

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES
ET D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE
DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION PAYS BASQUE
DANS LE CADRE DE SA POLITIQUE CULTURELLE**

A. PRESTATIONS A DESTINATION DU PUBLIC INDIVIDUEL

1. RÉSERVATIONS

Les prestations proposées par la Communauté d'Agglomération Pays Basque (CAPB) dans le cadre de sa politique culturelle peuvent être réservées :

- En ligne sur le site <https://billetterie.kultura-paysbasque.fr>
Les internautes réservant en ligne reçoivent une confirmation par e-mail et leurs billets sous format numérique.
- **Par mail ou téléphone**, en cas d'impossibilité de réserver par le moyen ci-dessus, en laissant son nom, prénom, numéro de téléphone et adresse mail. **Il s'agit alors d'une « pré-réservation » / option.** La réservation n'est confirmée qu'à réception du règlement et du billet, numérique ou imprimé.

2. PAIEMENT

Le paiement des prestations se fait :

- Par carte bleue en ligne via l'outil de paiement sécurisé sur <https://billetterie.kultura-paysbasque.fr>. Les clients qui payent en ligne reçoivent un ticket de reçu par e-mail.
- En espèces ou chèque à l'ordre du Trésor Public sur place le jour de la prestation, aux horaires d'ouverture de l'accueil ;

Un billet d'entrée ne peut être remboursé, ni échangé en cas de perte ou de vol.

3. ANNULATION PAR LE CLIENT

En cas d'empêchement, le nombre de places étant limité, nous vous remercions de nous prévenir au moins 48h à l'avance pour annuler votre réservation, par mail et par téléphone.

En cas d'annulation par le client d'une réservation d'une prestation payante, le délai de prévenance est de 48h, en-deçà duquel la prestation est facturée.

En cas de retard de plus de 15 minutes du client, la CAPB se réserve le droit de lui interdire l'accès à l'évènement.

4. ANNULATION D'UNE PRESTATION

En cas d'un trop petit nombre de personnes ou en cas d'intempéries la CAPB se réserve le droit d'annuler ou reporter la prestation. Dans ce cas, le client sera averti au plus tôt par mail ou par téléphone.

En cas de report, la CAPB proposera une prestation à une autre date au client, qui pourra ou non l'accepter.

En cas d'annulation sans possibilité de report de la prestation ou si le client refuse la nouvelle date proposée, il lui sera proposé :

- un avoir de la valeur de la prestation, utilisable pour une autre prestation proposée par le service ;
- ou un remboursement par virement bancaire.

Nous contacter :

Communauté d'Agglomération Pays Basque

Service Culture – Billetterie :

billetterie.spectacle vivant@communaute-paysbasque.fr

06 35 16 25 91

B. PRESTATIONS A DESTINATION DES GROUPES

1. RÉSERVATIONS GROUPES

Les prestations proposées par la Communauté d'Agglomération Pays Basque peuvent être réservées par les groupes auprès du médiateur culturel de [Direction Culture](#) :

- En ligne sur le site <https://billetterie.kultura-paysbasque.fr>
Le responsable du groupe réservant en ligne reçoit une confirmation par e-mail et les billets sous format numérique.
- Par mail ou téléphone, en laissant le nom de la structure, numéro de téléphone et adresse mail de la structure demandeuse, ainsi que le nom, le prénom, le numéro de téléphone et l'adresse mail de la personne contact.

La réservation n'est confirmée qu'après réception du règlement.

2. PAIEMENT GROUPES

Le paiement des prestations se fait :

- Par carte bleue en ligne via l'outil de paiement sécurisé sur <https://billetterie.kultura-paysbasque.fr>
Le responsable du groupe qui paye en ligne reçoit un ticket de reçu par e-mail ainsi que les billets.
- En espèces ou chèque à l'ordre du Trésor Public sur place le jour de la prestation, aux horaires d'ouverture de l'accueil ;
- Par virement à réception de l'avis des sommes à régler établi par la Trésorerie ;
- Par Pass Culture sur la plateforme Adage pour les établissements scolaires

Le paiement pour le groupe se fait par un seul mode de règlement et en une seule fois.

Un billet d'entrée ne peut être remboursé, ni échangé en cas de perte ou de vol.

3. ANNULATION PAR LE GROUPE

En cas d'annulation par le groupe d'une réservation d'une prestation payante, le délai de prévenance est de 4 jours ouvrés en-deçà duquel la prestation est facturée. Merci de nous prévenir par mail et par téléphone.

En cas de retard de plus de 15 minutes du groupe, la CAPB se réserve le droit de lui interdire l'accès à l'évènement.

Communauté d'Agglomération Pays Basque

15 av. Foch, CS 88 507 64 185 Bayonne Cedex

05 59 44 72 72 - contact@communaute-paysbasque.fr

communaute-paysbasque.fr

4. ANNULATION D'UNE PRESTATION GROUPE

En cas d'empêchement de l'intervenant ou en cas d'intempérie, la CAPB proposera de reporter la prestation à une autre date au groupe.

En cas d'annulation de la prestation sans possibilité de report ou si le groupe refuse la nouvelle date proposée, le service propose au groupe :

- un avoir de la valeur de la prestation, utilisable pour une autre prestation proposée par la CAPB ;
- ou un remboursement par virement bancaire.

Nous contacter :

Communauté d'Agglomération Pays Basque

Service Culture – Billetterie :

billetterie.spectacle vivant@communaute-paysbasque.fr

06 35 16 25 91