

# FESTIVAL MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU

## BILLETTERIE

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

#### PREAMBULE

- ARTICLE 1 - PRIX ET CATEGORIES DE PLACES
- ARTICLE 2 - DISPONIBILITE
- ARTICLE 3 - PLANS DE SALLE ET LOCALISATION DES PLACES
- ARTICLE 4 - PAIEMENT
- ARTICLE 5 - SECURISATION DES PAIEMENTS ET DONNEES PERSONNELLES
- ARTICLE 6 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE
- ARTICLE 7 - VALIDATION
- ARTICLE 8 - OBTENTION DES BILLETS
- ARTICLE 9 - ANNULATION, REMBOURSEMENT, UTILISATION
- ARTICLE 10 - INFORMATIONS
- ARTICLE 11 - ACHEMINEMENT
- ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE LITIGES

*Le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU est organisé par les ASSOCIATIONS :  
CHATEAU D'ANJOU (RNA : -W383001035 – SIRET : 50267654700016 – NAF : 9103 Z)  
et PARC DU CHATEAU D'ANJOU (RNA : W383001036 – SIRET : 50267656200015 – NAF : 9103Z),  
sis Château d'Anjou 15 chemin de l'Eglise 38150 Anjou.*

*Tous les bénéfices du Festival Musique au château d'Anjou vont à l'entretien et aux travaux du château d'Anjou, monument historique.*

#### PREAMBULE :

Il est préalablement précisé que les présentes conditions générales régissent exclusivement les ventes de billets de concerts vendus par ou au profit du Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU.

Ces conditions s'appliquent quelle que soient le lieu de la vente : Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU, offices de tourisme, magasins, sites Internet...

Les billets vendus par le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU, les offices de tourisme, magasins ou sites Internet sont réservés exclusivement aux particuliers.

## **ARTICLE 1 - PRIX ET CATEGORIES DE PLACES**

1.1 Les prix des billets de concerts sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition.

1.2 Différents types de tarifs peuvent être proposés selon les concerts ou les catégories de personnes.

Aucun tarif groupe n'est proposé quel que soit le nombre de places achetées.

1.3 Il est possible pour certains concerts, à la demande du Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU, que vous receviez une contremarque à la place d'un billet ou de billets : dans ce cas, le ou les billets sont à retirer, en échange de la contremarque, à l'accueil du Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU, 30 min avant le début du spectacle.

1.4 Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

1.5 Le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

1.6 Les billets de concerts demeurent la propriété de l'organisateur de la manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU.

## **ARTICLE 2 - DISPONIBILITÉ**

Les réservations de billets de concerts s'effectuent en temps réel.

Dans ce cadre, le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU, les offices de tourisme, magasins ou sites Internet partenaires vous informent en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la passation de votre commande. Cependant en cas d'erreur ou d'indisponibilité des places commandées et payées, le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU les échangera contre les meilleures places restantes.

## **ARTICLE 3 - PLANS DE SALLES ET LOCALISATION DES PLACES**

Les places peuvent être indiquées sur un plan de salle si celui-ci est disponible. La localisation des places sur ce plan est fournie à titre indicatif, de la façon la plus représentative possible. Toutefois, en fonction de la salle figurée sur le plan, l'emplacement pourra indiquer soit le siège précis, soit une zone de la salle dans laquelle sont situées les places. Pour des raisons d'organisation, le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU se réserve la liberté de modifier le placement en salle, sans ouvrir droit à réclamation ou à annulation de la commande.

## ARTICLE 4 - PAIEMENT

### 4.1 Paiement en ligne

Le paiement par carte bancaire vous permet de réserver vos billets en ligne et immédiatement de manière ferme.

Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande en billetterie de concerts sont les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard / American Express.

Les billets achetés sur Internet seront obligatoirement payés par carte bancaire.

#### 4.1.2 Paiement au Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU

Les billets achetés auprès du Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU seront payés par chèque bancaire ou en numéraire. La carte bancaire n'étant pas acceptée sur place.

Le chèque sera établi à l'ordre de Château d'Anjou.

