

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

### PRÉAMBULE

---

Toute utilisation du site de billetterie du Relais culturel - Théâtre de Haguenau **billetterie.relais-culturel-haguenau.com** 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 abonné est exclusivement réservé aux détenteurs d'un numéro d'abonné. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du Théâtre de Haguenau.

L'achat de billet proposé sur le site de vente en ligne **billetterie.relais-culturel-haguenau.com** est clôturé 60 minutes avant le début de la manifestation. L'acheteur est informé de la disponibilité des places souhaitées, en temps réel, lors de la passation de sa commande.

Chaque billet en vente en ligne constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).

Pour tout achat sur le site de vente en ligne **billetterie.relais-culturel-haguenau.com**, 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 Théâtre de Haguenau, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au Relais Culturel de Haguenau – 11 rue Meyer 67500 Haguenau, la preuve d'achat sera remise en 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. Un justificatif de tarif réduit et de tarif solidaire peut vous être demandé durant ce contrôle.

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 le spectacle auquel il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle, le lieu du spectacle, la date du spectacle, l'heure du spectacle.

Les billets ne sont pas remboursables même en cas de vol. En cas de perte, un duplicata peut être délivré sur demande au guichet du Théâtre. Les billets sont échangeables 48h avant la date de la représentation du billet, et uniquement sur une catégorie égale ou supérieur. Toute revente est interdite.

En cas d'annulation du spectacle, seul le prix du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais supplémentaire de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

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.

## **ABONNEMENT**

---

La carte d'abonnement donne accès au tarif abonné et autres offres à destination des abonnés. Sauf mention contraire, la carte d'abonnement est valable pour la durée de la saison ou du festival.

Pour tout achat d'une carte d'abonnement sur le site de vente en ligne **billetterie.relais-culturel-haguenau.com**, le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

Le numéro d'abonné peut donner lieu à l'édition d'une carte d'abonnement. Merci d'en faire la demande auprès du Relais Culturel de Haguenau.

La carte d'abonnement 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.

## **MODES DE RÈGLEMENT**

Tout paiement effectué à partir du site **billetterie.relais-culturel-haguenau.com** se fait exclusivement par carte bancaire après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

Le paiement en ligne est réalisé au moyen de l'interface sécurisée PAYGREEN, un seul paiement est autorisé par commande.

Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets.

Les billets achetés à l'accueil du Relais Culturel ou par correspondance peuvent être réglés en espèces, par carte bancaire, Pass culture (application), Chèques Vacances, Carte cadeau, ou par l'envoi d'un chèque bancaire libellé à l'ordre du Relais Culturel de Haguenau.

Le mode de règlement doit être au nom de l'acheteur, sauf accord préalable spécifique.

## **CARTE CADEAU**

La Carte Cadeau est valable 12 mois à compter de sa date d'achat. Elle est utilisable en une ou plusieurs fois. Le montant proposés : 18€, 30€, 36€, 42€, 48€, 50€, 70€, 90€, 100€ et 150€

La carte cadeau n'ouvre droit à aucune contrepartie monétaire, totale ou partielle, y compris le rendu de la monnaie. Elle n'est ni reprise, ni échangée, ni remboursée, y compris en cas de perte ou de vol.

La carte cadeau est un mode de paiement, elle ne permet pas l'entrée en salle et ne garantit pas la disponibilité des places.

Le paiement d'une carte cadeau ne peut pas se faire au moyen d'une autre carte cadeau. Si un achat dépasse le montant du solde de la carte, le solde devra être réglé par un autre moyen de paiement. Après sa date d'expiration, la carte cadeau n'est pas remboursable. La date limite de la carte cadeau peut être rallongé avant son expiration et sur demande du détenteur de la carte auprès du Relais Culturel de Haguenau.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

---

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, la VILLE DE HAGUENAU met en place des traitements de données personnelles.

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur

**billetterie.relais-culturel-haguenau.com** sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au Relais Culturel - Théâtre de Haguenau 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 le Relais Culturel - Théâtre de Haguenau, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

par mail : [relais.culturel@agglo-haguenau.fr](mailto:relais.culturel@agglo-haguenau.fr)  
ou par courrier signé à :

Relais Culturel - Théâtre de Haguenau  
Service billetterie  
11 rue Meyer  
67500 HAGUENAU

La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle : La **CNIL** - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Pour en savoir plus sur la protection de vos données personnelles, consultez notre POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES à l'adresse suivante : <https://relais-culturel-haguenau.com/mentions-legales>

## **COLLECTE DIRECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

---

### **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.

### **ABONNEMENT**

- Finalité du traitement : la vente et la livraison de produits et services définis aux présentes conditions générales de vente.

