

COLLECTIVITÉ TERRITORIALE  
DE  
SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

=====  
*Pôle Développement Attractif*

=====  
*Administration*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté – Égalité - Fraternité

**Séance officielle du mardi 13 juillet 2021**

## **RAPPORT AU CONSEIL TERRITORIAL**

### **ADOPTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE POUR LA VENTE DES PRODUITS DES SERVICES RATTACHES AU POLE DÉVELOPPEMENT ATTRACTIF**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la fiche 2-10 « appuyer et développer les usages numériques facilitateurs du quotidien » du plan d'action 2021-2025 du Schéma de Développement Stratégique, la Collectivité Territoriale déploiera en septembre prochain dans les services rattachés au Pôle Développement Attractif (Centre Culturel et Sportif, Patinoire, Musée de l'Arche, Maison des Loisirs), un logiciel de billetterie et un site de vente en ligne. Dans un second temps, ce projet sera complété par la mise en place d'un système de carte à puce multi-abonnements et de forfaits.

Le futur site internet de vente en ligne [www.boutique-ct975.fr](http://www.boutique-ct975.fr) devra comporter les conditions générales de vente (CGV). Celles-ci régissent les relations contractuelles entre la Collectivité Territoriale et les clients qui procèdent à des achats en ligne.

Toute personne effectuant un achat sur le site internet de la Collectivité Territoriale sera invitée à lire attentivement les CGV. Toute validation de la commande vaudra acceptation des CGV sans exception.

Il vous est donc proposé d'approuver ces conditions générales de vente, ci-annexées pour une entrée en vigueur dès le déploiement du site internet.

Ces conditions générales de vente seront présentées sur le site ultérieurement en anglais.

Tel est l'objet de la présente délibération.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

**Le Président,  
Bernard BRIAND**

COLLECTIVITÉ TERRITORIALE  
DE  
SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

=====  
*Pôle Développement Attractif*

=====  
*Administration*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté – Égalité - Fraternité

**Séance officielle du mardi 13 juillet 2021**

**DÉLIBÉRATION N°191/2021**

**ADOPTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE  
POUR LA VENTE DES PRODUITS DES SERVICES RATTACHES  
AU POLE DÉVELOPPEMENT ATTRACTIF**

**LE CONSEIL TERRITORIAL DE SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON**

- VU** la loi organique n°2007-223 et la loi n°2007-224 du 21 février 2007 portant dispositions statutaires et institutionnelles relatives à l'Outre-mer ;
- VU** le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- VU** la délibération n° 13/2020 du 04 février 2020 portant sur les tarifs des activités et des produits proposés au public dans les services de la Collectivité Territoriale ;
- VU** la délibération n° 190/2021 du 13 juillet 2021 modifiant la délibération n° 13/2020 du 04 février 2020 ;
- SUR** le rapport de son Président,

**APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ  
A ADOPTÉ À L'UNANIMITE LA DÉLIBÉRATION DONT LA TENEUR SUIT**

**Article 1 :** Les conditions générales de vente en ligne des produits des services rattachés au Pôle Développement Attractif sur le site internet de la Collectivité Territoriale ci-annexées sont approuvées pour une entrée en vigueur dès le déploiement du site.

**Article 2** : La présente délibération fera l'objet des mesures de publicité prescrites par la loi et sera transmise au représentant de l'État à Saint-Pierre-et-Miquelon.

**Adopté**

19 voix pour  
0 voix contre  
0 abstention  
Conseillers élus : 19  
Conseillers présents : 16  
Conseillers votants : 19

**Transmis au Représentant de l'État**

**Le 15/07/2021**

**Publié le 16/07/2021**

**ACTE EXÉCUTOIRE**

**Le Président,  
Bernard BRIAND**

**PROCÉDURES DE RECOURS**

Si vous estimez que la présente délibération est contestable, vous pouvez former :

- soit un **recours gracieux** devant Monsieur le Président du Conseil Territorial – Hôtel du Territoire, Place Monseigneur MAURER, BP 4208, 97500 SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON ;
- soit un **recours contentieux** devant le Tribunal administratif de Saint-Pierre-et-Miquelon – Préfecture, Place du Lieutenant-Colonel PIGEAUD, BP 4200, 97500 SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON.

