

CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILLETTERIE ACTION ARTISTIQUE ET CULTURELLE UNIVERSITÉ DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR

L'Université de Pau et des Pays de l'Adour (UPPA) propose à la vente des billets de spectacle dans le cadre de la programmation artistique de la Direction des Maisons de l'Étudiant et de l'Action Artistique et Culturelle (DMEAAC) :

- par l'intermédiaire du site internet <https://uppa.la-billetterie.net>, via la plateforme de billetterie en ligne « Supersoniks »,
- à Pau, sur place, à l'accueil de la Maison de l'Étudiant, selon les horaires d'ouverture annoncés,
- à Pau, sur place, au guichet billetterie du lieu annoncé et selon l'horaire annoncé.
- à Bayonne, sur place, au guichet billetterie du lieu annoncé et selon l'horaire annoncé.

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les ventes de billets. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis.

L'achat de billet(s) de spectacle par l'utilisateur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente et d'utilisation.

ARTICLE 1 - PRIX DES PLACES / BILLETS

Le prix des places s'entend en euros, toutes taxes comprises. Aucun frais de dossier ni de commission spécifique lors de l'achat de billets via la plateforme de billetterie en ligne ne sont appliqués. Tous les tarifs sont fixés par le contrat de cession de droits du spectacle dont les billets sont proposés à la vente. Chaque contrat est signé par le Président de l'UPPA.

Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

ARTICLE 2 - DISPONIBILITÉ DES PLACES ET PLAN DE SALLE

L'utilisateur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des billets souhaités. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte. Les places ne sont pas numérotées. Le placement est donc libre.

Les spectacles débutent à partir de l'heure figurant sur le billet. Une fois le spectacle commencé, en cas de retard des spectateurs, l'accès à la salle ne pourra pas leur être garanti et ne donnera lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 3 - MODALITÉS DE PAIEMENT

Toutes les commandes, quel que soit leur lieu d'émission, sont payables en euros.

Le paiement des billets par l'utilisateur via la billetterie en ligne s'effectue exclusivement par carte bancaire des réseaux CARTE BLEUE / VISA et EUROCARD / MASTERCARD / E-CB.

Le compte bancaire de l'utilisateur sera débité du montant de la commande dès la validation finale de la transaction.

Un justificatif de paiement est automatiquement envoyé à l'utilisateur par e-mail ainsi qu'un récapitulatif de sa commande avec les billets en pièce jointe en format PDF. Ces documents doivent être conservés et présentés lors de l'accès à la salle.

Au guichet billetterie (sur place), les modes de paiement acceptés sont les suivants :

- Espèces,
- Carte bancaire
- Chèque

ARTICLE 4 - SÉCURISATION DES PAIEMENTS

Tout paiement effectué à partir du site <https://uppa.la-billetterie.net> 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. Les paiements électroniques effectués dans le cadre des transactions réalisées sur le site internet de la billetterie en ligne sont sécurisés et entièrement cryptés, via le procédé de cryptage SSL (Secure Sockets Layer), fourni et garanti par PAYFIP.

En aucun cas et à aucun moment les informations concernant la carte bancaire de l'utilisateur ne transitent sur le réseau informatique ou le serveur de l'UPPA. Le numéro de carte bancaire n'est imprimé sur aucun document (facture ou autre listing).

Seule l'acceptation du paiement par PAYFIP vaut validation de la vente et entraîne l'édition de billet(s).

ARTICLE 5 - GESTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

▪ POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur <https://uppa.la-billetterie.net> sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'UPPA 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'UPPA, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

- par mail : uppa-culture@la-billetterie.net
- par courrier signé à : UPPA Maison de l'Étudiant - BP576 - 64012 PAU Cedex - 05 59 40 72 93

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).

▪ 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.

▪ COMPTE CLIENT

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 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 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 des 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 vous connectant à votre compte client ou en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

▪ 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.

▪ LISTE DE DIFFUSION

Notre plateforme de billetterie gère la liste de diffusion « Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts, événements et/ou activités artistiques et culturelles proposés par l'UPPA.

