

THÉÂTRE SORANO

Conditions générales de ventes

Le Théâtre Sorano porte à la connaissance de toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat direct de :

- droit(s) d'entrée pour les spectacles,
- d'adhésion(s) à l'association théâtre Populaire d'Aujourd'hui
- tout autre produit proposé à la vente, des conditions générales de ventes détaillées ci-dessous.

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre le Théâtre Sorano et l'acheteur, que celui-ci soit professionnel ou individuel. 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 théâtre Sorano.

Le théâtre Sorano se réserve la possibilité de 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.

Article 1 – Préambule

Le théâtre Sorano s'engage à respecter, à chaque étape de la réception du public (vente de billets, accueil en salle, informations), les normes sanitaires en vigueur.

Le théâtre Sorano recommande au public d'opter, lorsque c'est possible, pour des billets dématérialisés, le e-ticket.

Il sera demandé aux spectateurs, visiteurs, clients et à toute personne pénétrant dans l'enceinte du théâtre Sorano de se plier à ces mêmes règles.

Article 2 – Les produits en vente

Le théâtre Sorano met en vente des places définies pour des représentations de spectacle. Le théâtre Sorano se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de places en vente, à tout moment et sans préavis.

Des pass, des carnets, et des adhésions sont proposés dans le cadre de la Saison. Les conditions inhérentes sont mentionnées dans le programme de chaque édition.

L'acheteur recevra la confirmation de son achat par courrier électronique.

Pour les représentations de spectacle le billet est :

- soit 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. Ce billet peut être envoyé par courrier ou peut être retiré sur présentation de la confirmation électronique de la commande à l'accueil billetterie, aux horaires d'ouvertures habituels.
- soit par un billet dématérialisé (e-ticket), 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).

Article 3 – Tarifs et nombre de places

Les prix s'entendent en euro, toutes taxes comprises.

Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis mais ils sont validés sur la base du tarif en vigueur au moment de l'achat après confirmation de notre part du règlement demandé. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

Un billet ne peut être ni repris, ni échangé et est non remboursable, même en cas de perte ou de vol sauf en cas d'annulation d'un spectacle. Aucun billet ne peut être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale (loi du 27 juin 1919).

Différents tarifs de réduction peuvent être proposés et sont soumis à conditions. La présentation d'un justificatif récent est obligatoire et sera à présenter au moment du retrait des billets. Dans le cas où aucun justificatif n'est présenté, le tarif plein est alors appliqué.

Article 4 – Paiement et sécurité des transactions

Toutes les commandes quel que soit leur lieu d'émission sont payables en euros.

- **Paiement**

- Le paiement des produits

- aux guichets est possible :

- Par espèce
 - Par chèque (bancaire, postal) à l'ordre du théâtre Sorano
 - Par carte bancaire

- Sur le site

- Par carte bancaire uniquement : Carte bleue / Visa / Eurocard / Mastercard.
Les cartes American express ne sont pas acceptées.
Toute commande validée rend la vente ferme et définitive.

Votre compte bancaire sera débité du montant de la commande, dès la validation finale de la transaction.

Un justificatif de commande sera automatiquement consultable à l'issue de la transaction, sur la page de confirmation de la commande mais également dans votre espace personnel qui vous aura été attribué sur le site <https://hub-sor.shop.secutix.com>, et accessible grâce au login / mot de passe, qui vous auront été attribués et définis lors de la création de votre compte personnel.

- **Sécurisation des paiements**

Les paiements électroniques effectués dans le cadre des transactions réalisées sur le Site sont sécurisés. Les transactions bancaires sont assurées par le système OGONE et sont effectuées moyennant un système sécurisé et chiffré SSL, assurant la protection et la confidentialité des données bancaires. La réalisation des opérations de paiement est assurée par la société Ingenico Epayment, certifié PCI DSS. Cette norme est un standard de sécurité internationale dont les objectifs sont d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données et des transactions. Aucune coordonnée bancaire ne transite sur le serveur du théâtre Sorano.

En cas de problème avec le paiement, vérifiez la validité ainsi que le plafond autorisé de votre carte.

Certaines banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, merci de contacter votre banque pour plus de renseignements.

Article 5 – Conditions d'accès

- Le client doit au moment de la remise du ou des billet(s) vérifier le nom, la date, l'heure du spectacle, produits(s) ainsi que le prix y figurant.
Aucune réclamation ne sera admise par la suite.
- L'acquisition d'un droit d'entrée emporte adhésion au règlement intérieur du lieu de l'événement.
- Il est interdit de fumer (y compris cigarette électronique), de manger et de boire dans les salles.
- Il est interdit de photographier, filmer ou d'enregistrer tout type de manifestation se déroulant dans le théâtre Sorano, sauf dispositions spécifiques.

- Les téléphones portables doivent être impérativement éteints dans les lieux de manifestations, sauf dispositions spécifiques.
- **Les spectacles :**
La billetterie spectacle ouvre ses portes 1 heure avant la première manifestation du jour.
Un billet est valable uniquement pour l'événement qu'il concerne, à la date, l'heure et aux conditions figurant sur ce billet. Il doit être conservé jusqu'à la fin de l'événement.
- **Le carnet partageable et l'adhésion :**
Ils sont valables pour la saison en cours.

Article 6 – Placement pour les spectacles

En fonction du spectacle, deux types de placement peuvent être proposés : le placement numéroté ou le placement libre.

