

**LE FLORIDA**

AGEN

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



**Contacts :**

[billetterie@le-florida.org](mailto:billetterie@le-florida.org) // 05 53 47 59 54 // [www.le-florida.org](http://www.le-florida.org)

Le Florida – 95 Bd Carnot BP30167 47005 Agen Cedex

## PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie du Florida [billetterie.le-florida.org](http://billetterie.le-florida.org) 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 adhérent est exclusivement réservé aux adhérents de l'association ADEM pour l'année scolaire en cours (septembre-août). Chaque acheteur se prévalant d'un tarif adhérent devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du Florida.

L'acheteur sur [billetterie.le-florida.org](http://billetterie.le-florida.org) 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 [billetterie.le-florida.org](http://billetterie.le-florida.org), 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 présenter à l'entrée du Florida, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au guichet du Florida, 95 bd Carnot – 4700 Agen, 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'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 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.

En cas d'annulation d'une manifestation, les billets de cette manifestation seront remboursés. Pour plus d'information : [billetterie@le-florida.org](mailto:billetterie@le-florida.org)

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.

## ADHÉSION

La carte d'adhérent donne accès au tarif adhérent et autres offres à destination des adhérents. La carte d'adhésion est valable de septembre à août.

Le tarif réduit applicable à l'achat de la carte d'adhésion est exclusivement réservé aux personnes détentrices de la carte jeune 12-25 ans de la Ville d'Agen (sur présentation de la carte). Ce tarif est disponible uniquement au guichet du Florida.

Pour tout achat d'une carte d'adhésion sur le site de vente en ligne, [billetterie.le-florida.org](http://billetterie.le-florida.org) le numéro d'adhésion constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

La carte d'adhésion est nominative, personnelle et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

À l'entrée du Florida, l'adhérent doit se munir de sa carte d'adhérent ou de son numéro d'adhérent et d'une pièce d'identité.

Les chèques culture ne sont pas acceptés pour l'achat de l'adhésion.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur [billetterie.le-florida.org](http://billetterie.le-florida.org) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'association ADEM Florida 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 ADEM Florida, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

- Par mail : [billetterie@le-florida.org](mailto:billetterie@le-florida.org)
- Par courrier signé à :

**ADEM-FLORIDA**  
**95, bd Carnot BP 30167**  
**47005 AGEN Cedex**

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.

## **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, 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 carte d'abonnement, obtenir des informations statistiques sur nos adhérents et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé dans le cadre de notre politique de communication 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 créer d'adhésion.

Vous pouvez par ailleurs exercer à tout moment et gratuitement votre droit d'opposition en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

## **PROCÉDURE 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 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, adhésion) 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 dans le cadre de notre politique de communication et afin de vous fournir des services, invitations 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 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 de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- **Newsletter** : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements et activités proposés par l'ADEM Florida.
- **Newsletter Adhérents** : lettre d'information électronique destinée à informer les adhérents sur les offres spécifiques 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 http vous permettant de vous désabonner à tout moment.

Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme [YMLP](#).

## **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) 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 lieux culturels 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.
- Dans le cadre de notre politique de communication 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 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 CONFIDENTIALITÉ.
- Dans le cadre de notre analyse d'audience sur notre plateforme :

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 À 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 : SEETICKETS, FNAC. Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectuée à l'entrée de l'événement.

## **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.

## **PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES**

Tout paiement effectué à partir du site [billetterie.le-florida.org](http://billetterie.le-florida.org) 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 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 :

ADEM-FLORIDA  
95, bd Carnot BP 30167  
47005 AGEN Cedex

Ou par courriel à l'adresse [billetterie@le-florida.org](mailto:billetterie@le-florida.org)

## **CONTACT**

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

ADEM-FLORIDA  
95, bd Carnot BP 30167  
47005 AGEN Cedex

Ou par courriel à l'adresse [billetterie@le-florida.org](mailto:billetterie@le-florida.org)

Téléphone : 05 53 47 59 54

## **DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les ventes de billets et cartes d'abonnés effectuées sur le site [billetterie.le-florida.org](http://billetterie.le-florida.org) sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LÉGALES**

### • ADEM FLORIDA

Siège social : Le FLORIDA – 95, bd Carnot – 47000 AGEN  
Directeurs de la publication : Florent BÉNÉTEAU

### • Éditeur de la solution **SoTicket** :

SoCoop – société Coopérative d'Intérêt Collectif sous forme de SA – c/o La Pépinière de Mai,  
place du 1er Mai – 63100 CLERMONT-FERRAND

### • Prestataire technique : SARL **SUPERSONIKS** – 15, place Gaston Pailhou 37000 TOURS

