

Festival d'Avignon

Conditions générales de vente de la billetterie et de la boutique en ligne

Les présentes conditions de vente sont établies 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 produit(s) dérivé(s) et/ou 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 non professionnel. L'acquisition des produits dérivés et/ou des droits d'entrée et/ou des cartes, 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 le droit de modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur et publiées sur le site internet du Festival d'Avignon à la date de la commande par l'acheteur.

1. Préambule

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 et de sécurité en vigueur (port du masque, pass sanitaire/vaccinal, contrôle des sacs, interdiction des bagages de grande contenance, etc.). Les conditions d'accueil en vigueur sont consultables sur notre site internet : <https://festival-avignon.com/fr/protocole-sanitaire-34929>.

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 ainsi que les cartes pour le Festival d'Avignon seront proposés :

- sur le site internet du Festival, à l'adresse www.festival-avignon.com
- par téléphone au 04 90 14 14.14 aux dates communiquées sur notre site www.festival-avignon.com
- aux guichets du Festival (au Cloître Saint-Louis, 20 rue Portail Boquier), aux dates communiquées sur notre site www.festival-avignon.com
- aux guichets sur les sites des spectacles (uniquement pour la représentation du jour)
- à la boutique du Festival d'Avignon (place de l'Horloge) dès son ouverture
- chez le partenaire 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 seront indiqués dans le programme des événements et confirmés (ou actualisés si besoin) sur le site internet du Festival d'Avignon www.festival-avignon.com

Les droits d'entrée sont vendus aux guichets et au téléphone aux horaires d'ouverture indiqués dans ledit programme et sur internet ainsi que 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.

Les produits dérivés du Festival d'Avignon seront proposés :

- sur le site internet du Festival à l'adresse www.festival-avignon.com
- à la boutique du Festival d'Avignon (Place de l'Horloge) dès son ouverture

La confirmation d'une commande par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

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 18h, en dehors des périodes de fermeture annuelles des bureaux du Festival indiquées sur le site www.festival-avignon.com

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

2. La billetterie

2.1. Les droits d'entrée

Le droit d'entrée à toute manifestation du Festival d'Avignon est obligatoirement justifié :

- soit par un billet physique comprenant 3 parties distinctes : deux souches et le corps de billet. Le billet entier, comportant ces deux parties, doit être présenté au contrôle pour permettre l'accès en salle.

- 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.

Un billet dématérialisé peut être présenté imprimé au format A4 ou sur un support numérique (téléphone, 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 à l'ouverture de la billetterie et sur le site internet du Festival d'Avignon.

Les cartes Festival et 3 clés sont vendues sur notre site internet, aux guichets du Festival et par téléphone. Ces cartes permettent de bénéficier d'un certain nombre de réductions à la fois pour l'obtention des droits d'entrée mais également auprès de la boutique et de la librairie du Festival. Les réductions sont applicables dès l'obtention de la carte et leur effet n'est pas rétroactif sur des droits d'entrées ou produits précédemment acquis.

Les cartes Festival et 3 clés correspondent à une prestation et ne sont pas considérés comme des produits obtenus par le biais de la boutique. Leurs modalités de remboursements et/ou d'échanges sont les mêmes que celles des droits d'entrée obtenus auprès de la billetterie. **Voir 2.7.**

Un justificatif correspondant à un tarif spécifique est 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 unique est alors appliqué.

Le Festival informe le public sur les contenus des spectacles, propose une adéquation entre le contenu du spectacle et l'âge des spectateurs 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.

2.2. Disponibilité et placement

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 et sur le site internet du Festival d'Avignon.

L'ouverture des portes s'effectue environ 30 minutes avant le début de la représentation sauf en cas de contraintes artistiques, techniques, sanitaires ou sécuritaires 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, dès l'ouverture des ventes, jusqu'à la veille de chaque spectacle par courriel à l'adresse accessibilite@festival-avignon.com pour effectuer une demande d'accompagnement spécifique en salle.

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 des spectateurs. En raison de la présence en salle de photographes et de dispositifs de captation audiovisuelle, les spectateurs sont susceptibles d'être photographiés ou filmés. Les photos et films sont diffusables par tout média (presse, télévision, Internet, etc.) pour toute activité promotionnelle, pédagogique, d'information et de mise en valeur du patrimoine du Festival d'Avignon, ce que chaque spectateur reconnaît et accepte.

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.

2.3. Le paiement

Le paiement des droits d'entrée et des cartes aux guichets s'effectue :

- par espèces
- par chèque (bancaire, postal, traveller pour l'étranger) jusqu'à une date limite indiquée dans le programme de saison - le chèque doit être établi à l'ordre du Festival d'Avignon, être daté et signé
- par carte bancaire
- par chèque vacances

Le paiement des droits d'entrée sur le site www.festival-avignon.com s'effectue :

- sur une plateforme de paiement bancaire sécurisée
- uniquement par carte bancaire des réseaux VISA, CARTE BLEUE, MASTERCARD
- immédiatement après 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 privatifs 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.

