**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2023**

***OFFRES PUBLIQUES***

PRÉAMBULE

Le présent service de billetterie est réalisé par l'association Festival Cinéma d'Alès dont le siège social se situe au 155 rue du Faubourg de Rochebelle, 30100 Alès - Association type 1901 représentée légalement par son président : Julien Camy - APE : 5914Z – Projection de films cinématographiques - SIRET : 344 987 995 000 34 - Téléphone : +33 4 66 30 24 26 - Assurance de responsabilité civile professionnelle : SMACL Assurances - 141 avenue Salvador Allende CS20000 79031 Niort Cedex 9.

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes de pass et places ouvertes au public (hors accréditations professionnelles) sur le site www.itinerances.org ou via une plateforme annexe.

En conséquence, les présentes conditions générales de vente concernent uniquement les actes de vente de billetterie publique et en aucun cas l'événement lui-même. L'utilisation du site du festival itinérances.org et de toute fonctionnalité du site du festival disponible à l'adresse www.itinerances.org implique l'acceptation expresse, préalable, pleine et entière par le festivalier des présentes Conditions Générales de Vente.

**Définitions**

Les termes suivants, auront, dans les présentes Conditions Générales de Vente, dans tout document contractuel et en général, dans toute commande, contractée ou à venir entre l'acquéreur et Festival Cinéma d'Alès la signification indiquée ci-dessous :

**Pass**

Un document sous forme de carte imprimée au nom du porteur de pass, permettant l'accès illimité aux séances de cinéma publiques de l'édition en cours du Festival Cinéma d'Alès - *Itinérances*, dans la limite des places disponibles et des conditions établies par le dit pass. Le *Pass* donne un accès à toutes les séances pendant toute la durée du festival, dans la limite des places disponibles. Il permet de réserver son parcours de films ou de venir en dernière minute dans la limite des places disponibles.

**Place de cinéma**

Un document sous forme d'e-billet ou de billet imprimé qui donne accès à une séance spécifique, choisie et réservée par l'acquéreur. Chaque place de cinéma est unique et ne peut être utilisée qu'une seule fois, pour une seule séance et une seule personne. Elle est à présenter à l'accueil pour être scannée et permettre l'accès en salle. En cas de tarif réduit, un contrôle de justificatif pourra être effectué à l'entrée de la salle.

ARTICLE 1 – PRIX

Les prix des pass et places de cinéma sont indiqués sur le site internet en Euros Toutes Taxes Comprises sauf précision. Les prix peuvent varier en fonction de la possession d'un code spécifique par le festivalier, du jour,

de la date et de l'heure d'après un système de promotions.

## ARTICLE 2 - NOMBRE DE PLACES

**2.1 Nombre de pass par personne**
Le nombre total de pass publics en réservations cumulées par personne n'est pas limité, mais chaque pass public est nominatif. Chaque spectateur ne peut disposer que d'un seul pass à son nom et non transférable à une tierce personne, mais un spectateur peut payer pour plusieurs personnes, sous réserve qu'il précise pour chaque pass le nom du détenteur.

**2.1 Nombre de places par personne**
Dans le cas d'un achat de places de cinéma individuelles via notre billetterie, le nombre total de places en réservations cumulées n'est pas limité. L'achat des places est cependant limité par la jauge de places disponibles dans la salle de cinéma concernée. Les places ne sont pas nominatives et peuvent être transmises à une tierce personne. Une fois la place validée à l'entrée, une copie portant le même code barre sera inefficace. En cas de copie de votre place portant le même code barre, seul le porteur du premier ticket sera habilité à entrer en salle. Si un ticket comportant le même code barre est présenté après le premier utilisateur, l'accès de la personne sera refusé, qu'il ait été l'acheteur initial ou non. Il est donc important de ne pas partager, prêter ou laisser à la vue d'une personne susceptible de copier votre billet.

## ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCÈS À LA BILLETTERIE PUBLIQUE

L'accès à la billetterie publique est ouvert à tous dans la limite des places disponibles.
La détention d'un pass ou d'une place publique ne garantit l'accès qu'aux événements ouverts au grand public et ne permet en aucun cas d'accéder aux événements privés.
En cas de réservation, la place est garantie. Si pour une raison du fait de l'organisateur la réservation ne peut plus être garantie, un remboursement de la place peut être exigé. Dans le cas d'une réservation avec un pass, de multiples non présentations entraîneront l'annulation des places réservées aux événements suivants. Le porteur de pass devra alors effectuer de nouvelles réservations. La demande d'annulation est à formuler en caisse ou par email à billetterie@itinerances.org.

## ARTICLE 4 - PAIEMENT

Toutes les commandes quel que soit leur lieu d'émission sont payables en euros.
Le paiement des commandes de pass par le festivalier sur le site www.itinerances.org s'effectue par paiement en ligne. Lorsque l'achat s'effectue par un autre revendeur ou une autre plateforme, la politique de paiement de ce dernier s'applique.
Le paiement des commandes de places de cinéma par le festivalier s'effectue exclusivement par paiement en ligne avant le festival puis par paiement en ligne ou bien par carte bancaire, en espèces ainsi que par tous modes de paiements acceptés dans tous nos points de vente (voir liste des modes de paiements en caisse).
Le compte bancaire du festivalier sera débité du montant de la commande, dès la validation finale de la transaction.
Un justificatif de paiement sera automatiquement consultable par le festivalier, à l'issue de la transaction, sur la page de confirmation de la commande dans son espace personnel en ligne.
Il est à noter que des frais bancaires et/ou de connexion internet lors de l'achat peuvent s'appliquer selon votre banque et votre fournisseur internet.

## ARTICLE 5 - SECURISATION DES PAIEMENTS

Les paiements électroniques seront effectués via MONETICO. L'association Festival Cinéma d'Alès décline toute responsabilité quant aux problèmes liés à l'utilisation de ce système.

## ARTICLE 6 - LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Afin de lutter contre la fraude, notamment par carte bancaire, l'association Festival

Cinéma d'Alès se réserve le droit d'utiliser les données personnelles du festivalier pour le contacter, lui demander la communication de sa pièce d'identité et, le cas échéant, d'annuler le pass. La carte bancaire du festivalier sera re-créditée à l'issue de l'opération.

## ARTICLE 7 - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

### 7.1 Collecte des données personnelles

Lors du passage de la commande, l'association Festival Cinéma d'Alès, organisatrice du Festival Cinéma d'Alès - *Itinérances*, est amenée à collecter auprès du spectateur certaines informations et données à caractère personnel, détaillées ci-dessous.
Conformément à la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'association Festival Cinéma d'Alès s'engage pour la protection des données personnelles et souhaite être transparente sur les moyens de collecte ainsi que l'utilisation qui est faite de sa banque de données constituée au fil des éditions. Vous disposez d'un droit d'accès et de modification aux informations qui vous concernent en vous adressant à liste@itinerances.org. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter vos droits à l'adresse : https://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles
Pour toute question, n'hésitez pas à contacter le Festival Cinéma d'Alès :
- par mail : billetterie@itinerances.org
- par téléphone : +33 (0)4 66 30 24 26
- par courrier : Festival Cinéma d'Alès, Pôle culturel et Scientifique, 155 rue du Faubourg de Rochebelle, 30100 Alès

**BASE JURIDIQUE**

Cette présente politique de confidentialité est basée sur le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) du Parlement Européen et du Conseil (27 Avril 2016) entrée en vigueur le 25 Mai 2018.

**OBJECTIF**

Par la présente politique de confidentialité, Festival Cinéma d'Alès entend informer ses contacts, ses partenaires, les festivaliers, les utilisateurs de son site internet www.itinerances.org, ainsi que les utilisateurs ayant recours à la plateforme tierce FestiCiné de la collecte ainsi que du traitement de leurs données personnelles.

