

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Stereolux est le nom de la salle de spectacle administrée par l'Association SONGO. C'est également le nom de sa proposition culturelle et l'enseigne qui désigne l'association SONGO.

L'association SONGO est une association Loi 1901 - Numéro SIRET : 409 104 007 00029 - Code NAF : 9001Z -TVA intracommunautaire FR36 409 104 007- ayant son siège social au 4 Bd Léon Bureau, 44200 NANTES, et est représentée par son Président, Monsieur Laurent Mareschal.

PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de Stereolux / stereolux.org par le client implique son acceptation sans réserve aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les réservations, achats de billets de spectacles ou événements culturels, achats de cartes d'abonnement à la salle de spectacle Stereolux et achat de bons cadeaux Stereolux.

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 ou de la confirmation écrite des conditions de la réservation adressée au client par Stereolux.

La réservation ou l'achat de spectacle, de carte Stereolux, de bon cadeau ou d'activité implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions de vente et au règlement intérieur de l'établissement, [consultable en ligne ici](#) et aux guichets sur place.

Les billets de spectacle, cartes Stereolux et bons cadeau peuvent être achetés :

- Au guichet de Stereolux ou par téléphone aux horaires d'ouverture de la structure,
- Sur la billetterie en ligne de stereolux.org

BILLETTERIE

Stereolux se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de places en vente, ainsi que le tarif applicable à tout moment, et ce sans préavis.

Les billets de spectacle demeurent la propriété de Stereolux jusqu'à l'enregistrement complet et définitif du paiement.

Le prix des billets, abonnements, bons cadeaux et prestations s'entend en euros, toutes taxes comprises. Des frais correspondant au traitement électronique de la commande et à la commission pour paiement par carte bancaire sont versés aux prestataires correspondants et assurés en totalité par Stereolux. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

La vente de billet en prévente proposée sur le site de vente en ligne stereolux.org est, sauf exception, clôturée 30 minutes avant le début de la manifestation. L'acheteur·euse est informé·e, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

Principaux tarifs disponibles en ligne :

- Prévente, plein, unique, normal : tarif applicable par défaut lors d'une réservation.
- Carte Stereolux, Carte Stereolux - offre 1=2, ou Carte Stereolux - Invitation : s'adresse aux détenteur·rices d'une carte Stereolux en cours de validité lors de leur achat. La réservation par l'un de ces tarifs induit la détention d'une carte en cours de validité le soir du spectacle ou de l'activité.

- Abonné·e partenaire : s'adresse aux détenteur·rices d'une carte d'abonnement à l'une de nos salles partenaires mentionnées en cours de validité.
- Étudiant·es, moins de 26 ans : s'adresse aux étudiant·es de l'enseignement supérieur et aux personnes de moins de 26 ans au moment de l'achat du billet.
- Autres tarifs en ligne en fonction d'opérations ou activités spéciales.

Tarifs non disponibles en ligne, et réservables auprès de la billetterie :

- Réduit : ouvert aux abonné·es des salles (SMAC) de la région, aux groupes constitués de 10 personnes et plus, aux enfants âgés de 6 à 11 ans, sur les productions Stereolux hors programmation jeune public.
- Exonéré : ouvert aux enfants âgés de 3 à 5 ans, sur les productions Stereolux hors programmation jeune public.

Les tarifs réduits et exonérés sont proposés dans les conditions suivantes : ils sont proposés dans la limite des places disponibles, doivent impérativement être réservés avant le jour du spectacle, et sur présentation d'un justificatif. Ils ne peuvent être accordés sur des événements déjà complets.

- Stereolidaire : réservé aux personnes accompagnées par les structures et relais sociaux bénéficiaires du dispositif.

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).

Les billets de spectacles réservés auprès du guichet de la billetterie sur place sont remis immédiatement au client ou à la cliente.

Les billets achetés en ligne sur stereolux.org sont disponibles directement dans le compte client de l'acheteur·se si celui-ci a été créé. En cas d'achat rapide (sans connexion ou création de compte), les billets sont envoyés ou téléchargeables via e-mail. Les billets de spectacles achetés par téléphone sont envoyés par e-mail.

Chaque billet doit être imprimé ou présenté sur écran lors du contrôle d'accès, assorti du justificatif de réduction le cas échéant.

Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'évènement pour lequel ils sont valables.

Concernant les billets imprimés par l'acheteur·se, les informations figurant sur le billet ainsi que le code barre ou QR code doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas acceptés et non valables. Ils ne pourront en aucun cas faire l'objet d'un remboursement. L'acheteur·se devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.

Un billet est uniquement valable pour la manifestation à laquelle il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle, le lieu de la manifestation, la date de la manifestation, l'heure de la manifestation.

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré.

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins.

Stereolux se réserve le droit de refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement à un détenteur d'une impression du billet imprimable.

