

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ACHAT DE BILLETS EN LIGNE ET AUX GUICHETS BILLETTERIE DU PALAIS DES FESTIVALS

PRÉAMBULE

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées pour l'achat de place(s) de spectacle(s) sur le site Internet de la billetterie informatisée de la SEMEC, Palais des Festivals et des Congrès de Cannes, *La Croisette CS 30051 – 06414 Cannes cedex* et aux guichets de la billetterie du Palais des Festivals.

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. L'achat de place(s) de spectacle(s) par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Toute personne effectuant un achat ou de billet ou de produit est invitée à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et la SEMEC, ainsi que les conditions applicables lors de l'achat de billets en ligne.

La langue des présentes CGV est la langue française. En cas de traduction de tout ou partie de ces conditions, seul le texte original français fait foi.

La confirmation de la commande via le présent site Internet entraîne la conclusion du contrat définitif. Cela implique l'acceptation sans réserve par le client de l'intégralité des CGV, dont il reconnaît avoir préalablement pris connaissance à la validation de son achat. Le client accepte les dispositions concernant la sécurité et les règlements supplémentaires relatifs à l'accès à la salle ou à tout autre lieu de représentation.

Le client a pris connaissance du fait que dans l'hypothèse où ces règlements ne sont pas respectés, il se verra refuser l'accès à la salle sans indemnisation.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat du billet. *La SEMEC* se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis, dans toute la mesure permise par la loi.

PRESENTATION DU SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE

www.cannesticket.com est le service de billetterie en ligne de *SEMEC*, ayant son siège social *La Croisette CS 30051 – 06414 Cannes cedex*.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de la SEMEC, permet d'acheter des places de spectacles, abonnements, produits touristiques.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par courriel : billetterie@palaisdesfestivals.com

ARTICLE 1- TARIFS

Le prix des places est TTC incluant les frais de location.

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et aux guichets de *la billetterie de l'Office de tourisme Croisette à Cannes*.

Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis. Cependant, les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commandes.

Ils sont validés uniquement après confirmation de notre part du règlement demandé.

Les billets sont nominatifs et ne pourront être revendus à un prix supérieur (loi du 27 juin 1919).

Le nombre de place par transaction ne peut être supérieur à 6.

1.1-Tarifs réduits

Pour les tarifs réduits, la présentation d'un justificatif récent est obligatoire lors de l'achat de vos billets mais aussi à l'entrée du spectacle au personnel de contrôle d'accès. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

ARTICLE 2 - LOCALISATION DES PLACES

En fonction des configurations, il peut vous être proposé les places suivantes :

2.1- Placement numéroté

Pour les représentations pour lesquelles il existe un placement numéroté, votre numéro de siège vous sera indiqué lors de la commande sur votre billet.

Pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, le client a la possibilité de choisir la zone d'emplacement proposée par le site de vente en ligne. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Chaque billet n'ouvre droit qu'à une seule place. Les portes des salles sont fermées à compter de l'horaire indiqué sur le billet. Les spectateurs retardataires ne peuvent rentrer que lors d'une interruption du spectacle, les places numérotées ne sont alors plus garanties. Il est interdit de photographier, de filmer ou d'enregistrer durant la représentation.

2.2- Placement libre

Pour les représentations pour lesquelles le placement n'est pas numéroté, les spectateurs sont libres de leur emplacement dans la salle.

ARTICLE 3- PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES

3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé

La commande de billets n'engage *la SEMEC* qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction. Le paiement est exclusivement accepté en ligne.

Les places achetées sur le site Internet de la SEMEC sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé *SOGENACTIF* (Carte bleue / Visa / Eurocard / Mastercard / American Express).

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de notre banque pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du

paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système *SOGENACTIF*. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de *la SEMEC*.

Une fois que *SOGENACTIF* confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré.

En cas de problème avec le paiement : vérifiez la validité ainsi que le plafond autorisé de votre carte.

Quelques banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, merci de contacter votre banque pour plus de renseignements.

3.2 Données personnelles

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations vous concernant qui peut s'exercer par courrier à la *SEMEC, La Croisette CS 30051 – 06414 Cannes cedex*, en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse.

ARTICLE 4 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Votre commande de billets de spectacles n'est définitivement confirmée qu'après que vous ayez cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE » et n'engage *la SEMEC* qu'à réception du courriel confirmant que la commande de spectacles a bien été validée. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique.

ARTICLE 5 - VALIDATION

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. L'acceptation des conditions générales de vente, en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente" vous permet de valider votre commande.

