



CONDITIONS GENERALES DE VENTES, D'UTILISATION ET DE PROTECTION DES DONNEES

BILLETTERIE EN LIGNE NAUTICUM – PATINOIRE ROANNAIS AGGLOMERATION

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation, désignées ci-après par CGVU, concernent uniquement les commandes effectuées et réglées en ligne sur les sites internet par l'Utilisateur, dans le cadre de l'utilisation des services de boutique en ligne.

Article 1. Champ d'application des conditions générales de vente

La communauté d'agglomération, Roannais Agglomération, est un Etablissement Public de Coopération Intercommunale, dont le siège social est établi au 63, rue Jean Jaurès 42300 Roanne.

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent les ventes par Roannais Agglomération de l'ensemble des prestations ou services de sa billetterie en ligne pour le Nauticum et la Patinoire.

Roannais Agglomération est gestionnaire, entre autres, des équipements sportifs « Nauticum » situé Rue Général Giraud 42300 Roanne, et « Patinoire » située Rue des Vernes 42300 Roanne.

Roannais Agglomération est désigné ci-après par le vocable « Vendeur ».

Les sites internet gérés par le Vendeur contiennent différents espaces tels que des espaces d'informations accessibles à tout visiteur du site, des espaces sur lesquels le Vendeur propose un service de billetterie pour l'achat des billets d'entrées et des activités.

Pour le Nauticum :

https://billetterie-nauticum.elisath.fr/ELISATH_RESERVATION_WEB/FR/PAGE_VA_VenteArticles.php

Pour la patinoire :

https://billetterie-patinoire.elisath.fr/ELISATH_RESERVATION_WEB/FR/PAGE_VA_VenteArticles.php

Article 2. Définitions

Dans les présentes conditions générales de vente et d'utilisation, les termes utilisés ont la signification suivante:

1.1.- « Utilisateur » désigne tout utilisateur qui navigue, prend connaissance, réserve, commande et/ou achète une prestation ou un service proposé sur les Sites.

1.2.- « Prestation ou Service » désigne toutes prestations ou tous services proposés sur les sites (achat d'entrée unitaire ou sous la forme de forfait, abonnement, activités aquatiques, activités sports de glace, événementiels, ...).

1.3.- « Sites » désigne l'infrastructure développée par le Vendeur selon les formats informatiques utilisables sur internet comprenant des données de différentes natures destinées à être consultées par l'Utilisateur pour connaître ses services.

1.4.- « Force Majeure » désigne un événement tel qu'une catastrophe naturelle, une pandémie, ou un événement politique majeur (guerre, acte ou menace terroriste, etc...) qui s'avère être, au regard de ses circonstances, imprévisible, irrésistible et extérieur et qui est ainsi retenu à ce titre par la jurisprudence de la Cour de Cassation comme constitutif d'un cas de force majeure.

Article 3. Commander sur les Sites

3.1 Conditions requises préalables :

Toute commande effectuée et réglée via les Sites suppose l'acceptation préalable pleine et entière par l'Utilisateur des présentes CGVU, en cochant la case prévue à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Les caractéristiques des Prestations ou Services pouvant être commandés figurent sur les Sites.

Les photos présentées sur les Sites n'ont aucune valeur contractuelle.

En passant commande de Prestations ou Services sur les Sites, l'Utilisateur reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de ces Prestations ou Services, y compris le prix.

L'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser les Sites en vigueur à la date de validation de sa commande.

Les Prestations ou Services commandés sur les Sites sont nominatifs et ne pourront être cédés par l'Utilisateur que ce soit à titre payant ou à titre gracieux.

L'Utilisateur atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique au Vendeur dans le cadre de l'utilisation des Sites, et garantit à ce titre le Vendeur contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ses données.

3.2 Processus de commande en ligne :

3.2.1 Les présentes CGVU sont proposées en langue française et sont consultables sur les Sites.

3.2.2 L'Utilisateur dispose de la faculté de conserver les CGVU en les sauvegardant ou en les éditant, en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou de son ordinateur. Cette conservation repose sous sa seule responsabilité.

