

## LE FORUM

95 boulevard de l'Oise, 95490 – Vauréal

01 34 41 93 20

[contact-leforum@cergyponoise.fr](mailto:contact-leforum@cergyponoise.fr)

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## LE FORUM

### PRÉAMBULE

Toute utilisation de la billetterie en ligne du Forum, [www.leforum.cergyponoise.fr](http://www.leforum.cergyponoise.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 FOFO** » est lié à la **carte FOFO** et est exclusivement réservé aux détenteurs de celle-ci. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif « abonné » devra être en mesure de présenter cette dernière en cours de validité le jour de l'événement à l'accueil-billetterie.

#### 1. Achat en ligne

Pour tout achat en ligne depuis le site [www.leforum.cergyponoise.fr](http://www.leforum.cergyponoise.fr) ; les billets sont instantanément envoyés par e-mail à l'acheteur après paiement et/ou disponible dans votre espace client si vous en avez créé un.

Les billets reçus, preuves d'achat, devront être présentés au contrôle d'entrée le soir du concert, soit sur papier soit téléchargé sur un téléphone mobile permettant

l'affichage écran ou bien disponible en affichage depuis votre espace client (format responsive).

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 pourront pas être acceptés pour non-possibilité de contrôle. L'acheteur devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.

## **2. Achat au guichet**

### **Les horaires de billetterie :**

- Du lundi au vendredi de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00
- Les soirs de concert : 1 heure avant la représentation (tarif plein) ; sauf contre-indication sur la page événement présente sur notre site web (si l'événement n'est pas complet).

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 informations sont mentionnées sur le billet : le nom de la manifestation, le lieu de la manifestation, la date et l'heure de la manifestation, la configuration ou le placement en salle.

L'heure de l'événement indiquée sur le billet est l'heure du début du spectacle. Au-delà des horaires indiqués, la direction se réserve le droit de différer votre entrée en salle pour ne pas gêner le bon déroulement de la représentation.

Dès le règlement effectué, la commande est ferme. Elle ne peut être modifiée ou annulée par le spectateur. Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables\* même en cas de perte ou de vol (hors cas de force majeure). Aucun duplicata (autre que les billets achetés au Forum –ne sera délivré et toute revente est interdite (Loi du 27 juin 1919). Les modifications de programme ou de la distribution, comme

l'interruption du spectacle au-delà de la moitié de sa durée ne peuvent donner lieu à un remboursement.

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.

### **3. Annulation d'un spectacle**

En cas de force majeure justifiée et en cas d'annulation de l'événement, seuls les billets achetés sur ce site peuvent faire l'objet d'un remboursement par l'éditeur de billetterie sur demande de l'intéressé, dans un délai maximum d'un mois, à compter de la date de l'événement, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque.

Le remboursement des sommes par l'éditeur de billetterie se fait au vu du (des) billet(s), d'un RIB et des justificatifs éventuels. Le remboursement se fera par virement directement sur le compte du client ou via le site de vente en ligne PAYGREEN pour les ventes en ligne.

Seul l'éditeur de billetterie est habilité à traiter les réclamations et/ou litiges relatifs au produit vendu. Si la contestation porte sur les opérations de paiement, l'établissement bancaire ou le tiers chargé du système de paiement pourront être consultés.

Sauf conventions spéciales et écrites, toute commande emporte de plein droit de la part de l'acheteur son adhésion à nos conditions générales de vente.

### **4. Accessibilité et infos du lieu**

**Pour le bon accueil des personnes à mobilité réduite (PMR), merci de prévenir la billetterie lors de l'achat de votre (vos) billet(s) :**

- Par téléphone : 01 34 41 93 20
- Ou par e-mail : [billetterie-leforum@cergyponoise.fr](mailto:billetterie-leforum@cergyponoise.fr)

Il est interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment.

Le spectateur peut être amené à se soumettre à une palpation de sécurité à l'entrée du site. L'accès pourra être refusé à toute personne refusant cette mesure de sécurité.

