

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET POLITIQUES DE CONFIDENTIALITÉ

## PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de La Cordo par le client, implique son acceptation sans réserve, aux conditions générales de vente ci-dessous.

## BILLETTERIE

L'achat de billets en ligne est possible pour tous les spectacles payants et proposés par La Cordo, ainsi que pour les spectacles en partenariat.

## TARIFS

- 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.
- Le tarif réduit est accessible sur justificatif aux étudiants et aux scolaires, aux demandeurs d'emploi et aux bénéficiaires du RSA et AAH, aux élèves et enseignants du CRD de Valence & Romans Agglo, aux adhérents de l'amicale du personnel de Valence Romans Agglo, aux abonnés de Lux, du Train Théâtre, du Mistral Palace, de Jazz Action Valence et des salles du réseau FEDELIMA.
- Le tarif carte CORDO est exclusivement réservé aux détenteurs de la carte adhésion. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif carte CORDO devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée des spectacles organisés par La Cordo.
- **ATTENTION : 2€ de majoration sont appliqués sur les tarifs pleins et réduits les soirs de concerts**, sauf sur les tarifs carte Cordo.

## ACHAT DES PLACES & MODES DE RÈGLEMENT

- **Sur internet / Règlement par CB uniquement**
  - Le paiement par carte bancaire s'effectue via PAYGREEN. Ce service est entièrement sécurisé.
  - Toutes les données relatives à votre carte bancaire sont transférées en langage crypté.
  - Toute commande validée rend la vente ferme et définitive.
  - Toute modification ou annulation de l'achat est impossible.
  - L'achat de billet en prévente est proposé sur le site de vente en ligne <https://billetterie.lacordo.com/>
  - La vente en ligne est clôturée 30 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.
  - Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).
  - Pour tout achat sur le site de vente en ligne <https://billetterie.lacordo.com/>, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement.

- Pour preuve d'achat, les billets 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 Cordo, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile.
  - 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 et l'heure.
  - La vente en ligne est définitive. Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré.
  - La Cordo ne peut être tenue responsable des erreurs commises par l'acheteur lors de son achat en ligne.
  - 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.
- **Par téléphone (Vente à distance) au 04 75 02 00 40**  
Uniquement les mardis et les vendredis de 14h à 18h.
  - **Règlement par CB – carte Pass Région ou carte Top Dep'Art.**  
*(Pas de réservation sans paiement lié).*
  - **Sur place, à la billetterie de la Cordo.**  
*(Chèques vacances acceptés)*
  - **Ouverture de la billetterie sur place 1 heure avant le début de la manifestation**  
*Exemple : début du concert à 20h30 -> ouverture de la billetterie sur place à 19h30.*
  - **Réservation depuis l'application Pass Culture <https://pass.culture.fr/>**  
Mise en place du Pass Culture / jeunes à partir de 15 ans. Les réservations sont possibles jusqu'à 1 heure avant le début de la représentation. Passer ce délai, les réservations et achat via le Pass Culture ne sont plus possibles.

## RETRAIT DES BILLETS

- **Achat sur internet**

Les billets vous sont envoyés au format PDF par e-mail une fois le paiement réceptionné. Vous pouvez imprimer les billets **ou** les présenter sur votre smartphone/tablette le soir de la représentation.

- **Achat par téléphone**

Les billets sont conservés par nos soins et vous sont restitués sous présentation d'une carte d'identité au guichet à l'accueil, le soir même.

## ANNULATION ET REMBOURSEMENT

- En cas d'annulation de la manifestation, le remboursement s'effectuera par virement sur compte bancaire (sous réserve des billets achetés qui devront être resitués à La Cordo). Les billets peuvent être remboursés jusqu'à 2 mois après la date d'annulation de la manifestation.
- En cas de report d'un spectacle, les billets restent valables pour la nouvelle date, si cette dernière ne convient pas, les billets pourront être remboursés dans les mêmes conditions que le cas d'annulation de spectacle. Les billets peuvent être remboursés jusqu'à 4 mois après la date d'annonce du report.
- Droit de rétractation :  
*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.*
- Seulement sous couvert d'un certificat médical, les billets peuvent être remboursés.
- La Cordo n'assure en aucun cas la revente de billet et préconise l'utilisation de Reelax Ticket, bourse en billet en ligne sécurisée, pour la revente et le rachat de billets.

