

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Association Fuzz'Yon

Toute utilisation du site de billetterie du Quai M [billetterie.quai-m.fr](http://billetterie.quai-m.fr) 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 Carte Quai M est exclusivement réservé aux détenteurs de la carte Quai M. Chaque acheteur se prévalant de ce tarif devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du Quai M. L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne [www.billetterie.quai-m.fr](http://www.billetterie.quai-m.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 [www.quai-m.fr](http://www.quai-m.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 Quai M, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au Quai M, 94 Boulevard Maréchal Leclerc – 85000 La Roche sur Yon la preuve d'achat sera remise 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.

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 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. 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. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

## ABONNEMENT / ADHESION

La carte d'abonnement donne accès au tarif Carte Quai M et autres offres à destination des abonnés. Sauf mention contraire, la carte est valable de date à date. Le tarif réduit applicable à l'achat de la carte d'abonnement est exclusivement réservé aux porteurs de la Carte Cezam et aux Comités d'Entreprises. Le Tarif Très Réduit est réservé aux bénéficiaires du RSA, aux demandeurs d'emploi, aux collégiens, lycéens, étudiants, aux plus de 65 ans et aux titulaires de la carte Invalidité. Pour tout achat d'une carte d'abonnement sur le site de vente en ligne [www.quai-m.fr](http://www.quai-m.fr), le numéro d'abonné constituant preuve d'achat

est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement. Le numéro d'abonné est une contremarque à venir échanger contre la carte d'abonnement. Elle est à retirer, sur présentation du numéro d'abonné, au Quai M les soirs de manifestation et aux horaires d'ouverture de la billetterie. La présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif valide de moins de 6 mois attestant le cas échéant de son appartenance à l'une des catégories ouvrant droit au tarif réduit ou très réduit, seront demandés. 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.

L'adhésion à l'association permet de participer au développement de l'association et de s'investir dans celle-ci. Les bénévoles devront impérativement avoir une carte d'adhésion, vendue au prix de 3€. L'adhésion sera valable une année civile.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

---

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur [billetterie.quai-m.fr](http://billetterie.quai-m.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 le Fuzz'Yon, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

Par mail : [elodie@quaim.fr](mailto:elodie@quaim.fr) ou par courrier signé à :  
94 Boulevard Maréchal Leclerc  
85000 LA ROCHE SUR YON

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, adresse, code postal, ville et téléphone sont obligatoires.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre « carte d'adhésion » et votre « carte d'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).

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, prénoms, 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'évènement concerné.

## **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 Arenametrix

## **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 :

- 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 dérivabilité 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.

## **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.

## **CONTACT**

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

QUAI M  
94 Boulevard Maréchal Leclerc  
85000 LA ROCHE SUR YON cedex

Par courriel à l'adresse [info@quaim.fr](mailto:info@quaim.fr)  
Par téléphone : 02 51 06 97 70

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les ventes de billets et cartes d'adhésion et d'abonnement effectuées sur le site [www.quai-m.fr](http://www.quai-m.fr) sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LEGALES**

ASSOCIATION FUZZ'YON

Siège social : Quai M – 94 Boulevard Maréchal Leclerc 85000 La Roche sur Yon Cedex

Directeur de la publication : Benoît Benazet

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