

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Plongeoir, Pôle national Cirque Le Mans

## PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de vente en ligne du Plongeoir *leplongeoir-cirque.fr* ou via *billetterie.leplongeoir-cirque.fr* par le client ou l'utilisateur implique son acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles de modifications sans préavis.

## ACHAT DE BILLETS

Les prix des billets sont indiqués en Euros (€) toutes taxes comprises. Ils sont exempts de tous frais supplémentaires de gestion, de réservation ou de transaction bancaire.

**Le tarif Jeune** est exclusivement réservé aux personnes âgées de 3 à 25 ans.

**Le tarif Famille** est applicable à un parent qui accompagne un enfant âgé de 3 à 17 ans. Un billet parent accompagnateur s'accompagne d'un billet tarif Jeune.

**Le tarif Solidaire** est exclusivement réservé aux personnes bénéficiant des minima sociaux (RSA, AAH, ASS, ASPA), ainsi qu'aux demandeurs et demandeuses d'emploi. Chaque acheteur devra être en mesure de présenter un justificatif en cours de validité lors de l'achat des billets ou lors du contrôle des billets.

**Le tarif Partenaire** est exclusivement réservé aux comités d'entreprise partenaires du Plongeoir (liste disponible sur *leplongeoir-cirque.fr*), aux abonnées et abonnés aux Scènes complices (Les Quinconces et Superforma), aux licenciées et licenciés de la Fédération française des écoles de cirque. Chaque acheteur devra être en mesure de présenter un justificatif en cours de validité lors de l'achat des billets ou lors du contrôle des billets.

**Le tarif Carte du Plongeoir** est exclusivement réservé détenteurs et detentrices de la Carte du Plongeoir. Chaque acheteur devra être en mesure de présenter une carte en cours de validité lors de l'achat des billets ou lors du contrôle des billets.

**Le tarif plein** s'applique par défaut à toute personne âgée de plus de 25 ans ne bénéficiant d'aucune réduction.

Les spectacles sont gratuits pour les enfants de moins de 3 ans. Cependant, ces derniers doivent être en possession d'un billet exonéré à retirer aux guichets de billetterie ou par demande par mail à [billetterie@leplongeoir-cirque.fr](mailto:billetterie@leplongeoir-cirque.fr)

Une tarification spéciale peut être appliquée sur certains événements dû à un caractère atypique de ces derniers.

L'achat de billet en ligne proposé sur le site de vente en ligne du Plongeur leplongeur-cirque.fr ou via billetterie.leplongeur-cirque.fr est clôturé au minimum 60 minutes (1 heure) avant le début de l'événement ou du spectacle. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

Un guichet de billetterie ouvre sur le lieu de l'événement ou du spectacle 60 minutes (1 heure) avant le début de l'événement ou du spectacle. Pour les guichets de billetterie hors les murs, seul le paiement par Carte Bancaire est accepté.

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).

Pour tout achat sur le site de vente en ligne Plongeur leplongeur-cirque.fr ou via billetterie.leplongeur-cirque.fr, les billets sont instantanément envoyés par e-mail à l'acheteur après constat de son paiement. Preuves d'achat, ils sont, soit imprimés par l'acheteur, soit téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, l'acheteur devra présenter à l'entrée du lieu du spectacle ou de l'événement le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat aux guichets de billetterie (accueil-billetterie au Chapiteau, 6 boulevard Winston Churchill 72100 Le Mans, ou sur le lieu de l'événement ou du spectacle), la preuve d'achat sera soit remise en mains propres à l'acheteur soit envoyée par e-mail avec son accord.

Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code-barres lors de l'accès à l'événement ou au spectacle pour lequel ils sont valables. Des contrôles sont mis en place tout au long de la saison de façon aléatoire afin de vérifier les justificatifs d'attribution de certains tarifs (tarif Solidaire, tarif Partenaire, tarif Jeune...). L'acheteur ou l'acheteuse devra être en capacité de fournir son justificatif sous peine de régulariser le prix du billet.

Concernant les billets imprimés par l'acheteur, les informations figurant sur le billet ainsi que le code barre doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas acceptés et non valables.

L'acheteur devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.

Un billet est valable uniquement pour l'événement ou le spectacle auquel il donne droit.

Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle ou de l'événement, le lieu, la date et l'heure.

Toute revente est interdite. Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

## **ACHAT D'UN PRODUIT DE LA BOUTIQUE**

Les prix des articles sont indiqués en Euros (€) toutes taxes comprises et figurent à l'espace boutique du Café du Chapiteau.

