

Conditions générales de ventes

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et les obligations des parties dans le cadre de la vente de billets et de prestations par La Trinité. Elles s'appliquent à la vente de tout billet ou prestation acheté auprès de La Trinité, sans intermédiaire.

Dans les articles suivants, la Chapelle de la Trinité indique le lieu physique situé au 29 – 31 rue de la Bourse, 69002 Lyon ; La Trinité représente le projet développé dans le lieu.

Article 1 – Acceptation des conditions générales de vente et du règlement intérieur

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. Toute validation de commande vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

La Trinité se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande, la version de référence étant celle disponible sur le site trinitelyon.com

Les spectateurs et visiteurs de La Trinité sont tenus de respecter le règlement intérieur en vigueur à La Trinité. Ce dernier est consultable en ligne. Tout manquement au respect du règlement intérieur pourra donner lieu à l'exclusion du spectateur sans que celui-ci ne puisse prétendre au remboursement de sa place ou de la prestation pour laquelle il avait acheté un billet.

Article 2 - Achat et retrait des places

2.1. Modalités d'achat

L'achat des billets et prestations s'effectue auprès de La Trinité exclusivement sur les canaux suivants :

- Par internet sur **trinitelyon.mapado.com**

Toute commande sur internet donne lieu à l'envoi automatique d'une confirmation de commande. En l'absence de réception de cet email dans un délai d'un jour, l'acheteur devra adresser une requête au service billetterie par courriel : contact@trinitelyon.com en précisant son nom, prénom, adresse email, la date et le montant de sa commande, et toute autre information jugée utile au traitement de la demande.

Sur la billetterie en ligne, toutes les informations personnelles du client sont parfaitement protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. Le compte bancaire de l'acheteur est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement. Pour tout paiement effectué sur la billetterie en ligne, La Trinité recourt à un système de paiement en ligne sécurisé permettant de crypter le numéro de carte bancaire de l'acheteur. Les données enregistrées par La Trinité sur sa plateforme de paiement (Mapado) constituent la preuve de l'ensemble des transactions commerciales passées par La Trinité et ses clients.

- Par téléphone au **+33 (0)6 84 39 71 56**

Du mardi au vendredi de 9h30 à 17h, les lundis après-midi de 14h30 à 17h30 et les mercredis matin de 9h30 à 12h30, sauf jours fériés et fermetures exceptionnelles communiquées par La Trinité. Occasionnellement, ces horaires peuvent subir des modifications, notamment en cas de réunion importante, congés, absence pour raison médicale et événements exceptionnels.

- À la Chapelle de la Trinité, **29 – 31 rue de la Bourse, 69002 Lyon**

Trente minutes avant le début de chaque concert, et à la fin des événements.

Exceptionnellement, la billetterie à la Chapelle peut ouvrir un guichet sur rendez-vous uniquement.

La vente de billets et toute transaction financière ne peut avoir lieu au sein de nos bureaux, au 7 rue Major Martin 9001 Lyon, car elle est interdite par notre bailleur.

- Par correspondance en envoyant ou déposant les bulletins de réservation de la saison en cours dûment complétés à Lyon Trinité Musique, 7 rue Major Martin, 69001 Lyon (adresse de correspondance uniquement).

Les bulletins d'abonnement sont traités par ordre d'arrivée et doivent être réceptionnés par le service billetterie avant la date de la première représentation choisie. Tout bulletin incomplet, indument rempli, illisible ou non accompagné de son règlement ne pourra être traité ; y compris si les documents ont été abîmés, rendus illisibles ou invalides par ses conditions de transport.

Toute commande doit être confirmée par un paiement immédiat, venant solder le montant de la commande en une fois, sauf accord explicite avec la billetterie de La Trinité. Une commande dont les paiements se verraient refusés serait non confirmée et annulée de plein droit.

Il est demandé à l'acheteur de vérifier la confirmation de commande qui lui a été adressée ainsi que les mentions de titre, date, heure et prix du billet dès sa délivrance, les réclamations ultérieures n'étant pas recevables.

Les billets ne peuvent être ni repris, ni remboursés (même en cas de perte ou de vol), ni revendus.

