

## CONDITIONS GENERALES

### Préambule

luxembourgticket intervient comme simple intermédiaire de vente entre le client (ci-après « vous ») et les organisateurs des spectacles ou des événements concernés, avec l'accord des différents organisateurs. Luxembourgticket gère les spectacles et événements proposés selon les instructions de l'organisateur responsable et s'occupe également de l'émission des tickets. L'acquisition du ticket établit une relation contractuelle en vue de l'événement entre vous et l'organisateur en question.

Les présentes conditions générales concernent uniquement les actes de vente de billetterie et en aucun cas le spectacle ou l'événement lui-même. Lors de l'événement ou du spectacle s'appliquent les conditions générales de l'organisateur en cause. Ces conditions générales peuvent varier selon l'organisateur et le lieu de l'événement ou du spectacle.

### 1. PRIX DES PLACES ET RÈGLEMENT

- 1.1. Les prix des tickets sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de service et d'envoi.
- 1.2. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont uniquement payables en euros.
- 1.3. Luxembourgticket se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les tickets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

### 2. DISPONIBILITE

- 2.1. Toutes vos réservations sont effectuées en temps réel sur des serveurs de billetterie avec allocation de nos meilleures places disponibles. Dans ce cadre, notre serveur vous informe en temps réel sur la disponibilité des tickets au moment de la passation de votre commande en fonction de la catégorie choisie. En cas d'indisponibilité dans l'une des catégories de places demandées, notre serveur vous propose automatiquement les meilleures places restantes dans les autres catégories.
- 2.2. Lors de votre réservation, la page « panier » vous permet de vérifier que les places qui vous sont attribuées correspondent bien à votre souhait. En effet, dans le cas où le nombre de places souhaité serait supérieur au nombre de places restantes dans la catégorie choisie, il se peut que, tenant compte avant tout du nombre de places demandées, il vous soit attribué des places non contiguës. Si ces places ne vous conviennent pas, vous avez la possibilité de les annuler en cliquant sur le bouton « supprimer la position ».

### 3. PLAN DE SALLE ET LOCALISATION DES PLACES

- 3.1. Dans le courant de votre réservation, vos places peuvent vous être indiquées sur un plan de salle si celui-ci est disponible et s'il s'agit de places numérotées.

### 4. PAIEMENT

- 4.1. Nous vous rappelons que le fait de valider votre commande en cliquant sur le bouton « acheter maintenant » implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué incluant les frais de service et d'envoi qui peuvent varier selon l'événement.
- 4.2. Vous pouvez effectuer le paiement de vos achats sur notre site Internet par carte bancaire ou par chèque-cadeau.

### 5. SECURISATION DES PAIEMENTS ET DONNEES PERSONNELLES

- 5.1. Notre site Internet fait l'objet d'un système de sécurisation. Pour la transmission, le traitement et l'enregistrement des données, nous utilisons des technologies modernes et fiables. Les paiements par carte de crédit sont réalisés par le système TELECASH lors de la transaction en ligne et la transmission de vos données s'effectue sous forme codée et sécurisée (<https://...>).
- 5.2. Nous collectons uniquement les données personnelles suivantes : vos nom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone.

Le traitement des données se fait en stricte conformité avec les dispositions légales applicables et en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679) (ci-après « RGPD »).

La base légale et la finalité du traitement des données personnelles sont l'exécution de votre commande et la gestion de nos relations commerciales. Les personnes suivantes sont destinataires des données personnelles et susceptibles d'intervenir sur ces données : le personnel de l'Agence Luxembourgeoise d'Action Culturelle asbl dans le cadre strict des missions qui lui sont confiées.

Les données collectées seront conservées pour une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ceci sans préjudice du droit de luxembourgticket de conserver certaines données pour une durée plus longue en raison d'obligations légales / réglementaires s'appliquant à luxembourgticket, respectivement en raison de situations exceptionnelles qui justifieraient une conservation plus longue (procédure judiciaire etc.).

Vous êtes informés que dans le cadre des finalités du traitement opéré par luxembourgticket conformément au paragraphe 3 du point 5.2., les données personnelles sont susceptibles d'être transférées à d'autres responsables de traitement et notamment aux organisateurs des événements pour les besoins de leur gestion commerciale. luxembourgticket effectuera de tels transferts dans le strict respect du RGPD.

Vous acceptez que vos données personnelles puissent être utilisées à des fins d'informations et de prospections commerciales. Vous pourrez librement et gratuitement revenir sur votre accord ou vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles par l'intermédiaire d'une demande à nous adresser tel que décrit dans le dernier paragraphe du présent article. Vous pourrez également disposer, sans frais, d'un droit d'accès et de rectification concernant les données à caractère personnel vous concernant.

Vous bénéficiez du droit à l'oubli et pouvez exiger l'effacement de données à caractère personnel, pour autant que des contraintes et obligations légales ne s'y opposent pas.

Dans des cas particuliers précisés dans le RGPD, vous pouvez également demander l'obtention de la limitation du traitement afin que les données à caractère personnel ne puissent, à l'exception de la conservation, être traitées qu'avec votre consentement.

