



FESTIVAL D'AVIGNON

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA BILLETTERIE

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par l'association de gestion du Festival d'Avignon, dont le siège social est à Avignon, Cloître Saint Louis, 20 Rue Portail Boquier, et d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat de droit(s) d'entrée pour les manifestations organisées par ledit Festival.

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre le Festival d'Avignon et l'acheteur, que celui-ci soit professionnel ou consommateur. L'acquisition des droits d'entrée quel qu'en soit le tarif, payant comme gratuit, implique une connaissance et une acceptation définitive et sans réserve par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par le Festival d'Avignon.

Le Festival d'Avignon se réserve de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

1. PRÉAMBULE :

En raison de la situation sanitaire actuelle, le Festival d'Avignon s'engage à respecter, à chaque étape de la réception du public (vente de billets, accueil en salle, informations), les normes sanitaires en vigueur (port du masque, mise à disposition de gel hydroalcoolique, distanciation sociale notamment).

Il sera demandé aux spectateurs et à toute personne pénétrant dans l'enceinte des salles ou des locaux du Festival de se plier à ces mêmes règles.

Les droits d'entrée pour le Festival d'Avignon sont proposés :

- aux guichets du Festival (au Cloître Saint-Louis, 20 rue Portail Boquier)
 - aux guichets (également appelés « bureaux ») sur les sites des représentations
 - via le site internet du Festival, à l'adresse www.festival-avignon.com,
 - chez les partenaires du Festival : magasins Fnac (France, Suisse, Belgique), et sur www.fnac.com.
- Les dates et horaires de mise en vente dans ces différentes filières de vente sont indiqués dans le programme des événements.
 - Les droits d'entrée sont vendus aux guichets, de 14h à 18h30, du mardi au samedi du 3 au 22 octobre puis, tous les jours du 23 au 31 octobre, sur internet et dans les réseaux de vente, jusqu'à trois heures avant le début des représentations, puis aux guichets des représentations à partir de 45 minutes avant le début de la manifestation, et dans la limite des places disponibles.
 - Les droits d'entrée achetés auprès de tout réseau extérieur à celui du Festival d'Avignon, notamment dans un magasin Fnac ou sur le site www.fnac.com, sont soumis aux conditions générales de ventes du revendeur en question, le Festival d'Avignon n'ayant aucun droit de regard sur celles-ci.
 - Toute demande d'information complémentaire peut se faire en téléphonant au +33 4 90 27 66 50 du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h, en dehors des périodes de fermeture annuelles des bureaux du Festival indiquées sur le site www.festival-avignon.com.
 - La billetterie est également joignable au téléphone aux horaires d'ouverture du guichet au +33 4 90 14 14 60 pour des renseignements plus spécifiques.
 - La confirmation de la réservation par le client implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

2. LE DROIT D'ENTRÉE :

- Le droit d'entrée à toute manifestation du Festival d'Avignon est obligatoirement matérialisé :
 - o soit par un billet (dit thermique) comprenant 2 parties distinctes : la souche et le corps de billet. Le billet entier, comportant ces deux parties, doit être présenté au contrôle pour permettre l'accès en salle.
 - o soit par un billet dématérialisé, qui comporte obligatoirement les mentions suivantes : nom et prénom ou nom de la structure, lieu, titre et horaire du spectacle, code-barre ou QR-code, et numéro de billet. Ce titre peut être présenté soit imprimé au format A4 soit sur un support numérique (smartphone, tablette ou ordinateur).
- Les prix des droits d'entrée sont en euros toutes taxes comprises, quelle que soit l'origine de la commande.
- Le nombre maximal de droits d'entrée vendus par transaction est déterminé par le Festival d'Avignon, et peut varier en fonction des manifestations et de la filière de vente. Les informations concernant les nombres de droits d'entrée sont alors mentionnées sur des panneaux à l'entrée de la billetterie au Cloître Saint-Louis, en particulier la veille de la prévente.
- La prévente est constituée par la mise en vente sur internet d'un nombre limités d'abonnements.
- L'obtention des droits d'entrée s'effectue :
 - o aux guichets du Festival aux heures d'ouverture et jusqu'à 3 heures avant le début de la première représentation choisie,
 - o au bureau de la séance à partir de 45 minutes avant la représentation,
 - o et chez tout partenaire agréé par le Festival d'Avignon et mentionné dans la brochure de saison.
- Des abonnements sont proposés dans le cadre du Festival. Les conditions inhérentes sont mentionnées dans le programme de l'édition.
- Un justificatif correspondant à un tarif spécifique peut être demandé lors de la vente, au retrait des billets effectué au guichet ou à l'entrée de la salle. Dans le cas où aucun justificatif n'est présenté, le tarif plein est alors appliqué.
- Le Festival informe le public sur les contenus des spectacles, propose une adéquation entre le contenu du spectacle et l'âge du spectateur et mentionne au public les captations. Ces mentions figurent sur des panneaux à la billetterie, lors de l'entrée en salle mais aussi sur le site internet du Festival.