L'Acheteur est informé des éléments suivants :

- Identité et les coordonnées du responsable du traitement : RELAIS CULTUREL - THEATRE DE HAGUENAU. Siège social : Relais culturel de Haguenau – 11 rue Meyer – 67500 HAGUENAU
- Base juridique du traitement : l'exécution contractuelle
- Les données nécessaires à la création de votre abonnement sont : Nom, prénom, sexe, email, adresse, code postal, ville, téléphone
- Destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel : le responsable de la billetterie, les services du Relais culturel en charge de la communication, de l'action culturelle et du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande, le prestataire de la solution de billetterie stockant les données sur le serveur, le prestataire de traitement des données pour l'envoi de newsletter, le prestataire d'envois postaux de documents de communication.
- Aucun transfert hors UE n'est prévu
- La durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale (10 ans)

Les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et la livraison des biens commandés, en l'absence de ces informations, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ces services proposés par nos soins et vous ne serez pas autorisé à souscrire votre abonnement.

Par ailleurs, le Relais Culturel dispose des informations et données personnelles dans le cadre de ses intérêts légitimes afin de gérer votre abonnement, 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).

Vous disposez du droit d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles à ces fins en nous contactant : du <https://relais-culturel-haguenau.com/infos-pratiques/contact> ou auprès du Délégué à la Protection des Données personnelles : [dpo@agglo-haguenau.fr](mailto:dpo@agglo-haguenau.fr)

### **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 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 de mettre à jour vos données personnelles et de 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, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre compte client, authentification, gestion des accès, gestion des historiques et des commandes  
L'Acheteur est informé des éléments suivants :

- Identité et les coordonnées du responsable du traitement : RELAIS CULTUREL - THEATRE DE HAGUENAU. Siège social : Relais culturel de Haguenau – 11 rue Meyer – 67500 HAGUENAU
- Base juridique du traitement : Intérêt légitime du responsable de traitement
- Les données nécessaires à la création de votre abonnement sont : Nom, prénom, sexe, e-mail, adresse, code postal, ville, téléphone
- Destinataires ou catégories de destinataires des données à caractère personnel : le responsable de la billetterie, les services du Relais culturel en charge de la communication, de l'action culturelle et du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande, le prestataire de la solution de billetterie stockant les données sur le serveur, le prestataire de traitement des données pour l'envoi de newsletter, le prestataire d'envois postaux de documents de communication.
- Aucun transfert hors UE n'est prévu
- La durée de conservation des données : Les données sont conservées pendant toute la durée d'existence du compte client. Les comptes inactifs (sans connexion) depuis plus de 3 ans sont fermés, et les données supprimées.

En cas d'absence de renseignement 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.

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, code postal. 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.

### **LISTE DE DIFFUSION**

Notre plateforme billetterie gère une **newsletter** : lettre d'information électronique dont la finalité est la suivante : vous informer sur les spectacles, concerts et événements proposés le Relais Culturel - Théâtre de Haguenau.

L'Acheteur est informé des éléments suivants :

- Identité et les coordonnées du responsable du traitement : RELAIS CULTUREL - THEATRE DE HAGUENAU. Siège social : Relais culturel de Haguenau – 11 rue Meyer – 67500 HAGUENAU
- Base juridique du traitement : Consentement
- Les données nécessaires à l'envoi de la newsletter sont : Nom, prénom, email
- Destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel : le responsable de la billetterie, les services du Relais culturel en charge de la communication, de l'action culturelle et du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la

livraison et de la commande, le prestataire de la solution de billetterie stockant les données sur le serveur, le prestataire de traitement des données pour l'envoi de newsletter, le prestataire d'envois postaux de documents de communication

- Aucun transfert hors UE n'est prévu
- La durée de conservation des données : Les données sont conservées pour la gestion des envois et des désabonnements (opt-out).

En cochant la case correspondante sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin que nous puissions 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 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 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'études 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 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.

## **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 et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant les « préférences cookies » via les préférences de votre navigateur.

## PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES

---

Tout paiement effectué à partir du site **billetterie.relais-culturel-haguenau.com** 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 du 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 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 :

RELAIS CULTUREL - THEATRE DE HAGUENAU  
Service billetterie  
11 rue Meyer  
67500 HAGUENAU

ou par courriel à l'adresse [relais.culturel@agglo-haguenau.fr](mailto:relais.culturel@agglo-haguenau.fr)

## CONTACT

---

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

RELAIS CULTUREL - THEATRE DE HAGUENAU  
Service billetterie  
11 rue Meyer  
67500 HAGUENAU

ou par courriel à l'adresse [relais.culturel@agglo-haguenau.fr](mailto:relais.culturel@agglo-haguenau.fr)

Téléphone : 03 88 73 30 54

## DROIT APPLICABLE – LITIGES

---

Les ventes de billets et cartes d'abonnés effectuées sur le site **billetterie.relais-culturel-haguenau.com** sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## MENTIONS LÉGALES

---

RELAIS CULTUREL - THEATRE DE HAGUENAU  
Siège social : Relais culturel de Haguenau – 11 rue Meyer – 67500 HAGUENAU  
Directeur de la publication : Eric WOLFF

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :  
SARL SUPERSONIKS – 15 place Gaston Pailhou à Tours (37000)

Hébergeur du site **billetterie.relais-culturel-haguenau.com** : Infomaniak, Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève, Suisse.