Le **recours contentieux** doit être introduit dans les deux mois suivant la notification de la décision de refus (refus initial ou refus consécutif au rejet explicite du recours gracieux) ou dans les deux mois suivant la date à laquelle le refus implicite de l'administration est constitué (\*)

*(\*) Suite à un recours gracieux, le silence gardé pendant plus de deux mois sur une réclamation par l'autorité compétente vaut décision de rejet implicite.*

*Adoptée en Séance Officielle du 13 juillet 2021*

**Conditions générales de vente en ligne pour les produits des services rattachés  
au Pôle Développement Attractif de la Collectivité Territoriale (Centre Culturel et  
Sportif, Patinoire, Musée de l'Arche et Maison des Loisirs)**

**Article 1 : Objet**

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre la Collectivité Territoriale et les clients qui procèdent à des achats de produits (entrées piscine, patinoire, cinéma, spectacles, abonnements, forfaits, activités, ateliers, cours, séjours, ouvrages, circuits..) des services rattachés au Pôle Développement Attractif de la Collectivité Territoriale (Centre Culturel et Sportif, Patinoire, Musée de l'Arche et Maison des Loisirs).

**Article 2 : Acceptation des conditions générales de vente (CGV)**

Toute personne effectuant un achat sur le site internet de la Collectivité Territoriale est invitée à lire attentivement les CGV. Toute validation de la commande vaut acceptation des CGV sans exception. En cochant la case « j'ai lu, compris et accepté les conditions générales de vente », le client reconnaît avoir préalablement pris connaissance et accepté sans réserve les dites conditions générales de vente avant la validation de sa commande et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat par le client.

La Collectivité Territoriale se réserve le droit d'adapter ou de modifier les conditions générales de vente ainsi que les tarifs applicables en tout temps et sans préavis, dans toute la mesure permise par la loi. En cas de modification sera appliquée à chaque commande les CGV en vigueur au jour de la passation de la commande.

**Article 3 : Tarifs**

Les prix des produits sont en euros. Les prix applicables sont ceux indiqués sur le site de vente en ligne au moment de l'achat. Ces prix relèvent de la délibération des tarifs des activités et des produits proposés dans les services de la Collectivité Territoriale adoptée en séance officielle par l'Assemblée Territoriale.

**Types de tarifs :**

Deux types de tarifs sont appliqués pour une majorité des produits vendus sur le site de vente en ligne (Stages, événements culturels et sportifs, activités diverses, abonnements, forfait cinéma et structures gonflables), à savoir un tarif plein (TP) et un tarif réduit (TR). Les produits, leurs tarifs et modalités d'application sont fixés par la délibération des tarifs des structures de la Collectivité Territoriale. Ceux-ci sont évolutifs.

**Tarif plein** : pour les adultes à partir de 18 ans.

**Tarif réduit** : pour les enfants, adolescents, étudiants, retraités, demandeurs d'emploi, titulaires de minimas sociaux (RSA, pension d'invalidité.).

La gratuité est appliquée pour les personnes en situation de handicap et pour les enfants jusqu'à l'âge de 4 ans révolus. Dès l'âge de 5 ans révolus, le tarif réduit s'applique.

**Des tarifs uniques** peuvent également être appliqués sur certaines catégories de produits selon la délibération en vigueur des tarifs des structures de la Collectivité Territoriale.

Chaque bénéficiaire d'un tarif réduit doit être en mesure de présenter un titre justificatif au contrôle d'accès. La Collectivité Territoriale se réserve le droit de l'exiger lors de la présentation du billet auprès d'un caissier de l'une des structures.

