



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE / POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE BILLETTERIE TERRANOVA - LA NOUVELLE VAGUE

### PRÉAMBULE

---

Toute utilisation du site de billetterie de La Nouvelle Vague [billetterie.lanouvellevague.org](http://billetterie.lanouvellevague.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.

Les achats de billets en prévente proposés sur le site [billetterie.lanouvellevague.org](http://billetterie.lanouvellevague.org) sont clôturés à l'heure d'ouverture des portes de la manifestation. L'acheteur·se est informé·e, 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.lanouvellevague.org](http://billetterie.lanouvellevague.org), le ou 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 un affichage lisible à l'écran, et être présentés à l'entrée de La Nouvelle Vague le jour du spectacle. Pour tout achat directement à la salle de La Nouvelle Vague – rue des Acadiens – 35400 Saint-Malo, la preuve d'achat sera remise main propre à l'acheteur·se sauf si celui·celle-ci a choisi l'envoi par e-mail.

Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique et/ou thermique. La reproduction et/ou 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. Par conséquent, 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.

### GRATUITÉ ENFANTS

---

Les enfants sont autorisés à assister aux concerts hors programmation jeune public à partir de 6 ans. Les concerts hors jeune public sont gratuits pour les enfants de moins de 10 ans. Il leur faut néanmoins une invitation, vous pouvez envoyer une demande par mail : [billetterie@lanouvellevague.org](mailto:billetterie@lanouvellevague.org)

### PLACEMENT

---

Sauf mention du contraire lors de la réservation et sur le billet, le placement est libre. Si l'organisateur a choisi de mettre en place un système de placement, vous serez



invité à choisir votre siège ou zone lors du processus de réservation. La localisation sur plan ou schéma est fournie à titre indicative. Elle se veut la plus représentative possible mais n'a pas valeur contractuelle.

## CONTRÔLE

---

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, la date et l'heure de la manifestation.

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-se, 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.

Pour tout billet à tarif réduit, un justificatif correspondant aux critères d'accessibilité du tarif en question et en cours de validité, pourra être demandé. En cas de refus ou d'impossibilité de le présenter, le tarif guichet sera appliqué et le complément devra être réglé.

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.

Dans la mesure où une copie de billet imprimable à domicile ne peut être détectée de manière certaine, seule la première personne présentant le billet ou une reproduction de celui-ci sera admise à accéder au lieu de la représentation. Cette personne sera présumée être le porteur légitime du billet. Dans cette hypothèse, si une personne détentrice d'un billet imprimable à domicile se voit refuser l'accès pour cause de code barre déjà contrôlé, elle n'aura droit à aucun remboursement.

## TARIFS

---

Les tarifs indiqués correspondent à : Abonné | Tarif Réduit | Prévente | Guichet

Abonné : personnes détenant la carte La Nouvelle Vague

Tarif réduit (sur présentation d'un justificatif de l'année en cours) : – de 18 ans, étudiant·e post-bac, demandeur·se d'emploi, bénéficiaires du RSA, famille nombreuse (carte SNCF), porteur·se de la carte mobilité inclusion et accompagnateur·rice le cas échéant (si la mention « besoin d'accompagnement » est précisée sur la carte), abonnement à une autre salle membre de la FEDELIMA.

Tarif prévente : disponible jusqu'au jour de l'évènement à 19h.

Guichet : tarif sur place le jour de la manifestation.

## ABONNEMENT

Le tarif abonné est exclusivement réservé aux personnes détenant un abonnement à leur nom. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter son justificatif d'abonnement (billet ou carte) valide au moment de l'achat à l'entrée de La Nouvelle Vague.

L'abonnement donne accès au tarif abonné et autres offres à destination des abonnés. Sauf mention contraire, l'abonnement est valable de date à date, soit un an à compter de sa date d'achat.

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

Pour tout achat d'un abonnement, vous pouvez sur simple demande aux horaires d'ouverture de la billetterie de La Nouvelle Vague ou les soirs de manifestation obtenir carte d'abonnement récapitulant vos informations (numéro d'abonnement et date de validité), sur présentation d'une pièce d'identité.

L'abonnement est nominatif, personnel et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Toute revente est interdite.

## ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION

Selon les dispositions législatives de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, les billets ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est alors juridiquement considérée comme ferme et définitive. Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé même dans l'hypothèse où le billet n'aurait pas été utilisé par le client. Seuls deux cas peuvent provoquer un remboursement :

- L'événement est annulé ou substantiellement modifié
- L'organisateur autorise le remboursement et met à disposition les fonds pour rembourser. Le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial. Aucun frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou dédommagé. Toute décision d'annulation, de report ou de modification d'un événement est de l'entière responsabilité de l'organisateur.

## 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 Terranova / La Nouvelle Vague, 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 Terranova / La Nouvelle Vague et sur le site de vente en ligne



[billetterie.lanouvellevague.org](http://billetterie.lanouvellevague.org) seront remboursés automatiquement dans un délai maximum de 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 Terranova / La Nouvelle Vague 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.

Terranova / La Nouvelle Vague 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 sa 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.

#### POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

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

par mail : [billetterie@lanouvellevague.org](mailto:billetterie@lanouvellevague.org)

ou par courrier signé à :

LA NOUVELLE VAGUE – ASSOCIATION TERRANOVA - rue des Acadiens - 35400 Saint-Malo

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.

### **ABONNEMENT**

Lors de la création de votre abonnement, 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 abonnement, obtenir des informations statistiques sur nos abonné·e·s 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 créer d'abonnement.

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.

## **PROCEDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE**

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

- **Création de compte** : elle 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.

- **Achat rapide** : 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 ou de la détentrice), 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 proposées par notre salle
- « Newsletter abonné » : lettre d'information électronique destinée à informer les abonné·e·s sur les offres qui leurs sont proposées
- « Newsletter thématique » : lettre d'information électronique ponctuelle, destinée à informer les client·e·s 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 à recevoir 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 « Mailjet ».

### **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 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...) 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 les listes de diffusion (désabonnement), 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 » ci-après.

### **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 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 DONNEES PERSONNELLES**

---

Tout paiement effectué à partir du site [billetterie.lanouvellevague.org](http://billetterie.lanouvellevague.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 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 donc 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 NOUVELLE VAGUE – ASSOCIATION TERRANOVA - rue des Acadiens - 35400 Saint-Malo

Ou par mail à l'adresse [billetterie@lanouvellevague.org](mailto:billetterie@lanouvellevague.org)

### **DROIT À L'IMAGE**

---

Les spectateur·ices sont averti·es que des prises de vues (vidéos, photos) pourront être effectuées par l'organisation pendant le concert, leur image est donc susceptible d'y figurer. Toute personne participant ainsi au concert consent, à titre gracieux, le droit de fixer son image et sa voix par le biais de la photographie ou de la vidéo et le droit de les utiliser sur tous les supports de communication, physiques ou digitaux, en relation avec le concert et toutes les activités de l'association.

### **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

---

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

### **MENTIONS LEGALES**

---



ASSOCIATION TERRANOVA

La Nouvelle Vague – rue des Acadiens – 35400 Saint-Malo

SIRET : 832 321 053 000 23

Directeur de la publication : Jérôme Chevalier

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

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

Hébergeur du site [billetterie.lanouvellevague.org](http://billetterie.lanouvellevague.org) :

OVH – 140 Quai du Sartel – 59100 Roubaix – France