

# Théâtre national de Strasbourg

## C.G.V. (Conditions Générales de Ventes) 20/06/2024

### 1 Généralités

Les présentes conditions générales s’appliquent à la vente des billets de spectacles, d’éditions, achetés auprès du Théâtre National de Strasbourg.

La confirmation de la réservation par l’acheteur et le règlement des places impliquent son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente et entraînent la conclusion du contrat définitif.

La langue des présentes CGV est la langue française. En cas de traduction de tout ou partie de ces conditions, seul le texte original français fait foi. Le Théâtre National de Strasbourg se réserve le droit d’apporter toute modification auxdites conditions générales de vente, ainsi que d’augmenter ou de réduire le nombre de places en vente sans préavis.

### 2 Prix des billets et conditions de paiement

Les prix sont indiqués en euro.

**2.1 - Réservation au guichet :**

Mode de paiement accepté : Espèces, chèque, CB VISA/EUROCARD/MASTERCARD, Chèques-vacances ou virement. Les achats doivent être effectués le jour de la réservation.

**2.2 - Réservation en ligne :**

En ligne, seul le mode de paiement par carte bancaire est accepté : CB VISA/EUROCARD/MASTERCARD. Le paiement est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement PAYBOX. Toutes les informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. Cette sécurité est assurée par le protocole SSL.

### 3 Réservation par téléphone

Les réservations de places de spectacle peuvent s’effectuer par téléphone. Les places doivent être réglées immédiatement, par carte bancaire à distance. Un seul paiement est autorisé par commande. Le mode de paiement doit être au nom de la personne qui commande les billets, sauf accord préalable spécifique du service billetterie du TnS. La commande de billet(s) doit être vérifiée par l’acheteur avant le règlement en ligne. Les spectateurs ne sont éligibles aux tarifs réduits que sous réserve de la présentation d’un justificatif lors du passage au contrôle des billets. La non présentation du justificatif nécessaire entraîne régularisation du tarif selon les conditions définies à l’article 7.

### 4 Retrait des billets

**4.1 - «E-Tickets» :**

les E-tickets doivent être imprimés sur Feuille A4 ou présentés via un support numérique lors du contrôle.

**4.2 - «Papier» :**

les billets sont à retirer à l'accueil du TnS ou 45 minutes avant la représentation à la caisse.

**4.3 - «Carte d’adhésion» :**

La Carte d’adhésion est à retirer à l'accueil du TnS ou 45 minutes avant la représentation à la caisse.

### 5 Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l’article L. 221-28 du code de la consommation, aucun droit de rétractation n’est applicable aux opérations de vente en ligne.

### 6 Conditions de remboursement

Les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés, ni remboursés, sous réserve des cas restreints énoncés ci-dessous au point 6.1 et selon les modalités définies au point 6.2.

**6.1 - Éligibilité à la demande de remboursement**

Annulation d’un spectacle : En cas d’annulation d’un spectacle du fait du TnS, les spectateurs sont éligibles au remboursement de leur billet pour le spectacle en cause.

**6.2 - Cas de force majeure :**

Les spectateurs peuvent effectuer une demande de remboursement dans tous les cas assimilés à la force majeure (grève nationale, catastrophe naturelle, pandémie, décès du spectateur...). À cet égard, en cas de fermeture du TnS au public, imposée par la réglementation et conduisant à annuler plus de la moitié des spectacles de la saison en cours, les billets achetés à l’avance dans le cadre d’une adhésion au titre de spectacles encore non annulés peuvent donner lieu à remboursement sur demande, et sous réserve de la remise des billets et présentation d’un RIB au nom qui figure sur les billets.

### 7 Changement d’horaire d’une représentation

Aucune réduction n’est applicable après le paiement de la commande. La revente des billets à un tarif supérieur est interdite en application des dispositions de la loi du 27 juin 1919 portant répression du trafic des billets de théâtre. Toute réclamation concernant l’achat de billets doit être impérativement formulée par téléphone au 03 88 24 88 24 et confirmée par écrit ou par mail : billetterie@tns.fr : En cas de modification de l’heure de début de la représentation, les spectateurs ne pouvant assister au spectacle en raison du nouvel horaire sont remboursés sur demande.

### 8 Réduction de la jauge

Carte d’adhésion du TnS
La carte d’adhésion au TnS est nominative, personnelle, et incessible. Elle n’est en aucun cas ni reprise, ni échangée, ni remboursée, y compris en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol, le spectateur est invité à contacter le service billetterie du TnS pour obtenir un duplicata de sa carte d’adhésion (par téléphone au 03 88 24 88 24 ou par mail : billetterie@tns.fr). Elle est valable pour l’entièreté de la saison de délivrance et uniquement pour cette saison. La carte d’adhésion ne permet pas l’entrée en salle sans réservation préalable et sans présentation du billet et ne garantit pas la disponibilité illimitée des places. Elle doit être présentée lors du passage au contrôle des billets, comme tout justificatif de tarif réduit.
 : En cas de réduction de jauge imposée par la réglementation et contraignant le TnS à refuser l’accès en salle à un spectateur muni d’un billet valide, le TnS et le spectateur examinent en premier lieu la possibilité de remplacement du spectateur sur une autre date de représentation du spectacle en cause. Si cette solution n’est pas envisageable, quel que soit le motif, le spectateur peut demander le remboursement de son billet.

