EPSILON MUSIQUE

Conditions Générales de Vente

Billetterie des Concerts en famille et des Concerts scolaires

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent l'achat de billets pour les concerts organisés par le Centre de Musique Epsilon (« Epsilon Musique », « l'Organisateur »), association loi 1901, dans le cadre de ses Concerts en famille et de ses Concerts scolaires.

Elles se composent de deux parties :

- Partie 1 — Conditions Générales de Vente de la billetterie en ligne Billetweb, éditée par la société Trustweb, prestataire technique de billetterie d'Epsilon Musique ;
- Partie 2 — Conditions particulières de l'Organisateur, propres à Epsilon Musique, qui précisent le lieu, les horaires, les tarifs et les modalités de règlement applicables aux Concerts en famille et aux Concerts scolaires.

En cas de contradiction entre les deux parties sur un point relatif au déroulement de l'Evénement, les Conditions particulières de l'Organisateur (Partie 2) prévalent, conformément à la faculté ouverte à l'Organisateur par l'Article 1 des Conditions Générales de Vente de Billetweb.

PARTIE 1 — CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA BILLETTERIE BILLETWEB

Article 1 — Objet

Billetweb est une solution de billetterie (« la Billetterie ») éditée par la société Trustweb (« la Société » ou « Billetweb »). Cette Billetterie permet à Epsilon Musique (« l'Organisateur »), pour ses Concerts en famille et ses Concerts scolaires (« les Evénements »), de mettre en vente ses billets (« les Billets ») sur le site www.billetweb.fr (« le Site »). Les acquéreurs de ces Billets sont désignés ci-après « les Acheteurs ». Les détenteurs et utilisateurs des Billets sont dénommés « les Participants ».

Les présentes conditions générales s'appliquent à tout achat de Billet réalisé auprès d'Epsilon Musique par l'intermédiaire de la Billetterie. Billetweb agit en tant que revendeur au stade de la commercialisation des Billets, sans jamais intervenir dans l'organisation de l'Evénement. Epsilon Musique est donc pleinement responsable du déroulement de l'Evénement. La Partie 2 des présentes précise les conditions propres à la tenue des Concerts en famille et des Concerts scolaires.

Article 2 — Tarifs

Les tarifs des Billets sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sauf mention contraire.

Epsilon Musique dispose d'un droit de modification des différents tarifs durant la période de vente ; la facturation, opérée par Billetweb, est réalisée sur la base des prix en vigueur au moment de la création de la commande par l'Acheteur. Les tarifs applicables aux Concerts en famille et aux Concerts scolaires sont précisés à l'Article 4 de la Partie 2.

Article 3 – Disponibilité

La Billetterie informe l'Acheteur en temps réel de la disponibilité des places lors de la passation de sa commande. Si certains Billets ne sont plus disponibles entre le début et la fin de la commande, le système en informe l'Acheteur, qui peut vérifier le contenu de sa commande avant validation et paiement.

Article 4 – Placement

Pour l'ensemble des concerts organisés par Epsilon Musique, les places sont numérotées. Le placement est systématique : lors de la réservation, l'Acheteur choisit lui-même son siège sur le plan de salle proposé par la Billetterie, au sein de la zone tarifaire correspondant au Billet sélectionné (voir Article 4 de la Partie 2). Le numéro de siège ainsi attribué figure sur le Billet et conditionne l'accès à la place correspondante. Le plan de salle affiché a valeur contractuelle quant à l'emplacement de la place réservée.

Article 5 – Données personnelles

5.1 Responsable de traitement

Les données personnelles collectées lors de la commande sont traitées par Trustweb SASU (Billetweb), éditrice de la plateforme. Certaines données sont également transmises à Epsilon Musique afin de permettre la gestion de la réservation (billetterie familiale, décompte élèves/accompagnateurs pour les Concerts scolaires, envoi d'informations pratiques). Billetweb et Epsilon Musique peuvent être considérés comme responsables conjoints ou responsable/sous-traitant selon la finalité du traitement.