Selon le cas de figure, pour obtenir le tarif réduit ou la gratuité, il peut être demandé de produire l'un des justificatifs suivants :

- Scolaires (enfants et adolescents) : attestation de scolarité ou carnet de correspondance et pièce d'identité
- Etudiant : carte étudiant en cours de validité et pièce d'identité
- Retraités : justificatif de la situation de retraité
- Titulaires de minimas sociaux : (attestation du Pôle Emploi pour les demandeurs d'emplois, attestation de droits pour les titulaires du RSA...)
- Personne en situation de handicap : carte mobilité inclusion invalidité et/ou justificatifs de l'allocation adulte handicapé ou tout autre justificatif officiel
- Gratuité pour les enfants de moins de 5 ans : sur présentation d'un justificatif d'identité

La présentation d'un justificatif non valide peut entraîner un refus d'accès et une annulation du billet.

#### **Article 4 : confirmation d'une commande**

Dès confirmation du paiement de la commande, le client reçoit un e-mail de confirmation de sa commande en provenance du site de vente en ligne. Cet e-mail de confirmation accuse réception de la commande et contient les informations suivantes :

- Caractéristiques essentielles des produits achetés
- Le n° de transaction unique (ou n° de dossier)
- Le montant total de la commande
- Un document PDF contenant le ou les QR code pour l'accès au produit acheté.

#### **Article 5 : Mode de paiement**

##### **Moyen de paiement électronique**

Un seul mode de paiement est possible sur le site de vente en ligne : le paiement par carte bancaire. Les cartes acceptées sont celles du réseau VISA et les cartes compatibles avec l'interface de paiement sécurisé Paybox. Les règlements par PayPal sont également autorisés.

#### **Article 6 : Sécurisation des paiements**

Pour tout paiement effectué lors de l'achat de produits sur le site internet, la Collectivité Territoriale recourt à la solution Paybox by Vérifone qui utilise un système de paiement en ligne sécurisé normé PCIDSS.

En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de la Collectivité Territoriale.

En cas de problème avec le paiement, le client doit vérifier la validité ainsi que le plafond autorisé de sa carte.

Quelques banques peuvent demander un code supplémentaire pour les achats en ligne. Le client doit contacter sa banque pour plus de renseignements.

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande du client est automatiquement annulée.

## **Article 7 : Les différents types de billets**

### **Article 7-1 : Billet physique :**

Il est délivré directement au guichet en cas d'achat sur place dans un point de vente d'une structure.

### **Article 7-2 : Billet électronique : E-ticket**

La création du e-ticket (billet téléchargeable au format PDF pour impression) est réalisée après la validation et le paiement de la commande sur le site de vente en ligne.

Lors de l'achat d'un billet à un point de vente, si le client en fait la demande, celui-ci peut également être envoyé par mail à son adresse sous format PDF pour téléchargement ou impression.

Aucun envoi de billet ou d'abonnement acheté en ligne ne peut être effectué par voie postale. La vente des billets est traitée dans la limite des contingents alloués à chaque offre.

## **Article 8 : Conditions d'utilisation des billets :**

Le client peut rééditer son billet à partir de son e-mail réceptionné au moment de l'achat. Si l'on souhaite imprimer Le E ticket, celui-ci est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso. Le client peut indifféremment imprimer son billet en noir et blanc ou en couleur.

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée des caisses des services concernés de la Collectivité Territoriale à l'aide de lecteurs spécifiques. Les E-tickets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le client doit imprimer à nouveau son E-ticket. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, il est impératif que le client vérifie que les informations écrites sur le E-ticket ainsi que le code soient bien lisibles.

La Collectivité Territoriale décline toute responsabilité en cas d'impossibilité pour le client d'imprimer les billets correctement.

Le billet doit être conservé par le client jusqu'à la fin de la manifestation.

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet sauf pour les forfaits.

**Article 9 : Présentation du QR Code sur smartphone :**

Le E-ticket/QR-code peut être présenté sur smartphone. L'entrée est soumise au contrôle de la validité du E-ticket/QR-code via les codes installés. Les E-tickets illisibles ou désinstallés ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. En cas d'incident, le client doit procéder à un nouveau téléchargement de son E-ticket.

**Article 10 : Utilisation frauduleuse – perte – vol de billet :**

La reproduction de billets est interdite. 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.

Le service organisateur de la Collectivité Territoriale peut refuser l'entrée à la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression du billet imprimable à domicile correspondant.