Les caractéristiques principales des produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions sont présentés à l'acheteur lors de la vente.

Le choix et l'achat d'un produit sont de la seule responsabilité du client.

Les offres de produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Lors de l'achat, un ticket sera remis faisant preuve d'achat.

## ÉCHANGE / REMBOURSEMENT

### **Les billets de spectacles**

Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré.

Les modifications du programme ou de la distribution, ou l'interruption du spectacle après le début de la représentation, n'ouvrent pas droit à remboursement.

En cas d'annulation d'un spectacle du fait de l'organisateur, une procédure de remboursement sera mise en place. Si le spectacle est reporté à une nouvelle date, les billets resteront valables sans action nécessaire de la part du client. Sur demande du client, le montant des billets du spectacle annulé sera remboursé par virement bancaire sur le compte du client. Le remboursement interviendra à compter de la date du spectacle et dans un délai allant jusqu'à 4 mois après présentation du billet accompagné d'un RIB (relevé d'identité bancaire). Pour les billets achetés en ligne sur le site de vente en ligne [billetterie.lemansfaitsoncirque.fr](http://billetterie.lemansfaitsoncirque.fr), le remboursement sera effectué par crédit du compte de la carte bancaire qui a servi lors de l'achat.

### **Les produits de la boutique**

#### Habillement

L'échange est possible dans les 15 jours à compter de la date d'achat, pour un même article au même tarif, sur présentation du justificatif d'achat. L'article doit être dans son état d'origine (ni porté, ni lavé). L'article n'est pas remboursable.

#### Affiche sérigraphiée

Article ni échangeable ni remboursable.

## ABONNEMENT

L'abonnement désigne l'achat d'une carte « Carte du Plongeur ». Cet abonnement ouvre droit à un tarif « Carte du Plongeur » sur l'ensemble des spectacles de la saison.

Pour tout achat d'une carte d'abonné sur le site de vente en ligne [leplongeur-cirque.fr](http://leplongeur-cirque.fr) ou via [billetterie.leplongeur-cirque.fr](http://billetterie.leplongeur-cirque.fr), le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

La carte d'abonnement est à retirer, sur présentation de la preuve d'achat au Chapiteau (6 bd Winston Churchill) aux horaires d'ouverture. L'abonné est informé par téléphone de sa disponibilité.

L'abonnement est nominatif, de ce fait, strictement personnel.

L'abonnement est valable jusqu'au 31 juillet de la saison en cours à partir de la date d'achat.

## CARTES CADEAUX

La carte cadeau désigne l'achat d'une carte à offrir d'un montant allant de 10 € à 50 €.

**La carte cadeau « spectacle »** permet d'offrir des spectacles de cirque, valable un an à partir de la date d'achat, utilisable en ligne et à la billetterie du Plongeoir. Cette carte permet d'acheter des billets de spectacles ainsi que la Carte du Plongeoir.

**La carte cadeau « boutique »** permet d'offrir des articles de la boutique du Plongeoir (t-shirts, sweat-shirts, sérigraphies...), valable un an à partir de la date d'achat, utilisable à la boutique du Plongeoir.

Pour tout achat d'une carte cadeau « spectacle » sur le site de vente en ligne Plongeoir [leplongeoir-cirque.fr](http://leplongeoir-cirque.fr), un code figurant sur la carte cadeau est automatiquement généré. Ce code est à renseigner pour tout achat en ligne en cliquant sur le bouton Cartes cadeaux lors de la validation du panier et à présenter à la billetterie du Plongeoir lors de votre achat.

Les cartes cadeaux sont cumulables et sécables.

## MODES DE RÈGLEMENT

Tout paiement effectué à partir du site de vente en ligne du Plongeoir [leplongeoir-cirque.fr](http://leplongeoir-cirque.fr) ou via [billetterie.leplongeoir-cirque.fr](http://billetterie.leplongeoir-cirque.fr) se fait exclusivement par carte bancaire après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

Le paiement en ligne est réalisé au moyen de l'interface sécurisée PAYGREEN, un seul paiement est autorisé par commande. Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets.

Les billets achetés aux guichets de billetterie peuvent être réglés en espèces, par carte bancaire, par chèques collèges 72\*, par e-pass jeunes culture sport Pays de la Loire\*, avec le pass Culture\* ou par chèque bancaire libellé à l'ordre suivant : Régie de recettes billetterie Le Plongeoir. Le mode de règlement doit être au nom de l'acheteur, sauf accord préalable spécifique.

