

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

*Musiques de Nuit Diffusion*  
**LE ROCHER DE PALMER**

Toute utilisation du site de billetterie du Rocher de Palmer [www.lerocherdepalmer.fr](http://www.lerocherdepalmer.fr) ou [www.billetterie.lerocherdepalmer.fr](http://www.billetterie.lerocherdepalmer.fr) par le client 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 abonné est exclusivement réservé aux détenteurs de l'Abo du Rocher. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter son justificatif d'abonnement valide à l'entrée du Rocher de Palmer.**

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne [www.lerocherdepalmer.fr](http://www.lerocherdepalmer.fr) est clôturé 60 minutes avant le début de la manifestation. L'acheteur est informé, 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 [www.lerocherdepalmer.fr](http://www.lerocherdepalmer.fr), les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement et conservés sur son [compte client](#). 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 ROCHER DE PALMER, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au ROCHER DE PALMER, 1 rue Aristide Briand – 33150 Cenon la preuve d'achat sera remise main propre à l'acheteur.

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, 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 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. Conformément à [l'article L. 221-28, 12° du code de la consommation](#), les achats de billets de spectacle ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

**En cas de report d'un spectacle**, la valeur du prix faciale du billet payé par le client sera remboursée en intégralité si la demande en est faite et les informations nécessaires au traitement de la demande fournies. Les demandes de remboursements sont clôturées 1 mois avant la date effective de la représentation. Sans manifestation de l'acheteur dans le délai mentionné et sans mention contraire de la part de nos services, le billet est automatiquement valable pour la date de report et ne saura donner lieu à un remboursement ultérieur. **En cas d'annulation du spectacle**, la valeur du prix faciale du billet payé par le client sera remboursée en intégralité, vous disposez d'un délai de 12 mois pour nous adresser les informations nécessaires au bon traitement de votre demande.

**Si le spectacle doit être interrompu** au-delà de la moitié de sa durée, le billet ne sera pas remboursé.

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.

**La revente des billets** achetés auprès du Rocher de Palmer est possible et tolérée dès lors qu'elle reste occasionnelle, qu'elle ne relève pas d'une démarche spéculative, et reste limitée à la valeur faciale des billets. La revente à un tarif supérieur à la valeur faciale des billets édités par le Rocher de Palmer est interdite (loi du 27 juin 1919, article 313.6.2 du code pénal).

Notre bourse aux billets officielle et sécurisée est gérée par notre partenaire [REELAX TICKETS](https://reelax-tickets.com), 21 rue Jean Marie Duhamel 35000 RENNES. [contact@reelax-tickets.com](mailto:contact@reelax-tickets.com)

## ABONNEMENT

L'abonnement donne accès au tarif abonné et autres offres à destination des abonnés. Sauf mention contraire, l'abonnement est valable de date à date.

Les tarifs réduits applicables à l'achat de la carte d'abonnement sont exclusivement réservés aux **bénéficiaires du RSA, aux demandeurs d'emploi**, aux intermittents, **aux moins de 26 ans ou étudiants**, aux plus de 60 ans, aux bénéficiaires de l'AAH, **aux habitants de la ville de Cenon** (sur présentation d'un justificatif de domicile), aux comités d'entreprises conventionnés sur présentation d'une carte CE et aux élèves CIAM / CONSERVATOIRE / OCAC / CNAS / École de musique de Cenon **et ceci à la date de l'achat.**

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

L'abonnement donne accès à des tickets boisson à retirer, sur présentation du numéro d'abonné, au Rocher de Palmer les soirs de manifestation et aux horaires d'ouverture de la billetterie. 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.

La carte d'abonnement est nominative, personnelle et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

## CARTE CADEAU

La carte cadeau ou chèque cadeau est un moyen de paiement qui donne la possibilité de régler des places de concert. À offrir, son montant peut être de 30, 50, 100 euros ou d'un montant libre (sous réserve de disponibilité) et **sa validité est d'1 an à compter de sa date d'achat.**

Le nom du bénéficiaire de la ou des cartes cadeaux est demandé au moment de la commande.