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.

Notre liste de diffusion est gérée par la plateforme SYMPA de l'Université de Pau et des pays de l'Adour.

▪ **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 PAYFIP 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 sera 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.

Pour rappel, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ses informations personnelles, en adressant un courriel ou un courrier aux adresses mentionnées en préambule de l'article 5.

ARTICLE 6 - FORMAT DES BILLETS / TARIFS PARTICULIERS

Pour accéder aux spectacles, tous les spectateurs doivent être munis d'un billet.

Les personnes qui ont acheté leur(s) billet(s) via la billetterie en ligne pourront présenter leur(s) billet(s) soit directement sur leur smartphone, soit en les imprimant eux-mêmes. Pour être valable, un billet doit être imprimé sur du papier A4 blanc vierge recto et verso, sans modification du format d'impression. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles seront considérés comme non valides et pourront être refusés lors du contrôle.

Les personnes qui ont acheté leur(s) billet(s) « sur place » avant la date du spectacle concerné, se verront remettre un ou des billets imprimés et/ou un ou des billets envoyés par e-mail à une adresse mail indiquée au moment de la transaction.

Les personnes qui achètent leur(s) billet(s) « sur place » le soir du spectacle concerné se verront remettre un ou des billets imprimés leur permettant un accès direct au placement dans la salle.

Les billets doivent être vérifiés par l'utilisateur au moment où ils lui sont remis en mains propres (date/horaire du spectacle, tarif, numérotation). Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Les bénéficiaires de tarifs réduits / étudiants doivent présenter au moment de l'achat de leurs billets « sur place » le justificatif correspondant (ex : carte d'étudiant, demandeur d'emploi, carte famille nombreuse, justificatif de situation diverse...). En l'absence de ces justificatifs, le tarif plein sera automatiquement appliqué.

Tout porteur d'un billet acheté à tarif réduit ou étudiant se doit de présenter les éléments justificatifs de l'accès au tarif précisé sur son billet lors du contrôle du billet le jour du spectacle. Si aucun justificatif n'est présenté à ces moments, l'accès pourra soit être refusé soit soumis au paiement de la somme supplémentaire engendrée par la différence entre le tarif réduit et le tarif plein.

ARTICLE 7 - CONDITIONS DE VALIDITÉ ET DE CONTRÔLE DES BILLETS

Conformément à la réglementation, chaque billet comporte les mentions suivantes sous forme apparente ou codée : identification de l'Organisateur, nom du spectacle, catégorie du tarif, prix payé par l'acheteur, numéro unique d'identification du billet.

Un billet ne peut être utilisé qu'une seule fois pour accéder à la salle, pour le jour, l'heure et le spectacle auquel il fait référence.

Le billet doit être conservé par le spectateur jusqu'à la fin de la représentation.

- **Revente des billets**

Chaque billet est personnel et ne peut être revendu que dans le respect de la loi du 12 mars 2012 n° 2012-348 sur l'organisation des manifestations sportives et culturelles, laquelle interdit, sous peine de sanctions pénales, de vendre de manière habituelle des billets pour des manifestations culturelles ou sportives, sans autorisation expresse de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation.

- **Reproduction des billets**

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction de billets est interdite et ne procurerait aucun avantage.

- **Contrôle des billets**

Le contrôle des billets est effectué systématiquement à l'entrée en salle. L'accès à la salle est refusé à toute personne présentant un billet non conforme aux formats énoncés à l'article 6. Suite au contrôle, le billet doit être conservé par le spectateur jusqu'à la fin de la représentation.

ARTICLE 8 - RÉTRACTATION, REMBOURSEMENT ET ANNULATION

A compter de leur achat, les billets achetés ne peuvent être ni échangés, ni remboursés même en cas de modification du contenu d'un spectacle ou changement de la distribution artistique.