## **5. Les cartes FOFO**

Les cartes FOFO donnent accès à un tarif promotionnel. Elles sont valables 1 an de date à date.

Les cartes FOFO sont soumises à certaines conditions selon le type de carte choisi. Elles ne sont ni échangeables, ni remboursables, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

En cas d'achat d'un billet au tarif « Carte FOFO », la carte FOFO avec laquelle l'achat a été réalisé doit être en cours de validité le jour de l'événement.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur [www.leforum.cergyponoise.fr](http://www.leforum.cergyponoise.fr) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au Forum 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 Forum, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

- Par e-mail : [billetterie-leforum@cergyponoise.fr](mailto:billetterie-leforum@cergyponoise.fr)
- Ou par courrier signé à l'adresse : 95 boulevard de l'Oise 95490, Vauréal

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 DIRECT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **1. Processus d'achat et collecte directe 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 de billetterie et d'après les renseignements que vous lui fournissez.

### **2. Cartes FOFO**

Lors de la création de votre carte FOFO, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, sexe, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre carte FOFO, obtenir des informations statistiques sur nos abonnés 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 et vous ne serez pas autorisé à souscrire une carte FOFO.

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 CONFIDENTIALITÉ.

### **3. Procédure d'achat : compte client / achat rapide (sans compte)**

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 commandes et transactions (billets, cartes) 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 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 confidentialité.

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.

#### **4. 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.

#### **5. Liste 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 MAILJET.

#### **6. 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 cartes, confirmation de création de compte...) et en utilisant la plateforme de routage d'e-mails.

**Dans le cadre de l'exploitation de la liste de diffusion :**

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

**Pour des opérations de contrôle de billets :**

En cas de partenariats 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 clients et abonnés (détenteurs d'une Carte FOF0) :**

- Dans le cadre de notre politique marketing et de notre gestion d'activité, nous pouvons être amené à effectuer des traitements automatisés (profilage) ou semi-automatisés (requêtage) sur les données 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 le paragraphe « Gestions des cookies ».

**7. 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 rendues anonymes.



## **8. Collecte indirecte de données à caractère personnel**

Notre plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournies par des tiers. Il s'agit uniquement de données de billetterie fournies par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : FRANCEBILLET/FNAC ; TICKETMASTER/TICKETNET ; SEETICKETS ; PASS CULTURE... Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectuées à l'entrée de l'événement.

Les traitements de ces données concernent :

- Les procédures de contrôle des billets effectuées à l'entrée de l'événement ;
- Des communications concernant l'événement ayant fait l'objet de la collecte de données, 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.

## **9. Gestion des cookies :**

La billetterie intègre un seul type de cookies 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 l'outil « préférence cookies ».

## **10. Paiement et données personnelles**

Tout paiement effectué à partir du site [www.leforum.cergyponoise.fr](http://www.leforum.cergyponoise.fr) 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 numéro de carte.

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 :

- LE FORUM, 95 boulevard de l'Oise 95490, Vauréal
- Ou par e-mail : [billetterie-leforum@cergyponoise.fr](mailto:billetterie-leforum@cergyponoise.fr)

## **CONTACT**

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

- LE FORUM, 95 boulevard de l'Oise 95490, Vauréal
- Ou par e-mail : [billetterie-leforum@cergyponoise.fr](mailto:billetterie-leforum@cergyponoise.fr)

## **DROITS APPLICABLES – LITIGES**

Les ventes de billets, de cartes FOFO et de produits dérivés effectués sur le site [www.leforum.cergyponoise.fr](http://www.leforum.cergyponoise.fr) sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LÉGALES**

**LE FORUM** – Etablissement Public Industriel et Commercial de la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise.

**Siège social** : 95 boulevard de l'Oise 95490, Vauréal

**Directrice de la publication** : Madame Aurélie VANDEN-BORN

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