5.2 Données collectées

- Données d'identification et de contact : nom, prénom, adresse e-mail de l'Acheteur et des Participants.
- Données de commande : détails de la réservation, billets achetés, informations de paiement (hors numéro de carte bancaire, traité directement par le prestataire de paiement).
- Données complémentaires : celles éventuellement demandées par Epsilon Musique (par ex. établissement scolaire, niveau de classe et nombre d'accompagnateurs pour les Concerts scolaires ; options de goûter ou de produits dérivés pour les Concerts en famille).

5.3 Finalités et bases légales du traitement

- Exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD) : traitement de la commande, émission des billets, communication en cas de problème.

- Obligations légales (art. 6.1.c RGPD) : facturation, lutte contre la fraude, conservation comptable.
- Intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD) : sécurité de la billetterie, prévention des fraudes, amélioration des services.
- Consentement (art. 6.1.a RGPD) : réception d'informations commerciales ou inscription à la newsletter d'Epsilon Musique, le cas échéant.

5.4 Destinataires

Les données sont accessibles aux services internes de Billetweb chargés de l'exécution du contrat, à Epsilon Musique pour l'événement concerné, ainsi qu'aux prestataires techniques et partenaires de paiement agissant en qualité de sous-traitants.

5.5 Durée de conservation

- Données liées aux commandes et à la facturation : 10 ans (obligation légale).
- Données collectées par Epsilon Musique : durée définie par Epsilon Musique, puis suppression ou anonymisation.

5.6 Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, l'Acheteur et les Participants disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité de leurs données, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Pour exercer ces droits auprès de Billetweb : dpo [at] billetweb.fr ou Trustweb SASU – 14 rue Ernest Psichari, 75007 Paris. Pour exercer ces droits auprès d'Epsilon Musique, l'Acheteur peut utiliser les coordonnées de contact figurant sur la page de vente des Billets.

5.7 Sécurité des données

Billetweb met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données contre toute perte, destruction, altération, accès ou divulgation non autorisée.

Article 6 – Paiement

La validation de la commande implique l'obligation, pour l'Acheteur, de payer le prix indiqué. Un seul mode de règlement est autorisé par commande.

6.1 Paiement par carte bancaire

Le règlement s'effectue par carte bancaire (Carte Bleue, VISA, EUROCARD, MASTERCARD), traité par le partenaire bancaire de Billetweb, dont les coordonnées figurent sur la page « mentions légales » du Site. Le paiement peut avoir recours au système 3D Secure destiné à limiter la fraude.

Une fois la transaction validée par la banque, le compte de l'Acheteur est débité du montant de la commande et une confirmation de commande est adressée par e-mail, permettant le téléchargement d'une facture. En cas d'invalidation du paiement par la banque après émission du Billet ou de la commande, celui-ci ou celle-ci est invalidé(e) et ne permet plus l'accès à l'Evénement.

Les échanges avec le Site sont sécurisés par chiffrement SSL. Les coordonnées bancaires de l'Acheteur ne sont pas conservées par le système.

6.2 Paiement en plusieurs fois – Concerts scolaires

Pour les Concerts scolaires, le règlement s'effectue exclusivement sur la Billetterie en ligne, par carte bancaire, en deux fois : un acompte de 40 % est prélevé dès la réservation, le solde restant dû étant directement débité sur la carte bancaire utilisée 15 jours avant le concert. Ce paiement en plusieurs fois engage l'établissement réservataire sur l'intégralité des paiements ; la non-réalisation d'un des prélèvements invalide le ou les Billets concernés et n'autorise aucun remboursement. L'Acheteur est seul responsable du bon paiement de l'intégralité des échéances.

Article 7 – Confirmation de commande

Dès que la commande est payée, un message de confirmation est affiché et un e-mail de confirmation contenant les Billets est immédiatement envoyé. Il appartient à l'Acheteur de vérifier la bonne réception des Billets ; certains fournisseurs de messagerie peuvent en retarder la livraison. En l'absence de réception après plusieurs heures, l'Acheteur est invité à contacter Epsilon Musique ou le service client de Billetweb. La non-réception de la commande n'entraîne pas l'invalidité de celle-ci.

Article 8 – Émission et conditions d'utilisation des Billets

8.1 Livraison

Les Billets électroniques, ou un lien permettant de les télécharger, sont envoyés sur la messagerie électronique de l'Acheteur après chaque commande.

