

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Billetterie

1. Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises.
2. L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lacoope.org> est clôturé 60 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.
3. Pour tout achat sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lacoope.org>, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement, et disponibles sur le compte client de l'utilisateur. 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 de La Coopérative de Mai, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au guichet de La Coopérative de Mai, une preuve d'achat sera remise en main propre à l'acheteur.
4. 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.
5. 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 seront considérés comme non valables et ne seront pas acceptés. L'acheteur devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.
6. 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.
7. 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.
  - 7.1. Les billets remboursables à la suite d'un report doivent faire l'objet d'une demande de remboursement, aucune demande ne sera traitée à partir des 2 jours précédents la nouvelle date de l'évènement
8. Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique et / ou thermique. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

## Abonnement

9. La Carte Coopé donne accès au tarif réduit et à diverses offres à destination des abonnés. La carte d'abonnement est valable pour la saison en cours.

10. Le tarif « réduit carte », accessible au guichet de la Coopérative de Mai, est réservé aux porteurs de la Carte Coopé. Le tarif « réduit carte » est également accessible en ligne sur le site internet de la salle, pour les détenteurs de la carte Coopé uniquement. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif réduit devra être en mesure de présenter à l'entrée de la Coopérative de Mai tout document officiel valide attestant de son appartenance à l'une de ces catégories. Cette réduction est accordée sur tous les concerts déjà en vente (inclus, les concerts hors date de validité de la carte).

11. Le tarif réduit est appliqué aux étudiants, lycéens, demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA, personnes invalides, aux adhérents des salles Fedelima, aux abonnés de l'ASM Clermont-Auvergne, aux abonnés de la Comédie de Clermont-Ferrand / Scène Nationale et du Centre National de Costume de Scène, de la Baie des Singes à Cournon et de l'Art Scène à Issoire pour tout achat d'un billet de concert produit par la Coopérative de Mai et sous présentation d'un justificatif correspondant.

12. Pour tout achat d'une Carte Coopé sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lacoope.org>, le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement. La Carte Coopé sera à retirer au guichet de la Coopérative de Mai, pendant les horaires d'ouverture de la billetterie en journée. Une photo d'identité devra nous être fournie pour le retrait de la Carte.

13. La Carte Coopé est nominative, personnelle et non cessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

14. Les Cartes Cadeaux Coopérative de mai commercialisées sur le site <https://billetterie.lacoope.org/giftcards> sont valables 12 mois. En cas de fermeture administrative de la Coopérative de mai pour raisons sanitaires, leur validité sera prolongée de la durée de la fermeture de l'établissement. Elles peuvent être utilisées comme moyen de paiement sur <https://billetterie.lacoope.org/> ou au guichet de la Coopérative de mai uniquement pour acheter des places de concerts. Elles peuvent être utilisées en plusieurs fois.

## Paiement et données personnelles

15. Tout paiement effectué à partir du site <http://billetterie.lacoope.org> se fait exclusivement par carte bancaire et par carte cadeaux après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

16. Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée PAYGREEN.

17. Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou numéro d'abonné.

18. 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.

19. 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 COOPERATIVE DE MAI Rue Serge-Gainsbourg 63100 CLERMONT-FERRAND

ou par courriel : [billetterie@lacoop.org](mailto:billetterie@lacoop.org)

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur <https://billetterie.lacoop.org/> sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à La coopérative de mai 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 BILLETTERIE, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

GIRAUD Martin

Chargée de billetterie

par mail : [billetterie@lacoop.org](mailto:billetterie@lacoop.org)

ou par courrier signé à :

La Coopérative de mai, rue Serge Gainsbourg, 63100 Clermont-Ferrand

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, genre, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance ces données sont obligatoires à la création du compte.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre « Abonnement Carte Coopé », obtenir des informations statistiques sur nos 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 autorisé à souscrire votre 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, 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 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 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 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 (disponibles seulement au guichet de la

coopérative de mai ou en contactant [billetterie@lacooppe.org](mailto:billetterie@lacooppe.org)). 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 les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements activités proposés par notre salle
- « Campagne ciblée » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur un concert en particulier en fonction de vos achats passés

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 hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment.

Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme CRM supersoniks

## 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 transactionnelles

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'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.

#### 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 fournie par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : DIGITICK, DISPOBILLET, TICKETNET

Les traitements de ces données concernent :

- les procédures de contrôle des billets, effectués à l'entrée de l'événement ;
- des communications concernant l'événement ayant fait l'objet de la collecte de donnée, le cas échéant ;

#### 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 via les préférences de votre navigateur modifier et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « préférence cookie ».

## **Contact**

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

LA COOPERATIVE DE MAI Rue Serge-Gainsbourg 63100 CLERMONT-FERRAND

ou par courriel: [ecrire@lacoop.e.org](mailto:ecrire@lacoop.e.org)

Téléphone : 04 73 144 800

## **Droit applicable - litiges**

21. Les ventes de billets et cartes d'abonnés effectuées sur le site <http://billetterie.lacoop.e.org> sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **Mentions légales**

La Coopérative de Mai / Association Pop'Art Siège social : Place du 1er Mai / Rue Serge-Gainsbourg  
- 63100 Clermont-Ferrand Directeur de la publication : Didier Veillault

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » : SARL SUPERSONIKS - 15, place Gaston  
Pailhou à Tours (37000)

Hébergeur du site <http://billetterie.lacoop.e.org> Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)