En cas de commande postale, il est demandé que les coordonnées téléphoniques du titulaire accompagnent le chèque. Ces coordonnées peuvent être utiles pour la validation de la commande des billets.

Les places qui seront attribuées à réception du chèque correspondent aux places commandées ou au plus proches de celles demandées. En revanche, il est possible que ces places, en fonction des disponibilités, soient séparées.

Attention : les billets seront expédiés qu'après réception et encaissement de votre paiement. Le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU ne saurait être tenu pour responsable pour tout retard pris lors de l'envoi du chèque ou de vos billets.

#### 4.1.3 Paiement aux offices de tourisme et magasins partenaires

Les billets achetés aux offices de tourisme et magasins partenaires peuvent être payés par chèque bancaire, numéraire ou carte bancaire. Cependant seul l'office de tourisme ou le magasin partenaire décidera du choix de mode de paiement et du mode de remise ou d'édition des billets.

Le chèque sera établi à l'ordre indiqué par l'office de tourisme ou le magasin partenaire.

## ARTICLE 5 - SÉCURISATION DES PAIEMENTS ET DONNÉES PERSONNELLES

### 5.1 Sécurisation des paiements

Les sites de vente en ligne, partenaires, font l'objet d'un système de sécurisation.

Ils ont adopté le procédé de cryptage SSL à 128 bits et ont aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Dans le cadre de la lutte anti-fraude ils ont mis en place le paiement 3 D Secure, système de paiement par authentification. Ce service est gratuit et peut se déclencher pour vos paiements par carte Bleue, Visa et MasterCard. Avec le 3D Secure (ou Verified by visa ou MasterCard SecureCode), votre banque vérifie au moment du paiement votre identité. Le procédé d'identification étant spécifique à chaque banque, veuillez vérifier auprès de votre banque le procédé d'authentification utilisé.

### 5.2 Données personnelles

5.2.1 Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles peuvent aussi nous servir à vous informer des activités, manifestations et concerts organisés au château d'Anjou.

Elles ne sont communiquées ou divulguées à aucune autre personne, association, collectivité, société...

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » par email : [info@chateaudanjou.com](mailto:info@chateaudanjou.com) ou par courrier adressé à : Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU – Château d'Anjou, 15, chemin de l'Eglise 38150 Anjou

Afin de nous permettre de vous répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible date de votre venue. Certaines demandes d'exercice de vos droits (droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande.

**Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique :** Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de celles-ci.

Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## ARTICLE 6 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Votre commande de billets de concerts n'est définitivement confirmée et n'engage le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU qu'après paiement et la remise, la réception ou l'impression des billets ou du courriel confirmant que la commande des places de concerts a bien été validée.

## ARTICLE 7 - VALIDATION

Quand le donneur d'ordre :

- signe le bon de commande des billets du Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU,
- clique, sur le bouton « Valider » à la fin du processus de commande d'un site Internet partenaire,
- reçoit les billets, lors d'une vente en Office de tourisme, en magasin ou auprès du Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU,

il est déclaré avoir accepté, pleinement et sans réserve, l'intégralité des « Conditions Générales de Vente » régissant cette commande.

## ARTICLE 8 - OBTENTION DES BILLETS

8.1 Le mode d'obtention de vos billets est lié au mode de paiement que vous choisissez et au délai existant entre la date de la réservation et la date de la manifestation.

- Le paiement immédiat par carte bancaire vous permet de choisir entre l'expédition de vos billets, l'impression de vos billets (lorsque ces 2 options sont proposées) ou le retrait des billets, 30 minutes avant le début du concert, à l'accueil du Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU.

- Le paiement par chèque accompagnant une commande de billets adressée au Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU permet l'expédition de vos places si le délai séparant la réception du chèque et le concert le permet. Dans le cas contraire, le retrait de vos billets se fera 30 minutes avant le début du concert, à l'accueil du Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU.

### 8.2 Retrait des billets après payement

8.2.1 Lorsque cette option est proposée, afin de garantir une totale sécurité de votre paiement par carte bancaire, le retrait en office de tourisme ou en magasin doit être effectué par le titulaire de la carte bancaire ayant servi au paiement en ligne, sur présentation physique de la carte bancaire et de sa pièce d'identité. Sans leur présentation, vos billets ne pourront être délivrés.