ARTICLE 6 – MODE D'OBTENTION DES BILLETS

Le(s) billet(s) et la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés par l'acheteur au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Les billets émis sont uniques. *Aucun duplicata ne sera délivré.*

Billet téléchargeable

Conditions spécifiques au Billet téléchargeable:

Le billet téléchargeable vous permet de présenter votre Ebillet reçu par mail sur votre téléphone portable sans avoir à l'imprimer. Sous réserve que vous receviez bien vos mails sur votre mobile. Le billet virtuel a la valeur d'un billet classique. Il doit être présenté à l'entrée en salle en version imprimée ou sur support numérique.

Vous avez également la possibilité de l'imprimer sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Pour être valide s'il est imprimé, votre billet doit être en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

A chaque place achetée correspond un billet.

Les billets sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée de la salle de spectacle concernée à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre billet en lieu sûr. N'acceptez jamais un billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

La SEMEC décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE

La date, le lieu et l'horaire du spectacle sont indiqués sur le billet.

Les spectacles commencent à l'heure, l'ouverture des portes de la salle s'effectue en général entre 15 à 30 minutes avant le spectacle.

Les spectateurs retardataires ne peuvent être placés que lors d'une interruption du spectacle ou en fonction de l'accessibilité dans la salle. Pour accéder à la salle, les retardataires doivent suivre les indications des hôtes et hôtesse, et les places numérotées ne sont plus garanties.

Attention, en raison de contraintes artistiques inhérentes à certains spectacles, il peut être impossible de faire entrer les retardataires.

La durée du spectacle pour les créations est variable et peut parfois être connue seulement quelques jours avant le spectacle.

ARTICLE 8 – ANNULATION

Aucune annulation n'est possible après le paiement des places par le client. En matière de spectacle, la jurisprudence considère que le rapport qui s'établit entre la salle de spectacle qui annonce un spectacle, indique le prix des places et l'heure de représentation et le public qui achète un billet, quel que soit ensuite le mode de paiement (espèces, chèque, carte de crédit, mandat), est un rapport contractuel. Dans ces conditions, ce n'est que si l'entreprise de spectacle ne remplit pas son obligation que le spectateur peut demander le remboursement ou contester le contrat auprès de la salle de spectacle.

La SEMEC se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, *la SEMEC* se réserve le droit d'annuler toute représentation qui ne pourrait avoir lieu si des cas fortuits ou des cas de force majeure les y contraignaient tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) intempéries, grèves, incendie, dégât des eaux, maladie d'un interprète etc. Dans une telle hypothèse *la SEMEC* proposerait une autre date de représentation ou à défaut le remboursement du billet.

ANNULATION D'UN SPECTACLE DU FAIT DE L'ORGANISATEUR SANS REPORT

Si un spectacle est annulé, les demandes de remboursement de places peuvent être adressée à la SEMEC dans un délai maximum de **3 mois** après la date à laquelle le spectacle aurait dû se dérouler.

REPORT D'UN SPECTACLE

Si un spectacle fait l'objet d'un report à une nouvelle date de représentation (délai supérieur à 24h), hormis exception, les billets restent valables sur la nouvelle représentation.

Les personnes qui ne pourront pas venir sur cette nouvelle date, pourront se faire rembourser en adressant leurs demandes au plus tard 24h avant la nouvelle date de représentation. Passé cette date, aucun remboursement ne sera possible.

Le remboursement des places en cas de contamination au Covid est accepté si la date de représentation est comprise dans la période d'isolement exigée selon les directives gouvernementales en vigueur. Un justificatif de contamination doit impérativement être adressé au plus tard le jour 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.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le client.

ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question, notre service billetterie est à votre disposition :

1. Téléphone: 04 92 98 62 77 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 10 heures à 18 heures.
2. Courrier : SEMEC Billetterie La Croisette CS 30051 – 06414 Cannes cedex
3. Formulaire mail: Contactez-nous par courriel : billetterie@palaisdesfestivals.com

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Toute contestation concernant la démarche d'achat en ligne, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au plus tard le soir de la représentation à l'adresse suivante :

SEMEC Billetterie La Croisette CS 30051 – 06414 Cannes cedex

Toutes autres contestations doivent être formulées le soir de la représentation directement auprès de la salle proposant le spectacle.

La SEMEC 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 aux lieux de spectacles.

Les billets ne donnent aucun droit à un enregistrement du spectacle. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographiquement est strictement interdit. La SEMEC Billetterie La Croisette CS 30051 – 06414 Cannes cedex se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.