Pour plus de précisions sur la nature et la conservation des informations relatives au paiement : rendez vous sur notre page « Protections des données du Festival d'Avignon » : <https://festival-avignon.com/fr/mentions-legales-616>

2.4. Obtention des droits d'entrée

Les droits d'entrée achetés sur le site Internet du Festival d'Avignon, aux guichets et par téléphone (titres « dématérialisés ») :

- sont accessibles dans votre Compte personnel

- sont téléchargeables (document au format PDF)
 - ne sont pas expédiés par courriel pour des raisons de confidentialité et de sécurité
 - ne sont pas expédiés par voie postale pour des raisons de délais et de garantie de réception.
- En cas de perte ou de vol, 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.

Les droits d'entrée achetés chez notre partenaire FNAC (magasins Fnac et www.fnac.com) :

- 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.
- ne sont pas accessibles aux guichets du Festival d'Avignon ni aux guichets des lieux de spectacles

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).

2.5. Le contrôle à l'entrée d'une manifestation

L'accès en salle n'est possible que sur présentation d'un droit d'entrée valable et dans le respect des normes sanitaires et de sécurité en vigueur.

Le contrôle des droits d'entrée (quel que soit leur support : billets physiques 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 d'accès à la salle. La présentation de justificatifs pour les tarifs réduits est obligatoire lors du contrôle d'accès à la salle. En cas de litige, un contrôleur de salle est habilité à demander 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. Les spectateurs sont priés de se présenter 30 minutes au plus tard avant le début de la manifestation (horaire du spectacle indiqué sur le droit d'entrée). Ce délai susceptible d'être modifié en fonction du protocole sanitaire : informations communiquées sur le site Internet du Festival et sur les droits d'entrée.

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.

2.6. Annulation d'une manifestation

L'annulation ou le report d'une manifestation peut être décidé par la Direction du Festival d'Avignon à sa seule appréciation ou à la demande des autorités qu'elle qu'en soit la raison (force majeure, décision préfectorale, raisons artistiques, techniques, intempéries, deuil national, etc.)

Selon la nature de l'aléa empêchant la manifestation, le Festival d'Avignon se réserve le droit de proposer une solution de report, un remboursement ou une solution de repli immédiat dans un autre lieu.

En cas d'annulation, les droits d'entrée sont 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 limite communiquée par celui-ci, par voie de presse, par courriel ou par le biais de son site Internet et **au plus tard 30 jours**

après le dernier jour de l'édition du Festival d'Avignon. (Aucun report ou remboursement ne pourra être effectué au-delà de ce terme.)

Pour tout remboursement des droits d'entrée :

Quel que soit le mode de règlement utilisé lors de l'achat du droit d'entrée, le remboursement par carte bancaire via Paybox sera privilégié. En cas de besoin, le service billetterie contactera tout détenteur de droit d'entrée pour mener à bien le remboursement.

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.).

Exception :

S'il y a annulation d'une représentation après le début de la manifestation, le report ou le remboursement du droit d'entrée ne pourra intervenir que si le spectacle n'a pas atteint soit le 1er entracte, soit la moitié de sa durée à défaut d'entracte.

La durée estimée du spectacle est inscrite dans le programme de saison, et ce, pour toutes les manifestations du Festival d'Avignon.

2.7. Remboursement ou échange 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.

Les demandes de remboursement seront étudiées au cas par cas avec la plus grande attention par nos services et feront l'objet d'un traitement dans les meilleurs délais. Selon l'ampleur des demandes de remboursement, le traitement de ces demandes pourra avoir lieu au mois de septembre suivant l'édition.

Quelle que soit la cause, aucune demande de remboursement ne sera prise en compte un mois calendaire après la fin de l'édition.

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.

2.8. Droit de rétractation

Conformément à 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. Il en va de même pour les cartes Festival et 3 clés.

2.9. Obligations en salle

L'acquisition d'un droit d'entrée implique une totale adhésion au règlement intérieur du lieu de l'événement, ainsi que le respect des protocoles de sécurité Vigipirate en vigueur.

Le Festival d'Avignon s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures pour l'accueil de ses spectateurs en sécurité, conformément aux protocoles nationaux en vigueur.

La présence en salle implique un comportement respectueux à l'endroit de toutes les personnes (public ou personnel du Festival d'Avignon).

Il est interdit de fumer (y compris cigarette électronique), de manger et de boire de l'alcool 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.

2.10. Réclamations

Toute contestation, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au plus tard 48h après la représentation, en écrivant à resaweb@festival-avignon.com.

Le nombre de droit d'entrée, lieu, date et heure de manifestation doit être vérifié par les spectateurs au moment de son achat. 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.