La personne qui a reproduit le billet et l'utilisateur de la copie du billet sont passibles de poursuites pénales.

Le client est responsable de la conservation sûre du billet jusqu'à son échéance et supporte la totalité des risques et des dangers liés à sa perte, à sa désinstallation ou à sa détérioration. La Collectivité Territoriale n'est pas tenue de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le E-ticket afin de vérifier qu'il s'agisse bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du E-ticket dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peuvent être identifiées de manière indubitable lors du contrôle d'entrée.

Si le détenteur d'un E-ticket est refoulé lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit au remboursement du prix acquitté.

**Article 11 : Responsabilité**

Sauf dysfonctionnement du site de vente en ligne de la Collectivité Territoriale qui lui serait imputable, la Collectivité Territoriale décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression de billet et résultantes d'un fait imputable au client ou d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou bien d'un cas de force majeure.

La Collectivité Territoriale décline toute responsabilité en cas de perte, de vol de billet, y compris dans l'enceinte de la structure où se déroule l'événement ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

Il est de la responsabilité de l'acheteur de s'assurer que les données relatives à son achat sont correctes.

**Article 12 – validité du E-ticket – Conditions de remboursement et d'échanges de billets physiques et E-ticket :**

Aucun remboursement ne sera accordé en cas de rétractation de la part du client sur les achats d'abonnement, de forfaits, d'entrées piscine, patinoire ou de location de salle effectués à un point de vente ou en ligne.

Les billets émis sous la forme de E-tickets sont valables pour la date convenue lors de l'achat de la prestation. Les billets échus non utilisés ne sont ni repris ni échangés.

Dès le moment de sa création et même s'il n'a pas encore été imprimé par l'utilisateur, le e-ticket n'est pas remboursable, ni échangeable sauf en cas d'annulation par la Collectivité Territoriale de la prestation à laquelle ouvre droit le billet ou pour des raisons de santé du détenteur du billet, dans les conditions définies ci-après. Il en est de même pour les billets physiques.

Des remboursements aux clients pourront être effectués pour les cas suivants :

- Pour des activités, séjours, camps, stages, événements, animations que la Collectivité Territoriale est obligée d'annuler pour des contraintes diverses et indépendantes de sa volonté à l'exception de cas de force majeure.
- Pour des stages, séjours de vacances, activités (en journée ou demi-journée) pour lesquels le client a effectué un achat et se trouve dans l'incapacité de se rendre pour des raisons de maladie ou d'accident attestées par un certificat médical. La demande devra être adressée par courrier à la Collectivité Territoriale avec le justificatif à l'appui afin de bénéficier du remboursement
- En raison d'impératifs de sécurité qui lui seraient assignés ou pour toute autre cause qui le justifierait, la Collectivité Territoriale se réserve le droit de modifier ses horaires d'événements, voire d'annuler une prestation (l'événement) figurant sur le billet.

Les services de la Collectivité Territoriale pourront contacter le client au plus vite pour l'en informer et lui proposer :

- S'il est possible, le report de la prestation concernée à un jour et/ou une heure différent(e)
- Le remboursement du billet concerné en précisant les modalités, sauf si l'annulation de la prestation auquel donne accès le billet délivré résulte d'un cas de force majeure.

### **Article 13 : Informations figurant sur le ticket de vente en ligne :**

Outre, le QR code, le ticket comporte les informations suivantes (liste non exhaustive) :

- Nature de la prestation achetée et son intitulé
- Nom du lieu où se déroule l'événement
- N° de dossier client
- Date et horaire de l'événement
- Le montant réglé
- Eventuellement l'emplacement du siège (rangée et place)

### **Article 14 – Abonnements et forfaits :**

Les abonnements et les forfaits sont proposés pour certaines activités et pour une durée de validité selon les options et tarifs prévus par la délibération des tarifs des structures de la Collectivité Territoriale.