Les billets peuvent être également achetés avec une ou plusieurs cartes cadeaux « spectacle ».

*\*ces modes de règlement sont nominatifs et ne peuvent bénéficier qu'aux jeunes à qui ils appartiennent.*

## ACCÈS AUX SPECTACLES

Toute personne assistant à un événement ou à un spectacle réservé sur le site de billetterie du Plongeoir [leplongeoir-cirque.fr](http://leplongeoir-cirque.fr) ou via [billetterie.leplongeoir-cirque.fr](http://billetterie.leplongeoir-cirque.fr) ou aux guichets de billetterie doit être munie d'un billet (enfant de moins de 3 ans compris).

Si un pass sanitaire ou vaccinal est exigé par les autorités à la date de l'événement, l'absence ou l'invalidité du pass sanitaire ou vaccinal mettra l'organisateur dans l'obligation de refuser

l'accès au lieu de l'événement ou du spectacle, et ne pourra justifier ni remboursement ni échange du billet

Les spectacles commencent à l'heure précise indiquée sur le programme et sur le billet.

Le Plongeoir, se réserve le droit d'autoriser ou non l'entrée en salle après le début de la représentation, y compris aux spectateurs munis de billets d'entrée, selon les exigences des artistes.

Les photographies et les enregistrements audio ou vidéo pendant les spectacles sont interdits.

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur le site de vente en ligne du Plongeoir [leplongeoir-cirque.fr](http://leplongeoir-cirque.fr) ou via [billetterie.leplongeoir-cirque.fr](mailto:billetterie@leplongeoir-cirque.fr) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au Plongeoir de gérer les services qui vous sont proposés via cette plateforme informatique.

Pour toute information ou afin d'exercer vos différents droits (accès, rectification, oubli, limitation, portabilité, opposition...) sur les traitements de vos données personnelles gérés par Le Plongeoir, vous pouvez contacter le responsable des traitements : Mélinda Devanne, responsable billetterie, par e-mail : [billetterie@leplongeoir-cirque.fr](mailto:billetterie@leplongeoir-cirque.fr)

En cas de violation de droits constatée dans le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

## **COLLECTE DIRECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

La plateforme peut être amenée à collecter différentes données personnelles afin de permettre au Plongeoir de fournir le ou les services demandés. Cette collecte est effectuée via une série de formulaires renseignés soit directement par vos soins lors de transactions « en ligne », soit par un opérateur billetterie et d'après les renseignements que vous lui fournissez.

## **ABONNEMENT ET INSCRIPTION**

Lors de la création de votre abonnement ou de votre inscription, vous donnez votre consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, code postal, téléphone, et photographie.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre abonnement ou votre inscription, obtenir des informations statistiques sur nos abonnés et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires.

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ces services proposés par nos soins et vous ne serez pas autorisé à souscrire votre abonnement ou votre inscription. Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition

gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre politique de confidentialité.

### **PROCÉDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE**

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, vous avez le choix entre deux procédures.

La création de compte vous permet de finaliser votre achat en créant un COMPTE CLIENT réutilisable qui vous permettra ensuite de vous identifier via votre e-mail et un mot de passe personnel pour finaliser vos transactions ultérieures mais aussi mettre à jour vos données personnelles, retrouver vos différentes transactions (billets, abonnements) et justificatifs de paiement.

La création de compte client implique votre consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, code postal, téléphone.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre compte client, obtenir des informations statistiques sur nos clients et, le cas échéant faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires.

En cas d'absence de fourniture de ces données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ce service et vous ne serez pas autorisé à créer de compte client sur notre plateforme.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre politique de confidentialité.

Si vous ne souhaitez pas créer de compte client ou ne souhaitez pas communiquer ces différentes données, vous pouvez opter pour un ACHAT RAPIDE. Cette procédure vous permet de ne communiquer que les informations minimums, obligatoires et nécessaires à la bonne exécution de la transaction bancaire : nom, prénom, e-mail.

### **LISTES DE DIFFUSION**

Notre plateforme billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les spectacles, événements et activités proposés par Le Plongeur
- « Newsletter personnalisée » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur un spectacle en particulier en fonction de vos achats passés

En cochant la ou les cases correspondantes sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin de pouvoir vous adresser le service correspondant.

Chaque envoi contient un lien hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Mailjet.

