

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES**

*L'Aéronef – Les Spectacles Sans Gravité*

***Billetterie L'Aéronef***

### **PRÉAMBULE**

---

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales régissent les ventes de billets de spectacles proposés par L'Aéronef – Les Spectacles Sans Gravité. Les présentes conditions générales sont systématiquement portées à la connaissance de chaque acheteur pour lui permettre de passer commande. En conséquence, le fait de passer commande c'est-à-dire l'acte d'achat d'un billet, implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente. L'acte d'achat d'un billet constitue ainsi un contrat de vente entre l'acheteur et L'Aéronef dont les droits et les devoirs sont stipulés dans les présentes conditions générales de vente.

Les ventes de billets sont réalisées sur un logiciel de billetterie (Soticket) dans les points de vente officiels suivants :

- Au guichet de L'Aéronef (168 Avenue Willy Brandt, 59777 Euralille)
- À la boutique Les Intrépides (45 rue de la clef, 59800 Lille)
- En ligne sur le site [billetterie.aeronef.fr](http://billetterie.aeronef.fr)

La validation d'une commande quel que soit le point de vente génère l'émission d'un billet, remis systématiquement à l'acheteur, soit en main propre en format papier, soit par envoi à l'adresse email indiquée par l'acheteur au format digital. Celui-ci constitue une preuve d'achat qui permet un accès unique à un spectacle, à l'exception de l'abonnement qui ne permet pas l'accès à un spectacle.

Chaque billet présente un code-barres unique avec son numéro associé, les principales informations pratiques sur le spectacle auquel il donne droit, ainsi que les numéros de licence de l'organisateur, qu'il s'agisse de L'Aéronef ou d'un organisateur extérieur.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles d'être modifiées. Dernière mise à jour, août 2020.

### **1- LES VENTES DE BILLETS**

Toute vente de billet est nominative afin de nous permettre de fournir le ou les services demandés. Nous entendons par vente nominative la récolte de données personnelles dont le traitement et la protection sont décrites en chapitre 5 des présentes conditions générales de vente. Il existe plusieurs typologies de ventes nominatives qui sont accessibles sur tous les points de vente mentionnés en préambule, à l'exception des ventes anonymes décrites ci-dessous.

#### **VENTES ANONYMES**

Les ventes anonymes ne sont accessibles que les jours de spectacle à l'ouverture des portes et uniquement au guichet de L'Aéronef. Une fois la commande validée, les billets sont remis en main propre au format papier aux acheteurs, donnant un accès immédiat et unique au spectacle après contrôle.

#### **VENTES EN ACHAT RAPIDE**

La vente de billets dite rapide, c'est-à-dire sans création d'un compte client, implique à chaque commande la récolte obligatoire des renseignements suivants, indispensables au traitement de la commande : nom, prénom, adresse email.

#### **VENTES AVEC COMPTE CLIENT**

Cette typologie de vente nécessite la création d'un compte client permettant par la suite sur un espace personnel de retrouver billets, abonnements éventuels, historique d'achats, factures, données personnelles. Une validation de compte, envoyée par email à l'issue de la création ou de la commande, puis la création d'un mot de passe personnel, sont impératifs pour activer le compte et pouvoir y accéder. L'achat avec création d'un compte client implique la récolte obligatoire des renseignements suivants : nom, prénom, téléphone, date de naissance, email, code postal, ville et pays.

### VENTES AVEC ABONNEMENT

Cette typologie de vente, donnant droit au tarif réduit « abonné », nécessite au préalable l'achat d'un abonnement. Celui-ci est nominatif, incessible, valable un an de date à date à partir de la validation de la commande. L'achat et la création d'un abonnement implique la récolte obligatoire des renseignements suivants : nom, prénom, téléphone, date de naissance, email, code postal, ville et pays. Il est également nécessaire de fournir une photo d'identité.

La validation de commande d'un abonnement génère un billet provisoire avec un code-barres et numéro d'abonnement unique qui constitue la preuve d'achat mais qui doit ensuite être échangé contre une carte d'abonnement physique à retirer uniquement au guichet de L'Aéronef.

## **2- CONTRÔLE D'ACCÈS, VALIDITÉ**

Un billet est valable uniquement pour le spectacle dont il fait mention. Les informations suivantes y figurent : le nom, le lieu, la date, et l'heure du spectacle.

Pour pouvoir accéder à un spectacle, chaque spectateur doit présenter un billet au contrôle d'accès. La vérification du billet est effectuée à l'entrée du lieu du spectacle par le service de sécurité de L'Aéronef à l'aide d'appareils lecteurs de code-barres. Après lecture du code-barres, un billet validé au contrôle donne droit d'accès unique pour une seule personne à un spectacle. Lorsqu'un billet n'est pas validé, l'accès est refusé.

Au contrôle d'accès, les informations figurant sur le billet ainsi que le code-barres doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas validés et ne donneront pas droit d'entrée.