Dans des cas particuliers précisés dans le RGPD, vous disposez du droit de recevoir toutes les données à caractère personnel vous concernant et fournies à luxembourgticket et de les transmettre à un autre responsable du traitement (droit à la portabilité des données). luxembourgticket se réserve le droit de facturer des frais pour un tel transfert, notamment en cas de demandes fréquentes et / ou en cas d'une demande jugée comme excessive au niveau du volume de données concernées. Vous devez informer par écrit luxembourgticket en temps utile avant la fin du traitement tel que décrit au paragraphe 3 du point 5.2. si vous entendez faire usage de ce droit. A défaut, luxembourgticket ne pourra être tenu responsable pour la suppression des données personnelles.

Sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données si vous vous estimez victime d'une violation au niveau du traitement de vos données personnelles.

Pour toute question relative au traitement des données personnelles, respectivement en vue d'exercer vos droits tels que décrits ci-dessus, vous pouvez nous contacter en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [info@luxembourgticket.lu](mailto:info@luxembourgticket.lu). Vous pouvez également accéder et modifier directement vos données personnelles en vous connectant à votre interface personnelle sur le site [www.luxembourgticket.lu](http://www.luxembourgticket.lu).

## 6. VALIDATION

- 6.1. Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

## 7. OBTENTION DES TICKETS

- 7.1. Selon les cas, vous avez le choix pour l'obtention de vos tickets entre :

## Envoi par courrier

L'envoi des tickets par courrier entraîne le paiement des frais de port par vos soins, lesquels vous sont indiqués lors de la commande.

## Retrait dans un de nos points de vente

Lors de votre commande, le mode de retrait dans un de nos points de vente peut vous être proposé. Dans ce cas, vous pourrez dès la fin de votre commande vous présenter dans l'un des points de retrait mentionné sur le site Internet, muni de votre numéro de réservation, d'une pièce d'identité ainsi que de la carte bancaire ayant servi au règlement de votre commande.

## Ticketdirect (Print-at-home)

Si vous choisissez ce mode de retrait, nous mettons à votre disposition le ticket sous format PDF que vous devez vous-même imprimer. Ce ticket est personnalisé et comporte votre nom ainsi que votre adresse. Le format PDF est un format de fichier spécial destiné à l'affichage des documents. Afin d'imprimer le ticket, vous avez besoin du programme Adobe Acrobat Reader DC ©. Nous vous recommandons d'imprimer aussitôt le ticket puis d'enregistrer le fichier à l'aide du programme Acrobat Reader sur votre disque dur afin de pouvoir effectuer une réimpression le cas échéant. Si vous avez indiqué une adresse e-mail valide, le ticket vous sera également envoyé par courrier électronique (au format PDF). Veuillez garder à l'esprit qu'un ticket Ticketdirect peut nécessiter la présentation d'une pièce d'identité valide afin d'être accepté à l'entrée de l'évènement. La mise à disposition du ticket sous format PDF peut entraîner le paiement de frais spécifiques, lesquels vous sont indiqués lors de la commande.

- 7.2. A la réception des tickets, veuillez vérifier si ceux-ci correspondent à votre commande. En cas de livraison erronée évidente, spécialement en cas de ticket erroné (p.ex. mauvaise catégorie de sièges, mauvais évènement), vous recevrez une livraison de remplacement gratuite en échange des tickets déjà livrés à condition que vous nous communiquiez l'erreur par écrit. Il suffit pour cela de nous envoyer un email aux coordonnées figurant sur le site Internet [www.luxembourgticket.lu](http://www.luxembourgticket.lu).

## 8. ÉCHANGE ET RETOUR DE TICKETS

- 8.1. Conformément à l'article L.122-9(7)I) du Code de la Consommation, les tickets de spectacle ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.
- 8.2. Un ticket ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation de l'évènement concerné. luxembourgticket se réserve le droit d'accepter le retour des tickets dans certains cas et à sa seule discrétion.
- 8.3. En cas d'annulation ou de report d'un évènement, nous vous informons immédiatement par email, par courrier ou par téléphone. En cas d'annulation, l'organisateur de l'évènement définit les modalités de remboursement et notre responsabilité ne saurait être mise en cause. Si nous sommes chargés du remboursement, nous l'effectuons au plus vite (dès réception de paiement de la part de l'organisateur). En cas de report d'un évènement, nous vous communiquerons si l'organisateur accorde le droit de retour et si c'est le cas, dans quel délai il souhaite exercer le droit de retour.
- 8.4. En cas d'annulation de l'évènement, seul le prix du ticket vous sera remboursé. Aucun frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou dédommagé.

## 9. SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE

- 9.1. Nous mettons à votre disposition un service clientèle que vous pouvez joindre suivant les modalités figurant sur notre site Internet [www.luxembourgticket.lu](http://www.luxembourgticket.lu).

## 10. DROIT APPLICABLE – LITIGES

- 10.1. Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi luxembourgeoise.
- 10.2. En cas de litige, les tribunaux luxembourgeois sont seuls compétents.

luxembourgticket est géré par l'Agence Luxembourgeoise d'Action Culturelle asbl.