

**Conditions générales de vente en ligne  
de billets dans le cadre de la programmation  
« Les Belles soirées feyzinoises »  
en date du 1 juillet 2024**

**Préambule**

Toute commande d'un billet passée sur le site [www.ville-feyzin.fr](http://www.ville-feyzin.fr) sera exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente, que nous vous recommandons de lire attentivement.

**Article 1 : Acceptation des présentes conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente à distance de billets à partir du site [www.ville-feyzin.fr](http://www.ville-feyzin.fr)

TROOV RDV est commissionnaire pour la vente des billets des spectacles organisés dans le cadre de la programmation « Les Belles soirées feyzinoises ».

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation des conditions générales entière et irrévocable sans exception.

La Ville de Feyzin se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

**Article 2 : Billets proposés à la vente**

***2.1 Prestations auxquelles les billets ouvrent droit***

Les billets donnent droit à l'accès à la salle de spectacle du Centre Léonard de Vinci pour le spectacle choisi, programmé par la Ville de Feyzin dans le cadre de la programmation « Les Belles soirées feyzinoises ».

## **2.2 Durée de validité des billets délivrés, annulation**

Chaque billet délivré n'est valable que pour le spectacle indiqué sur celui-ci.

## **2.3 Disponibilité des billets**

Une jauge de places est déterminée pour chacun des spectacles par la Ville de Feyzin.

Le Client est informé, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des billets souhaités.

## **Article 3 : Tarifs des prestations et prix de la commande**

Le site propose plusieurs tarifs.

Les tarifs des billets par réservation sont les suivants :

- Plein tarif extérieurs : 20 €
- Tarif Feyzinois : 15 €
- Tarifs - de 18 ans, étudiants, demandeurs d'emploi et RSA : 12 :€
- Tarif - de 12 ans : 6 €

Le prix total lors de la validation de la commande est le prix définitif, toutes taxes comprises et frais de gestion inclus. Il est repris dans l'e-mail de confirmation de paiement que le client reçoit par email. Les tarifs et le prix total de la commande sont indiqués en euros.

La Ville de Feyzin se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

## **Article 4 : Commande et confirmation**

La procédure de passation de commande en ligne comporte plusieurs étapes à partir du site internet [www.ville-feyzin.fr](http://www.ville-feyzin.fr), par une redirection vers le site de TROOV RDV commissionnaire pour le compte de la Ville de Feyzin.

Après avoir vérifié sa commande et pris connaissance des présentes conditions générales de vente, le Client effectue alors le paiement en ligne de sa commande.

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée.

Tout paiement de la commande par le Client constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause.

Le Client reçoit un e-mail de confirmation de commande. Un QRCODE est présent en bas du mail et devra être présenté aux agents d'accueil à l'entrée du Centre Léonard de Vinci pour valider l'entrée.

Le Client reçoit aussi un mail de confirmation de paiement par la plateforme de paiement en ligne Stripe via notre prestataire TROOV RDV.

## **Article 5 : Modalités de règlement**

### ***5.1 Modalités de règlement***

Le paiement de sa réservation par le Client s'effectue exclusivement en euros et par carte bancaire.

Les cartes acceptées sont les suivantes : CARTE BLEUE, VISA, EUROCARD et MASTERCARD.

### ***5.2 Opération de paiement***

Le compte bancaire du Client est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement. En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

### ***5.3 Facture***

Le Client reçoit une confirmation de paiement qui fait office de facture.

### ***5.4 Sécurisation des paiements***

Le paiement par carte bancaire s'effectue via la plateforme de traitement des paiements en ligne sécurisés Stripe.

Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le Client ne transite via le site [www.ville-feyzin.fr](http://www.ville-feyzin.fr) ni par le site du partenaire gérant les réservations TROOV RDV et la Ville de Feyzin.

## **Article 6 : Modalités de délivrance des billets**

Le billet commandé est, au choix du Client :

- soit téléchargeable par le Client à partir de son compte, sous format PDF et imprimable sur papier A4 à partir d'une imprimante.
- soit téléchargé par le Client sous forme d'image sur son téléphone mobile depuis son compte Client.

## **Article 7 : Conditions d'utilisation des billets**

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du Centre Léonard de Vinci (au niveau de la billetterie). Ce contrôle consiste en un scannage du QRCODE inscrit sur le billet par les agents d'accueil présents. L'entrée est alors validée par l'agent si elle est conforme.

Le client bénéficiant d'un tarif préférentiel doit être en mesure de présenter, lors du contrôle de son billet, un document justifiant de son droit à réduction. A défaut, l'entrée pourra lui être refusée.

Ne seront acceptés que les billets possédant un QR CODE et des mentions parfaitement lisibles.