**TRAITEMENT DE DONNÉES**

Les données sont collectées, traitées et hébergées par un logiciel en ligne appelé FestiCiné, gérée par une société tierce SAS Le Village, située au 10 rue des Goncourt, 75011 Paris, France.
Nos données sont la propriété propre et unique de l'association Festival Cinéma d'Alès et la société Le Village n'est pas responsable de l'usage que nous en faisons.

**TYPES DE DONNÉES COLLECTÉES**

Dans le cadre de son activité (l'organisation du Festival Cinéma d'Alès – *Itinérances*, l'organisation d'événements tout au long de l'année), Festival Cinéma d'Alès collecte des données personnelles, les centralise sur la plateforme de gestion FestiCiné et les exporte pour consultation, modification et sauvegarde externe. Voici les différentes catégories de données personnelles traitées :
- Nom, prénom, date de naissance, genre, langue parlée, photographie
- Activité professionnelle, société (uniquement pour les accréditations)
- Numéro de téléphone professionnel ou personnel,
- Adresse e-mail professionnelle ou personnelle
- Adresse postale personnelle ou professionnelle
- Historique de fréquentation des événements contrôlés au Festival Cinéma d'Alès - *Itinérances*
- Toute autre question facultative à laquelle le festivalier accepte de répondre.

**À QUELLES FINS VOS DONNÉES SONT-ELLES COLLECTÉES ?**

Selon votre profil, Festival Cinéma d'Alès utilisera vos données :
- pour vous tenir informé de l'actualité et des activités de Festival Cinéma d'Alès par le biais de lettres d'information, si vous avez donné votre accord

- pour établir les documents physiques ou dématérialisés du pass (le cas échéant)
- pour contacter chaque festivalier individuellement
- pour rendre compte auprès des institutions publiques subventionnant Festival Cinéma d'Alès de la nature et du volume du public
- pour établir des statistiques par type de participant regroupant les films vus et le nombre de séances totales, dans le but d'améliorer continuellement l'offre du festival. Ces données ne sont jamais et ne seront jamais divulguées à une tierce personne, sauf consentement express de votre part à notre demande.
- pour répondre à toute demande d'autorité fiscale ou gouvernementale qui en ferait une demande légale. Notamment, en période de pandémie, nous pouvons être amenés à donner les noms et contacts des personnes qui se trouvent dans un lieu contrôlé par le festival si les autorités sanitaires nous en faisaient la demande.

**COMMENT FESTIVAL CINÉMA D'ALÈS COLLECTE-T-ELLE LES DONNÉES PERSONNELLES ?**

- via l'achat de pass en ligne remplie par le demandeur
- via la demande d'abonnement à la lettre d'information
- via l'achat de billets
- via la candidature à une offre d'emploi ou la situation professionnelle occupée au sein de Festival Cinéma d'Alès
- via la communication avec Festival Cinéma d'Alès de quelque manière que ce soit

**COMMENT LES DONNÉES SONT-ELLES UTILISÉES ?**

Festival Cinéma d'Alès s'engage à respecter la confidentialité de vos données personnelles, en ne les utilisant qu'aux fins pour lesquelles vous les aurez communiquées. Les données ci-dessus ne seront en aucun cas diffusées publiquement sans votre accord express, demandé préalablement. Elles ne seront ni utilisées à des fins commerciales ni transférées à des tiers sans votre accord.

Ces données peuvent néanmoins être transmises aux autorités fiscales ou gouvernementales, si elles en font la demande légale.

**RELATIONS DE SOUS-TRAITANCE**

Festival Cinéma d'Alès est cliente de la société SAS tierce Le Village, fournisseur de sa plateforme de gestion FestiCiné.

Conformément au RGPD, les données personnelles collectées centralisées sur FestiCiné restent confidentielles. La société Le Village signe une charte de confidentialité auprès de chaque client de sa plateforme afin de garantir la protection de données collectées et traitées. D'aucune manière, le personnel travaillant au sein de la société Le Village n'utilise ces données : la société détient la plateforme mais ne dispose d'aucun droit sur les données collectées et traitées.

