



Conditions Générales de Vente / Politique de confidentialité
Paloma, Régie Personnalisée de la SMAC – Nîmes Métropole
Billetterie Paloma

PREAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de Paloma 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 (dernière mise à jour : décembre 2020).

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.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne <https://billetterie.paloma-nimes.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 <https://billetterie.paloma-nimes.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 présenter à l'entrée des concerts organisés par Paloma, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au guichet de Paloma et dans l'un des deux points de vente partenaires (Bonjour, 4 rue des Lombards à Nîmes, et Black Blue, 1 rue de la Carbonnerie à Montpellier), la preuve d'achat sera remise main propre à l'acheteur.

Conformément à l'article L 121-17 et L 121-21-8 du code de la consommation, les billets de spectacle ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est donc ferme et définitive. 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 et/ ou thermique. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales. L'acheteur demeure responsable de l'utilisation qui est faite des tickets, ainsi en cas de perte, de vol ou de duplication d'un e-ticket valide, seule la première personne détentrice du e-ticket pourra accéder à l'évènement.

CONTROLE DES BILLETS

Preuve d'achat, le billet doit être imprimé par l'acheteur ou téléchargé sur un smartphone. Il devra le présenter à l'entrée de la salle. Ce ticket est uniquement valable pour le lieu, la séance, la date et l'heure précis de l'évènement.

Le contrôle des billets est réalisé par des appareils lecteurs de code-barres lors de l'accès à l'évènement pour lequel ils sont valables. Les informations figurant sur le billet ainsi que le code-barres doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète seront considérés comme non valables et ne seront pas acceptés.

Pour tout billet à tarif réduit, un justificatif adéquat en cours de validité, correspondant aux critères d'accessibilité du tarif en question pourra être demandé. En cas d'impossibilité de le présenter, l'accès au spectacle pourra être refusé.

La plupart des achats sont nominatifs mais il n'est pas nécessaire de présenter un justificatif d'identité au contrôle d'accès. Autrement dit, la personne qui effectue l'achat n'est pas nécessairement le spectateur final.

Une fois le contrôle d'accès validé, chaque spectateur devra conserver son billet pendant toute la durée de sa présence sur le lieu du spectacle.

ANNULATIONS, REPORTS, REMBOURSEMENTS

Dans le cas d'une annulation, d'un report, d'une interruption, d'une modification de programme d'une manifestation organisée par Paloma, les remboursements sont possibles selon les modalités décrites ci-dessous. Ces remboursements n'interviendront qu'en faveur de l'acquéreur initial du ou des billets. Dans tous les cas, aucun autre frais de quelque nature que ce soit (transport, hébergement etc...) ne sera remboursé ou dédommagé. Seul le prix du billet sera remboursé.

En cas d'annulation d'un spectacle, les billets achetés auprès de la billetterie de Paloma seront remboursés automatiquement dans un délai pouvant aller jusqu'à 60 jours à partir de l'annonce de l'annulation.

En cas de report d'un événement à une date antérieure ou ultérieure, les billets achetés pour le concert initial restent valables pour la nouvelle date. Les remboursements sont toutefois possibles sur demande par mail ou téléphone auprès de Paloma jusqu'à la date initialement prévue pour le concert et figurant sur les billets. Cette information est envoyée par email à toutes les personnes ayant acheté un billet.

Passé ce délai, les demandes ne sont plus recevables. Le traitement des remboursements démarrera à l'issue de cette période dans les plus brefs délais.

Paloma se réserve le droit de modifier la programmation d'un ou plusieurs artistes supports à la tête d'affiche. Dans ce cas, les billets ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés.

En cas d'interruption d'un spectacle au-delà de la moitié de la durée, aucun billet ne pourra faire l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Les personnes ayant acheté des billets sur d'autres réseaux de billetterie (Seeticket, France Billets, Ticketmaster...) devront effectuer leur demande de remboursement directement auprès de ces réseaux dans le respect des délais indiqués ci-dessus.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur <https://billetterie.paloma-nimes.fr/> sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à Paloma 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 Paloma, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données : dpd@nimes-metropole.fr.

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.

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 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 générale»: lettre d'information électronique mensuelle destinée à vous informer sur les concerts / événements / activités proposés par notre salle,
- «Newsletter thématique»: lettre d'information électronique ponctuelle, destinée à informer les clients sur des événements semblables à ceux pour lesquels ils ont déjà acquis des billets.

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 Arenamatrix.

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 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 et de nos spectateurs : 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 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 fournies par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements: SEE TICKETS, DISPOBILLET, TICKETMASTER...Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectuées à l'entrée des événements.

GESTION DE COOKIES

La billetterie intègre plusieurs types de cookies 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.
- Via l'outil Pixel Facebook du réseau social Facebook : les données recueillies sont anonymes, sont collectées uniquement à des fins de statistiques et d'optimisation d'actions publicitaires futures. La durée de conservation de ces données est de 26 mois.
- Via l'outil d'analyse de données et d'envoi d'emails Arenamatrix : les données sont collectées à des fins de statistiques et pour l'envoi par email d'informations et d'offres de Paloma.

Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant «préférence cookie » présent en pied de page.

PAIEMENT

Tout paiement effectué à partir du site <https://billetterie.paloma-nimes.fr/> 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.

PayGreen assure la plus haute sécurisation des transactions à travers les certifications PCI DSS de ses partenaires bancaires MONEXT et NATIXIS. Par ailleurs, toutes les pages de paiement PayGreen sont sécurisées par les protocoles SSL et 3D Secure.

DROIT APPLICABLE-LITIGES

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

MENTIONS LEGALES

Régie Personnalisée de la SMAC – Nîmes Métropole
Siège social : 250 chemin de l'Aérodrome, 30000 Nîmes
Siret : 527 840 979 00027
Directeur de la publication : Frédéric Jumel

Editeur de la solution « La Billetterie par Supersoniks » :
SARL Supersoniks, 15 place Gaston Pailhou, 37000 Tours

Hébergeur du site billetterie.paloma-nimes.fr :
Gandi SAS, 15 place de la Nation, 75011 Paris

CONTACT

Pour toute information, suggestion ou réclamation, merci d'écrire à l'adresse suivante :
Paloma
250 chemin de l'Aérodrome
30000 Nîmes

Ou par courriel à l'adresse info@paloma-nimes.fr

Téléphone : 04 11 94 00 10