8.2.2 Pour tout paiement par carte bancaire, la carte bancaire est débitée dès la validation finale de la commande. Le débit de la carte bancaire est indépendant du retrait effectif des billets. En tout état de cause, les billets sont réglés même si vous omettez de retirer vos billets.

### 8.3 Les expéditions se font sous pli simple (moyennant des frais d'envoi et de gestion)

8.4 Le justificatif de paiement et les billets sont expédiés à l'adresse d'expédition que vous indiquez au cours du processus de commande (adresse de domicile ou autre adresse).

### 8.5 Conditions spécifiques au billet imprimable à domicile :

Lorsque cette option est proposée, le billet imprimable à domicile vous permet d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet.

8.5.1 Pour être valide, votre billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque place achetée correspond un billet.

8.5.2 Sécurité : Les billets imprimables à domicile sont nominatifs et pourvus d'un code barre unique. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite et ne vous procurera aucun avantage. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre billet en lieu sûr. Utilisez exclusivement un circuit de vente officiel pour acheter votre billet. N'acceptez jamais un billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

8.5.3 Lorsque l'option est proposée, vous pouvez effectuer votre achat de chez vous et obtenir vos billets de façon instantanée, sans attendre de les recevoir par courrier, ou sans avoir à vous déplacer en office de tourisme, en magasin ou au Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU.

Ce nouveau service proposé a nécessité de nombreux développements technologiques afin de permettre de générer votre billet, et de fournir les informations nécessaires à l'accès à la manifestation. Au titre de ce service, des frais vous sont facturés.

8.5.4 Les billets imprimables à domicile sont disponibles en permanence jusqu'à la date de l'évènement sur le site internet sur lequel vous avez acheté vos billets.

8.5.5 Le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où il ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

Le remboursement du paiement des manifestations annulées par l'organisateur avec des billets imprimables à domicile s'effectue automatiquement vis-à-vis de l'acheteur de billets au moyen d'un crédit sur la carte de crédit indiquée lors du processus de commande. Le droit au remboursement revient exclusivement à l'acheteur de billets qui est porté sur le billet imprimable à domicile et il n'est pas transmissible.

## ARTICLE 9 - ANNULATION, REMBOURSEMENT, UTILISATION

### 9.1 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de concerts ne font pas l'objet d'un droit de rétractation

9.2 Un billet de concerts ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'un spectacle.

Un billet ne peut également être revendu.

Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'évènement, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

9.3 À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel vous avez réservé des places, vous acceptez que le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informés de la marche à suivre.

Nous vous invitons en tout état de cause à vérifier 24 heures avant votre spectacle que celui-ci est bien maintenu sans modification, par téléphone au 06 03 03 00 09.

## ARTICLE 10 - INFORMATIONS

Pour toute information ou question, le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU est à votre disposition par :

- **Téléphone** 📞 : 06 03 03 00 09 , du lundi au samedi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Si vous appelez de l'étranger, le numéro est 📞 : + 33 6 03 03 00 09.

- **Courrier** : Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU – Château d'Anjou, 15, chemin de l'Eglise 38150 Anjou.

- **Formulaire mail**: [info@chateaudanjou.com](mailto:info@chateaudanjou.com)

## ARTICLE 11 - ACHEMINEMENT

Le Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU vous propose, soit de retirer vos billets au Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU - château d'Anjou, 15, chemin de l'Eglise 38150 Anjou, les samedis de juillet et d'août de 9 h à 11 h, puis à 20 h, ou dans les offices de tourisme et magasins partenaires, soit un acheminement postal des billets pour les commandes envoyées directement au Festival MUSIQUE AU CHATEAU D'ANJOU.

**ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française.

En cas de litige, le Tribunal de Vienne est seul compétent.

Anjou, 12 juin 2010

Le Président,

**ASSOCIATION CHATEAU D'ANJOU  
PARC DU CHATEAU D'ANJOU**

**Château d'Anjou  
15 chemin de l'Eglise  
38150 Anjou**