

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LE RIO

Article 1. Généralités

Toute réservation de place(s) de spectacle suppose de saisir l'intégralité des informations nécessaires et de procéder au paiement en ligne.

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées auprès du Rio. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis.

L'achat de place(s) de spectacle par le client implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Article 2. Modalités d'achat

Le Rio met en vente une quantité de places définie pour chacun des spectacles proposés.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne <http://billetterie.rio-grande.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).

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.

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.

Article 3. Tarifs et adhésion

Tarif

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.

Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

Les billets de spectacle demeurent la propriété du Rio jusqu'à l'enregistrement complet et définitif du paiement.

Le tarif réduit est accessible à tous en pré vente et les soirs de concert, réservé aux porteurs des cartes Rio, Slam, Cezam, Mozaïc et carte jeune ainsi qu'aux bénéficiaires des minimas sociaux.

Adhésion

La carte d'adhésion au Rio Grande donne accès au tarif réduit sur tous les concerts produits par Le Rio, le soir des concerts.

La carte est valable pour la saison en cours, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

La vente de la carte d'adhésion s'effectue sur le site de vente en ligne <http://billetterie.rio-grande.fr> ou à l'accueil du Rio le mercredi de 14h à 17h, le jeudi et le vendredi de 13h à 17h, en dehors des vacances scolaires.

La carte d'adhésion est nominative, personnelle et non cessible. Elle n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite. Pour être valable la carte devra être munie de la photo d'identité du porteur.

Article 4. Retrait des billets

Pour tout achat sur le site de vente en ligne <http://billetterie.rio-grande.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 du Rio, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile.

Article 5. Contrôle des billets

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.

Article 6. Paiement et données personnelles

Tout paiement effectué à partir du site <http://billetterie.rio-grande.fr> se fait exclusivement par cartes bancaires après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

Le paiement en ligne se fait via la plateforme de paiement sécurisé PAYGREEN agréée PCI (Payment Card Industry)/DSS en utilisant le protocole SSL. 20. Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets.

Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée **PAYGREEN**.

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

Le Rio Grande

4 rue Salvador Allende

82000 Montauban

ou par courriel à l'adresse comptabilite@rio-grande.fr

Article 7. Annulation et remboursement

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol (article L221-28 du Code de la Consommation), sauf en cas d'annulation ou report du spectacle.

Article 8. Responsabilités

Les transactions doivent être contrôlées par le client au moment du paiement en ligne et du retrait du billet.

Le Rio décline toute responsabilité pour les dommages quelle qu'en soit la nature qui serait susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les spectateurs. Les spectateurs sont responsables de tout dommage, direct ou indirect, qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence au Rio.

Lors du contrôle de ce billet, il peut vous être demandé de produire un justificatif d'identité, de vous soumettre à une palpation de sécurité et de déposer tout objet non autorisé à la consigne de l'établissement.

Tout enregistrement du spectacle, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique ou numérique, est strictement interdit.

Article 9. Service clientèle

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

Le Rio Grande

4 rue Salvador Allende

82000 Montauban

ou par courriel à l'adresse comptabilite@rio-grande.fr

Téléphone : **05 63 91 19 19**

Article 10. Droit applicable - litiges

Les ventes de billets effectuées sur le site <http://billetterie.rio-grande.fr> sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

MENTIONS LEGALES

Le Rio Grande

N°SIREN : 402 835 359

Siège social : 4 rue Salvador Allende – 82000 Monauban

Responsable légal de l'association : Georges Veyres, président de l'association
Directeur de la publication : **Patrick Combalbert**

Editeur de la solution **So Ticket pour SoCoop** :

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

Hébergeur du site <http://www.rio-grande.fr>

Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)

Article 11. Politique de confidentialité

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie.votrenomdedomaine.fr sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à ASSOCIATION LE RIO 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 ASSOCIATION LE RIO, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

HALGRAIN Vincent
Administrateur

par mail : vincent@rio-grande.fr

ou par courrier signé à :

Association Le Rio, 4 rue Salvador Allende – 82000 Montauban

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 [OU ADHESION]

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, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance. Seules les données nom, prénom, e-mail sont obligatoires.

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 abonnés/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 autorisé à souscrire votre adhésion.

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.

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 vous ne serez pas autorisé 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 billetterie gère uniquement la newsletter :

- Exemple : titre + finalité
« Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements 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 hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment.

Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Mailchimp

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
 - 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 transactionnelles
 - o 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
 - 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 abonnés/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 (requêtage) sur les données collectées à des fins d'étude statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'information 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

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 fournie par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : DIGITICK, DISPOBILLET, TICKETNET

Les traitements de ces données concernent :

- les procédures de contrôle des billets, effectués 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 au-delà du délai de remboursement direct par le distributeur
- l'envoi d'informations commerciales ciblées si vous avez donné votre consentement lors de votre achat.

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.