La bourse officielle et sécurisée de Stereolux est gérée par son partenaire Reelax Tickets. La revente et l'achat de billets est possible sur les événements complets commercialisés par Stereolux.

La revente des billets achetés auprès de Stereolux est possible et tolérée dès lors qu'elle reste occasionnelle, qu'elle ne relève pas d'une démarche spéculative, et reste limitée à la valeur faciale des billets. La revente à un tarif supérieur à la valeur faciale des billets édités par Stereolux est interdite (loi du 27 juin 1919).

Stereolux ne saurait être tenu responsable, en cas de revente, de l'authenticité du billet ou de

modification de prix. La revente est une action effectuée par deux personnes engageant uniquement leurs personnes morales.

En cas d'achat à la revente d'un billet ayant fait l'objet d'un tarif réduit, la personne en possession du billet au moment du contrôle du billet devra pouvoir fournir un justificatif en cours de validité justifiant l'obtention du tarif réduit.

REMBOURSEMENT

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles, cartes d'abonnement aux spectacles diffusés ou produits par Stereolux, et les bons cadeaux ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Les produits achetés sur la billetterie ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré.

En cas de modification de la représentation du fait de l'organisateur, vous trouverez ci-dessous notre procédure de remboursement :

En cas d'annulation d'une manifestation, les billets achetés de Stereolux seront remboursés automatiquement, 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 cours de validité afin de pouvoir procéder au remboursement automatique.

Dans le cas contraire, nous vous invitons à prendre contact avec Stereolux avec vos coordonnées bancaires afin de régulariser la situation dans un délai maximum de deux mois après la date initialement prévue du spectacle correspondant au paiement.

Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de report ou modification de la manifestation, vous recevez une information par email vous indiquant la marche à suivre si vous souhaitez vous faire rembourser, ainsi que le délai dont vous disposez pour nous transmettre votre demande de remboursement complète via un formulaire de remboursement.

Une tolérance pourra être appliquée pour les demandes retardataires dans un délai maximum de deux mois à compter de la date initiale de l'événement

Passé ce délai, aucun remboursement ne sera effectué.

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.

ABONNEMENT

La carte d'abonnement Stereolux donne accès aux tarifs abonné-e Carte Stereolux, Carte Stereolux - offre 1=2, ou Carte Stereolux – Invitation, et autres offres à destination des abonné-es. La carte Stereolux est valable un an de date à date, à compter de la date d'achat. La période de validité de l'abonnement ne peut être modifiée.

Les tarifs réduits applicables sont détaillés sur le site web stereolux.org et sont soumis à la transmission d'un justificatif valide, en ligne ou au guichet. En cas de justificatif invalide, un nouveau justificatif sera demandé ou bien la transaction sera annulée et l'abonnement invalidé.

Pour tout achat d'une carte d'abonnement sur le site de vente en ligne stereolux.org, le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

La carte d'abonnement est nominative, personnelle et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

BON CADEAU

Le bon cadeau est un moyen de paiement : il permet l'achat d'abonnement(s) carte Stereolux et de place(s) de spectacles programmés par Stereolux, dans la limite des places disponibles au moment de l'utilisation du bon cadeau.

Les bons cadeaux sont cumulables.

Lors de la conversion d'un bon en place(s) de spectacle ou abonnement :

- Si le montant de la commande est supérieur au bon cadeau : l'utilisateur du bon cadeau pourra compléter le coût avec tout autre mode de paiement accepté par Stereolux.
- Si le montant de la commande est inférieur au bon cadeau : Le solde du bon cadeau restera disponible sous forme d'avoir pour d'autres achats. La fin de validité de l'avoir sera identique à celle du bon cadeau à sa date d'achat.

De quelque manière que ce soit, aucun remboursement ne sera effectué dans l'hypothèse où le bon cadeau n'ait pas été utilisé par le bénéficiaire dans sa durée de validité, pour quelle que raison que ce soit et aucun remboursement des avoirs disponibles sur le bon cadeau ne pourra être effectué.

Lors de la conversion d'un bon cadeau en place(s) de spectacle ou en abonnement, les conditions générales de ventes s'appliquent aux billets ou abonnements.

HORAIRES ET ACCÈS AUX REPRÉSENTATIONS

Sauf mention contraire, l'ouverture des portes avant les spectacles s'effectue 30 minutes avant l'horaire indiqué sur les billets. Lors du contrôle de ce billet, il peut vous être demandé de produire un justificatif d'identité, de vous soumettre à une palpation de sécurité et de déposer tout objet non autorisé à la consigne de l'établissement. Le refus de se soumettre à de tels contrôles ne saurait en aucun cas ouvrir le droit au remboursement des billets ou prestations réservés.

Stereolux dispose d'une licence de débit de boisson de seconde catégorie, de ce fait, les mineur-es de moins de 16 ans non accompagnés d'un-e adulte se verront refuser l'entrée.

Les spectacles format "soirée électro" 22h - 4h sont strictement interdites aux personnes mineures, sauf mention contraire.