### 9 Interruption d’un spectacle

L’interruption d’un spectacle ne peut donner lieu à remboursement que sous réserve qu’elle intervienne avant la moitié de la représentation. En cas d’interruption au-delà de la moitié de la durée, aucun remboursement ne peut intervenir. En cas de fermeture du TnS au public, imposée par la réglementation et conduisant à annuler plus de la moitié des spectacles de la saison en cours, la validité de la Carte d’Adhésion au titre de la saison en cours est prorogée au titre de la saison suivante.

### 10 Modification d’un spectacle

Toute modification d’un spectacle programmé, notamment sur le titre, la durée, ou les changements de distribution, ne peut donner lieu à remboursement, dès lors que les conditions sont réunies pour présenter le spectacle à l’horaire initialement prévu pour le début de la représentation.

### 11 Perte et vol

La perte et le vol d’un billet ne donnent en aucun cas droit à remboursement.

### 12 Modalités de remboursement

Si le spectateur muni d’un billet valide est éligible au remboursement, les sommes qu’il a versées seront remboursées par le théâtre sur demande de l’intéressé, sous réserve de la présentation de son billet et d’un RIB au nom qui figure sur le billet. Dans le cas du décès du spectateur, le RIB présenté peut-être celui de l’ayant droit du défunt. Le remboursement ne donne en aucun cas lieu au versement d’un quelconque dédommagement ou d’une quelconque indemnité. Le spectateur bénéficie de 6 mois à compter de la date du spectacle annulé, déplacé ou interrompu pour demander son remboursement. Le TnS effectue le remboursement par virement dans un délai maximum de 6 mois à compter de la demande de remboursement du billet.

### 13 Conditions d’accès en salle

Le spectacle commence à l’heure annoncée. Les spectateurs ayant bénéficié d’un tarif réduit sont tenus de présenter leur justificatif valide lors du passage au contrôle des billets. La non-présentation d’un justificatif valide conduit à l’application du tarif plein et à une régularisation en caisse par le versement de la différence entre le coût du billet acheté à tarif réduit et le coût du billet plein tarif. Les accès en salle sont fermés dès le lever du rideau. En cas de retard du spectateur, le TnS ne garantit ni le placement inscrit sur le billet, ni l’entrée en salle du spectateur, auquel cas, celui-ci ne pourra en aucun cas bénéficier ni du remboursement ni de l’échange de son billet. Dans certains cas discutés au préalable avec l’équipe artistique, les retardataires peuvent être placés à un moment précis du spectacle qui permettrait l’accès à la salle avec une nuisance moindre sur l’écoute des autres spectateurs et à une place facilement accessible. Cette possibilité reste toutefois exceptionnelle. Il est interdit de photographier, de filmer et d’enregistrer le spectacle. Pour le respect des artistes et du public, les téléphones portables et autres appareils susceptibles de produire du son ou de la lumière doivent être éteints à en salle et avant le début du spectacle. Il est interdit de manger à l’intérieur de la salle. La méconnaissance de ces règles autorise le TnS à exclure le spectateur en cause, sans ouvrir droit à remboursement. Dans un souci d’accès et de sécurité, les sacs volumineux excédant le gabarit autorisé et les autres objets volumineux doivent impérativement être déposés au vestiaire.

### 14 Plan Vigipirate

Sous réserve des dispositions spéciales susceptibles d’être mises en place pour échelonner l’arrivée des spectateurs pour un motif particulier, les spectateurs sont priés de se présenter au TnS au minimum 30 minutes avant la représentation, où un contrôle est effectué dans le cadre du plan Vigipirate. Par ailleurs, les sacs de voyage et bagages excédant le gabarit autorisé ne sont pas acceptés dans l’enceinte du TnS.

### 15 La Carte Cadeau du TnS

La Carte Cadeau TnS est valable 12 mois à compter de sa date d’achat. Elle est utilisable en une ou plusieurs fois aux caisses du TnS ou par téléphone. Le montant minimum de la Carte Cadeau TnS est fixé au tarif le plus bas de la grille tarifaire de la saison en cours, sans plafond maximum. La Carte Cadeau TnS ne donne droit à aucune contrepartie monétaire, totale ou partielle, y compris le rendu de monnaie. Elle n’est ni reprise, ni échangée, ni remboursée, y compris en cas de perte ou de vol. La Carte Cadeau TnS constitue uniquement un mode de paiement : elle ne permet pas l’entrée en salle et ne garantit pas la disponibilité des places. Le paiement d’une carte cadeau ne peut pas intervenir au moyen d’une autre carte cadeau. Si un achat dépasse le montant du solde de la Carte Cadeau TnS, le reliquat doit être réglé par un autre moyen de paiement. Après sa date d’expiration, La Carte Cadeau TnS n’est ni remplaçable, ni remboursable.

