



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE & POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Festhéra – Festival national de Théâtre amateur

**Attention : l'accès à la salle de l'Escale est soumis aux mesures sanitaires en vigueur.**

## OBJET

---

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à tous les achats de billets et d'abonnements et les réservations de spectacles réalisés sur le site de billetterie Festhéra ou au guichet, pour le festival annuel, à la salle de l'Escale de Saint-Cyr-sur-Loire.

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. En cas de modification, les conditions applicables seront celles en vigueur au moment du règlement complet des billets ou de la confirmation écrite des conditions de la réservation adressée au client par Festhéra.

La réservation ou l'achat de billets et d'abonnements implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions de vente, disponibles sur <https://festhea.la-billetterie.net/> et consultables à l'accueil de Festhéra.

## BILLETTERIE

---

### Article 1 – Généralités

Festhéra se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de places en vente, ainsi que le tarif applicable à tout moment, et ce sans préavis.

### Article 2 – Points de vente

Festhéra administre deux points de vente :

- **Billetterie en ligne : <https://festhea.la-billetterie.net/>**

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique). L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées. La vente en ligne de billets pour un spectacle est automatiquement clôturée 120 minutes avant le début de sa représentation.

- **Billetterie physique à l'accueil de l'Escale, à Saint-Cyr-sur-Loire**

La billetterie au guichet de l'Escale est ouverte, chaque jour, pendant la durée du festival, de 10 h à 12 h et de 14 h à 21 h.

Les informations concernant la billetterie peuvent être obtenues :

- par courriel à [festhea@free.fr](mailto:festhea@free.fr), en mentionnant « Billetterie » en objet du message
- par téléphone au 06 95 78 43 35. Possibilité de laisser un message sur le répondeur.

### Article 3 – Tarifs et abonnements

- **Spectacles à l'unité**

- Tarif normal par spectacle : 8 €
- Tarif réduit, par spectacle : 6 €

La réservation à tarif réduit est accordée aux demandeurs d'emploi et aux étudiants. Elle induit la présentation par le détenteur du billet d'un justificatif en cours de validité le jour du spectacle. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

- **Abonnements**

Festhéa propose deux abonnements basés sur le même principe :

- o **Abonnement « 3 spectacles-et-plus ». Formule adaptée pour 3 à 10 spectacles.**  
Après achat d'une carte d'abonnement à 8 à, vous payez chaque spectacle 4 à.
- o **Abonnement « 10 spectacles-et-plus ». Formule adaptée pour 10 à 20 spectacles.**  
Après achat d'une carte d'abonnement à 38 à, vous payez chaque spectacle 1 à.

Les abonnements sont traités en temps réel pour les abonnements en ligne ; par ordre de réception pour les abonnements à l'accueil de l'Escale.

Les cartes abonnement sont délivrées avec un numéro d'abonné à 12 chiffres constituant preuve d'achat. Ces cartes ainsi que tous les billets aux tarifs Abonné sont nominatifs et incessibles et ne sont échangeables que sous certaines conditions. Pour ces raisons, la réservation à tous les tarifs Abonné induit la présentation par le détenteur du billet d'un justificatif d'identité le jour du spectacle.

Le prix des billets et des abonnements s'entend en euros, toutes taxes comprises. Les frais correspondant au traitement électronique de la commande et à la commission pour paiement par carte bancaire sont inclus dans le prix et versés aux prestataires correspondants par Festhéa.

- **Invitations**

Les spectateurs détenteurs d'une invitation doivent obligatoirement réserver leur(s) place(s) par courriel à « [festhea@free.fr](mailto:festhea@free.fr) », selon les modalités décrites ci-dessous. Les réservations sont conservées jusqu'à 15 minutes avant le spectacle, dans la limite des places disponibles.

#### **Article 4 – Réservation**

L'achat des billets et abonnements s'effectue en ligne sur la billetterie de Festhéa.

Des réservations peuvent être effectuées par courriel à [festhea@free.fr](mailto:festhea@free.fr) en précisant « Réservation » dans l'objet du message et en renseignant les nom, prénom, adresse mail et téléphone dans le corps du message et, enfin, les spectacles choisis.