#### **14-1 : Règlement applicable avant la mise en place des cartes à puces multi-abonnements et forfaits :**



Les cartes d'abonnement version papier pour les entrées piscine, patinoire, Sport Maison des Loisirs, Atelier Maison des Loisirs, ou les forfaits cinéma, structures gonflables, affutages, peuvent être retirés auprès des services concernés de la Collectivité Territoriale aux tarifs prévus par la délibération en vigueur.

Aucun remboursement n'est applicable.

## **14-2 : Règlement applicable à compter de la date de mise en service des cartes d'abonnement à puces et de forfaits :**

### **14-2-1 Démarche à établir pour les détenteurs de cartes d'abonnement et forfaits en version papier valides au moment de la mise en service des nouvelles cartes à puce :**

Les clients détenteurs d'une carte d'abonnement ou de forfait, en version papier, valide au moment de la mise en service des cartes d'abonnement à puces sont invités à se présenter dans les points de vente des structures pour procéder au changement de leurs cartes.

Ils bénéficieront de la gratuité des frais de fonctionnement dont le tarif est fixé par délibération des tarifs des structures de la Collectivité Territoriale. Pour les forfaits cinéma, le nombre de séances restantes sera reporté sur la nouvelle carte. Pour les abonnements, en cours, les échéances seront reportées sur les nouvelles cartes.

### **14-2-2 Démarche à établir pour l'achat de carte à puces multi-abonnements et de forfaits :**

Les cartes et forfaits sont nominatifs. La nature et la durée des forfaits et abonnements sont ceux précisés par la délibération des tarifs des structures.

Deux options s'offrent aux clients pour l'achat des abonnements et forfaits :

#### **a/ Délivrance d'une carte à puce NFC dans un point de vente des structures de la Collectivité Territoriale :**

Les clients sont invités à se présenter dans l'un des points de vente des structures pour souscrire un abonnement ou acheter un forfait de leur choix (exemple : forfait de 5 ou 10 entrées piscine, patinoire, 12 entrées cinéma, week-end structures gonflables, affutages patins..).

Les clients doivent alors s'acquitter des frais de fonctionnement et du prix de leur abonnement et/ou de leur forfait de leur choix selon les tarifs prévus par la délibération des tarifs des structures en vigueur. A ajouter dans la délibération

Une carte à puce NFC leur est remise. Ils recevront également un e-mail avec une explication pour générer leur mot de passe ainsi que le lien internet du portail. Après connexion, il est possible de modifier le mot de passe ainsi que les données personnelles.

Les clients devront présenter la carte pour validation à chaque point de consommation.

#### **b/ Utilisation d'un QR code via un smartphone ou une tablette :**

Les clients souhaitant utiliser uniquement leur smartphone n'ont pas l'obligation d'utiliser une carte d'abonnement à puce NFC et n'ont pas à s'acquitter de frais de fonctionnement.

Néanmoins, pour accéder à leur compte en ligne, il est nécessaire de se présenter une première fois à un point de vente, afin que le compte et l'identifiant puisse être créé. Une adresse mail est nécessaire.

Une fois l'activation réalisée à l'accueil, un e-mail contenant l'identifiant est envoyé à l'adresse mail fournie. Il contient également le voucher en PDF avec le QR Code, ainsi que le lien internet du portail. Le client peut alors présenter à un point de vente, ce document en PDF avec le QR CODE sur son smartphone.

Quelle que soit l'option choisie (carte matérielle ou smartphone), les clients peuvent à tout moment accéder à leur compte client pour vérifier la situation de leur abonnement ou de leur forfait.

#### **14-2-3 Démarches à effectuer pour l'ajout d'un nouveau forfait ou d'un nouvel abonnement ou le renouvellement d'un abonnement et/ou forfait échu :**

Lorsque le client souhaite renouveler un abonnement ou un forfait échu ou ajouter un nouveau forfait et/ou abonnement à ceux déjà en cours de validité, il peut effectuer directement la démarche pour l'achat à partir de son espace client sur le site de vente en ligne, sous réserve qu'il conserve le même tarif. Un client qui aurait acheté un premier abonnement au tarif plein et qui établit un renouvellement au tarif réduit doit effectuer une démarche préalable dans un point de vente et produire les justificatifs nécessaires.