Comme un moyen de paiement classique, pour régler une ou plusieurs places de concert. **En utilisant tout ou partie du dit chèque cadeau en une ou plusieurs fois** en saisissant le code généré à l'achat de la carte cadeau dans la partie « J'ai une Carte Cadeau » en ligne. Ou en le communiquant à l'opérateur de billetterie lors des achats sur place aux horaires d'ouverture de la billetterie. Attention, **il ne permet pas l'entrée en salle.**

**Aucun remboursement ne sera effectué** dans l'hypothèse où le chèque cadeau n'aurait pas été utilisé avant la fin de sa validité. En cas de perte ou de vol du chèque cadeau, **aucun duplicata ne sera délivré et aucun remboursement ni avoir ne sera effectué.**

Les Conditions Générales de Vente en cours s'appliquant aux billets de spectacles acquis au moyen du chèque cadeau.

## SECURITE ET CONTROLE

L'accès à nos événements est soumis au contrôle de validité de votre billet. Il est uniquement valide pour la date et l'heure précise de l'évènement. Le placement numéroté n'est plus garanti après le début du spectacle, les spectateurs retardataires seront placés en salle en fonction des sièges disponibles. Les tarifs abonnés ou réduits sont soumis à la présentation de justificatifs, une pièce d'identité pourra vous être demandée au contrôle.

Pour raisons de sécurité, l'accès à nos événements est soumis à des mesures de contrôle conformément à l'article L613-2 du Code de la sécurité intérieure. Ces mesures peuvent inclure une inspection visuelle des bagages et, le cas échéant, une fouille des sacs, réalisées avec le consentement des personnes concernées, par du personnel de sécurité dûment habilité. Tout refus de se soumettre à ces contrôles entraînera un refus d'accès à l'évènement, sans que cela puisse donner lieu à un remboursement.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur [billetterie.lerocherdepalmer.fr](https://lerocherdepalmer.fr) sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'association Musiques de Nuit 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 Musiques de Nuit, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

- En vous connectant à votre compte client : <https://lerocherdepalmer.fr/ticketing/user/account>
- par mail : [billetterie@lerocherdepalmer.fr](mailto:billetterie@lerocherdepalmer.fr)
- ou par courrier signé à :  
MUSIQUES DE NUIT LE ROCHER DE PALMER 1 rue Aristide Briand 33152 CENON Cedex

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 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNEES A CARACTERE 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 », soit par un opérateur billetterie et d'après les renseignements que vous lui fournissez.

### **ABONNEMENT [OU ADHESION]**

Lors de la création de votre abonnement, 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.

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 abonnés/adhérents 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 d'informations et offres susceptibles de vous intéresser).

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'abonnement. 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.

### **PROCEDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT**

La création de compte vous permet de finaliser 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 (obligatoire)  
adresse, sexe, ville, téléphone, date de naissance (facultatif)

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 ne serez pas autorisés à créer de compte client sur notre plateforme.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en vous connectant à votre [compte client](#) ou en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

## BILLETS NOMINATIFS

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

## LISTES DE DIFFUSION

Notre plateforme de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- « L'Actu du Rocher » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements activités proposés par notre salle.

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 Brevo.

## EXPLOITATION DES DONNEES COLLECTEES 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'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*

## DUREE 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 sera fermé et ses données anonymisées.

## COLLECTE INDIRECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Notre plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournis par des tiers. Il s'agit uniquement de données de billetterie fournies par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : REELAX TICKETS, SEETICKETS, DISPOBILLET, TICKETMASTER...Le traitement de ces données concerne uniquement les procédures de contrôle des billets effectuées à l'entrée de l'événement.

## GESTION DE COOKIES

### Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre terminal (ordinateur, tablette ou smartphone) lors de la consultation d'un site internet. Il permet notamment de conserver certaines informations de navigation, de faciliter l'utilisation du site et de mesurer son audience.

Le site utilise des cookies techniques nécessaires à son fonctionnement ainsi que, sous réserve de votre consentement, des cookies de mesure d'audience et des cookies liés à des contenus ou services tiers (réseaux sociaux, vidéos et contenus audio embarqués).

### Gérer vos préférences

Lors de votre première visite, un bandeau vous permet :

- d'accepter tous les cookies ;
- de refuser tous les cookies non essentiels ;
- de personnaliser vos choix.

Vous pouvez modifier votre consentement à tout moment via le lien « Gestion des cookies » présent en pied de page.