3.2.3 La procédure de passation d'une commande sur les Sites par l'Utilisateur comprend les étapes suivantes :

- Etape 1 : sélection par l'Utilisateur de la Prestation ou Service souhaité après prise de connaissance des caractéristiques essentielles telles que figurant sur les Sites.
- Etape 2 : renseignement des champs obligatoires des formulaires de commande figurant sur les Sites (à défaut, la commande de l'utilisateur ne pourra être traitée par le Vendeur) et validation des informations saisies.
- Etape 3 : confirmation par l'Utilisateur des informations figurant sur le récapitulatif affiché sur les Sites rappelant la Prestation ou Service sélectionné : le prix total TTC et le prix dû au Vendeur, et les informations saisies par l'Utilisateur ;

L'Utilisateur pouvant toujours à ce stade identifier toute erreur et la corriger selon les modalités figurant sur les Sites, ou modifier sa commande ou réservation pour convenance, ou l'abandonner purement et simplement.

- Etape 4 : acceptation sans réserve des présentes CGVU. (en cochant la case)
- Etape 5 : confirmation définitive par l'Utilisateur de sa commande sur les Sites. L'Utilisateur est alors redirigé vers le site sécurisé de paiement en ligne PAYZEN afin de procéder au paiement de sa commande. Un numéro de commande web est immédiatement attribué à la transaction.
- Etape 6 : La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi à l'Utilisateur d'un message électronique récapitulant les informations contractuelles et accompagné de la facture.
- Etape 7 : L'Utilisateur peut :
 - éditer le(s) billet(s) à l'aide de son imprimante personnelle, en veillant à une qualité d'impression suffisante pour que le code barre du billet apparaisse clairement et entièrement sur une seule page,
 - ou conserver ces billets sur son smartphone pour les présenter au contrôle d'accès,
 - ou utiliser la carte Oxygène sur laquelle sont stockées les Prestations ou Services commandés.

Remarque : L'Utilisateur doit être en possession de la carte Oxygène pour pouvoir utiliser certaines Prestations ou Services proposés à l'achat. Ces articles sont signalés lors de l'ajout au panier. Une seule carte Oxygène est nécessaire pour l'accès aux deux équipements (Patinoire et Nauticum) et permet le stockage de l'ensemble des Prestations ou Services achetés. En cas d'achat d'une première carte Oxygène en ligne sur les Sites, la carte Oxygène physique sera à retirer à l'accueil de l'équipement concerné. (Patinoire ou Nauticum).

3.3 Modification ou annulation d'une commande :

L'attention de l'Utilisateur est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies et de les corriger le cas échéant, avant toute confirmation définitive. Toute commande est définitive et ne pourra pas être modifiée sur les Sites ultérieurement, ne pourra pas être remboursée.

Dans le cas où le Vendeur serait dans l'incapacité de fournir ponctuellement les Prestations ou Services, la commande ne sera ni annulée, ni remboursée. En revanche, les Prestations ou Services commandés seront reportés.

Dans le cas où le Vendeur serait dans l'incapacité de reporter les Prestations ou Services commandés, le conseil communautaire du Vendeur statuera sur le remboursement de la commande.

3.4 Exceptions au droit de rétractation :

Selon le Code de la consommation, le consommateur dispose d'un droit de rétractation.

Toutefois, le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats suivants :

- conformément à l'article L121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- conformément à l'article L221-28-12 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou une période déterminée.

En effectuant un achat sur les Sites, l'Utilisateur renonce donc expressément à son droit de rétractation.

Article 4. Conditions financières

4.1 Les prix des Prestations ou Services mentionnés sur les Sites sont exprimés en euros et sont des prix TTC.

4.2 Le paiement des Prestations ou Services est effectué en ligne au moment de la commande par carte bancaire, par le biais du système sécurisé de paiement électronique PAYZEN.

Il est précisé que tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit. La commande étant définitive après paiement complet du prix des Prestations ou Services dû au Vendeur ; tout rejet, pour quelque cause que ce soit, implique l'abandon de la commande, laquelle ne sera donc pas traitée par le Vendeur.