Un journal retrace l'activité de chacun des membres du personnel de la société Le Village, permettant ainsi de limiter tout risque lié à une divulgation de données personnelles ; le personnel est soumis à une clause de confidentialité et n'a en aucun cas le droit d'accéder aux données personnelles collectées par clients de sa plateforme. Ainsi, tout client de la société Le Village reste responsable du mode de collecte de données personnelles ainsi que de leur utilisation.

**COMMENT FESTIVAL CINÉMA D'ALÈS ASSURE-T-ELLE LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES ?**

Pour les données personnelles sur sa plateforme de gestion FestiCiné.

Cette plateforme est sécurisée par un identifiant et mot de passe, attribués à chacun des utilisateurs. Chaque utilisateur se voit également attribuer, en fonction de son rôle au sein du Festival, un accès limité aux données personnelles, via l'ouverture graduelle de modules.

Pour les données personnelles exportées et stockées sur le serveur et le disque dur.

Le serveur n'est pas accessible sur internet, le logiciel est protégé par mot de passe.

L'équipe de Festival Cinéma d'Alès est en outre soumise à une clause de confidentialité : elle n'utilise les données personnelles que dans le cadre de son activité d'organisatrice d'événement. Elle est

sensibilisée aux questions de confidentialité et de respect des données personnelles.

**QUELS SONT VOS DROITS ?**
Conformément au RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018, Festival Cinéma d'Alès s'engage à vous fournir dans un délai d'un mois toutes les données vous concernant sur simple demande de votre part par mail, par téléphone ou par courrier, sous un format exploitable et lisible. Vous avez à tout moment le droit non seulement d'accéder à vos informations, mais également de les modifier et de les supprimer totalement de notre base de données, en retirant votre consentement par e-mail, téléphone ou courrier. En matière de lettre d'information, vous pouvez à tout moment vous désinscrire.

## ARTICLE 8 – RÉCUPÉRATION DU PASS

Dès la confirmation de l'achat, le festivalier recevra un mail de confirmation de sa commande. Le festivalier se présentera au lieu indiqué à partir de la date indiquée et présentera une pièce d'identité correspondant au détenteur du pass, le cas échéant, ou une copie de la commande avec la pièce d'identité de la personne ayant commandé en cas de commande multiple.
Les tickets à l'unité sont à imprimer soi-même ou à montrer lors des contrôles de manière électronique sur un écran (smartphone ou autre).

## ARTICLE 9 - CONTRÔLE DES PASS

L'organisateur se réserve le droit de contrôler l'identité du festivalier lorsque se déroule l'événement. Le festivalier devra donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour.
L'accès aux séances de cinéma publiques, par le biais d'un pass cinéma ou d'un billet de cinéma unique, est soumis au contrôle des pass ainsi qu'à un potentiel contrôle lié à la COVID-19.
L'acquéreur accepte de suivre les règlementations mises en place par le festival, dans le respect des normes sanitaires gouvernementales.
En cas d'interdiction d'accès en salle pour motif sanitaire, Festival Cinéma d'Alès ne saura être tenu pour responsable des conséquences et ne sera notamment pas tenu de rembourser les tickets ou pass non utilisés, hors dispositions prévues à l'article 11.4.
Le Festival Cinéma d'Alès se réserve le droit de confisquer et invalider immédiatement le pass utilisé de manière abusive, notamment en cas de fraude (notamment prêt du pass à une personne tierce) ou en cas de réservation abusive (réserver plusieurs séances et ne pas se présenter). En cas d'utilisation frauduleuse de billets ou tout autre moyen de fraude, le fraudeur peut se voir interdire l'accès à tous les événements du festival, y compris ceux pour lesquels il aurait déjà payé un accès. Selon l'ampleur de la fraude, le Festival Cinéma d'Alès se réserve le droit de déposer plainte.

