

Conditions générales de vente

Version mise à jour le 29.08.2023

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les prestations de service proposées par le Festival FILMAR en América Latina (ci-après « organisateur »).

En utilisant les prestations du site internet www.filmar.ch et des différents points de vente, vous acceptez les CGV sans aucune modification et dans leur intégralité.

Canaux de vente

L'organisateur propose à la vente des billets pour des projections de films. Ces billets peuvent être achetés :

- Sur les sites internet www.filmar.ch
- Aux guichets, avant les séances, dans les différents lieux de projection

Offre tarifaire

L'organisateur propose à la vente des billets à l'unité (tarifs plein et réduit), ainsi que des cartes d'abonnement. Les prix sont affichés en Francs suisses et comprennent les entrées aux projections ainsi que les frais de service (hors éventuels frais liés au taux de change). Chaque abonnement comporte un code à 13 chiffres qui permet de réserver à l'avance des places pour les séances.

Accessibilité

Toutes les mesures d'accessibilité relatives aux lieux de projection (sauf Auditorium Fondation Ardit) sont consultables sur le site <https://culture-accessible.ch/lieux>

L'auditorium Fondation Ardit est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Paiement

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- En ligne : cartes de crédit et débit, Twint
- Aux guichets : espèces, cartes de crédit et débit, Postcard, Twint et chéquier culture (Mesure subventionnée par la Ville de Genève et les communes partenaires)

Remise des billets

Les billets achetés en ligne sont délivrés sous format électronique (courriel et lien de téléchargement des billets). Figurent sur les billets la date et l'heure de la séance, le titre du film et le nombre de billets valables et leurs tarifs respectifs pour la séance.

Les billets achetés aux guichets sont imprimés et remis en main propre lors de la transaction.

Revente des billets

Toute reproduction, transmission et/ou revente de billets et/ou de cartes d'abonnement est strictement interdite.

Contrôle des billets

Les billets font l'objet d'un contrôle à l'entrée des salles de projection. Les billets présentés ne doivent présenter aucune salissure ou endommagement sur la zone à scanner (QR code).

Une pièce d'identité pourra être demandée pour le contrôle des billets d'abonnement (sauf carte 5 séances) et un justificatif devra être présenté pour attester du tarif réduit. Si un billet a été acheté à un tarif réduit et ne peut être justifié, la différence de coût entre ce billet et le billet au tarif plein devra être acquittée aux guichets.

Ouverture des portes et retardataires

Les portes de la salle ouvrent 15 minutes avant le début de l'évènement. Il est recommandé d'entrer dans la salle 15 minutes avant le début de l'évènement.

Les billets restent valables jusqu'à 5 minutes avant le début de la séance. Passé ce délai, la place dans la salle n'est plus garantie. L'accès se fera sous réserve de disponibilité des sièges.

Conditions d'échange et de remboursement

Les billets ne peuvent être échangés ou remboursés. Si la séance est reportée, les billets restent valables aux date et heure de report de la séance.

Dans le cas de l'annulation d'une projection, l'organisateur pourra rembourser les billets achetés en ligne, directement sur le moyen de paiement original de la transaction. Pour les billets achetés au guichet, une demande écrite de remboursement, accompagnée du billet initial et des informations personnelles de l'acheteur (nom, prénom, adresse, montant du billet et coordonnées bancaires) devra être formulée auprès du service de billetterie. L'organisateur dispose d'un délai de 30 jours pour satisfaire ces remboursements.

Relation avec le service de billetterie

Pour toute question ou complément d'information, notre service de billetterie peut être contacté à l'adresse suivante : billetterie@filmar.ch ou aux heures de bureau au +41 22 732 61 58.

For juridique

Le droit suisse est applicable aux présentes CGV. Les éventuels litiges seront portés devant les tribunaux de la République et du Canton de Genève.

Politique de confidentialité

La politique de confidentialité et de traitement des données peut être consultée sur notre site

<https://filmar.ch/politique-de-confidentialite-2/>

L'organisateur propose ses billets à la vente via un prestataire de billetterie, Advance Ticket GmbH (ci-après « prestataire »).

