

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E



M A I R I E D E
C H Â T E L

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA BILLETTERIE

CENTRE CULTUREL MUNICIPAL DE CHÂTEL

Adoptées par délibération du Conseil Municipal, en date du 13 juillet 2026

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les droits et obligations de la Mairie de Châtel - Régie Culture et Patrimoine pour son Centre Culturel Municipal – situé 44 route des freinets 74390 Châtel - SIRET 217 400 639 00019 (ci-après dénommé « l'Organisateur »), gestionnaire du Centre Culturel Municipal, et le client en ligne, au guichet ou par téléphone (ci-après dénommé « l'Acheteur »), pour la vente de billets d'accès aux événements organisés ou coorganisés par la collectivité, conformément à l'article L111-1 du Code de la consommation.

Article 2 – Condition générale du site <https://billetterie.chatel.com/>

L'utilisation du site <https://www.chatel.com/> est gérée par l'Office de Tourisme (Châtel Tourisme) décrite dans les conditions générales d'utilisation en annexe 1.

Article 3 – Réservations

3.1 Modalités de réservation

Les mises en vente de places s'effectuent dans les conditions suivantes :

- En ligne : Via le site internet dédié <https://billetterie.chatel.com/>, avec création d'un compte utilisateur (obligatoire pour les premières commandes).
- Sur place : Aux guichets du Centre Culturel Municipal 1 heure avant le spectacle ou à l'Office de Tourisme (Châtel Tourisme).

En fonction de la configuration du lieu de l'événement, il peut être proposé à l'Acheteur les places suivantes :

- Des places numérotées
- Des places libres dans l'ensemble du lieu de l'événement.

L'Organisateur se réserve le droit de limiter les places en réservations cumulées par personne et/ou par opération de réservation. Une même personne ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

3.2 Délai maximal pour réserver

- Les réservations en ligne sont automatiquement clôturées 1 heure avant l'ouverture des portes de l'événement. L'Organisateur se réserve le droit de fermer les ventes plus tôt sans préavis.

3.3 Confirmation de la réservation

- En ligne : Un e-mail de confirmation est envoyé à l'Acheteur dès validation du paiement. Ce courriel vaut preuve de réservation.
- Sur place : Un billet est remis à l'Acheteur, constituant la preuve de la réservation.

3.4 Obligation de l'Acheteur :

- Vérifier l'exactitude des informations (date, heure, nombre de places) dans le courriel de confirmation ou sur le billet.
- Consulter régulièrement sa messagerie électronique (y compris les courriers indésirables) pour les mises à jour éventuelles (annulation, report).

3.5 Les présentes conditions générales de vente ne concernent que la vente de places et non l'événement lui-même. Certains événements peuvent comporter des conditions ou un règlement intérieur propre à l'Organisateur Tiers que nous vous invitons à consulter.

Article 4 – Paiement

4.1 Moyens de paiement acceptés

Canal de vente	Moyens de paiement
En ligne	Carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, ANCV Connect) via la plateforme sécurisée PAYZEN.
Guichet	Carte bancaire, espèces, chèques vacances

4.2 Procédure

Pour acheter des places en ligne sans abonnement, l'Acheteur doit suivre les étapes ci-dessous décrites :

- Se rendre sur le Site ;
- Sélectionner l'événement qui l'intéresse puis le mettre dans son panier d'achat ;
- Sélectionner la ou les places souhaitées le cas échéant ;
- Choisir un mode de paiement ;
- Procéder au règlement.

Pour bénéficier des tarifs « abonnements », plusieurs formules sont proposées selon les tarifs arrêté par la collectivité. Ils sont accessibles uniquement sur place auprès de l'Office de Tourisme (Châtel Tourisme) aux horaires d'ouverture.

Lors d'une première commande effectuée par l'Acheteur sur le Site, celui-ci devra créer un compte et renseigner son adresse e-mail et un mot de passe. La création du compte suppose la

communication des informations suivantes : nom(s), prénom(s), date de naissance, adresse mail, postale et numéro de téléphone mobile.

4.3 Sécurité des transactions

- PAYZEN assure la sécurité ainsi que la sécurité de toutes les données personnelles qui seront récoltées lors du paiement, grâce à sa certification PCIDSS et l'utilisation du protocole TLS qui crypte toutes les informations liées au paiement
- L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de fraude imputable à une négligence de l'Acheteur (ex. : divulgation de son mot de passe).