Conformément à l'article 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas s'effectuer sur l'achat de billets de spectacle.

2.2. Modalités de paiement

Les modes de paiement suivants sont acceptés à La Trinité :

- Carte bancaire : Visa, Mastercard, American Express, Maestro

L'encaissement par carte bancaire à distance n'est pas disponible.

- Espèces (euros uniquement)

- Chèque français (en euros uniquement) libellé à l'ordre de Lyon Trinité Musique

- Virement sur le compte bancaire de Lyon Trinité Musique sis au Crédit Coopératif dont l'IBAN est *FR76 4255 9100 0008 0275 1468 071*

- Bon cadeau de La Trinité en cours de validité

- Avoir émis par La Trinité

- Chèque culture UP

- Pass Culture Étudiants - dispositif Grand Lyon

- Pass Région - dispositif région Auvergne-Rhône-Alpes

- Pass culture État

Tout frais d'impayé est à la charge du client.

Les modalités de paiement diffèrent selon les filières d'achat du billet.

- Sur internet : paiement par carte bancaire et par carte cadeau ou avoir de La Trinité

- Par téléphone : paiement par lien de paiement en ligne ou par virement

- Par correspondance : paiement par chèque ou par virement

- Au guichet de La Trinité : tous modes de paiement listés à l'article 2.2. des conditions générales de vente.

2.3. Modalité de retrait des billets

2.3.1. Billet physique

Le billet physique est délivré directement au guichet en cas d'achat sur place ou d'achat par téléphone. Le client doit vérifier dès la délivrance du billet les mentions de titre, date, heure et prix, les réclamations ultérieures ne sont pas recevables.

Le soir du concert, un billet physique ne vous est pas remis mais peut être envoyé par mail à la demande.

Dans le cadre d'une commande par courrier ou par téléphone, les billets physiques sont envoyés par courrier sur demande à l'adresse indiquée sur le bulletin d'abonnement (à l'adresse de la personne référente dans le cas d'une commande groupée sur un bulletin unique), si les frais d'envoi de 3 € ont été inclus dans le paiement.

2.3.2. Billet électronique : e-billet lors d'un achat sur internet.

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

Dès le moment de sa création, et même s'il n'a pas encore été imprimé par l'utilisateur, le e-billet n'est pas remboursable. Le e-billet est échangeable selon les conditions définies à l'article 3.1 des présentes conditions générales de vente.

Votre e-billet peut être présenté sur smartphone.

Le e-billet peut également être imprimé à tout moment après sa création en imprimant le fichier PDF reçu par mail ou disponible dans le compte personnel du client sur la billetterie en ligne de La Trinité, si le spectateur a fait le choix de créer un compte. Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Les billets 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, vous devez imprimer à nouveau votre fichier PDF.

En conséquence, avant toute commande de e-billet que vous souhaitez imprimer, vous devez vous assurer que vous pourrez disposer de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer votre billet : un ordinateur relié à l'Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader, une imprimante laser ou à jet d'encre de résolution minimum de 300 dpi et des feuilles blanches au format A4. La Trinité décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer vos billets du fait du non-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus.

Article 3 - Échange ou remboursement à la demande du spectateur

3.1. Échange d'un billet

Les billets et e-billets peuvent être échangés gratuitement contre un autre billet d'un concert de la saison en cours, jusqu'à 24 heures avant le concert, et dans la limite des places disponibles.

L'échange est accepté pour un montant supérieur ou égal au prix du billet initial, hors frais d'envoi, avec règlement de la différence et des frais d'échange. Si le montant est inférieur, la différence n'est pas remboursée.

3.2. Remboursement d'un billet

Les billets ne sont pas remboursables, sauf cas particulier se limitant exclusivement à l'incapacité du spectateur détenteur du billet à se rendre au spectacle, pour raison de maladie ou d'accident attesté par un certificat médical ou d'une situation exceptionnelle pouvant être justifiée. La demande de remboursement doit être adressée à La Trinité avant la tenue du concert, sur place à la billetterie ou par téléphone.

Les frais d'envoi ou/et les frais de location des commandes en ligne ne sont pas remboursables.