Une réservation ne garantit l'obtention des places qu'après règlement complet de la commande et dans la limite des places disponibles (cf. ci-dessous, article 5). Les billets demeurent la propriété de Festhéa jusqu'à l'enregistrement complet et définitif du paiement. Seule la réception du paiement engage Festhéa à fournir les billets et abonnements commandés. Les réservations effectuées par courriel ne sont garanties que jusqu'à 15 minutes avant le début de la représentation.

#### **Article 5 – Modes de règlement et de retrait des billets**

**Pour les billets achetés en ligne** sur la billetterie de Festhéa :

Mode de règlement : carte bancaire (paiement sécurisé)

Mode de retrait : vous recevez vos e-billets par courriel à l'adresse de messagerie indiquée lors de l'achat.

Ils doivent être imprimés ou présentés sur écran lors du contrôle le jour du spectacle.

**Pour les billets achetés à l'accueil :**

Mode de règlement : carte bancaire, espèces, chèque. L'encaissement est conditionné à la présentation d'un justificatif de réduction pour le tarif réduit.

Mode de retrait : les billets vous sont immédiatement délivrés.

**Pour les réservations effectuées par courriel ou par téléphone (hors invitations) :**

Les billets réservés par courriel peuvent être :

- retirés à l'accueil aux jours et heures d'ouverture, pendant la durée du festival.  
Mode de règlement : carte bancaire, espèces, chèque.
- envoyés par courriel, à réception du règlement envoyé par chèque par courrier postal.

Rappel : en attente du règlement, la réservation pour un spectacle n'est garantie que jusqu'à 15 minutes avant le début de la représentation et dans la limite des places disponibles.

## **Article 6 - Paiement Sécurisé**

Le paiement en ligne s'effectue uniquement par carte bancaire. Les informations fournies lors de la saisie des coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de la part de l'opérateur en charge des transactions. En aucun cas les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le réseau ou sur le serveur de Festhéa.

A défaut d'autorisation de paiement, la commande n'est pas mise à la disposition du client. Seule la réception du paiement engage Festhéa à fournir les billets et prestations commandés.

## **Article 7 – Revente des billets**

La revente des billets achetés auprès de Festhéa est interdite (Loi du 27 juin 1919).

## **Article 8 – Fraude**

Les cartes d'abonnement et les billets sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée en salle à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. 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.

Festhéa se réserve le droit de refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement à un détenteur d'une impression du billet imprimable.

Si le détenteur d'un billet imprimable est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté, quel qu'il soit.

Festhéa ne saurait être tenu responsable en cas d'achat de billet d'occasion sur Internet, qu'il s'agisse de billets authentiques mais déjà scannés, ou de contrefaçons.

## **Article 9 - Annulation et remboursement**

Les transactions doivent être contrôlées par le client avant leur paiement. Les réclamations ultérieures ne pourront être prises en compte. Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles, abonnements aux spectacles diffusés ou produits par Festhéa ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Les billets de spectacles ne sont ni repris, ni échangés même en cas de perte ou de vol, de changement de programme ou de distribution indépendante de notre volonté (Loi du 27 juin 1919).

En cas d'annulation de la représentation d'un spectacle du fait de l'organisateur, les billets peuvent être échangés ou remboursés, dans le délai communiqué lors de l'annonce de l'annulation de la représentation.

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

# **ACCUEIL**

---

## **Article 10 – Placement, horaires**

Le placement en salle est libre. L'ouverture des portes de la salle s'effectue généralement 15 minutes avant l'horaire indiqué sur les billets. Les spectacles débutent précisément à l'heure prévue. Après cet horaire, Festhéa ne peut garantir l'accès à la salle ni aux places réservées. Festhéa se réserve le droit de ne pas accepter les retardataires.

Lors du contrôle des billets, il peut vous être demandé de produire un justificatif d'identité, un justificatif de réduction le cas échéant, de vous soumettre à une palpation de sécurité. L'entrée en salle de tout objet non autorisé peut être refusée. Le refus de se soumettre à de tels contrôles ne saurait en aucun cas ouvrir le droit au remboursement des billets ou prestations réservées.