PAIEMENT SÉCURISÉ

Seule la réception du paiement engage Stereolux à fournir les billets et prestations commandés. Le paiement en ligne s'effectue uniquement par carte bancaire ou avec un bon cadeau Stereolux. Les informations fournies lors de la saisie des coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage pour protéger toutes les données sensibles lors du paiement.

La transaction du paiement en ligne est assurée via un serveur sécurisé SSL de la BFCC. En aucun cas les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le réseau ou sur le serveur de Stereolux.

DONNÉES PERSONNELLES ET POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Stereolux est susceptible de traiter vos informations personnelles afin de vous fournir le ou les services demandés. Cette collecte est effectuée via une série de formulaires renseignés directement par vos soins. Ces informations et données sont nécessaires à la gestion de toute commande et à la relation client.

Conformément à la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, Stereolux vous informe que concernant vos réservations en ligne, vous bénéficiez d'un droit d'accès et

de rectification, d'un droit d'opposition pour motifs légitimes, d'un droit à l'effacement et à la limitation de vos données personnelles, ou encore du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès, ainsi que d'un droit à la récupération de vos données et d'un droit à leur portabilité dans les cas prévus par la loi.

Pour toute réclamation, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle nationale compétente en matière de protection des données personnelles, à savoir la Commission Nationale Informatique et Libertés (la « CNIL ») à laquelle vous pouvez adresser une demande par voie électronique en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>.

Le correspondant à la protection des données personnelles est l'association SONGO :
4 boulevard Léon Bureau
44200 NANTES
Email : info@stereolux.org

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).

Nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité exhaustive, disponible à l'adresse suivante : <https://stereolux.org/politique-de-confidentialite>

PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL :

Compte client / achat sans compte

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, vous avez le choix entre 2 procédures.

La création de compte vous permet de finaliser l'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, abonnements) 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, genre, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre compte client, obtenir des informations statistiques sur nos client·es et, le cas échéant faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires.

En cas d'absence de fourniture de ces données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ce service et ne serez pas autorisé·es à créer de compte client sur notre plateforme.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre politique de confidentialité.

Si vous ne souhaitez pas créer de compte client ou ne souhaitez pas communiquer ces différentes données, vous pouvez opter pour un Achat sans compte. 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, code postal, téléphone. Le code postal est une information utilisée à des fins de statistiques.

Billets nominatifs

Certains billets peuvent être nominatifs. En fournissant ces données (nom et prénom du ou de la détenteur·rice), vous acceptez qu'elles puissent être uniquement utilisées à des fins de contrôle à l'entrée de l'événement concerné.

Abonnement carte Stereolux

Lors de la création de votre abonnement, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre carte d'abonnement, obtenir des informations statistiques sur nos abonné·es et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de documents par voie postale).

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ces services proposés par nos soins et vous ne serez pas autorisés à créer d'abonnement. Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre politique de confidentialité.

Listes de diffusion

Notre site internet gère les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter Stereolux » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les événements et actualités de Stereolux.
- « Alerte nouveaux spectacles » : lettre d'information électronique destinée à annoncer les nouveaux événements programmés par Stereolux.
- « Newsletter Arts et Cultures numériques » : lettre d'information électronique dédiée aux arts numériques.

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 url du lien vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Delight.

EXPLOITATION DES DONNÉES COLLECTÉES 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, adresse, code postal, ville) 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 plate-forme 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 de router 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 client·es et abonné·es/adhérent·es

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 (requêtage) 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.

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
Voir chapitre Gestion des cookies

Durée 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 pourra être fermé et ses données anonymisées.

RESPONSABILITÉS

Les transactions doivent être contrôlées par le client avant leur paiement en ligne. Les réclamations ultérieures ne pourront être prises en compte. Stereolux décline toute responsabilité en cas d'achat de billets contrefaits et ne saurait, à quelque titre que ce soit, être tenu par ladite vente. L'obligation de vérification est à la charge du client.

Stereolux 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, lorsque ceux-ci ne sont pas déposés au vestiaire. Les spectateurs sont responsables de tout dommage, direct ou indirect, qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence à Stereolux.

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

SERVICE CLIENTÈLE

Pour toute information ou réclamation, merci de contacter :

Stereolux

4 boulevard Léon Bureau

44200 Nantes

Téléphone : 02 40 43 20 43

Email : billetterie@stereolux.org

Il est également rappelé qu'en application des articles L. 612-1 à L. 612-5 et R. 612-1 à R.612-5 du Code de la consommation, le consommateur a accès gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel dans les conditions et selon les modalités définies par ces textes. En cas d'échec du règlement du litige par le service clientèle, il est possible de faire appel au service de médiation suivant :

ATLANTIQUE MÉDIATION CONSOMMATION

5, mail du Front populaire 44200 NANTES

06 70 98 12 17

consommation@atlantique-mediation.org

DROIT APPLICABLE - LITIGES

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