

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

*L'Aéronef – Les Spectacles Sans Gravité*  
**Billetterie L'Aéronef**

## PRÉAMBULE

---

Toute utilisation du site de billetterie de L'Aéronef [billetterie.aeronef.fr](http://billetterie.aeronef.fr) par le client implique son acceptation sans réserve des 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 de la carte d'abonnement de L'Aéronef. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée de L'Aéronef.**

L'achat de billet sur le site de vente en ligne [www.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.fr) reste possible jusqu'au soir de la manifestation, tant que l'événement n'est pas clôturé par L'Aéronef. 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.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.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 de L'Aéronef, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat sur place à la billetterie de L'AERONEF (168 Avenue Willy Brandt, 59777 Euralille) ou tout autre point de vente officiel la preuve d'achat sera remise main propre à l'acheteur. Sur ces points de vente physique, en cas de souci d'impression, le billet et la preuve d'achat sera envoyée par email 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. En cas d'annulation ou de report de date d'une manifestation, le remboursement éventuel des billets sera soumis aux conditions de l'organisateur de l'événement. 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

---

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 de date à date.

Le tarif réduit applicable à l'achat de la carte d'abonnement est exclusivement réservé aux **bénéficiaires du RSA, aux demandeurs d'emploi, aux intermittents, aux moins de 18 ans ou étudiants.**

Pour tout achat d'une carte d'abonnement Aéronef sur le site de vente en ligne [www.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.fr), le numéro d'abonné et le code barre correspondant, constituant preuve d'achat, sont automatiquement générés et envoyés par mail sous forme de e-document au format .pdf, après constat et validation du paiement.

Ce e-document .pdf peut être présenté lors du contrôle d'accès à L'Aéronef ou être échangé contre une carte d'abonnement physique. Celle-ci est à retirer, sur présentation du numéro d'abonné, à L'Aéronef les soirs de manifestation et aux horaires d'ouverture de la billetterie. La présentation d'une pièce d'identité sera demandée.

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.

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.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

---

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur [www.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.fr) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à L'association Les Spectacles Sans Gravité 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 l'association Les Spectacles Sans Gravité, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

par mail : [contact@aeronef-spectacles.com](mailto:contact@aeronef-spectacles.com)

ou par courrier signé à :

L'Aéronef – Les Spectacles Sans Gravité  
Avenue Willy Brandt  
168, Centre Commercial  
59777 EURALILLE

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 DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

### PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES A 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 [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.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre carte d'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, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ces services proposés par nos soins et vous ne serez pas autorisés à créer d'abonnement.

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.

## **PROCÉDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE**

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, vous avez le choix entre deux procédures.

La création de compte vous permet de finaliser 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 ne serez pas autorisés 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. Ces données sont utilisées uniquement dans le cadre du service lié à l'achat du billet (informations sur le spectacle, informations pratiques, remerciements). 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.

## **LISTES DE DIFFUSION**

Notre plateforme de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- **Aéronews** : notre newsletter mensuelle classique avec des informations sur la programmation, nos projets et la vie de notre association et presque systématiquement un jeu avec des places à gagner.
- **Aéronews - jeune public** : parce qu'on fait aussi des concerts et événements à destination des familles. Cette newsletter est dédiée à ce type de programmation. Environ deux par trimestre.
- **Aéronews - Alerte nouvelles dates** : recevez deux fois par mois un mail récapitulatif des nouveaux artistes qui rejoignent notre programmation.

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 [http](#) vous permettant de vous désabonner à tout moment.

Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Arenamatrix via Sendinblue.

## 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 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'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'études 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*

## 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 DONNÉES A 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 : Digitick, Francebillet, Ticketmaster... Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectués à l'entrée de l'événement.

## GESTION DE COOKIES

La billetterie intègre plusieurs types 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.

- Via l'outil d'analyse de données et d'envoi d'emails Arenamatrix.

Les données sont collectées à des fins de statistiques et pour l'envoi par email d'informations et d'offres de L'Aéronef

- Via divers prestataires webmarketing.

Les données sont collectées à des fins de statistiques pour analyser les résultats des campagnes de publicité webmarketing

Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant « préférence cookie » présent en pied de page.

## PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES

---

Tout paiement effectué à partir du site [www.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.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 numéros d'abonnés.

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 :

L'Aéronef – Les Spectacles Sans Gravité  
Avenue Willy Brandt  
168, Centre Commercial  
59777 EURALILLE

Ou par courriel à l'adresse [contact@aeronef-spectacles.com](mailto:contact@aeronef-spectacles.com)

## CONTACT

---

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

L'Aéronef – Les Spectacles Sans Gravité  
Avenue Willy Brandt  
168, Centre Commercial  
59777 EURALILLE

Ou par courriel à l'adresse [contact@aeronef-spectacles.com](mailto:contact@aeronef-spectacles.com)

Téléphone : 03 20 13 50 00

## DROIT APPLICABLE – LITIGES

---

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

## MENTIONS LEGALES

---

L'AERONEF – Les Spectacles Sans Gravité  
Siège social : Avenue Willy Brandt, 168 Centre Commercial – 59777 EURALILLE  
Directeur de la publication : Benoît Olla

Editeur de la solution « Soticket » :  
SOCOOP / SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE D'INTÉRÊT COLLECTIF  
c/o La Pépinière de Mai, place du 1<sup>er</sup> Mai – 63100 Clermont-Ferrand

Hébergeur du site [www.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.fr)  
Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)