8.2 Caractéristiques

Conformément à la réglementation, chaque Billet comporte, sous forme apparente ou codée : l'identification d'Epsilon Musique, le nom de l'Evénement (Concert en famille ou Concert scolaire), le nom du tarif, le prix payé par l'Acheteur, ainsi que le numéro unique d'identification du Billet et de la commande.

8.3 Support

Le Billet doit être imprimé en noir et blanc ou en couleur, sur papier A4 blanc et vierge, en parfait état d'intégrité et de lisibilité ; un Billet endommagé ou illisible n'est pas considéré comme valable. La présentation d'un Billet sur support numérique (tablette, smartphone) est acceptée à l'entrée du Château Théâtre Descas. Le Participant demeure responsable d'être en mesure de présenter son Billet à l'entrée de la manifestation. Il ne sera remis aucun duplicata autre que le Billet initial.

8.4 Unicité

Un Billet ne peut être utilisé qu'une seule fois pour accéder à l'Evénement. En cas de perte, vol ou duplication, seule la première personne à présenter le Billet est admise ; un

Billet déjà utilisé ne peut donner lieu à aucun remboursement. Le Billet n'est valable que pour le lieu, la date et l'horaire auxquels il correspond, et doit être conservé jusqu'à la fin de l'Evénement.

Le Billet peut être nominatif, notamment pour les Concerts scolaires (identification de l'établissement et du groupe). Les Billets nominatifs demeurent personnels et incessibles, sauf autorisation expresse et préalable d'Epsilon Musique. La reproduction, la duplication ou la contrefaçon des Billets sont prohibées.

8.5 Contrôle

Epsilon Musique est libre de contrôler la validité des Billets à l'entrée du Château Théâtre Descas. L'accès peut être refusé à un Participant présentant un Billet déjà utilisé.

8.6 Justificatif

Epsilon Musique peut demander la présentation de justificatifs complémentaires lors de l'accès à l'Evénement (par exemple, pour les Concerts scolaires, la liste des élèves et accompagnateurs de l'établissement). Ces éventuels justificatifs sont communiqués au préalable via l'e-mail de confirmation de commande et les indications figurant sur le Billet.

Article 9 – Remboursement

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, les Billets ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation : toute commande est ferme et définitive. L'Acheteur reconnaît et accepte expressément qu'il ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation.

Un Billet ne peut être remboursé, même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé. Seules une annulation ou une modification substantielle du concert par Epsilon Musique donnent lieu à un remboursement. Epsilon Musique peut demander à Billetweb, en sa qualité de vendeur des Billets, de procéder au remboursement d'un Acheteur ; le remboursement n'intervient qu'en faveur de l'acquéreur initial, et aucun frais annexe (options, goûter, produits dérivés déjà consommés, etc.) n'est remboursé au-delà du prix du Billet. Toute décision d'annulation, de report ou de modification d'un concert relève de la seule responsabilité d'Epsilon Musique.

Article 10 – Service client

Pour toute demande relative à l'Evénement ou aux conditions d'accès (lieu, horaires, accompagnateurs, options), l'Acheteur s'adresse à Epsilon Musique, dont les coordonnées figurent sur la page de vente des Billets. Si la demande ne peut être satisfaite, Epsilon Musique prend contact avec Billetweb.

Pour toute demande technique relative à la Billetterie ou à la commercialisation, l'Acheteur peut contacter Billetweb depuis les moyens mis à disposition sur son site internet. En cas de litige ou de défaut de réponse d'Epsilon Musique, l'Acheteur peut

contacter Billetweb, qui se chargera de solliciter Epsilon Musique en vue d'une résolution amiable.

À défaut de réponse ou de satisfaction dans un délai de deux mois après réclamation auprès de Billetweb, l'Acheteur peut saisir le médiateur MCP Médiation, conformément aux articles L611-1 et R612-1 et suivants du Code de la consommation : en ligne sur www.mcpmediation.org, ou par courrier à Médiation de la Consommation & Patrimoine – 12 Square Desnouettes – 75015 Paris.

Article 11 – Droit applicable

Le droit applicable est le droit français. Conformément aux articles L221-1 et suivants du Code de la consommation, Billetweb est responsable de plein droit, à l'égard du consommateur, de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, et notamment de la transmission du Billet.