### **EXPLOITATION DES DONNÉES COLLECTÉES HORS DE NOTRE PLATEFORME**

Les données collectées par notre plateforme ne sont en aucun cas cédées ou commercialisées auprès de tiers. Elles peuvent, néanmoins et le cas échéant, être exploitées et transférées sur des applications tierces dans le cadre de différents traitements :

#### **- Pour le traitement de la transaction bancaire, lors de l'achat en ligne**

- Lors de l'achat en ligne par carte bancaire, les données indispensables au traitement de votre commande (nom, prénom, e-mail) sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme bancaire PAYGREEN en charge de ce traitement. Aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur notre plateforme lors de cette procédure.

#### **- Dans le cadre du routage des e-mails transactionnels**

- Afin d'optimiser la délivrabilité de nos e-mails transactionnels (envoi de billets et abonnements, confirmation de création de compte...) et en utilisant la plateforme de routage d'e-mails.

#### **- Dans le cadre de l'exploitation des listes de diffusion**

- Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, et de router les informations concernées

#### **- Pour des opérations de contrôle de billets**

- En cas de partenariat avec d'autres salles ou producteurs et dans le cas où les billets vendus sur notre plateforme sont contrôlés par un autre système.

#### **- Dans le cadre d'analyses ou d'étude de nos ventes, de nos clients et abonnés/adhérents**

- Dans le cadre de notre politique marketing et de notre gestion d'activité, nous pouvons être amenés à effectuer des traitements automatisés (profilage) ou semi-automatisés (requêtage) sur les données collectées à des fins d'étude statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'information ou d'offres commerciales sur nos activités.
- Dans ce cadre, vous pouvez exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre politique de confidentialité.

#### **- Dans le cadre de notre analyse d'audience sur notre plateforme**

- Voir chapitre Gestion des cookies

### **DURÉE DE CONSERVATION**

Nous conserverons vos informations personnelles sur nos systèmes aussi longtemps que nécessaire pour l'activité concernée, sauf demande de fermeture de compte et d'exercice de votre droit à l'oubli - et dans le respect et la limite des obligations légales de conservation de document relatives à notre activité commerciale.

Ainsi un compte client sans aucune activité constatée au-delà de 3 ans pourra être fermé et ses données anonymisées.

### **COLLECTE INDIRECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Notre plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournies par des tiers. Il s'agit uniquement de données de billetterie fournies, le cas échéant, par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements ou spectacles : COS de la Ville du Mans, Les Quinconces et l'Espal...

Les traitements de ces données concernent :

- les procédures de contrôle des billets, effectués à l'entrée de l'événement ou du spectacle ;
- des communications concernant l'événement ayant fait l'objet de la collecte de donnée, le cas échéant ;
- le remboursement des billets suite à une annulation au-delà du délai de remboursement direct par le distributeur ;
- l'envoi d'informations commerciales ciblées si vous avez donné votre consentement lors de votre achat.

### **GESTION DES COOKIES**

La billetterie intègre un seul type de cookie permettant le tracking via la plateforme Google Analytics.

Les données sont collectées uniquement à des fins de statistiques et de monitoring général technique de la plateforme. La durée de conservation de ces données est de 26 mois.

Vous pouvez à tout moment via les préférences de votre navigateur modifier et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le lien « préférence cookie »

## **CONTACT**

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante :

Le Plongeur, Pôle national Cirque  
6 boulevard Winston Churchill 72100 Le Mans

ou par e-mail à l'adresse [billetterie@leplongeur-cirque.fr](mailto:billetterie@leplongeur-cirque.fr)

Téléphone : +33 (0)2 43 47 45 54

## **DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les ventes de billets effectuées sur le site de vente en [leplongeur-cirque.fr](http://leplongeur-cirque.fr) ou aux guichets de billetterie sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LÉGALES**

Le Plongeur, Pôle national Cirque Le Mans Sarthe Pays de la Loire  
6 boulevard Winston Churchill 72100 Le Mans  
Tél. 02 43 47 45 54  
[leplongeur-cirque.fr](http://leplongeur-cirque.fr)

Siret 505 190 645 00018  
APE 9001 Z  
Licences 1/ L-R-23-980, L-R-23-981 ; 2/ L-R-23-948 ; 3/ L-R-23-956

Directeur de la publication : Richard Fournier

Éditeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :  
SARL SUPERSONIKS – 15 place Gaston Pailhou 37000 Tours



