

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

BIBLIOTHEQUE NATIONALE UNIVERSITAIRE

PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie Bibliothèque nationale universitaire de Strasbourg (BNUS) / <http://billetterie.bnu.fr> par le client implique son acceptation sans réserve aux conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles de modifications sans préavis.

BILLETTERIE

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 abonné est exclusivement réservé aux détenteurs de la carte PASS Culture Bnu. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée de la salle de l'événement.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne <http://billetterie.bnu.fr> 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.

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).

Pour tout achat sur le site de vente en ligne <http://billetterie.bnu.fr>, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement. 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 le présenter à l'entrée de la salle de l'événement. Le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat sur place (6 place de la République à Strasbourg) la preuve d'achat sera remise main propre à l'acheteur.

Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'événement 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 de la manifestation, l'heure de la manifestation.

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. 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.

REMBOURSEMENT

En cas de modification de la représentation du fait de l'organisateur, vous trouverez ci-dessous notre procédure de remboursement :

Vous disposez d'un délai de deux mois à compter de la date d'annonce de la modification pour faire une demande de remboursement. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur <http://billetterie.bnu.fr> sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à BNUS 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 la BNUS, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

par mail : dpo@bnu.fr

ou par courrier signé à : BNUS - 6 place de la République – 67000 STRASBOURG

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 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.

PROCÉDURE D'ACHAT :

COMPTE CLIENT / ACHAT SANS COMPTE

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, vous avez le choix entre 2 procédures.

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, 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 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.

Si vous ne souhaitez pas créer de compte client ou ne souhaitez pas communiquer ces différentes données, vous pouvez opter pour un Achat sans compte. 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 adresse, code postal, ville,

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 les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements activités proposés par notre salle
- « Newsletter abonné » : lettre d'information électronique destinée à informer les abonnés sur les offres qui leurs sont proposées

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 url vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme SYMPA.

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 Lors de l'achat en ligne par carte bancaire, les données indispensables au traitement de votre commande (nom, prénom, e-mail, adresse, code postal, ville) sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme bancaire PAYGREENN 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'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 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 fournies par des tiers. Il s'agit uniquement de données de billetterie fournies par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : DIGITICK, DISPOBILLET, TICKETMASTER...Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectuées à l'entrée de l'événement.

GESTION DE COOKIES

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 13 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.

PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES

Tout paiement effectué à partir du site de la billetterie 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 PAYGREENN.

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

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.

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 : 6 place de la République – 67000 STRASBOURG ou par courriel à l'adresse dpo@bnu.fr

CONTACT

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante : 6 place de la République – 67000 STRASBOURG ou par courriel à l'adresse contact@bnu.fr

DROIT APPLICABLE – LITIGES

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

MENTIONS LEGALES

Bibliothèque nationale universitaire de Strasbourg (BNUS)
Siège social : 6 place de la République 67000 STRASBOURG
Directeur : M. Alain COLAS

Editeur de la solution « Supersoniks billetterie » : SARL SUPERSONIKS -22 rue du docteur Bretonneau - 37000 Tours

Hébergeur du site
Infomaniak : Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève, Suisse