2

3. DISPONIBILITÉ ET PLACEMENT :

- Le spectateur est informé, en temps réel lors de sa prise de commande, de la disponibilité des places souhaitées.
- Les salles de manifestation sont numérotées ou non numérotées, selon la décision de la Direction du Festival, et en fonction du type de manifestation. L'information quant à la numérotation ou non d'une salle pour une manifestation donnée est disponible dans le programme de l'édition.
- L'ouverture des portes s'effectue environ 30 minutes avant le début de la représentation sauf en cas de contraintes artistiques, techniques ou sanitaires obligeant le Festival à retarder ou à anticiper l'entrée des spectateurs.
- Le nombre de places disponibles par représentation pour les personnes en situation de handicap de type moteur (nécessitant la conservation du fauteuil roulant en salle) est déterminé par la commission de sécurité de la salle.
- Les personnes à mobilité réduite peuvent contacter le Festival, jusqu'à la veille de chaque par courriel à l'adresse accessibilité@festival-avignon.com
- Le Festival d'Avignon se réserve le droit de procéder à des captations audiovisuelles sur l'ensemble de ses manifestations, celles-ci pouvant donner lieu à une modification du placement de l'acheteur.
- Lors d'une captation pour une diffusion extérieure (télévision, internet) ou de l'enregistrement d'images du spectacle en cours pour des raisons artistiques (ex : image du public projeté sur un écran sur scène), le Festival d'Avignon en informe le public au moment de l'achat du droit d'entrée (indication au guichet ou par téléphone, mention sur le site internet) et via l'affichage à l'entrée de salle.
- La présence dans la salle de spectacle de dispositifs de captation audiovisuelle n'est pas de nature à modifier la prestation fournie par le Festival. Cette cause ne pourra être invoquée comme motif d'annulation des places et ne saurait donner droit à un dédommagement ou à une réduction du prix des places.

4. LE PAIEMENT :

- Le paiement des droits d'entrée aux guichets :
 - o Par espèces
 - o par chèque (bancaire, postal, traveller pour l'étranger) jusqu'à une date limite indiquée dans le programme de saison,
 - o par carte bancaire
 - o par chèque vacances
 - o par Roue
- Le chèque doit être établi à l'ordre du Festival d'Avignon.
- Le paiement des droits d'entrée sur le site www.festival-avignon.com s'effectue :
 - o sur une plateforme de paiement bancaire sécurisée,
 - o uniquement par carte bancaire des réseaux VISA, CARTE BLEUE, MASTERCARD.
 - o immédiatement suite à la validation de la commande par l'acheteur.
- La sécurité des paiements par carte bancaire est assurée par le système CB Paybox de la société PAYBOX SERVICES. PAYBOX SERVICES cumule les agréments et certifications obtenus auprès du GIE Cartes Bancaires, VISA, MASTERCARD en direct ainsi que les émetteurs privés et acquéreurs aussi bien pour ses services de Vente A Distance que de Paiement de Proximité (PAYBOX PROXI). PAYBOX SERVICES est certifié PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) par VISA et MASTERCARD. Cette certification, renouvelée chaque année, garantit un haut niveau de sécurité et d'intégrité de la plateforme. Les paiements électroniques sont sécurisés par utilisation du procédé de cryptage SSL (Secure Sockets Layer), et effectués par la société Paybox.