L'utilisation des données personnelles est régie par la politique de confidentialité des données du prestataire. La déclaration de protection des données fait partie intégrante des présentes CGV.

Politique de confidentialité du prestataire de billetterie - Advance Ticket

Le système de billetterie Advance Ticket a été conçu d'emblée en mode Privacy by Design dans le respect de la vie privée de ses utilisateurs et en minimisant l'accès à leurs données. Aucune partie du système n'est sous-traitée. Le système de billetterie Advance Ticket n'effectue aucun pistage (tracking), n'utilise aucun système tiers d'analyse du trafic, ne contient aucun lien externe, ne contient aucun lien vers les réseaux sociaux, n'utilise pas non plus les cookies, ne stocke ni ne gère aucune base de données de comptes utilisateurs. Nous n'acceptons ni publicité ni contenu sponsorisé, et nous ne vendons bien entendu aucune des données personnelles en notre possession. Nous ne transmettons pas les données personnelles à des tiers. Dans certains cas, par exemple les festivals de films, nous transmettons les données aux organisateurs uniquement avec le consentement préalable du client, ceci en conformité avec l'article 21 du RGPD qui donne à la personne concernée le droit de s'opposer à ce que ses données soient traitées à des fins de marketing direct.

Données relatives aux billets achetés par cartes de crédit/débit : les seules données que nous stockons sont celles relatives aux billets eux-mêmes, à savoir, exclusivement :

- Lieu, date et heure du spectacle
- Types de billets achetés
- Date et heure de l'achat
- Date et heure de présentation du billet électronique au contrôle d'entrée de la projection
- Adresse email, nom, prénom et adresse fournis lors de l'achat par le client

Ces données sont conservées deux ans, à la demande des émetteurs de carte de crédit et de WORLDLINE, dans le seul but de régler d'éventuels litiges ou demandes de remboursement. Elles ne sont accessibles que par les personnes travaillant chez Advance Ticket pour des opérations de backoffice, à la demande des exploitants des lieux de spectacle.

Les informations sensibles de paiement sont entièrement gérées par WORLDLINE, nous n'en avons aucune trace sur notre site de billetterie. Nous recevons de WORLDLINE une confirmation d'achat du billet. En outre, notre système est certifié PCI-DSS SAQ (Validation service supported by SIX Payment Services) - Accédez aux informations relatives à la protection des données de WORLDLINE : <https://www.six-payment-services.com/fr/services/legal/privacy-statement.html> (version actuelle, mise à jour le 3 août 2021)

Données relatives aux billets d'abonnement : Les clients peuvent acheter leurs tickets au moyen de cartes au porteur ou d'abonnements nominatifs, aux caisses des lieux de spectacle ou en ligne. Ces titres sont identifiés par un numéro unique : QR-Code. Nous stockons l'historique complet des opérations (création, chargement, achat, prolongation, annulation) avec la date et l'heure ainsi que le point de vente où l'opération a eu lieu afin de:

- Vérifier en ligne ou à la caisse la validité de la carte/abonnement
- D'informer le client au sujet de l'utilisation de la carte/abonnement

Pour les abonnements nominatifs, nous stockons en plus:

- nom et coordonnées du client
- si souhaité par l'exploitant avec l'accord du client, photographie type passeport prise à la caisse

Ces données servent exclusivement à:

- Rééditer un abonnement endommagé, perdu ou volé
- Identifier le titulaire de l'abonnement lors de l'achat à la caisse ou lors de la validation du billet électronique à l'entrée du lieu de spectacle

Pour tous les types de cartes locales ou d'abonnements, les données sont accessibles seulement individuellement et pour résoudre des litiges. Advance Ticket ne procède à aucun traitement marketing des données. Les données sont conservées 5 ans à partir de la dernière opération.

Les utilisateurs ont un droit à l'information, un droit d'accès, un droit de rectification et un droit d'effacement. Toute demande dans ce sens est à adresser par mail à : ticketmailer@advance-ticket.ch

Sécurisation du système Advance Ticket : toutes nos applications et communications Internet utilisent des connexions chiffrées par l'autorité de certification QuoVadis, via un certificat EV SSL, qui fournit le plus haut degré de sécurité actuellement disponible.

(Version en date du 13.09.2021)