Il conserve sa carte matérielle ou le QR Code qui lui a été délivré au moment du 1er achat. Il n'a pas à s'acquitter de frais de fonctionnement.

Il peut également effectuer la démarche dans un point de vente de l'une des structures de la Collectivité Territoriale.

Pour les clients bénéficiant d'un tarif gratuit, les démarches doivent être effectuées obligatoirement auprès d'un point de vente.

#### **14-2-4 Autres démarches possibles pour l'achat de forfaits de « week-end structures gonflables » ou d'affutages patins**

Le client qui ne dispose pas de cartes d'abonnement à puces ou d'abonnement via un smartphone, peut acheter un billet pass week-end ou un forfait d'affutages patins dans un point de vente ou sur le site de vente en ligne.

Lors d'un achat effectué dans un point de vente, il lui sera délivré un billet valide autant de fois et sur la période prévue par le forfait.

Lors d'un achat effectué en ligne, le client pourra télécharger le billet sur son smartphone ou l'imprimer. Celui-ci pourra être utilisé autant de fois et sur la période prévue par le forfait.

#### **Article 15 : Validité de l'abonnement- perte de la carte - changement de carte abimée :**

La durée de validité de l'abonnement est précisée dans la délibération des tarifs. La validité débute à compter de la date de mise en service, c'est-à-dire à compter de la 1ère consommation et pour la durée de l'abonnement, de date à date. La 1ère consommation doit s'opérer dans les 3 mois suivant la date d'achat de l'abonnement.

Les forfaits cinéma peuvent être achetés et rechargés en ligne ou dans un point de vente. Ils peuvent être utilisés dans la limite des places disponibles et en une ou plusieurs fois lorsque le

détenteur se présente au guichet pour validation de sa carte ou son billet à l'occasion de la projection du film. Ils sont valables jusqu'à leur utilisation complète.

Les forfaits weekend structures gonflables sont valables exclusivement pendant la période du weekend concerné.

Les forfaits 5 et 10 entrées Piscine ou Patinoire peuvent être achetés dans un point de vente. Un ticket papier est alors remis, valable autant de fois que le forfait le prévoit. Le ticket peut également être transmis par mail au client avec le QR code. Le QR code peut être téléchargé sur un smartphone ou imprimé. La validité correspond au nombre d'entrées que le forfait le permet.

Les forfaits entrées piscine et patinoire peuvent être achetés en ligne (QR Code avec impression papier ou utilisés via smartphone ou carte d'abonnement) selon les tarifs prévus par la délibération des tarifs des structures. Ils sont valables à compter de la première utilisation et jusqu'à consommation complète du forfait.

En cas de perte d'une carte à puces multi-abonnement et de forfaits, l'utilisateur doit contacter dans les plus brefs délais les structures de la Collectivité Territoriale afin de signaler la perte ou le vol de la carte et en obtenir une nouvelle. Il devra s'acquitter auprès d'un point de vente, des frais de fonctionnement pour le renouvellement de la carte.

En cas d'endommagement d'une carte à puces multi-abonnement et de forfaits, l'utilisateur doit s'acquitter de frais de fonctionnement auprès d'un point de vente pour son renouvellement.

Dans tous les cas, le client a toujours accès aux informations de son compte et peut y accéder avec son mot de passe.

Au moment du renouvellement de la carte, il recevra un mail de confirmation. Le QR code reste inchangé.

#### **Article 16 : Conditions de prolongement de la validité de certains abonnements :**

a/ La durée de validité des abonnements annuels : Sport Maison des Loisirs, piscine et patinoire peut être prolongée sur présentation d'un certificat médical qui atteste que le détenteur ne peut pas pratiquer l'activité concernée (incapacité minimale de 2 mois). Ces abonnements seront prolongés pour une durée équivalente à la durée de l'incapacité précisée dans le certificat médical.

b/ La durée de validité des abonnements piscine, patinoire, sport MDL et atelier MDL peut être prolongée en raison d'événements indépendants de volonté de la Collectivité Territoriale (fermeture exceptionnelle d'une durée supérieure à 14 jours consécutifs liée à des travaux imprévus, pannes..), sauf cas de force majeure (crise sanitaire, catastrophe naturelle..) et fermeture habituelle annuelle.