Conformément à l'article L132-2 du Code monétaire et financier, l'ordre ou l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.

Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire.

4.3 Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, conformément à sa délibération tarifaire en vigueur. Les Prestations et Services seront facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande et sous réserve de disponibilité. Les prix ne pourront pas être modifiés une fois la commande de l'Utilisateur passée.

Article 5. Évolutions et opposabilité des CGVU, et des Prestations ou Services

Les présentes CGVU et/ou le contenu des Prestations ou Services sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par le Vendeur, pour tenir compte de modifications apportées aux Sites, aux Prestations ou Services, ou d'une évolution de la réglementation applicable, ainsi que toutes autres modifications mises en œuvre par le Vendeur.

La version des CGVU opposable à l'Utilisateur est celle figurant sur les Sites au moment de la confirmation définitive par l'Utilisateur de sa commande. Les Prestations ou Services fournis à l'Utilisateur sont ceux figurant dans l'email de confirmation de la commande, conformément au contenu des Prestations ou Services tel que décrit sur les Sites à la date de la commande.

Article 6. Décharge de responsabilité du Vendeur

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle de la commande due à un cas de Force Majeure, ou à la faute de l'Utilisateur.

En particulier, le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par l'Utilisateur lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne.

Le Vendeur ne saurait également être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire des Sites ou d'interruption de connexion entre les équipements terminaux de l'Utilisateur et les sites du Vendeur lors d'une commande.

Le Vendeur n'est pas responsable de tout dommage ou de tout incident temporaire ou permanent qui serait causé aux données ou au matériel informatique de l'Utilisateur lors de son accès aux sites. En particulier, le Vendeur n'est pas responsable de la transmission éventuelle de virus par le biais de son site. Le Vendeur n'est pas responsable des dommages qui pourraient résulter de l'intrusion non autorisée dans ses systèmes informatiques et/ ou de l'utilisation frauduleuse de ses moyens de diffusion. Le Vendeur décline toute responsabilité notamment en cas de pillage de données suite à une intrusion dans ses systèmes informatiques. Le Vendeur met cependant en œuvre les moyens utiles afin de prévenir les intrusions illicites. En cas d'utilisation détournée de son compte, l'Utilisateur doit prévenir le Vendeur sans délai.

Article 7. Convention de preuve

L'Utilisateur reconnaît que les données enregistrées par le Vendeur dans le cadre des commandes effectuées sur les Sites constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec l'Utilisateur, et que les données enregistrées par le système de paiement électronique fourni sur les Sites constituent la preuve des transactions financières.

Article 8. Protection des données

En application de l'article 12 du Règlement Européen 2016-679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des données à caractères personnelles et conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que la loi relative à la protection des données personnelles n°2018-493 du 20 juin 2018, nous vous informons que ROANNAIS AGGLOMERATION en sa qualité de responsable de traitement met en œuvre un service de vente en ligne

(https://billetterie-nauticum.elisath.fr/ELISATH_RESERVATION_WEB/FR/PAGE_VA_VenteArticles.php)
et

(https://billetterie-patinoire.elisath.fr/ELISATH_RESERVATION_WEB/FR/PAGE_VA_VenteArticles.php)
permettant :

- De vous créer un compte client
- D'acheter une ou plusieurs entrées ou d'alimenter la carte Oxygène de votre compte client.
- Permettre à un opérateur de vous délivrer une entrée ou une carte Oxygène.
- De contrôler votre entrée lors de votre visite.

Catégories de personnes concernées :

- Bénéficiaire / Usager
- Agent de la collectivité Roannais Agglomération

Catégories de données collectées :

- Nom, prénom, adresse mail, mot de passe, date de naissance, coordonnées postales, téléphone fixe et ou portable (non obligatoire)

Aucune donnée sensible n'est traitée.

A quoi servent vos données :

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à Roannais Agglomération de gérer les services qui vous sont proposés via ces deux plateformes informatiques.

Ces deux plateformes peuvent être amenées à collecter différentes données personnelles afin de nous permettre 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 et d'après les renseignements que vous lui fournissez.