### 16 Captation du spectacle

Conformément à la jurisprudence relative au droit à l’information dans le cadre d’une manifestation publique, l’apparition du spectateur sur un support photo ou vidéo, à l’occasion d’une captation du spectacle à la date de représentation indiquée sur le billet, n’ouvre droit à aucune réclamation au nom du droit à l’image.

### 17 Confidentialité et protection des données personnelles

Les données personnelles et confidentielles renseignées par le spectateur à l’occasion d’une commande sont exclusivement destinées à la constitution du fichier client, à la gestion du dossier individuel de réservation en vue de faciliter les commandes ultérieures. Elles ne donnent en aucun lieu à vente, commercialisation ou location à des tiers par le TnS. Vos données clients ne sont pas conservées au-delà de deux ans dans nos outils, à compter de la fin de la relation commerciale ; Vos données de cartes bancaires sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation de la transaction ; Vos données de connexion et de navigation sur le site ne sont pas conservées au-delà de 1 an. Néanmoins, nous ne stockerons pas vos données à caractère personnel plus longtemps qu’il ne le faut et que cela n’est requis par la loi. Tout spectateur peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement de ses données. Tout spectateur peut retirer, à tout moment, son consentement au traitement de ses données, s’opposer au traitement de ses données et exercer son droit à la portabilité de ses données. Les spectateurs sont invités à consulter le site internet de la Commission Nationale Informatique et Libertés (cnil.fr) pour plus d’informations sur leurs droits. Pour toute question relative au traitement de données dans ce dispositif, les spectateurs sont invités à contacter notre délégué à la protection des données :

Par voie postale à :
TnS – Délégué à la protection des Données
1 Avenue de la Marseillaise
CS 40184 67005 STRASBOURG CEDEX

Ou par mail à l’adresse suivante :
donneespersonnelles@tns.fr

### 18 Politique de confidentialité

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur nts.fr sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au Théâtre national de Strasbourg 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…), sur les traitements de vos données personnelles gérés par le Théâtre national de Strasbourg, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

Par voie postale à :
TnS – Délégué à la protection des Données
1 Avenue de la Marseillaise
CS 40184 67005 STRASBOURG CEDEX

Ou par mail à l’adresse suivante :
donneespersonnelles@tns.fr

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).

### 19 Collecte directe de données à caractère personnel

**19.1 Processus d’achat et collecte de données à caractère personnel**

La plateforme peut être amenée 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 billetterie et d’après les renseignements que vous lui fournissez.

**19.2 Adhésion**

Lors de la création de votre carte TnS ou d’autres formules d’abonnement, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, civilité, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer ces services, obtenir des informations statistiques sur nos usagers 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, informations de programmation, 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 autorisé à souscrire à ces offres. 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 CONFIDENTIALITE.

**19.3 Procédure 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, cartes, abonnements, produits additionnels) 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, 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 compte client, obtenir des informations statistiques sur nos clients 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 vous ne serez pas autorisé 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 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, téléphone. Le code postal est une information utilisée à des fins de statistiques.

**19.4 Billets nominatifs**

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

**19.5 Liste de diffusion**

Notre plateforme billetterie gère les inscriptions à une liste de diffusion :

« Newsletter TnS » : lettre d’information électronique destinée à vous informer sur les activités du Théâtre national de Strasbourg

En cochant la case correspondante sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin de pouvoir 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 BREVO.

#### 20 - Exploitation des donnés collectées hors de notre plateforme billetterie

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) sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme bancaire PAYBOX 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 de nos e-mails transactionnels (envoi de billets et abonnements, confirmation de création de compte…) et en utilisant la plateforme de routage d’e-mails BREVO.
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 via la plateforme BREVO
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 clients et abonnés/adhérents
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’étude 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 CONFIDENTIALITE.
Dans le cadre de notre analyse d’audience sur notre plateforme
Voir chapitre Gestion des cookies

### 21 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.

### 22 Collecte indirecte de données à caractère personnel

Notre plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournis par des tiers. Il s’agit uniquement de données de billetterie fournie par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements.

Les traitements de ces données concernent :
les procédures de contrôle des billets, effectués à l’entrée de l’événement ;
des communications concernant l’événement ayant fait l’objet de la collecte de donnée, le cas échéant ;
le remboursement des billets suite à une annulation au-delà du délai de remboursement direct par le distributeur
l’envoi d’informations commerciales ciblées si vous avez donné votre consentement lors de votre achat.

### 23 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 et de 26 mois.

Lors de votre visite, nous vous invitons à autoriser ou à refuser cette collecte. Vous pouvez à tout moment modifier et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « lien Gestion des cookies proposé en pied de page ».