturel franco-allemand installé sur l'Île du Rhin 68600 VOGELGRUN et administré par la Communauté de Communes Alsace Rhin Brisach (CCARB).

La CCARB est un établissement public de coopération intercommunal - Numéro SIRET : 200 066 025 00012 - Code APE : 84.11Z - ayant son siège social au 16 rue de Neuf Brisach 68600 VOLGELSHEIM.

OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes les réservations, achats de billets de spectacles ou événements culturels, achats de cartes, d'abonnement à la salle de spectacle Art'Rhena, effectués auprès d'Art'Rhena. Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées auprès d'Art'Rhena. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. En cas de modification, les conditions applicables seront celles en vigueur au moment du règlement complet des billets ou de la confirmation écrite des conditions de la réservation adressée au client par Art'Rhena.

GENERALITES

Art'Rhena met en vente une quantité de places définie sur son site Internet. Le nombre de places est limité, hors abonnement, à 8 places par transaction. Au-delà : possibilité de contacter le service billetterie d'Art'Rhena au 03 89 71 94 31.

Une confirmation d'achat et le.s billet.s électronique.s sont envoyés par courrier électronique. Le billet électronique, ainsi que les éventuels justificatifs de tarifs réduits, sont à présenter lors du contrôle des billets à l'entrée de la salle.

TARIFS

Le prix des places est indiqué en euros TTC. Le tarif applicable est celui mentionné dans nos supports de communication (brochure de saison) et sur notre site internet.

Pour les personnes bénéficiant d'un tarif réduit ou tarif jeune, un justificatif* vous sera demandé lors du contrôle du billet.

*tout document mentionnant la date de naissance pour les moins de 18 ans et les plus de 65 ans, une carte d'étudiant en cours de validité, un justificatif de moins de 3 mois de versement d'allocations ou de situation du Pôle emploi.

Les billets sont nominatifs et ne pourront être revendus à un prix supérieur (loi du 27 juin 1919).

ANNULATION

Les billets achetés ne sont pas remboursables mais échangeables dans la limite des places disponibles.

En cas d'annulation de la représentation de notre fait, les billets peuvent être échangés pour un autre spectacle de la saison ou remboursés.

Nous n'acceptons aucune annulation après paiement des places. Aucun remboursement ne sera possible.

PAIEMENT SECURISE

La commande de billets n'engage Art'Rhena qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction. Le paiement est exclusivement accepté en ligne.

Les places achetées sur le site Internet d'Art'Rhena sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé PAYGREEN.

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de notre banque pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement.

La transaction du paiement en ligne est assurée par le système PAYGREEN. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le réseau d'Art'Rhena.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie.artrhena.eu sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à Art'Rhena e 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 Art'Rhena, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

Céline HEITZLER, chargée de billetterie, par mail : info@artrhena.eu

ou par courrier signé à : Art'Rhena, 16 rue Neuf Brisach 68600 VOLGELSHEIM

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.

CARTE CADEAU

La CARTE CADEAU d'Art'Rhena est un moyen de paiement : elle permet l'achat de place(s) de spectacles programmés par Art'Rhena (place unitaire abonnement), et ce dans la limite des places disponibles au moment de l'utilisation de la Carte Cadeau.

La CARTE CADEAU a un montant fixe de 10€, 20€ ou 50€. Les CARTES CADEAUX sont cumulables.

La CARTE CADEAU peut être achetée :

- > Au guichet d'Art'Rhena, aux horaires d'ouverture de la structure,
 - > Sur la billetterie en ligne d'Art'Rhena <https://billetterie.arthena.eu>, avec soit une impression à domicile, soit un retrait au guichet, soit un envoi postal.
- Art'Rhena est en droit de refuser toute CARTE CADEAU qui n'aurait pas été émise par l'un de ces 2 points de vente.

Lors de la conversion d'une CARTE en place(s) de spectacle :

> Si le montant de la commande est supérieur à la CARTE CADEAU : l'utilisateur de la CARTE CADEAU pourra compléter le coût avec tout autre mode de paiement accepté par Art'Rhena.

> Si le montant de la commande est inférieur à la CARTE CADEAU : le solde de la CARTE CADEAU restera disponible sous forme d'avoir pour l'achat d'autres places de spectacles.

La fin de validité de l'avoir sera identique à celle de la CARTE CADEAU à sa date d'achat.

De quelque manière que ce soit, aucun remboursement ne sera effectué dans l'hypothèse où la CARTE CADEAU n'ait pas été utilisée par le bénéficiaire dans sa durée de validité, pour quelle que raison que ce soit et aucun remboursement des avoirs disponibles sur la CARTE CADEAU ne pourra être effectué.

Lors de la conversion d'une CARTE CADEAU en places(s) de spectacle, les conditions générales de ventes s'appliquent aux billets.

Chaque CARTE CADEAU émise par Art'Rhena est valable 1 an à partir de sa date d'achat.

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, 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 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 relation au public 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 vous ne serez pas autorisé 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 précédemment dans le paragraphe 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 billetterie gère la liste de diffusion suivante :

- « Newsletter » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les spectacles événements activités proposés par notre salle

En cochant la case correspondante sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin de pouvoir vous adresser le service correspondant. Chaque envoi contient un lien hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment.

Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Mautic.

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 clients et abonnés
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'étude 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.

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.

RESPONSABILITES

L'accessibilité à la salle ne sera possible aux spectateurs retardataires que si le spectacle le permet. L'accès aux places réservées n'est plus garanti après le début du spectacle.

Tout enregistrement du spectacle, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique ou numérique, est strictement interdit.

La consommation de toutes denrées alimentaires ou boissons est interdite dans la salle.