Sauf lorsqu'ils sont délivrés en main propre, les billets doivent être imprimés par l'acheteur ou téléchargés sur un téléphone mobile. Pour les billets téléchargés et présentés sur téléphone mobile, l'acheteur devra veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son appareil. Attention, un email de confirmation d'achat ne constitue pas un billet.

Pour tout billet à tarif réduit, un justificatif adéquat en cours de validité, correspondant aux critères d'accessibilité du tarif en question pourra être demandé. En cas d'impossibilité de le présenter, le billet ne sera pas validé et l'accès au spectacle sera refusé. Cette règle s'applique également pour les billets achetés au tarif abonné qui ne seront pas validés sans présentation de la carte d'abonnement en cours de validité.

La plupart des achats sont nominatifs mais il n'est pas nécessaire de présenter un justificatif d'identité au contrôle d'accès. Autrement dit, la personne qui effectue l'achat n'est pas nécessairement le spectateur final. En revanche, un justificatif d'identité sera demandé pour les personnes mineures de moins de 16 ans dont l'entrée ne sera pas autorisée s'ils ne sont pas accompagnés d'une personne majeure.

Une fois le contrôle d'accès validé, chaque spectateur devra conserver son billet pendant toute la durée de sa présence sur le lieu du spectacle. Chaque spectateur devra également respecter les consignes de sécurité et le règlement intérieur propre au lieu de spectacle de L'Aéronef [consultable sur notre site](#).

## **3- ACTE D'ACHAT**

### ACHATS

Conformément à l'article L 121-17 et L 121-21-8 du code de la consommation, les billets de spectacle ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est donc ferme et définitive. Les billets ainsi que les abonnements ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré. La revente d'un abonnement est strictement interdite.

L'Aéronef déconseille la revente de billets entre particuliers et décline toute responsabilité en cas d'achat de billets en dehors des points de vente habilités. Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

L'Aéronef recommande l'achat de billets auprès de ses points de vente officiels qui sont précisés en préambule de ce document.

Certains spectacles en vente sur notre réseau de billetterie, dont L'Aéronef n'est pas l'organisateur, peuvent être soumis à des conditions particulières. Celles-ci devront être mentionnées sur le billet. Si ce n'est pas le cas, ce sont les conditions générales de L'Aéronef qui prévalent.

#### TARIFS

Les tarifs des billets de spectacles (valeur faciale) sont précisés au moment de l'achat et mentionnés sur les billets en euros toutes taxes comprises, dont les frais de réservation en ligne pour les billets achetés sur le web. Ils sont exempts d'éventuels frais supplémentaires de transaction bancaire. Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros. Un billet ne peut en aucun cas être revendu à un tarif supérieur à celui de sa valeur faciale.

Les tarifs sont fixés par L'Aéronef et le nombre de billets en vente, toutes catégories de prix confondues, est strictement limité à la jauge légale du lieu du spectacle. Les tarifs réduits sont limités selon des quotas définis par L'Aéronef.

L'Aéronef se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les billets commandés aux tarifs indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

L'achat des billets de spectacle s'effectue en temps réel. Dans ce cadre, notre logiciel de billetterie vous informe de la disponibilité des billets par catégorie de tarif au moment de la passation de la commande.

#### PAIEMENTS

Nous vous rappelons que la validation d'une commande implique l'obligation à votre charge de paiement du tarif indiqué. Les moyens de paiement acceptés sont précisés sur chacun de nos points de vente.

L'unique moyen de paiement accepté sur notre billetterie en ligne ([www.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.fr)) est la carte bancaire. Les paiements en ligne sont sécurisés et effectués par l'intermédiaire de notre prestataire d'encaissement : Paygreen.

PayGreen assure la plus haute sécurisation des transactions à travers les certifications PCI DSS de ses partenaires bancaires MONEXT et NATIXIS. Par ailleurs, toutes les pages de paiement PayGreen sont sécurisées par un protocole SSL.

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

#### REMBOURSEMENTS

Les éventuels cas de remboursements décrits au chapitre 4 sont effectués par re-crédit ou par virement bancaire. Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, c'est le compte bancaire correspondant à la carte ayant servi au paiement qui sera crédité. Celle-ci devra impérativement être en cour de validité afin de pouvoir procéder au remboursement automatique. Dans le cas contraire, nous vous invitons à revenir vers l'Aéronef avec vos coordonnées bancaires afin de régulariser la situation dans un délai maximum de 365 jours après la date initialement prévue du spectacle correspondant au paiement. Passé ce délai, les remboursements ne sont plus possibles, les montants des transactions restant acquis à L'Aéronef.

