

**mains  
d'œuvres**

CONDITIONS  
GÉNÉRALES  
DE VENTES

---

mains d'œuvres

## PRÉAMBULE

---

Toute utilisation du site de billetterie du Mains d'Œuvres par le ou la client.e implique son acceptation sans réserve aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles de modifications sans préavis.

## BILLETTERIE

---

Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils sont exempts de tous frais supplémentaires de gestion, de réservation, de livraison ou de transaction bancaire.

**Le tarif adhérent.e est exclusivement réservé aux adhérent.e.s.**

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne [www.mainsdoeuvres.org](http://www.mainsdoeuvres.org) est clôturé 60 minutes avant le début de la manifestation. L'acheteur.rice est informé.e, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

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

Pour tout achat sur le site de vente en ligne <https://www.mainsdoeuvres.org/>, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur.rice après constat de son paiement. Preuves d'achat, ils sont, soit imprimés par l'acheteur.rice, soit téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, l'acheteur.rice devra présenter à l'entrée de MAINS D ŒUVRES, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au lieu MAINS D ŒUVRES, 1 rue Charles Garnier – 93400 Saint-Ouen la preuve d'achat sera remise en main propre à l'acheteur.rice.

Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'évènement pour lequel ils sont valables.

Concernant les billets imprimés par l'acheteur.rice, 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.rice devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.

Un billet est uniquement valable pour la manifestation à laquelle il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle, le lieu de la manifestation, la date de la manifestation, l'heure de la manifestation.

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

Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique. La reproduction et

## ADHÉSION

---

La carte d'adhésion donne accès au tarif adhérent.e et autres offres à destination des adhérent.e.s. Sauf mention contraire, l'adhésion est valable de date à date.

Le tarif réduit applicable est exclusivement réservé aux **bénéficiaires du RSA**, aux **demandeur.se.s d'emploi**, aux intermittent.te.s, aux **moins de 26 ans ou étudiant.e.s**, aux plus de 60 ans, aux bénéficiaires de l'AAH, aux **habitant.e.s de la ville de Saint-Ouen** (sur présentation d'un justificatif de domicile).

La présentation d'une pièce d'identité, d'un justificatif **valide** de moins de 6 mois **attestant le cas échéant de son appartenance à l'une des catégories ouvrant droit au tarif réduit**, sera demandée.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

---

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur la billetterie mainsdoeuvres.org sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'association Le Lieu Mains d'Œuvres 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 l'association Le Lieu Mains d'Œuvres, vous pouvez contacter le ou la responsable des traitements :

par mail : [bonjour@mainsdoeuvres.org](mailto:bonjour@mainsdoeuvres.org)  
ou par courrier signé à :

MAINS D ŒUVRES  
1 rue Charles Garnier  
93400 Saint-Ouen

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 A CARACTÈRE PERSONNEL

#### PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

La plateforme peut être amenée à collecter différentes données personnelles afin de nous permettre 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 », d'après les renseignements que vous lui fournissez.

## ABONNEMENT [OU ADHÉSION]

Lors de la création de votre adhésion, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Carte d'abonnement

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre carte d’abonnement, obtenir des informations statistiques sur nos adhérent.e.s 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 (invitations, envoi de documents par voie postale).

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 autorisés à créer d’adhésion. 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 CONFIDENTIALITE.

### PROCÉDURE D’ACHAT : COMPTE CLIENT.E / ACHAT RAPIDE

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, vous avez le choix entre 2 procédures.

Carte client

La création de compte vous permet de finaliser un achat en créant un COMPTE CLIENT.E 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.e implique votre consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, sexe, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Carte client

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre compte client.e, obtenir des informations statistiques sur nos client.e.s 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.e à créer de compte client.e sur notre plateforme.

Carte client

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 CONFIDENTIALITE.

Carte client

Si vous ne souhaitez pas créer de compte client.e 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. Le code postal est une information utilisée à des fins de statistiques.

### BILLETS NOMINATIFS

Certains billets peuvent être nominatifs. En fournissant ces données (nom et prénom de la détentrice ou du détenteur), vous acceptez qu’elles puissent être uniquement utilisées à des fins de contrôle à l’entrée de l’événement concerné.

Carte client

#### LISTES DE DIFFUSION

Notre plateforme de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale » : lettre d’information électronique destinée à vous informer sur les concerts, événements et activités proposés par le lieu Mains d Œuvres.
- “Campagne ciblée” : lettre d’information électronique destinée à vous informer sur des événements particuliers de Mains d’Œuvres.

Carte client

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 http vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme MailJet et le logiciel LabConcept.

Carte client

Carte client

#### 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.

Carte client

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 client.e.s et abonné.e.s/adhérent.e.s.**
  - 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’études 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 CONFIDENTIALITE.
- 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.

Carte client

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

Carte client

Carte client

#### COLLECTE INDIRECTE DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Notre plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournis par des tiers.

Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectués à l’entrée de l’événement.

Carte client

#### GESTION DE 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 modifier vos préférences et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « préférence cookie » présent en pied de page.

## ***PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES***

---

Tout paiement effectué à partir du site [www.mainsdoeuvres.org](http://www.mainsdoeuvres.org) se fait exclusivement par carte bancaire après acceptation par l'acheteur.rice des présentes conditions générales de vente.

Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée PAYGREEN.

Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou numéro d'abonné.e.

Les données personnelles et confidentielles collectées lors des transactions sont exclusivement destinées à la gestion des dossiers billetterie et fichiers abonné.e.s et ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à un tiers.

L'acheteur.rice dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ses informations personnelles, en adressant un courrier libellé à l'adresse suivante :

MAINS D OEUVRES  
1 rue Charles Garnier  
93400 Saint-Ouen

ou par courriel à l'adresse [bonjour@mainsdoeuvres.org](mailto:bonjour@mainsdoeuvres.org)

## ***CONTACT***

---

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

MAINS D ŒUVRES  
1 rue Charles Garnier  
93400 Saint-Ouen

ou par courriel à l'adresse [bonjour@mainsdoeuvres.org](mailto:bonjour@mainsdoeuvres.org)  
Téléphone : 01.40.11.25.25

## ***DROIT APPLICABLE – LITIGES***

---

Les ventes de billets et cartes d'abonné.e.s effectuées sur le site [www.mainsdoeuvres.org](http://www.mainsdoeuvres.org) sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## ***MENTIONS LÉGALES***

---

MAINS D'ŒUVRES – association loi 1901  
Siège social : 1 rue Charles Garnier – 93400 Saint-Ouen  
SIRET : 422 519 850 00024  
TVA Intracommunautaire : FR 34 422 519 850  
Code APE : 9499 Z

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :  
SARL SUPERSONIKS – 15, place Gaston Pailhou à Tours (37000)

Hébergeur du site [www.mainsdoeuvres.org](http://www.mainsdoeuvres.org)  
Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)

**mainsd'œuvres**