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 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, date de naissance, téléphone.

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 clients.

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 autorisés à créer de compte client sur nos plateformes.

Vos données sont destinées aux agents en charge de la gestion de la patinoire et du Nauticum et en charge du contrôle des entrées et des abonnements.

Transfert de données :

- Lors de l'achat en ligne par carte bancaire (CB), les données indispensables au traitement de votre commande (nom, prénom, email) sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme PAYZEN en charge de ce traitement. Aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur nos plateformes lors de cette procédure.

Durée de conservation :

- Concernant le compte client, vos données sont conservées trois (3) ans après le dernier contact, c'est-à-dire sans aucune activité constatée puis, votre compte sera fermé et les données seront anonymisées.
- Concernant la facturation les données seront conservées pendant 10 ans date de clôture de compte conformément au code des juridictions financières art. L231-3

Hébergement des données :

- Les données sont hébergées et sécurisées sur des serveurs situés en France.

Mesures pour la protection de vos données à caractère personnel :

- Aux termes de notre Politique de Protection des Données, nous nous engageons à protéger vos données de toute atteinte.
- Pour protéger vos données personnelles, des mesures organisationnelles et techniques appropriées sont mises en place, dans le respect de la réglementation applicable.
- Ces mesures garantissent la sécurité et l'intégrité de vos données. Elles empêchent que vos données soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.
- Par ailleurs, tous les collaborateurs de la collectivité et toutes les personnes qui interviennent dans le traitement des données à caractère personnel respectent l'ensemble des règles sur la protection des données personnelles et s'engagent à garantir leur confidentialité.

Quels sont vos droits ?

- Le droit d'accès à vos données : vous pouvez obtenir des informations sur les données détenues à votre sujet et leur usage ;
- Le droit de rectification : vous pouvez demander à corriger ou modifier les informations vous concernant lorsqu'elles sont inexacts ou incomplètes ;
- Le droit d'effacement : vous pouvez obtenir la suppression définitive de vos données, notamment lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;
- Droit à la portabilité de vos données : vous pouvez demander à récupérer les données que vous avez fournies et les transmettre à un autre organisme ;
- Le droit d'opposition : vous avez la possibilité de demander que vos données personnelles ne soient pas utilisées pour certains traitements, notamment lorsqu'elles sont traitées à des fins de communication ;
- Le droit à la limitation de traitement : vous pouvez demander à limiter l'utilisation de vos données à un traitement spécifique ;
- Le droit de retrait : vous pouvez retirer votre consentement à tout moment pour tous les traitements pour lesquels nous l'avons recueilli ;
- Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : si vous estimez que le traitement de vos données constitue une violation du règlement général sur la protection des données, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous pouvez exercer ces droits en adressant votre demande au délégué à la protection des données :

- Courriel : dpo@roannais-agglomeration.fr
- Courrier postal :
 - Délégué à la Protection des Données Roannais Agglomération
 - 27 Rue Lucien Langénieux - 42300 ROANNE

Afin de faciliter le traitement de l'exercice de vos droits, vous accompagnerez votre requête d'une copie d'un document d'identité portant votre signature, ainsi que la mention Roannais Agglomération – Patinoire/Nauticum.

Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais, et en tout état de cause à une échéance d'un mois à compter de la réception de la requête. Ce délai pourrait être prolongé de deux mois en fonction de la complexité et du nombre de demandes. Vous serez informé, le cas échéant, de cette prolongation et des motifs relatifs à ce report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Pour mieux connaître vos droits, rendez-vous sur le site de la CNIL.

Article 9. Propriété intellectuelle

Tous les éléments des Sites sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive du Vendeur. Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments des Sites qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès et préalable du Vendeur.

Article 10. Contact

Toute question ou réclamation portant sur une commande devront être adressées par email avec accusé de réception à : patinoire@roannais-agglomeration.fr, ou, nauticum@roannais-agglomeration.fr

Le numéro de la commande ainsi que son contenu devront être précisés dans le corps de l'email.

Article 11. Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.