4.4 Fermeté de la commande

- Toute commande validée est **ferme et définitive**. Aucune modification ou annulation n'est possible après paiement, sauf cas prévus à l'**Article 10** (annulation par l'Organisateur).

Article 5 – Disponibilité et session de vente sur le site internet

- 5.1** Les réservations de billets d'accès s'effectuent en temps réel et le serveur informe l'Acheteur en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la commande.
- 5.2** Le panier permet à l'Acheteur de vérifier que les places qui lui sont attribuées correspondent bien à son souhait.
- 5.3** Dans le cas d'une salle numérotée, le programme propose à l'Acheteur automatiquement des places. L'Acheteur a la possibilité de visualiser ces places sur le plan. Si elles ne lui conviennent pas, il peut en choisir d'autres manuellement.
- 5.4** Le contingent des places mis en vente en ligne est commun à celui du guichet. Ainsi la disponibilité des places est renseignée instantanément.
- 5.5** L'Organisateur se réserve également la possibilité de réserver des contingents pour certains types de public (invitations et partenaires).

Article 6 – Prix

- 6.1** Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises et facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande publiées sur le site internet de l'Organisateur.
- 6.2** Pour se prévaloir d'un tarif réduit, il est indispensable d'être détenteur d'une pièce justificative et/ou d'une pièce d'identité qui pourront être exigées lors du contrôle des billets à l'entrée des événements.
- 6.3** L'Organisateur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les places seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Article 7 – Retrait et utilisation des billets

- 7.1** Pour toutes les commandes sur la billetterie en ligne, deux modes de retrait de billets sont possibles :
- le « e-billet », billet accessible depuis le compte client via le site internet ;
 - l'impression des billets à domicile avec mention bien visible du QR Code (non souillés, non endommagés).

7.2 Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement, en fonction des contraintes sanitaires en vigueur au moment de l'événement, l'organisateur appliquera les mesures nécessaires dans le respect des consignes gouvernementales et préfectorales applicables aux événements concernés (contrôle pass sanitaire, port du masque, autres mesures). Si l'Acheteur refuse de se conformer à ces mesures, l'Organisateur se verra dans l'obligation de lui refuser l'accès à l'événement. Dans ce cas, aucun remboursement des places ne sera accordé.

7.3 La reproduction de billets est interdite.

Tout acte de reproduction constitue un acte de contrefaçon susceptible de faire l'objet de poursuites judiciaires. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Nous vous recommandons donc de conserver votre billet en lieu sûr.

7.4 Les billets imprimables à domicile sont disponibles en permanence jusqu'à la date de l'événement sur le site internet.

7.5 L'Acheteur des billets prend toutes les mesures de précaution requises pour conserver secret son mot de passe et pour empêcher toute utilisation par des personnes non autorisées ou toute infraction.

7.6 L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du billet. Aucun duplicata ou certificat, réémission du billet, de quelque nature que ce soit, ne sera remis à l'Acheteur autre que le seul billet initial imprimable par l'Acheteur.

Article 8 – Droits d'image

La présence de l'Acheteur aux événements organisés au sein du Centre Culturel Municipal peut donner lieu à des prises de vues, enregistrements sonores ou audiovisuels réalisés par l'Organisateur ou les Organismes Tiers, à des fins de communication institutionnelle et de valorisation des événements de la collectivité (site internet, réseaux sociaux, supports de communication municipale).

Ce traitement d'image constitue un traitement de données à caractère personnel au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Il est fondé, selon le cas, sur l'intérêt légitime de l'Organisateur à assurer la communication sur ses événements (prises de vue de foule, plans d'ensemble) ou sur le **consentement** de la personne concernée (prises de vue rapprochées et identifiables).

L'Acheteur peut, à tout moment et sans incidence sur sa participation à l'événement, s'opposer à l'utilisation de son image ou retirer son consentement pour les utilisations futures, en s'adressant au DPO – cf. **Article 12**.

Les prises de vues et enregistrements ne sont conservés et diffusés que pour la durée nécessaire aux finalités de communication décrites ci-dessus et ne sont pas cédés à des tiers autres que les Organismes Tiers dûment identifiés pour l'événement concerné.

Article 9 – Validation

9.1 Lorsque l'Acheteur coche la case « J'ai lu, compris et accepte ces conditions générales, je veux payer maintenant » lors du choix du mode de paiement, il déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente en ligne préalablement à sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation de ces conditions générales de vente sans réserve.