5. OBTENTION DES DROITS D'ENTRÉE :

- Achetés au guichet ou par Internet :
 - o les droits d'entrée ne sont pas expédiés, pour des raisons de délai et de garantie de réception,
 - o le mode d'obtention des droits d'entrée est laissé au choix du détenteur :
 - Retrait sur place (billets thermiques)
 - le retrait des droits d'entrée se fait aux guichets du Cloître Saint-Louis sur présentation d'une pièce d'identité au nom de la réservation, aux horaires d'ouverture,
 - pour les spectacles du jour même, le retrait des droits d'entrée réservés par téléphone ou achetés par internet se fait :
 - aux guichets du Cloître Saint-Louis jusqu'à 3 heures avant le début du premier spectacle choisi,
 - au guichet du lieu du premier spectacle choisi, 45 minutes avant le début de la représentation,
 - En accédant à l'espace personnel du détenteur sur le site internet du Festival (<http://www.festival-avignon.com>) :
 - télécharger les droits d'entrée (document au format PDF) et les présenter sur un support numérique (smartphone ou tablette)
 - télécharger les droits d'entrée (document au format PDF) et les imprimer sur du papier blanc, vierge recto et verso, de format A4
- Achetés chez les partenaires (magasins Fnac et www.fnac.com) : les droits d'entrée doivent être retirés dans les magasins Fnac aux heures d'ouverture. Ces horaires d'ouverture peuvent être différents selon les magasins et sont indiqués sur le site de la Fnac.

3

6. LE CONTROLE À L'ENTRÉE D'UNE SALLE DE MANIFESTATION :

- Le contrôle des droits d'entrée (quel que soit leur support : billets thermiques ou numériques, imprimés ou non) est effectué par des appareils lecteurs de code-barre ou de QR-code lors de l'accès à l'évènement pour lequel ils sont valables
- La présentation d'un document officiel d'identité avec une photographie (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour) peut être demandée lors du contrôle.
- La présentation de justificatifs pour les tarifs réduits est obligatoire lors du contrôle

- En cas de litige, un contrôleur de salle est habilité à demander à ce que le droit d'entrée soit analysé par une tierce personne habilitée par le Festival d'Avignon.
- Chaque spectateur ou visiteur d'une manifestation est dans l'obligation de conserver son droit d'entrée jusqu'à sa sortie définitive de l'enceinte de la manifestation (sous peine d'amende potentielle en cas de contrôle par des agents extérieurs dûment mandatés).
- 5 minutes avant l'heure indiquée sur le droit d'entrée, les places numérotées ne sont plus garanties, et les droits d'entrée non réglés sont remis à la vente.
- Le retard ne permet pas l'entrée dans la salle, et ne peut donner lieu à aucun remboursement ou aucune compensation de quelque nature que ce soit.
- Toute sortie du lieu de représentation en cours de spectacle est définitive.
- L'accès en salle n'est possible que sur présentation d'un droit d'entrée valable et dans le respect des normes sanitaires en vigueur (port du masque obligatoire pour les personnes âgées de plus de 11 ans)

7. L'ANNULATION D'UNE MANIFESTATION :

- L'annulation ou le report d'une manifestation ne peut être décidé par la Direction du Festival d'Avignon qu'en cas de force majeure telle que définie par la Loi (ordonnance du 10/02/2016 réformant l'article 1218 du Code Civil) ou par décision préfectorale.
- Dans tous les cas de figure : tous les droits d'entrée sont alors en priorité reportés sur une autre séance de la même manifestation ou sur une autre manifestation, selon le calendrier et les places restant disponibles.
- En cas d'impossibilité de report ou à la demande expresse de l'acheteur, les demandes de remboursement doivent être exprimées auprès du Festival d'Avignon selon la date communiquée par celui-ci, par voie de presse, par courriel, ou sur le site.
- Aucun report ou remboursement ne pourra être effectué au-delà de ce terme.
- Pour tout remboursement des droits d'entrée :
 - Suite à l'achat d'un e-billet, le remboursement est dématérialisé et passe par le compte ayant servi à l'achat.
 - Suite à l'achat d'un billet thermique, le remboursement est conditionné à la restitution du droit d'entrée physique non modifié.
- Seul le prix mentionné sur le droit d'entrée sera remboursé, hors frais de quelque nature que ce soit (frais de gestion, transports, hôtellerie, parking, etc.).
- Exceptions :
 - S'il y a annulation d'une représentation après l'entrée et le contrôle du public dans la salle de ladite manifestation, le report ou le remboursement du droit d'entrée ne peut avoir lieu que si le spectacle n'a pas atteint soit le 1er entracte, soit le milieu temporel de celui-ci. La durée estimée du spectacle est inscrite dans le programme de saison, et ce, pour toutes les manifestations du Festival d'Avignon.
 - Du fait de certaines conditions météorologiques, le Festival d'Avignon se réserve le droit d'annuler la représentation et le cas échéant de proposer soit une solution de report ou un remboursement, soit une solution de repli immédiat.