Billetweb ne saurait toutefois être tenu responsable du déroulement de l'Evénement ni de l'exécution des obligations d'Epsilon Musique durant celui-ci. L'Evénement se déroule sous la seule responsabilité d'Epsilon Musique ; la responsabilité de Billetweb ne saurait être engagée en cas d'annulation, de report, de modification du concert ou de tout autre incident survenant durant l'Evénement.

Article 12 – Acceptation des conditions générales

L'Acheteur déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente (Partie 1) ainsi que les Conditions particulières de l'Organisateur (Partie 2). Les données de connexion et de transaction conservées par Billetweb font foi.

Article 13 – Mentions légales de Billetweb

Billetweb est une solution éditée par Trustweb SASU, société au capital de 25 000 €.

- Numéro d'immatriculation : 800 575 045 R.C.S. Paris
- SIRET : 800 575 045 00011
- N° TVA : FR06800575045
- Adresse : 14 rue Ernest Psichari, 75007 Paris
- Téléphone : 01 86 95 93 60
- Email : contact [at] billetweb.fr
- Directeur de la publication : T. Gurliat
- Hébergeur : Amazon Web Services EMEA SARL – 38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg

PARTIE 2 – CONDITIONS PARTICULIÈRES DE L'ORGANISATEUR – EPSILON MUSIQUE

Les présentes conditions particulières précisent, pour les Concerts en famille et les Concerts scolaires organisés par Epsilon Musique, les informations pratiques et tarifaires complémentaires aux Conditions Générales de Vente de la Billetterie (Partie 1).

Article 1 – Nous trouver : lieu et accès

Les Concerts en famille et les Concerts scolaires se déroulent au Château Théâtre Descas, 5 quai de Paludate, 33800 Bordeaux – un cadre patrimonial exceptionnel au cœur de la ville, à deux pas de la gare Saint-Jean.

En transports en commun

Le lieu est idéalement desservi par le réseau TBM :

- Tramway : lignes C et D, arrêt Sainte-Croix (quelques minutes à pied)
- Bus : lignes 20, 31 et G, arrêt Sainte-Croix / Peyronnet

En voiture

Depuis la rocade (sortie Quais Rive Gauche), comptez environ 10 minutes depuis le centre-ville. Le parking Parcub Paludate (550 places) se trouve à 300 mètres du Château Descas ; d'autres parkings à proximité (Duburg, André Meunier) complètent l'offre de stationnement.

Article 2 – Durée des concerts et ouverture de salle

Chaque Concert en famille dure en moyenne 60 minutes ; comptez 45 minutes pour un Concert scolaire.

L'ouverture de salle se fait 30 minutes avant le début du concert, sauf animation spéciale programmée en amont (atelier maquillage, etc.), auquel cas l'accueil est avancé en conséquence.

Il est conseillé d'arriver dès l'ouverture des portes pour profiter pleinement de la venue, notamment lorsque des animations sont proposées avant le concert.

Article 3 – Goûter enfant (Concerts en famille)

Le goûter enfant des Concerts en famille est offert et inclus dans le prix du billet. Il est servi après le concert, sauf pour les séances à 18h45, où il est proposé avant le début du spectacle.

Article 4 – Tarifs et placement

Concerts en famille

La billetterie des Concerts en famille comprend 3 catégories de prix de billet, présentées lors de la réservation en ligne. Pour chaque catégorie, les places sont numérotées et choisies par l'Acheteur sur le plan de salle, conformément à l'Article 4 de la Partie 1.

Concerts scolaires

- Tarif unique élève : 10 € par élève
- Gratuit pour les enseignants et les accompagnateurs adultes

Le nombre d'accompagnateurs par classe est conforme aux règles en vigueur de l'Éducation nationale. Comme pour les Concerts en famille, les places sont numérotées et choisies sur le plan de salle lors de la réservation.

Article 5 – Modalités de règlement des Concerts scolaires

Le règlement des Concerts scolaires se fait exclusivement sur la Billetterie en ligne d'Epsilon Musique, par carte bancaire, en deux temps :

- Un acompte de 40 % est prélevé dès la réservation ;
- Le solde restant dû est directement débité sur la carte bancaire utilisée, 15 jours avant le concert.

Ces modalités sont détaillées à l'Article 6.2 de la Partie 1 des présentes Conditions Générales de Vente.