### **4- ANNULATION, REPORTS, REMBOURSEMENTS**

Dans le cas d'une annulation, d'un report, d'une interruption, d'une modification de programme d'une manifestation organisée par L'Aéronef, les remboursements sont possibles selon les modalités décrites ci-

dessous. Ces remboursements n'interviendront qu'en faveur de l'acquéreur initial du ou des billets. Dans tous les cas, aucun autre frais de quelque nature que ce soit (transport, hébergement etc...) ne sera remboursé ou dédommagé. Seul le prix du billet sera remboursé.

- En cas d'annulation d'un spectacle, les billets achetés auprès de la billetterie de L'Aéronef seront remboursés automatiquement dans un délai pouvant aller jusqu'à 60 jours à partir de l'annonce de l'annulation.
- En cas de report d'un événement à une date antérieure ou ultérieure, les billets achetés pour le concert initial restent valables pour la nouvelle date. Les remboursements sont toutefois possibles sur demande par mail ou téléphone auprès de L'Aéronef au plus tard 60 jours après la notification de report. Cette information est envoyée par email à toutes les personnes ayant acheté un billet. Passé ce délai, les demandes ne sont plus recevables. Le traitement des remboursements démarrera à l'issue de cette période de 60 jours dans les plus brefs délais.
- L'Aéronef se réserve le droit de modifier la programmation d'un ou plusieurs artistes supports à la tête d'affiche. Dans ce cas, les billets ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés.
- En cas d'interruption d'un spectacle au-delà de la moitié de la durée, aucun billet ne pourra faire l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Les personnes ayant éventuellement acheté des billets sur d'autres réseaux de billetterie (Seeticket, France Billets, Ticketmaster...) devront effectuer leur demande de remboursement directement auprès de ces réseaux au plus tard deux mois après la date à laquelle devait avoir lieu le spectacle pour les annulations, et dans le respect du délai décrit ci-dessus pour les reports.

Dans le cas d'une annulation, d'un report, d'une interruption, d'une modification de programme d'une manifestation d'un organisateur extérieur autre que L'Aéronef, les modalités de remboursement sont soumises aux seules conditions de l'organisateur de l'événement qui en est le seul responsable. L'Aéronef reste toutefois responsable de l'information ou l'assistance aux personnes ayant acheté des billets pour ces spectacles sur son réseau de billetterie.

## 5- DONNÉES PERSONNELLES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre des services proposés par L'AERONEF, notamment pour la salle de spectacle et sur son site internet [www.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.fr), cette dernière est amenée à collecter des données personnelles auprès de ses utilisateurs.

A cette fin et parce l'association est extrêmement soucieuse de protéger votre vie privée, l'AERONEF traite ces données en conformité avec la loi « Informatique et Liberté » n°78-17 du 6 Janvier 1978, telle que modifiée par le Règlement général sur la protection des données (Réglementation européenne n°2016/679, du 27 Avril 2016, dite « RGPD ») et d'autres règlements et exigences applicables.

L'AERONEF a notamment pris les mesures techniques, organisationnelles et juridiques nécessaires, afin de :

- Respecter les principes fondamentaux de la réglementation susvisée, à savoir (i) le respect de la vie privée par défaut (« *Privacy by Design* »), (ii) la traçabilité de ses traitements (« *accountability* ») et (iii) la sécurité par défaut (« *Security by default* »).
- Vous informer de manière transparente sur ces traitements
- Vous informer sur vos droits, relatifs à ces traitements.

D'une manière générale, l'AERONEF ne fait aucun usage de données personnelles en dehors des traitements nécessaires à son activité de salle de spectacle et à son site Internet. Certaines données sont facultatives et soumises à votre accord, et peuvent servir à améliorer les services qui vous sont destinés ou à vous adresser des informations institutionnelles ou commerciales pertinentes.

Vous trouverez l'ensemble des informations relatives aux données personnelles de nos clients dans la politique de confidentialité générale de L'AERONEF, accessible à cette adresse : <https://aeronef.fr/politique-de-confidentialite/>

## PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

La collecte de données à caractère personnel est effectuée via une série de formulaires renseignés soit directement par vos soins lors de transactions en ligne, soit par un opérateur billetterie lors d'un achat au guichet et d'après les renseignements que vous lui fournissez. Ainsi, en passant commande, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir assurer et gérer notre offre billetterie, obtenir des informations statistiques sur nos publics et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing pour vous proposer des services, des informations ou offres complémentaires sur notre activité.

### 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.

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 vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées sur 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 d'envoyer par mail 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
  - o 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 (segmentation) 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.
  - o 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
  - o 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 devra 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.

## **6- INFORMATIONS**

#### 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

Siret : 378 729 800 000 29 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

Paygreen

Siège social : 17, rue du Colisée 75008 Paris

Hébergeur du site [www.billetterie.aeronef.fr](http://www.billetterie.aeronef.fr)

Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)

#### CONTACT

Pour toute information, suggestion ou réclamation, vous pouvez nous contacter :

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

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

Téléphone : 03 20 13 50 00