- **Absence de droit de rétractation**

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, les billets de spectacle ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

- **Annulation ou report d'un spectacle**

En cas d'annulation définitive d'un spectacle ou interruption en cours de représentation (durant la première moitié du spectacle), l'acquéreur peut demander le remboursement de ses billets dans un délai de 15 jours suivant la date initialement prévue.

Le remboursement ne pourra être effectué que sur remise du/des billet(s) au guichet billetterie ou sur demande écrite adressée par courriel à l'adresse uppa-culture@la-billetterie.net dans le cadre de la vente en ligne.

Seul le prix du billet sera remboursé. Aucun frais annexe de quelque nature que ce soit (transport, hôtellerie, parking) ne sera remboursé.

L'UPPA ne peut être tenue pour responsable en cas d'annulation ou de report de spectacle. Le cas échéant, elle utilisera les coordonnées transmises par l'utilisateur lors de l'achat pour l'informer sur la marche à suivre.

En cas de report du spectacle, l'utilisateur pourra conserver et utiliser son billet initial ou demander le remboursement de ses billets dans les 15 jours suivant l'annonce du report du spectacle dans les mêmes conditions énoncées au premier paragraphe de cet article.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉS

L'UPPA est responsable, à l'égard des personnes ayant acheté des billets de spectacle, de la bonne exécution des obligations résultant des contrats conclus à distance, conformément à l'article 121-20-3 alinéa 4 du Code de la Consommation.

L'UPPA décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité de la billetterie en ligne du fait notamment :

- d'anomalies quelconques du matériel informatique du client,
- de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers au contrat,
- de l'indisponibilité du réseau internet engendrant des problèmes de connexion.

▪ Responsabilités en cas de perte ou de vol du billet

L'UPPA n'est pas responsable en cas de perte, vol ou utilisation illicite des billets une fois remis à l'utilisateur (par e-mail ou en main propre).

▪ Respect du règlement intérieur de la salle de spectacle

L'acquisition d'un billet emporte l'adhésion au règlement intérieur du lieu du spectacle mentionné sur le billet. Le spectateur se conformera à ces dispositions sous peine de voir sa responsabilité engagée. Toute personne gênant le bon déroulement du spectacle et/ou dont le comportement est contraire au règlement intérieur risque l'exclusion de la salle de spectacle.

Pour assurer le bon déroulement des représentations, les photos et enregistrements (audio et vidéo) sont interdits. Seuls les photographes et vidéastes habilités par l'UPPA sont autorisés à capter des images en salle. Lors de son accès à la salle, le spectateur devient averti, de fait, qu'en cas de tournage de film ou de photos prises pendant le spectacle, son image sera susceptible d'y figurer.

Il est interdit de fumer, boire (exception faite en configuration debout) et manger dans la salle de spectacle. Les bouteilles en verre, canettes et tout objet pouvant se révéler dangereux (à la seule appréciation de l'organisateur) sont interdits.

L'UPPA décline toute responsabilité pour les dommages, quel qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les spectateurs. Les spectateurs sont responsables de tout dommage, directs ou indirects, qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence dans la salle de spectacle.

ARTICLE 10 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Toute réclamation, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée dans les plus brefs délais.

Pour toute information, suggestion ou réclamation, merci d'écrire à l'adresse suivante :

UPPA - Maison de l'étudiant, Avenue de l'université - BP 576, 64012 PAU cedex ou par courriel à l'adresse admin.centrifugeuse@univ-pau.fr.

Les ventes visées aux présentes sont soumises à la loi française.
La langue des présentes conditions générales de vente est la langue française.
En cas de litige, les tribunaux français sont les seuls compétents.

MENTION LEGALES

UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS ET DE L'ADOUR

Etablissement Public à Caractère Scientifique, Culturel et Professionnel

Maison de l'étudiant - Avenue de l'université, BP 576, 64012 Pau cedex

Siret : 196 402 515 00270 / APE : 8542Z / N° TVA intracommunautaire : FR 69 196 402 515

Licences d'entrepreneur de spectacles : 1-1089413 / 3-1089414

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

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

Hébergeur du site <https://uppa.la-billetterie.net> :

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