4

8. REMBOURSEMENT DU DROIT D'ENTRÉE À LA DEMANDE DU PUBLIC :

- Aucun remboursement ne peut être effectué à la demande du public sauf pour les deux cas exceptionnels suivants : décès ou hospitalisation d'au minimum un des bénéficiaires du droit d'entrée. Dans ces deux cas, un justificatif sera demandé au guichet pour tout remboursement.
- Quelle que soit la cause, aucune demande de remboursement ne sera prise en compte un mois calendaire après la fin de la Semaine d'art. .
- Des modifications de distribution peuvent intervenir sur la programmation annoncée sur le site internet ou sur le programme.
- Elles ne peuvent donner lieu à aucun échange ou remboursement.
- Le remboursement des droits d'entrée édités par les revendeurs extérieurs au Festival d'Avignon, notamment les magasins Fnac et le site www.fnac.com, dépend des conditions générales de vente de ces revendeurs.

9. DEMANDE DE DUPLICATA :

- En cas de perte ou de vol d'un droit d'entrée, toute demande de duplicata ne peut se faire qu'aux guichets du Festival d'Avignon, sur présentation d'une déclaration qui aura été faite auprès d'un commissariat de police.
- L'émission d'un duplicata inactive le droit d'entrée délivré initialement

10. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL :

- Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs pourront faire l'objet d'un traitement informatisé.
- Chaque acheteur dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant, conformément à la loi du 6 janvier 1978. Pour ce faire, une demande écrite doit parvenir en ce sens au Festival d'Avignon.
- Le Festival d'Avignon archive les commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés du Festival d'Avignon seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre elles.
- Toutes les informations concernant la réglementation générale des données personnelles sont disponibles et téléchargeables sur le site du Festival d'Avignon à l'adresse : <https://festival-avignon.com/fr/mentions-legales-616>

11. DROIT DE RÉTRACTATION :

Du fait de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'acheteur ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de loisirs (spectacles) qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Celles-ci ne feront donc l'objet d'aucun remboursement, lesdites prestations de services étant en tout état de cause désignées comme telles aux acheteurs, dans le programme.

12. OBLIGATIONS EN SALLE :

- L'acquisition d'un droit d'entrée emporte adhésion au règlement intérieur du lieu de l'événement.
- Depuis le 1^{er} septembre 2020, le port du masque est obligatoire dans les salles de spectacle et pendant toute la durée de présence en salle et dans les espaces annexes (sanitaires, couloirs, hall, file d'attente, etc.)
- Il est interdit de fumer (y compris cigarette électronique), de manger et de boire dans les lieux de manifestations.
- Il est interdit de photographier, filmer ou d'enregistrer tout type de manifestation se déroulant dans une des enceintes du Festival d'Avignon, sauf dispositions spécifiques.
- Les téléphones portables doivent être impérativement éteints dans les lieux de manifestations, sauf dispositions spécifiques.
- Les animaux, sauf cas exceptionnels (chien d'aveugles ou d'accompagnement), sont interdits.

13. RÉCLAMATION :

- Toute contestation, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au plus tard 48 h après la représentation.
- Le nombre de droit d'entrée, lieu, date et heure de manifestation doit être vérifié par le spectateur au moment où il est délivré par le Festival. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.
- Le Festival décline toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels. Les spectateurs sont responsables de tout dommage direct ou indirect qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence au Festival.
- La revente d'un droit d'entrée un à prix supérieur à celui figurant au recto est formellement interdite sous peine de sanctions prévues dans le code pénal (loi du 27 juin 1919).

14. LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

- Les présentes conditions générales de vente sont conclues sous l'égide de la législation française. Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution du présent contrat sera de la compétence des Tribunaux français compétents.