3. La boutique en ligne (produits dérivés)

www.festival-avignon.com

3.1: Produits et disponibilité

Le site de vente en ligne du Festival d'Avignon présente par écrit les caractéristiques essentielles des produits proposés sur la boutique en ligne :

- dénominations
- taille
- modes de livraison : les frais de port proposés sont calculés sur la base du poids du colis et/ou du type d'emballage nécessaire à l'expédition et de la zone de livraison ; pour commander certains articles, l'acheteur devra soumettre une demande de devis de transporteur à boutique@festival-avignon.com
- prix en euros toutes taxes comprises

En cas d'erreur ou d'omission dans ces descriptions, la responsabilité du Festival d'Avignon ne saurait être engagée. Les photographies illustrant les produits n'ont qu'une valeur indicative et ne présentent pas de valeur contractuelle.

À tout moment l'acheteur peut demander des précisions sur la nature des produits en vente par courrier électronique à l'adresse suivante : boutique@festival-avignon.com ou par téléphone au +33 4 90 27 66 50.

Seuls les produits figurant sur le site au jour de la consultation par l'acheteur sont proposés à la vente, dans la limite des stocks disponibles. Le Festival d'Avignon ne saurait, par ailleurs, être tenu pour responsable en cas d'erreur sur la disponibilité des articles indiquée sur son site de vente en ligne.

Pour toute commande en ligne sur le site Internet, le délai de livraison ne peut être garanti.

3.2. Le paiement

Le paiement des produits dérivés sur le site www.festival-avignon.com s'effectue :

- sur une plateforme de paiement bancaire sécurisée
- uniquement par carte bancaire des réseaux VISA, CARTE BLEUE, MASTERCARD.
- immédiatement après 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 privatifs 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. Pour plus de précisions sur la nature et la conservation des informations relatives au paiement : rendez-vous sur notre page « Protections des données du Festival d'Avignon » : <https://festival-avignon.com/fr/mentions-legales-616>

3.3 : Rétractation et dommages

Conformément aux dispositions de l'article L.121-18 du Code de la Consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours pour retourner à ses frais les articles acquis sur la boutique en ligne du Festival d'Avignon. Ce délai court à compter du jour de la réception du produit commandé. Passé ce délai, tout produit sera considéré conforme et accepté par l'acheteur et le Festival d'Avignon se réserve le droit de refuser l'échange ou le remboursement.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, l'acheteur peut demander soit le remboursement de sa commande soit l'échange du produit contre un produit de qualité et prix strictement équivalents. Il devra envoyer le ou les produits concernés en état dans leur emballage d'origine intact à l'adresse suivante :

Festival d'Avignon
Service Accueil du public et billetterie
20 rue du Portail Boquier
84000 AVIGNON

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne sauraient être repris et les frais de retour sont entièrement à la charge de l'acheteur, à l'exception des produits dont les dommages auront été constatés sur le bon de livraison.

Ces demandes de retour et/ou de remboursement devront s'accompagner de la présentation d'un justificatif. Celles qui sont susceptibles d'être acceptées par le Festival d'Avignon le seront uniquement si sa responsabilité est mise en cause et si le produit reçu en retour correspond à la déclaration faite par l'acheteur.

En cas d'acceptation d'un remboursement, le Festival d'Avignon s'engage à rembourser la totalité des sommes versées à l'exception des frais de retour au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle la demande a été formulée par l'acheteur.

Le remboursement sera effectué de manière automatique sur la carte bancaire utilisé pour l'achat via Paybox.

3.4 : Expédition des commandes

Toute commande passée sur le site de vente en ligne sera expédiée au plus tard dans un délai de 30 jours. Ce délai pourra être rallongé notamment pendant les périodes de fermeture de ses bureaux indiquées sur le site internet du Festival d'Avignon.

En cas d'erreur sur la disponibilité du produit commandé, le Festival d'Avignon en tiendra au plus tôt l'acheteur informé. Il aura alors la possibilité de faire remplacer ledit produit par un autre produit de qualité et de prix équivalents, ou d'annuler sa commande et donc de se faire rembourser dans les mêmes délais que les remboursements susmentionnés.

3.5 : Livraison

La livraison ne pourra intervenir qu'une fois la commande validée par l'acheteur, le paiement effectué

et validé par le centre de paiement bancaire. En cas de refus de ce centre, la commande sera automatiquement annulée.

Les produits sont envoyés à l'adresse indiquée lors de la commande. L'acheteur a pour obligation de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des coordonnées fournies et le Festival d'Avignon ne saurait être tenu responsable d'éventuelles erreurs dans les renseignements fournis et des conséquences qui en découleraient.

Dans ce contexte et si la livraison n'aboutissait pas, les frais de réexpédition seront entièrement à la charge de l'acheteur.

En cas de non-conformité ou de défectuosité du produit livré, l'acheteur.se devra en informer le service spectateurs par courrier électronique à : boutique@festival-avignon.com

4. 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 à l'adresse rgpd@festival-avignon.com

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/mentionslegales-616>

5. 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.

6. Loi AGEC

L'identifiant unique du Festival d'Avignon attribué par l'ADEME est le FR232904_03FWOO.