### Liste des cookies utilisés

#### 1. Cookies strictement nécessaires

Ces cookies sont indispensables au fonctionnement du site et ne peuvent pas être désactivés. Ils ne nécessitent pas votre consentement conformément aux recommandations de la CNIL.

Cookie	Finalité	Durée
Cookies de session	Maintien de la navigation et sécurité	Session
Cookies d'authentification	Connexion au compte utilisateur	Session
Cookies d'équilibrage de charge	Performance technique du site	Session
Cookies de préférences d'interface	Mémorisation de certains paramètres d'affichage	12 mois max

#### 2. Cookies de mesure d'audience

Le site utilise l'outil **Matomo Analytics**, hébergé sur la même infrastructure que le site. Les données collectées servent exclusivement à produire des statistiques anonymisées de fréquentation et à améliorer les contenus proposés.

Fournisseur	Finalité	Durée maximale
Matomo	Mesure d'audience	13 mois

Cookies généralement utilisés : `_pk_id / _pk_ses / mtm_consent / mtm_cookie_consent`

Les adresses IP sont anonymisées et aucune donnée d'audience n'est transmise à des services tiers.

#### 3. Cookies liés aux contenus embarqués et réseaux sociaux

Certaines pages du site intègrent des contenus provenant de plateformes tierces. L'affichage de ces contenus peut entraîner le dépôt de cookies par ces fournisseurs après recueil de votre consentement.

## Meta (Facebook / Instagram)

<b>Finalité</b>
Partage de contenus
Mesure de performance des services Meta
Fonctionnalités sociales

## LinkedIn

<b>Finalité</b>
Partage de contenus
Fonctionnalités du réseau LinkedIn

## YouTube

<b>Finalité</b>
Lecture de vidéos embarquées
Statistiques de consultation vidéo

Cookies fréquemment déposés : YSC / VISITOR\_INFO1\_LIVE / CONSENT

## Spotify

<b>Finalité</b>
Lecture des contenus audio embarqués
Mémorisation des préférences utilisateur

Les politiques de confidentialité des fournisseurs concernés sont disponibles sur leurs sites respectifs.

## Durée de conservation

Conformément aux recommandations de la CNIL :

- le consentement est conservé au maximum 6 mois ;
- les cookies de mesure d'audience sont conservés au maximum 13 mois ;
- les données issues des statistiques de fréquentation sont conservées au maximum 25 mois.

## Exercer vos choix

Vous pouvez à tout moment :

- retirer votre consentement ;
- supprimer les cookies enregistrés ;
- paramétrer votre navigateur afin de bloquer tout ou partie des cookies.

Pour en savoir plus sur vos droits en matière de protection des données personnelles, consultez la Politique de confidentialité du Rocher de Palmer.

## PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES

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

Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée [PAYGREEN by Lemonway](#). Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN by Lemonway vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou numéro d'abonné.

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

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

## **CONTACT**

MUSIQUES DE NUIT LE ROCHER DE PALMER 1 rue Aristide Briand 33152 CENON Cedex  
ou par courriel à l'adresse [billetterie@lerochedepalmer.fr](mailto:billetterie@lerochedepalmer.fr)

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

MUSIQUES DE NUIT LE ROCHER DE PALMER 1 rue Aristide Briand 33152 CENON Cedex  
ou par courriel à l'adresse [contact@lerochedepalmer.fr](mailto:contact@lerochedepalmer.fr) Téléphone : 05 56 74 80 00

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

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

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation après réclamation écrite adressée à Musiques de Nuit Diffusion.

Le client dispose d'un délai de 12 mois à compter de sa réclamation pour saisir le médiateur.

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>  
<https://www.cm2c.net/>  
<https://consommation.atlantique-mediation.org/>

## **MENTIONS LEGALES**

MUSIQUES DE NUIT DIFFUSION

Siège social : Le Rocher de Palmer – 1 rue Aristide Briand – 33152 CENON Cedex  
Directeur de la publication : Patrick DUVAL

Editeur de la solution « la billetterie par [Supersoniks](#) » :  
SARL SUPERSONIKS - 22 rue du Dr Bretonneau à Tours (37000)

Hébergeur des sites [lerochedepalmer.fr](http://lerochedepalmer.fr) et [billetterie.lerochedepalmer.fr](http://billetterie.lerochedepalmer.fr) : INFOMANIAK, rue Eugène-Marziano 25, 1227 Genève, Suisse.