- **Le placement numéroté**
Dans le cadre d'un placement numéroté, le module de gestion des places vous permet de choisir vos places. Les réservations de billets de spectacles s'effectuant en temps réel, le serveur informatique vous informe sur la disponibilité des billets à l'instant T où vous passez votre commande.
Aucune réclamation ultérieure de pourra être effectuée si le placement ne convenait pas.
Attention, le placement numéroté est garanti jusqu'à l'heure du début du spectacle qui figure sur votre billet.
- **Le placement libre**
Dans le cadre d'un placement libre, aucune numérotation n'est attribuée lors de votre commande, chaque spectateur pourra donc s'asseoir comme il le souhaite, dans la limite des places encore disponibles à son arrivée et en respectant les consignes du personnel d'accueil chargé d'optimiser le placement en salle.

Par respect des artistes et du public, les portes d'accès sont fermées dès le début du spectacle. Passée l'heure indiquée sur le billet, le placement est effectué par les équipes d'accueil.

Les spectateurs retardataires perdent le bénéfice de leur place numérotée. Leur entrée au théâtre s'effectue soit sur un emplacement au balcon, permettant une discrétion vis à vis du public déjà installé et avec l'accord de la compagnie au plateau ? soit au cours d'une pause, soit à l'entracte, quand les conditions du spectacle le permettent.

Le théâtre Sorano se réserve le droit de ne pas accepter les retardataires, quand les conditions ne le permettent pas. Le théâtre Sorano se réserve le droit de procéder à des captations audiovisuelles sur l'ensemble de ses manifestations, celles-ci pouvant éventuellement 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 théâtre Sorano en informe le public au moment 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 la Saison. 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.

Article 7 : Contrôle des billets

Les billets des produits droits d'entrée pour les événements sont contrôlés sur le lieu de la 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'événement pour lequel ils sont valables.

- La présentation de justificatifs pour les tarifs réduits est obligatoire lors du contrôle.
- Après 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.

Article 8 – Rétractation, remboursement et annulation

- **Droit de rétractation – spectacle et visite**

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 qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée. Celles-ci ne feront donc l'objet d'aucun remboursement.

Toute commande est donc ferme et définitive.

- **Conditions de remboursement – spectacle**

Une fois acheté, un billet de spectacle n'est ni repris, ni échangeable ni remboursable, même en cas de perte ou de vol, de changement de programme ou de distribution indépendante de volonté du théâtre Sorano (loi du 27 juin 1919), qu'il ait été utilisé ou non, sauf en cas d'annulation (voir ci-après).

- **Cas spécifique des annulations-spectacle**

En cas d'annulation d'un événement, le théâtre Sorano privilégiera le report sur une autre séance d'une même manifestation ou sur une autre manifestation, selon le calendrier et les places restant disponibles.

Si le report n'est pas possible, le remboursement n'est possible qu'en faveur de l'acquéreur du billet dont le nom figure sur celui-ci et contre remise du billet (sauf e-ticket).

Le montant remboursé est celui du billet. Aucun frais annexes (transport, parking, hôtellerie...) ne peut être remboursé ou dédommagé.

Les demandes de remboursement seront recevables jusqu'à la date fixée par le théâtre Sorano, en fonction des produits. Toute demande qui ne satisferait pas ces conditions sera rejetée.

Article 9 – Données personnelles et consentement

Le théâtre Sorano s'engage à sécuriser et protéger les données de la clientèle en conformité avec le RGPD (règlement général de protection des données). Lors de la passation de la commande, le théâtre Sorano est amenée à collecter auprès du client certaines informations et données à caractère personnel telles que notamment nom et prénom, adresse électronique, numéro de téléphone mobile, sans que cette liste ne soit limitative. Ces données personnelles et confidentielles fournies par le client lorsqu'il passe une commande sont exclusivement destinées à la gestion de son dossier de réservation et à lui faire gagner du temps pour ses commandes ultérieures. Elles ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à un tiers. Le client pourra, s'il le souhaite, autoriser le théâtre Sorano à lui adresser ses lettres d'information et à l'informer des futurs événements organisés par ses partenaires, par SMS ou par courrier électronique. Le client peut également, s'il le souhaite, recevoir par SMS ou par courrier électronique des propositions commerciales des partenaires auxquels le théâtre Sorano est lié. S'il souhaite ultérieurement ne plus recevoir d'informations du théâtre Sorano et de ses partenaires, le spectateur devra adresser un courrier électronique à contact@theatre-sorano.fr .

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations le concernant qui peut s'exercer par courrier à Théâtre Sorano, à l'attention de la Direction, 35 allées Jules Guesde 31000 Toulouse, en indiquant nom, prénom, adresse et si possible la référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier du client doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse.

Article 10 – Responsabilités

Le théâtre Sorano décline toute responsabilité pour les dommages quel qu'en soit la nature qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les clients. Les clients sont responsables de tout dommage, direct ou indirect, qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence dans les salles.

Tout enregistrement du spectacle, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique ou numérique, est strictement interdit.

Article 11 – Contact

Pour toute information ou réclamation, merci d'écrire à :

Théâtre Sorano

35 allées Jules Guesde

31000 Toulouse

Tél. : 05 32 09 32 35

contact@theatre-sorano.fr

Article 12 – Droit applicable – Litiges

Les ventes visées aux présentes sont soumises à la loi française. Tout litige sera traité par les tribunaux compétents.