

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le tnba – Théâtre national de Bordeaux Aquitaine propose la vente de places de spectacle et d'adhésions sur son site Internet.

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées sur le site Internet du tnba : <https://billetterie.tnba.org>. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. En cas de modification, les conditions applicables seront celles en vigueur au moment du règlement complet des billets.

L'achat de places de spectacle implique l'adhésion aux présentes conditions de vente.

## GENERALITES

Le tnba met en vente une quantité de places définie sur son site Internet. Le nombre de places est limité, hors adhésion, à 8 places par transaction. Au-delà, possibilité de contacter le service billetterie du tnba au 05 56 33 36 60.

Une confirmation d'achat, et le cas échéant, les billets électroniques sont envoyés par courrier électronique. Ce document, ainsi que les éventuels justificatifs de tarifs réduits, sont à présenter lors du retrait des billets à la billetterie.

## TARIFS ET REDUCTIONS

Le prix des places est indiqué en euros TTC. Le tarif applicable est celui mentionné dans nos supports de communication, au guichet du théâtre et sur notre site internet. Le tnba n'est pas lié par les majorations de prix qui peuvent être pratiquées par des intermédiaires. Seul le numéro de la place et la catégorie portés sur le billet émis sont pris en compte pour la détermination des places.

Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande. Il sera demandé aux bénéficiaires du tarif réduit un justificatif\* de moins de 3 mois ou une pièce d'identité.

\*tout document mentionnant la date de naissance pour les moins de 30 ans, un justificatif de moins de 3 mois de versement d'allocations ou de situation du Pôle emploi, la carte avantage MGEN, la carte Pass Sénior de la ville de Bordeaux, la carte Jeune Bordeaux Métropole, la carte CNRS, la carte du cours Florent de Bordeaux, la carte du Conservatoire de Bordeaux, la carte du Mouvement du 8 octobre de l'université de Bordeaux.

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

Le tarif adhérent Carte tnba est exclusivement réservé aux détenteurs de la carte. La Carte tnba est dématérialisée. Elle est nominative, personnelle et incessible. Elle n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Toute revente est interdite.

## **ACHAT EN TEMPS REEL**

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne est clôturé 60 minutes avant le début de la manifestation. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

## **PLACEMENT ET RETARDATAIRES**

Les salles ne sont pas numérotées, les spectateurs sont libres de leur emplacement dans la salle.

Les spectacles commencent à l'heure précise.

L'accessibilité à la salle ne sera possible aux spectateurs retardataires que si le spectacle le permet.

## **REMBOURSEMENT ET ANNULATION**

Les billets achetés ne peuvent être remboursés.

En cas d'annulation de la représentation de notre fait, les billets seront remboursés.

En cas d'interruption d'une représentation après la première moitié d'un spectacle, les billets ne pourront être ni repris, ni échangés pour une autre date, ni remboursés.

## **BOURSE AU BILLET**

La seule et unique plateforme officielle de revente de billet du tnba est <https://reelax-tickets.com/>. Il s'agit d'une plateforme sécurisée.

Il est possible de revendre et d'acheter votre billet au prix correspondant à votre tarif acheté sur billetterie.tnba.org sur des spectacles uniquement complets.

## **PAIEMENT SECURISE**

La commande de billets n'engage le tnba 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 du tnba sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé VERIFONE.

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 VERIFONE. 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 réseau ou sur le serveur du tnba.

## **DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et de la loi RGPD, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au tnba - Billetterie, BP 7, 33 032 Bordeaux Cedex ou par mail à [billetterie@tnba.org](mailto:billetterie@tnba.org)

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur <https://billetterie.tnba.org> sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au tnba 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, etc.), sur les traitements de vos données personnelles gérés par le tnba, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

BILLETTERIE DU TNBA  
par mail : [billetterie@tnba.org](mailto:billetterie@tnba.org)  
ou par courrier signé à :  
Place Pierre Renaudel  
BP 7  
33 800 Bordeaux

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).

## **PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La plateforme peut être amenée à collecter différentes données personnelles afin de permettre au tnba 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.

## **CARTE TNBA**

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

Ces différentes informations sont collectées conformément à l'intérêt légitime du tnba afin de pouvoir créer et gérer votre carte tnba, obtenir des informations statistiques sur les adhérents du tnba et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de relation au public et afin de vous fournir

des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de documents par voie postale, etc.).

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires, le tnba ne sera pas en mesure de vous fournir ces services proposés et vous ne serez pas autorisé à souscrire votre carte tnba.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en contactant le tnba à l'adresse indiquée en préambule de la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

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

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 transactions (billets, adhésions) 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, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à l'intérêt légitime du tnba afin de pouvoir créer et gérer votre compte client, obtenir des informations statistiques sur les spectateurs tnba et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de relation au public et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de documents par voie postale, etc.).

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires, le tnba ne sera pas en mesure de vous fournir ce service et vous ne serez pas autorisé à créer de compte client sur la plateforme du tnba.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en contactant le tnba à l'adresse indiquée en préambule de la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

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.

## LISTES DE DIFFUSION

La plateforme billetterie du tnba gère les listes de diffusion suivantes :

- *Newsletter générale* : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les spectacles, événements, activités proposés par le tnba.
- *Campagne ciblée* : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur un spectacle en particulier en fonction de vos achats passés.

En cochant la ou les cases correspondantes sur les différents formulaires du tnba, vous donnez votre consentement afin que le tnba puisse 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 Supersoniks.

## 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 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 VERIFONE 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 transactionnelles  
Afin d'optimiser la délivrabilité des e-mails transactionnels du tnba (envoi de billets et adhésions, confirmation de création de compte, etc.) et en utilisant la plateforme de routage d'e-mails SendInblue.

- 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 et dans le cas où les billets vendus sur la plateforme du tnba sont contrôlés par un autre système.

- Dans le cadre d'analyses ou d'étude des ventes, des clients et adhérents du tnba  
Dans le cadre de la relation au public et de la gestion d'activité, le tnba peut être amené à effectuer des traitements automatisés (profilage) ou semi-automatisés (requêtage)

sur les données collectées à des fins d'étude statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'information ou d'offres commerciales sur ses activités.

Dans ce cadre, vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en contactant le tnba à l'adresse indiquée en préambule de la POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

- Dans le cadre de l'analyse d'audience sur la plateforme du tnba  
Voir chapitre GESTION DES COOKIES.

## **DUREE DE CONSERVATION**

Le tnba conservera vos informations personnelles sur ses 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 l'activité commerciale du tnba.

Ainsi, un compte client sans aucune activité constatée au-delà de 3 ans pourra être fermé et ses données anonymisées.

## **GESTION DES COOKIES**

La billetterie intègre un seul type de cookie 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 le « préférence cookie ».

## **RESPONSABILITES**

Les billets ou la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés au moment où ils sont délivrés par notre personnel.

Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Tout enregistrement du spectacle, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique ou numérique, est strictement interdit.

La consommation de toutes denrées alimentaires ou boissons est interdite dans les salles.

## **DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les ventes visées aux présentes sont soumises à la loi française. En cas de litige les tribunaux de Bordeaux sont seuls compétents.

## **MENTIONS LEGALES**

tnba - Théâtre national de Bordeaux Aquitaine

Siège social : 3, place Pierre Renaudel BP 7 33800 Bordeaux Cedex

Directrice : Fanny de Chaillé

Editeur de la solution BILLETTERIE :

SARL SUPERSONIKS – 22, rue Bretonneau 37000 Tours

Hébergeur du site [billetterie.tnba.org](http://billetterie.tnba.org)

Infomaniak, rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève, Suisse.