#### **Article 17 - Achat en ligne de billets de spectacles - Localisation des places :**

En fonction des configurations, il peut être proposé les places suivantes :

- **Des places numérotées au choix du client et selon la disponibilité des sièges**

Pour les représentations pour lesquelles il existe un placement numéroté, le numéro de siège est indiqué lors de la commande, sur le ticket.

## - **Des emplacements automatiques sans possibilité de choix**

Pour les représentations pour lesquelles le placement est automatique, le client s'installera sur le siège qu'il souhaite. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

En cas de placement non numéroté, le client doit se conformer aux instructions données par le personnel d'accueil et s'interdit de pré-réserver des sièges.

Aucun remboursement, ni échange de billet ne sera effectué en cas de retard.

### **Article 18 : Duplicata :**

Aucun duplicata ne sera délivré et aucun remboursement ne pourra être consenti en cas de perte ou de vol du billet.

### **Article 19 : Inscriptions à des stages, activités, séjours : particularités**

La Collectivité Territoriale, au travers de ses services (Maison des Loisirs, Centre Culturel et Sportif, Patinoire et Musée de l'Arche, organise différents cours à l'année, des ateliers ponctuels ainsi que des centres aérés et séjours qui nécessitent des inscriptions. Outre les inscriptions au sein des services organisateurs, les stages, cours et toutes autres formes d'activités peuvent faire l'objet d'inscriptions en ligne dans la limite des places disponibles. Les modalités d'inscriptions sont alors précisées sur le site de vente en ligne au moment de l'ouverture. Les inscriptions en ligne ne valent pas confirmation.

La confirmation à l'utilisateur peut se faire ultérieurement par mail, après vérification des dossiers et sur la production de pièces réclamées au moment du lancement des inscriptions. Le paiement peut être sollicité après la confirmation de la tenue du stage/atelier et du dossier réputé complet. Le paiement peut s'effectuer sur place.

### **Article 20 : réservation de salles**

Certaines salles réservées à la location peuvent être réservées sur le site de vente en ligne. Les inscriptions en ligne ne valent pas confirmation. Le client doit impérativement se rendre auprès du point de vente de la structure concernée pour compléter un dossier. Le paiement de la location s'effectue sur place.

### **Article 21 : Protection des données**

Les données personnelles communiquées (nom, prénom, adresse mail, etc...) par le client sont conservées dans son compte personnel par le logiciel de billetterie en fonction des champs obligatoires à renseigner. Elles permettent de mener à bien les échanges entre les services de la Collectivité Territoriale et le client et de le contacter en cas d'annulation et/ou de modification de date, d'horaire pour lequel a été réservée une activité.

Le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Il peut exercer ce droit en envoyant un courrier électronique à la Collectivité Territoriale.

Il peut se connecter sur son espace personnel via son identifiant à tout moment, afin de consulter l'historique de ses achats ou commander d'autres produits et abonnements/forfaits. La Collectivité Territoriale s'engage à ne pas commercialiser des informations concernant les clients.

Les données personnelles recueillies sur le site résultent de la communication volontaire d'une adresse de courrier électronique lors des échanges du client à un point de vente. Les adresses e-mail recueillies ne servent qu'à transmettre les éléments d'information demandés. Les adresses électroniques collectées ne font l'objet d'aucune cession à des tiers.

## **Article 22 : Droit applicable et litiges**

Les ventes de billetterie visées aux présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française en vigueur.

Tout différent lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes, doit en premier lieu, et dans la mesure du possible, être réglé au moyen des négociations amiables.

Tout litige relatif à l'achat ou à l'utilisation d'un billet devra être porté à la connaissance de la Collectivité Territoriale par lettre recommandée à l'adresse suivante : Collectivité Territoriale, Hôtel du Territoire, Place François Maurer, B.P. : 4208 – 97500 SPM

A défaut d'accord amiable, tout différend sera soumis aux tribunaux compétents