## ARTICLE 10 - UTILISATION ET VALIDITÉ DES BILLETS

**10.1 Revente de pass publics**
Chaque pass est nominatif et personnel et ne peut être revendu que dans le respect de la loi du 12 mars 2012 n°2012-348 sur l'organisation des manifestations sportives et culturelles, laquelle interdit, sous peine de sanctions pénales, de vendre de manière habituelle des billets pour des manifestations culturelles ou sportives, sans autorisation expresse de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation.

**10.2 Validité du pass**
Les pass sont uniquement valables pour l'événement qu'il concerne, à savoir l'édition 2023 du Festival Cinéma d'Alès - *Itinérances*.

## ARTICLE 11 - RÉTRACTATION, REMBOURSEMENT ET ANNULATION

Les présentes conditions de rétractation, de remboursement et d'annulation sont applicables à tous les pass et places publics vendus sur le site www.itinerances.org.

**11.1 Absence de droit de rétractation**
Dans le cadre de la vente de pass publics et places de cinéma, aucun droit de rétractation ne s'applique.

**11.2 Remboursement et échange**
À compter de leur achat par le festivalier, le ou les pass ne peuvent être échangés avec une autre personne. Par ailleurs, ils ne peuvent non plus être échangés contre un autre type de pass. Des dérogations peuvent cependant être acceptées sur demande spécifique. Un surcoût de frais de gestion peut alors intervenir. Dans tous les autres cas, les pass publics ne peuvent être ni échangés, ni remboursés (sauf dans les cas d'annulation décrits à l'article 11.3).

**11.3 Annulation ou report de l'événement**
En cas d'annulation définitive de l'événement, le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial. Aucun frais annexes effectué par l'acquéreur de quelque nature que ce soit (assurance annulation, transport, hôtellerie, parking) ne sera remboursé ou dédommagé. Les demandes de remboursement doivent, pour être recevables, être réalisées par e-mail à l'adresse billetterie@itinerances.org ou directement par courrier à l'adresse des bureaux du Festival Cinéma d'Alès. Toute demande devra être accompagnée d'un relevé d'identité bancaire à jour et être formulée avant le 03/04/2023 et sera traitée après le 10/04/2023. Toute demande qui ne satisferait pas les conditions demandées sera rejetée.
Le porteur de pass peut également choisir, en cas d'annulation totale ou partielle de l'événement, de conserver son accès au festival pour participer à une version modifiée ou digitale. Il se voit ainsi renoncer à tout remboursement de son achat initial, sauf conditions contraires stipulées lors de la nouvelle proposition.
En cas de report de l'événement ou de programmation partielle, le remboursement éventuel du pass ou son échange sera soumis aux conditions particulières de l'organisateur de l'événement. En tout état de cause, l'échange du pass ne se fera qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet ou du pass initial.
Le festival se réserve le droit de modifier le programme de l'événement jusqu'au dernier moment, pour des questions d'organisation, de contrainte extérieure ou interne à son organisation. Il veillera à ce que la qualité globale reste équivalente au descriptif initial.
Ainsi, en cas de modification du programme de l'événement (horaire, contenu, intervenant, sujet de conférence, rendez-vous organisés…), aucun remboursement partiel ou total ne peut être exigé.
Si le festival choisit ou se voit contraint selon des dispositions gouvernementales de limiter le nombre de places ou le nombre de salles d'exploitation, entraînant une jauge de spectateurs restreinte, l'acquéreur ne pourra faire de demande de remboursement total ou partiel dans la mesure où il peut réserver sa place ou participer en faisant en sorte d'être parmi les premières personnes à réserver ou entrer dans la salle.
En cas d'annulation de la part de l'acquéreur, le remboursement sera possible, soumis à des conditions spécifiques (décrites à l'article 11.4).