## ACCÈS

- L'accès à la salle de concert se fait une ½ heure avant le début du spectacle.
- Les spectateurs retardataires ne peuvent prétendre à aucun remboursement, et aucun dédommagement ne sera retenu pour une arrivée tardive ou le manquement d'une partie du spectacle.
- La Cordo ne peut être tenue pour responsable en cas d'annulation ou de report du spectacle, du contenu du spectacle, du changement éventuel de 1ère partie, de la distribution artistique, de toute modification du programme, des horaires du concert.  
Le bénéficiaire du billet doit se conformer aux règlements et aux us de la salle, quel que soit le spectacle.

## RESPONSABILITÉ

- Il est interdit de photographier, de filmer, d'enregistrer les spectacles par quelque moyen ou support quel qu'il soit, sous peine d'engager sa responsabilité en violation du droit à l'image et autres principes juridiques de propriété intellectuelle.
- Les objets ainsi que les vêtements chauds pourront être mis en consigne aux vestiaires dans le hall d'accueil de la salle de concert (1€ par article).
- Il est formellement interdit de fumer, de manger dans la salle.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur <https://billetterie.lacordo.com/> sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'association La Cordo 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'association La Cordonnerie, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

Par mail : [accueilbilletterie@lacordo.com](mailto:accueilbilletterie@lacordo.com)

Ou par courrier signé à :

**LA CORDONNERIE**

Service Billetterie

3 quai Sainte Claire

26100 ROMANS SUR ISERE

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 DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

**PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE 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.

**ADHÉSION**

Lors de la création de votre adhésion, vous donnez votre consentement sur 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 carte d'adhésion, 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 autorisés à adhérer à l'association.

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.

## **PROCÉDURE D'ACHAT : 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 (billets, adhésions) 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 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 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.

## **LISTES DE DIFFUSION**

*Notre plateforme de billetterie gère la liste de diffusion suivante :*

*« Newsletter » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts, événements, et activités proposés par notre salle.*

*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.*

*Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Mail jet.*

## **EXPLOITATION DES DONNÉES COLLECTÉES 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**

o 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**

o Afin d'optimiser la délivrabilité de nos e-mails transactionnels (envoi de billets et adhésions, confirmation de création de compte...) et en utilisant la plateforme de routage d'e-mails.

- **Dans le cadre de l'exploitation de liste de diffusion**

o Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, et de router les informations concernées

- **Pour des opérations de contrôle de billets**

o 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 adhérents**

o 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'études statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'informations ou d'offres commerciales sur nos activités.

o 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**

o Voir chapitre Gestion des cookies

## **DURÉE 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 DONNÉES A CARACTÈRE 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 fournies par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : SEE TICKETS, DISPOBILLET, TICKETMASTER.

Le traitement de ces données concerne :

- Les procédures de contrôle des billets effectuées à l'entrée de l'événement.
- Des communications concernant l'événement ayant fait l'objet de la collecte de donnée, le cas échéant.
- Le remboursement des billets suite à une annulation
- L'envoi d'informations commerciales ciblées si vous avez donné votre consentement lors de votre achat.

### **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 via votre navigateur.

### **PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES**

Tout paiement effectué à partir du site <https://billetterie.lacordo.com/> 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 PAYGREEN.

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

Les données personnelles et confidentielles collectées lors des transactions sont exclusivement destinées à la gestion des dossiers billetterie et fichiers adhérents 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 :

La Cordonnerie

3 quai Sainte Claire

26100 ROMANS SUR ISERE

Ou par courriel à l'adresse [accueilbilletterie@lacordo.com](mailto:accueilbilletterie@lacordo.com)

## **DROIT APPLICABLE ET LITIGES**

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

## **MENTIONS LÉGALES**

SMAC 26 La Cordonnerie

Siège social : La Cordonnerie – 3 quai Sainte Claire – 26100 romans sur Isère

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

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

Hébergeur du site : OVH

2 Rue Kellermann, 59100 Roubaix