Article 4 – Politique commerciale

4.1. Politique tarifaire

La Trinité se réserve le droit de modifier les catégories de places et les prix des spectacles à tout moment. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des commandes ayant été préalablement payées. Les prix sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande.

4.1.1. Tarif adhérent

Le tarif adhérent est réservé aux personnes ayant souscrit une adhésion nominative et individuelle pour la saison en cours. L'achat d'une adhésion vous délivre un code indispensable pour accéder au tarif adhérent de la billetterie tout au long de la saison (à titre d'exemple, il se présente sous la forme suivante : AAA-333-B12).

4.1.2. Tarif groupe

Le tarif groupe est réservé aux groupes constitués à partir de 10 personnes. En cas de commande en ligne, les 10 places doivent être inclus dans une seule commande.

4.1.3. Tarif réduit

Le tarif réduit est accordé aux étudiants, aux moins de 26 ans, demandeurs d'emploi et bénéficiaires du RSA, de l'AAH ou de l'ASI, aux professionnels de la culture et aux détenteurs d'une carte culture de la ville de Lyon en cours de validité.

Dans le cas d'un achat en ligne, les détenteurs de billets en tarif réduit pourront se voir contrôlés. Ils devront présenter un justificatif en cours de validité (dans le cas de justificatifs sans date de fin, celui-ci devra dater de moins de 3 mois avant le concert).

Dans le cas d'un achat au guichet, les bénéficiaires de tarifs devront présenter un justificatif en cours de validité (dans le cas de justificatifs sans date de fin, celui-ci devra dater de moins de 3 mois avant le concert).

Dans le cas où aucun justificatif en cours de validité ne peut être présenté, la somme équivalant à la différence entre le tarif réduit et le plein tarif doit être réglée pour accéder à la salle.

4.2. Le bon cadeau

Le bon cadeau de La Trinité, d'un montant au choix à partir de 30€, est valable deux ans à compter de la date d'achat. La carte cadeau est un moyen de paiement disponible sous forme physique (envoi à domicile à 3€ ou retrait au guichet) ou numérique.

Le bon cadeau est utilisable au guichet, par correspondance et sur la billetterie en ligne de La Trinité. Le crédit disponible sur la carte cadeau peut être utilisé en une ou plusieurs fois, dans la limite du montant crédité.

Un bon cadeau n'est pas nominatif et peut être utilisée par plusieurs personnes.

Un paiement par bon cadeau peut être complété par un autre mode de paiement.

Le bon cadeau ne peut donner lieu à aucun remboursement, même partiel. Il ne sera ni échangé ni remboursé, notamment en cas de perte, vol ou détérioration.

Le bon cadeau dont la date de fin de validité est échue ne pourra donner lieu à aucun remboursement, échange ou prolongation de validité.

4.3. Billets des événements tiers

La Chapelle de la Trinité pouvant être louée à des tiers, des événements qui ne sont pas gérés par La Trinité y ont lieu. L'organisation et la billetterie de ces événements sont distinctes de la nôtre. En conséquence, aucune réclamation d'aucune sorte ne pourra être traitée par La Trinité. Le spectateur devra s'adresser à l'organisateur de l'événement auquel il a assisté.

Article 5 – Programmation

5.1. Modification de la programmation

La programmation étant établie longtemps à l'avance, des modifications peuvent l'affecter (changements de date, heure, lieu, distribution). Les changements de programme ou de distribution et l'interruption du spectacle au-delà de la trentième minute ne peuvent donner lieu à un remboursement. Dans le seul cas du changement de date et/ou de lieu, l'échange, le report ou le remboursement des places sera proposé.

5.2. Report ou annulation d'un spectacle

En cas de changement de date d'un spectacle par La Trinité, le billet se trouve automatiquement valable pour la date de substitution si celle-ci est fixée au cours de la même saison ou un nouveau billet vous sera envoyé avant la date de report.

En cas de report à une saison ultérieure, le billet est annulé et le spectateur doit faire l'acquisition d'un autre billet pour la nouvelle date de concert.