9.2 Les données enregistrées par la billetterie font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'Organisateur et l'Acheteur.

Article 10 – Annulation et remboursement

Absence de droit de rétractation : conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, aucun droit de rétractation ne s'applique aux achats de billets pour des événements culturels ou sportifs.

Un billet d'accès ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation totale de l'évènement par l'Organisateur ou l'Organisateur Tiers le cas échéant dans les conditions ci-après :

L'Organisateur peut annuler ou reporter un événement pour les motifs suivants :

- **Force majeure** (grève, intempéries, crise sanitaire, etc.) – cf. **Article 12**.
- **Problème technique ou logistique**

Modalités de remboursement :

Situation	Remboursement
Annulation totale	Remboursement intégral du prix du billet
Report de l'événement	L'Acheteur peut soit conserver son billet pour la nouvelle date, soit demander un remboursement intégral.

Procédure :

- L'Acheteur est informé par e-mail.
- La demande de remboursement doit être adressée à billetterie.centreculturel@mairiedechatel.fr avec :
 - Copie de la réservation,
 - RIB.
- **Délai** : Le remboursement intervient sous **30 jours** après réception de la demande complète.

L'Organisateur se réserve toutefois la possibilité de procéder par voie d'avoir et non de remboursement en cas d'annulation partielle ou totale de l'évènement lorsqu'une mesure dérogatoire prise par le gouvernement ou un texte législatif ou réglementaire le lui permet.

Article 11 – Responsabilité

11.1 Responsabilité de l'Organisateur

L'Organisateur est responsable :

- De la bonne exécution des obligations contractuelles (réservation, délivrance du billet, accès à l'événement).
- Des dommages causés par son fait ou celui de ses prestataires (ex. : erreur de réservation imputable au système).

L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de :

- Non-présentation de l'Acheteur à l'événement,
- Perte ou vol du billet,
- Refus d'accès pour non-respect des conditions d'entrée,
- Problèmes techniques imputables à l'Acheteur (ex. : impression illisible du e-ticket).

11.2 Responsabilité des participants

L'Acheteur est responsable :

- De la conservation de son billet.
- Du respect des règles de sécurité et du règlement intérieur de l'événement.
- Des dégradations causées aux locaux ou équipements du Centre Culturel.

11.3 Assurance

L'Organisateur souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile organisateur.

Article 12 – Protection des données (RGPD)

12.1 Données collectées

Les données personnelles recueillies (nom, prénom, adresse, e-mail, téléphone, données bancaires) sont nécessaires à :

- La gestion des réservations et des remboursements,
- L'envoi d'informations sur les événements,
- La sécurité des transactions.

12.2 Finalités et durée de conservation

Finalité	Durée de conservation
Gestion des réservations	3 ans après la dernière commande.
Statistiques anonymisées	Illimitée.
Lutte contre la fraude	1 an après la transaction.

12.3 Droits des utilisateurs

L'Acheteur dispose des droits suivants, exerçables auprès du DPO de la commune mutualisée avec la CCPEVA 851 avenue des rives du Léman CS 184 - 74500 PUBLIER :

- Accès et rectification de ses données,
- Effacement (sous réserve des obligations légales),

- Portabilité,
- Opposition au traitement (ex. : prospection commerciale).
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) – www.cnil.fr

Article 13 – Force Majeure

Sont considérés comme cas de force majeure (liste non exhaustive) :

- Grèves,
- Intempéries,
- Crises sanitaires,
- Arrêts des réseaux de télécommunication,
- Décisions administratives ou gouvernementales.
- Et tous autres faits extérieurs imprévisibles et irrésistibles rendant impossible l'exécution de la manifestation par l'Organisateur.

En cas de force majeure, l'Organisateur est exonéré de toute responsabilité pour inexécution ou retard dans l'exécution de ses obligations.

Article 14 – Droit Applicable - Litiges

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont soumises à la loi française.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre l'Organisateur et l'Acheteur, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, l'Acheteur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes et dont les références figurent sur le Site ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Article 15 – Dispositions diverses

Modification des CGV : L'Organisateur se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les nouvelles conditions s'appliqueront aux réservations postérieures à leur publication.

Nullité partielle : Si une clause est jugée illégale, les autres dispositions des CGV restent applicables.

Fait à Châtel, le ...15/07/2026...

Pour la collectivité territoriale,
Le Maire :

Signature et cachet officiel



Nicolas Rusini

Maire de Châtel