

## Conditions générales de vente NEST

1 - Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions du service offert sur le site du NEST, ainsi que de définir les droits et obligations des parties.

Le service consiste à fournir des places pour des spectacles.

Les présentes conditions générales sont accessibles et imprimables à tout moment lors d'une commande en ligne. Elles pourront être complétées par des conditions d'utilisation particulières qui dans ce cas, prévalent sur les conditions générales.

2 - Le service est fourni par le NEST - CDN Transfrontalier de Thionville - Grand Est, dont le siège social est fixé 15 route de Manom F 57103 Thionville Cedex.

Le site du NEST et la billetterie proposent l'achat de billets pour des représentations réalisées au sein du Théâtre en Bois, du Théâtre de Thionville, dans l'espace public ou dans des établissements partenaires.

3 - Le client déclare qu'il a la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales. L'acceptation de ces conditions générales est obligatoire dans le formulaire de validation de commande. Cette acceptation se fait sans réserve, toute acceptation sous réserve sera considérée comme nulle et non avenue. La non-acceptation des conditions générales de vente impliquera la non possibilité de passer une commande sur le site et en billetterie.

4 - La billetterie est ouverte du mardi au vendredi de 14h à 18h au Barnum (hors : jours fériés, premières semaines des vacances scolaires (zone B), fermetures exceptionnelles, fermeture estivale annuelle). Elle est ouverte 1h avant chaque représentation (lieu indiqué sur le programme) et jusqu'à ouverture des portes. En cas de forte affluence au guichet avant l'ouverture des portes, la billetterie se donne le droit de n'effectuer que des opérations de vente concernant la représentation sur le point de commencer.

5 - Tout achat peut être effectué et réglé :

en ligne [www.nest-theatre.fr](http://www.nest-theatre.fr)

par téléphone - Les messages vocaux ne sont pas pris en compte.

au guichet de billetterie durant les heures d'ouvertures (hors représentation)

6 - Les moyens de règlements possibles en billetterie sont :

en espèces

par carte bancaire (sans contact et VAD inclus)

par chèque

par chèques vacances

Carte Jeun'Est

Pass Culture

7 - Les moyens de règlements possibles en ligne sont :

Par carte bancaire (service de paiement sécurisé en ligne paygreen).

8 - La carte d'adhésion est nominative. Elle ne donne accès à des réductions qu'à la personne nommée sur ladite carte d'adhésion.

Elle est valable durant une saison, de début septembre à fin juin de l'année suivante. Le renouvellement de la carte d'adhésion est possible en billetterie ou sur notre site internet.

9 - 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.

10 - Tout billet donnant droit à une réduction ne pourra être retiré que sur présentation d'un justificatif. En cas de non présentation du ou des justificatifs, le client devra s'acquitter du montant de la différence avec le plein tarif.

11 - Toute réservation doit être réglée minimum cinq jours ouvrés avant la représentation. En cas de manquement de paiement, les places seront remises en vente. Au-delà de deux billets (représentations ou personnes), les réservations devront être réglées directement. Le NEST se réserve le droit d'exiger un paiement dans un délai plus court dans le cas d'une forte demande.

12 - Toute réservation faite le jour de la représentation doit être réglée directement.

13 - Les billets ne sont pas remboursables et aucun double ne sera délivré même en cas de perte ou de vol, de changement de programme ou de distribution indépendante de notre volonté (loi du 27 juin 1919.)

14 - En cas d'annulation de la représentation de notre fait, les billets peuvent être remboursés ou échangés pour une autre date du même spectacle ou d'un spectacle différent de la saison (dans la limite des places disponibles).

15 - En cas d'interruption d'une représentation après la première moitié d'un spectacle, les billets ne pourront être ni repris, ni échangés pour une autre date, ni remboursés.

16 - L'échange de billet ne peut s'effectuer qu'une seule fois par client. Il est possible jusqu'à la veille de la représentation et doit se faire par mail (avec le billet à échanger en pièce jointe) ou directement à la billetterie (avec le billet à échanger). L'échange ne sera pas possible sans avoir remis au préalable le billet à échanger. Aucune demande ou réclamation ultérieure ne sera admise.

17 - Vous pourrez retirer vos billets à la billetterie, dès règlement de la commande et jusqu'à 30 min. avant la représentation, sur présentation de votre mail de confirmation et de votre justificatif si vous bénéficiez d'un tarif réduit. Après quoi l'entrée en salle n'est plus garantie.

18 - Les billets commandés en ligne sont à imprimer sur feuille blanche A4 ou être chargés sur un smartphone disposant d'une luminosité suffisante. Les informations doivent être lisibles. Dans d'autres cas, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès. Un billet est uniquement valable pour la manifestation à laquelle il donne droit.

19 - Le NEST se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande, en cas de non-paiement de somme due par le client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site.

20 - Dès la fermeture des portes, la billetterie se donne le droit de refuser l'accès à la représentation pour les retardataires même si ceux-ci ont déjà réglé leurs places. Ces dernières ne seront ni reprises, ni remboursées, ni échangées.

21 - Sont interdits : tous comportements de nature à altérer la continuité du service, toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes du NEST, tous détournements des ressources système du site, toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux du NEST ou des utilisateurs de son site et tout manquement aux présentes conditions générales.

En cas de manquement à l'une des dispositions du présent paragraphe ou d'infractions aux lois et règlements, le NEST se réserve le droit de prendre les mesures appropriées et d'engager toute action en justice.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie.nest-theatre.fr sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au Fuzz'Yon 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 BILLETTERIE, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

MARY Laura – Secrétaire générale

par mail : lauramary@nest-theatre.fr

ou par courrier signé à :

Théâtre du Nord Est – NEST – Centre Dramatique National Transfrontalier de Thionville Grand Est

15 route de Manom F 57103 Thionville 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).

## 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.

## 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, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Seules les données nom, prénom, e-mail, adresse, code postal, ville, téléphone 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 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.

## LISTES DE DIFFUSION

Notre plateforme 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
- "Campagne ciblée": lettre d'information électronique destinée à vous informer sur un concert en particulier en fonction de vos achats passés

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 Brevo.

## 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 transactionnelles
  - 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/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'étude 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 fournie par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : FRANCE BILLET, PASS CULTURE

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 via les préférences de votre navigateur modifier et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « préférence cookie » présent en pied de page.