Il est interdit d'apporter boissons et nourriture en salle. Sauf consigne contraire, les téléphones portables doivent être systématiquement éteints, les photos et enregistrements sont strictement interdits.

## **Article 11 – Contrôle des billets**

L'accès à l'événement est soumis au contrôle de validité de votre billet. Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'événement pour lequel ils sont valables. Un billet est uniquement valable pour la manifestation à laquelle il donne droit. Ces informa-

tions sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle, le lieu, la date et l'heure précise de la représentation. Passée l'heure de début, l'accès à l'événement n'est plus garanti et ne donne droit à aucun remboursement.

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.

Lors du contrôle, le détenteur d'un billet à tarif réduit doit obligatoirement être muni d'un justificatif. Dans le cas contraire, l'accès à l'événement peut être refusé.

L'identité du détenteur d'un billet au tarif Abonné doit correspondre à l'identité du détenteur de l'abonnement, les billets « Abonné » étant nominatifs et incessibles. Une pièce d'identité peut être demandée lors du contrôle et conditionner l'accès à l'événement.

## **Article 12 - Responsabilités**

Festhéal décline toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui seraient 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 à l'Escale pendant le festival.

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

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

---

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur le site de billetterie de Festhéal sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à Festhéal 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 Festhéal, vous pouvez contacter Festhéal :

- par mail : [festhea@free.fr](mailto:festhea@free.fr)
- ou par courrier signé à : Festhéal, 9 rue de la Poirière, 37520 La Riche

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).

## **PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La plateforme peut être amenée à collecter différentes données personnelles afin de permettre à Festhéal 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 d'un compte ou d'un abonnement, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom\*, prénom\*, courriel\*, adresse, code postal, ville, téléphone, sexe, date de naissance. Nom, prénom et courriel sont obligatoires pour le traitement de la commande et l'envoi des billets.

Ces différentes informations sont collectées conformément à l'intérêt légitime de Festhéal afin de pouvoir créer et gérer votre abonnement, 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 (\*), Festhéal ne sera pas en mesure de vous fournir

ces services et vous ne pourrez pas souscrire d'abonnement.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée ci-dessus 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.

### **Compte client**

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\*, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à l'intérêt légitime de Festhéal. Elles permettent à Festhéal de pouvoir créer et gérer votre compte client, obtenir des informations statistiques et, le cas échéant elles font l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de la politique de marketing de Festhéal afin de vous fournir des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de document par voie postale, etc.).

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires (\*), Festhéal ne sera pas en mesure de vous fournir ce service et vous ne pourrez pas 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 ci-dessus 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 minimum, obligatoires et nécessaires à la bonne exécution de la transaction bancaire : nom, prénom, courriel. 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 du spectacle concerné.

## **LISTES DE DIFFUSION**

Notre plateforme billetterie permet de gérer des listes de diffusion dans le but d'informer les spectateurs de l'actualité du festival.

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.

## **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 Pay-Green 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 courriels transactionnels (envoi de billets et abonnements, confirmation de création de compte...).

- **Dans le cadre de l'exploitation des listes de diffusion**

Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, de router les informations concernées.

- **Dans le cadre d'analyses ou d'étude de nos ventes, de nos clients et abonnés**

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 (requête) 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 ci-dessus 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.

## **SERVICE BILLETTERIE**

---

Pour toute information ou réclamation concernant la billetterie, merci de contacter Festhélia **par courriel à [festhea@free.fr](mailto:festhea@free.fr)**, en mentionnant en objet du message : « Billetterie », ou par téléphone au 06 95 78 43 35.

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

---

Les ventes visées aux présentes sont soumises à la loi française. En cas de litige les tribunaux de Tours sont seuls compétents.

## **MENTIONS LEGALES**

---

Festhélia est le nom de l'association organisatrice du festival national de théâtre amateur FESTHÉA.

Adresse postale : 9 rue de la Poirière 37520 La Riche

Numéro SIREN : 479 020 315

Numéro RNA : W372006540

Éditeur de la solution de billetterie en ligne « la billetterie par Supersoniks » :  
SARL SUPERSONIKS - 22 Rue du Dr Bretonneau à Tours (37000)