En cas d'annulation du spectacle par La Trinité, La Trinité rembourse les billets. Pour cela, le spectateur doit en faire la demande par écrit, afin que nous déclenchions le remboursement. Son remboursement intervient dans les jours qui suivent par virement bancaire.

Le remboursement s'entend hors frais d'envoi et/ou frais de location et sans dédommagement d'aucune sorte.

En cas d'annulation de billets achetés via CE, collectivité, association ou revendeur, le spectateur doit se rapprocher de la structure auprès de laquelle il a acheté son billet pour en demander le remboursement, selon ses conditions de vente.

Article 6 – Accueil et conditions d'accès en salle

6.1. Conditions d'accès en salle

Tout spectateur doit posséder un billet ou e-billet avant d'entrer dans la salle de spectacle.

Le billet, pour être valable, doit nécessairement être accompagné du coupon de contrôle correspondant (QR code). Le billet sera reconnu électroniquement à la lecture de ce QR code.

Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. Conservez précieusement votre billet, aucune contestation ne pourra être formulée à l'encontre de La Trinité sur une reproduction illégale même faite à votre insu.

En cas de non-respect de l'une des règles précisées ci-dessus, le billet sera considéré comme non valable.

Les « tarifs spéciaux » sont accordés sur présentation d'un justificatif qui peut être demandé à l'entrée dans la salle.

En dehors des activités spécifiques programmées pour les enfants, l'accès à la salle est interdit aux enfants de moins de deux ans et déconseillé aux moins de six ans. Dans tous les cas l'enfant doit être muni d'un billet – payant ou gratuit selon les modalités tarifaires prévues pour le spectacle – pour son accès en salle.

6.2. Placement en salle

Le placement n'est plus garanti après l'heure indiquée sur le billet ; les retardataires seront placés au mieux pendant les pauses si le concert le permet.

Aucun remplacement en salle n'est autorisé sans l'accord du personnel de salle.

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

Pour des raisons techniques ou de sécurité, La Trinité se réserve le droit de modifier le placement en salle des spectateurs, à conditions que la place proposée corresponde à une série égale ou supérieure à celle choisie par le spectateur au moment de l'achat. Aucun remboursement ni échange de billet ne sera effectué dans ce cas.

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

6. 3. Des emplacements spécifiques sont aménagés pour les personnes en situation en handicap. Ces places sont choisies et peuvent varier afin de s'adapter aux handicaps de la personne. Afin d'être accueilli dans les meilleures conditions, nous vous invitons à signaler votre handicap au moment de la réservation des places par tous moyens possibles indiqués dans l'article **2**.

La Chapelle de la Trinité étant classée monument historique, elle est dispensée de certaines normes d'accessibilité, dans le cadre de la réglementation du Code de la Construction et de l'Habitation – article R111-19-10. Certaines parties de la salle et les toilettes ne sont malheureusement pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant ou à mobilité très réduite.

Aucun remboursement ne sera accordé à un spectateur en situation de handicap qui ne pourrait pas accéder à tout ou une partie de la salle, ou au siège individuel réservé, s'il ne s'est pas signalé à La Trinité avant la représentation.

Article 7 – Informatique et libertés

Le client dispose conformément à la Loi informatique et libertés d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition. Pour exercer l'un de ces droits, le client devra s'adresser à : La Trinité – 7 rue Major Martin, 69001 Lyon

Article 8 - Responsabilité et litiges

La Trinité est seule responsable du contenu de son offre et des engagements qu'elle prend. Elle est seule habilitée à traiter toute réclamation ou litige relatifs au produit vendu ou service fourni. Si la contestation porte sur les opérations de paiement, l'établissement bancaire ou le tiers chargé du système de paiement pourront être consultés.

Tout spectateur ayant acheté ses billets auprès d'un de nos partenaires ne peut en aucun cas se prévaloir à l'égard de La Trinité des manquements dudit partenaire à ses obligations. Les revendeurs peuvent appliquer des conditions générales de ventes spécifiques, La Trinité ne peut être tenue responsable de leur politique commerciale.

L'élection de domicile est faite par La Trinité en son siège social.

En cas de contestation concernant l'exécution du contrat de vente ou du paiement du prix, l'attribution de juridiction est faite aux tribunaux compétents de Lyon