Il appartient au Client de s'assurer le jour du spectacle :

- en cas de billet imprimé : qu'il est bien imprimé et lisible en couleur ou en noir et blanc sur une feuille vierge de format A4, et qu'il comporte un QR CODE et des mentions parfaitement lisibles (spectacle, date du spectacle, les nom et prénom du spectateur). Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

- en cas de billet électronique : si le client présente son code de réservation sur son téléphone il doit s'assurer de son bon téléchargement au préalable pour ne pas ralentir l'entrée du Centre Léonard de Vinci. Si ce n'est pas le cas, il peut lui être demandé de quitter l'entrée du site et de s'y représenter une fois l'opération effectuée.

Une tolérance de 15 minutes au-delà du créneau d'arrivée sera exceptionnellement accordée. Si le retard dépasse 15 minutes, l'entrée sera conditionnée à l'accord de l'agent d'accueil. En cas de refus, aucun remboursement ne sera fait. Charge au Client de veiller à respecter l'heure de début du spectacle. L'ouverture des portes se fera 30 minutes avant le début du spectacle avec la possibilité pour le client d'acheter un billet sur place.

Le billet est uniquement valable pour le spectacle qui y est indiqué. Le billet doit être conservé jusqu'à la fin du spectacle.

Si le Client doit exceptionnellement sortir de la salle, il doit en avertir la billetterie avant sa sortie pour être autorisé à y entrer à nouveau. Il ne pourra y re-rentrer que sur une nouvelle présentation de ce billet.

### **Article 8 : Utilisation frauduleuse, perte, vol de billets**

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. Un ticket ne peut être cédé ou revendu à un autre Client que celui ayant fait la réservation.

Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

La Ville de Feyzin refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un QR CODE qui aurait déjà été scanné.

Un QR CODE ne peut être utilisé deux fois, en cas de tentative il sera identifié comme ayant déjà été validé, et rejeté.

En cas de perte ou vol de billet, la Ville de Feyzin ne peut être tenue responsable.

## **Article 9 : Annulation par le client**

Conformément à l'article L 121-28 du Code de la Consommation, l'achat d'un billet d'entrée au Centre Léonard de Vinci ne fait pas l'objet du droit légal de rétractation. Les billets achetés et non utilisés ne pourront donc pas être remboursés.

## **Article 10 : Annulation par l'organisateur**

Si un spectacle est reporté, les places achetées pour la date initiale restent valables pour la nouvelle date.

Si le client n'accepte pas celle-ci, il peut demander le remboursement sans frais de son billet en passant par la plateforme de paiement.

Si le spectacle prévu doit être annulé, alors les réservations seront annulées, et le Client sera prévenu par mail et SMS.

Dans ce cas uniquement le remboursement est automatique. Plus de 10 jours peuvent s'écouler avant qu'il n'apparaisse sur votre relevé bancaire. Si passé ce délai vous n'avez pas été remboursé veuillez contacter votre banque ou la Ville de Feyzin.

Dans ces cas, le Client est averti au plus tôt de l'annulation de la réservation ou du report du spectacle par mail et par SMS.

Il peut en savoir plus sur les causes de l'annulation en consultant le site [www.ville-feyzin.fr](http://www.ville-feyzin.fr) ou en téléphonant au 04 72 21 46 00.

## **Article 11 : Force majeure**

La Ville de Feyzin ne saurait être tenue responsable de toute annulation qui aurait pour origine un cas de force majeure extérieure. Une catastrophe naturelle, un événement climatique exceptionnel sont des cas de force majeure, si ces situations imprévisibles échappent au contrôle des personnes et sont par nature inévitables.

En cas de force majeure de type grève des transports par exemple empêchant le Client d'accéder au Centre Léonard de Vinci, la Ville de Feyzin ne pourra pas être tenue comme responsable et les billets ne seront pas remboursés.

## **Article 12 : Protection des données personnelles**

Lors de la passation de la commande, plusieurs données à caractère personnel sont demandées au Client (nom et le prénom du client, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone et date de naissance).

Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le billet.

Les données personnelles collectées sont traitées par la société TROOV RDV, au nom et pour le compte de la Ville de Feyzin dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Libertés ».

À tout moment le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concerne. Il pourra exercer ce droit auprès du Service Clients.

Pour retrouver la politique de confidentialité des données de la société TROOV RDV et le respect du RGPD : <https://troov.com/confidentiality>

Si des listes de réservations sont éditées en format papier par la Ville de Feyzin en cas de panne informatique au niveau de la billetterie par exemple, elles seront détruites après leur utilisation.

### **Article 13 : Intégralité des conditions générales**

Le Client et la Ville de Feyzin reconnaissent que les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité de l'accord conclu entre elles.

### **Article 14 : Règlement des litiges**

Les présentes Conditions générales, ainsi que toute commande passée par le Client sont régies par la loi française.

Toute réclamation doit être faite de manière appropriée en apportant la preuve du fait litigieux, en précisant le détail de votre insatisfaction ainsi que votre numéro de commande Client.

Toute réclamation doit être formulée auprès de la Ville de Feyzin, 18 rue de la Mairie, 69320 Feyzin.

La recherche d'un accord amiable sera privilégiée. L'intervention d'un médiateur pourra avoir lieu si nécessaire.

En cas de désaccord, le tribunal de justice de Lyon pourra être saisi.