**11.4 Remboursement à la demande de l'acquéreur**
L'acquéreur du ou des pass peut décider d'annuler sa participation au festival pour diverses raisons. Le remboursement de son achat est alors possible en intégralité dans le cas où le porteur de pass n'est pas en mesure de se rendre au festival à cause de contraintes sanitaires officielles liées au COVID-19 (confinement, quarantaine, maladie, etc.). Toute demande de remboursement sera possible sous présentation d'un justificatif administratif ou médical (résultat de test COVID, justificatif de cas contact de l'Agence Régionale de Santé, extrait du décret empêchant la circulation, accompagné d'un justificatif de domicile), et devra être accompagnée d'un renvoi du pass physique si ce dernier a été déjà été remis à l'acheteur. Toute information recueillie lors de cette procédure de remboursement ne sera pas conservée.

Les demandes de remboursement dans ce cas précis seront à effectuer par mail uniquement à l'adresse : billetterie@itinerances.org, dans une période de moins de 14 jours avant l'événement, et ne seront possibles que jusqu'à la veille de la date de l'événement, le 24/03/2023 à midi. Les demandes seront traitées ultérieurement, du 26/03/2023 au 30/04/2023. Toute demande qui ne satisferait pas les conditions demandées sera rejetée.

Le remboursement à la demande de l'acheteur pour tout autre motif ne sera pas possible. L'acheteur s'engage à valider ces conditions lors de l'achat de sa commande, et à ne pas demander de remboursement de pass, sauf dans le cas décrit ci-dessus d'une situation sanitaire exceptionnelle et justifiée.
Enfin, tout remboursement de billet unique, n'étant pas nominatif, ne sera pas possible.

## ARTICLE 12 – RESPONSABILITE

**12.1 Responsabilité de l'association Festival Cinéma d'Alès**

L'association Festival Cinéma d'Alès est responsable, à l'égard de ses usagers, de la bonne exécution des obligations résultant des contrats conclus à distance, conformément à l'article 121- 20-3 alinéa 4 du Code de la Consommation. L'association Festival Cinéma d'Alès décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité du service résultant d'un cas de force majeure, notamment :
- Anomalies quelconques du matériel informatique de l'abonné
- Faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers au contrat
- Indisponibilité ou défauts du réseau internet

**12.2 Responsabilité quant au déroulement de l'évènement**

L'association Festival Cinéma d'Alès est responsable du déroulement de l'événement (modification du contenu, changement de la distribution artistique, changement des horaires...) et le cas échéant, de son annulation, sauf lors de cas de force majeure ou de désistement d'un de ses prestataires.

## ARTICLE 13 – DROIT À L'IMAGE

En achetant un pass ou un billet pour le Festival Cinéma d'Alès - *Itinérances* et en participant au festival, vous acceptez d'être pris en photo et/ou filmé par nos équipes ou des journalistes. Vous acceptez également que l'association Festival Cinéma d'Alès utilise ces images à des fins de promotion de ses propres activités. Vous pouvez à tout moment nous demander de ne pas utiliser votre image ou de cesser de le faire par email à l'adresse festival@itinerances.org ou par courrier. Cette demande ne pourra pas être rétroactive sur les publications antérieures à la demande.

## ARTICLE 14 - SERVICE CLIENTÈLE

Pour toute information, vous pouvez contacter le service clients de l'association Festival Cinéma d'Alès par téléphone en appelant 04 66 30 24 26 (prix selon la provenance de votre appel). Le service clients est joignable : Du 1er mars 2023 au 10 avril 2023, du lundi au vendredi de 10h à 17h.

## ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les ventes de pass publics effectuées sur le site internet de l'association Festival Cinéma d'Alès sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## ARTICLE 16 - VALIDATION DE LA COMMANDE - ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Avant de confirmer sa commande, le festivalier déclare accepter les présentes conditions générales de vente, pleinement et sans réserve, en cochant une case prévue à cet effet. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par l'association Festival Cinéma d'Alès représenteront la preuve des transactions passées sur son site internet www.itinerances.org par le festivalier.