

# Conditions générales et protection des données

## CONDITIONS GENERALES

En achetant un billet, vous vous engagez à respecter les conditions générales ci-dessous ainsi que les principes de sécurité et d'accès des spectacles.

Un billet vous donne accès à l'événement mentionné dessus. Les tarifs réduits ne s'appliquent qu'aux étudiants, chômeurs et enfants.

Les prix sont affichés en francs suisses, TVA incluse. Nous livrons dans les zones spécifiées sur notre site. La livraison du billet se fait immédiatement après le paiement par envoi d'un email à l'adresse indiquée par l'acheteur.

Garantie en cas d'annulation du spectacle : le remboursement du billet se fera uniquement si l'événement est annulé. Aucun remboursement n'intervient si l'événement est reporté à une date ultérieure. Pour obtenir le remboursement merci de nous faire parvenir votre billet par courrier dans les 30 jours maximum après l'événement à l'adresse :

**eMa – Ecole des Musiques Actuelles – Passage Marie-Claude-Leburgue 2- 1205 Genève.**

Merci de nous communiquer également vos coordonnées complètes, y compris bancaires pour le remboursement. Des frais unique de traitement de 10 chf seront retenus sur la transaction de remboursement (indépendamment du nombre de billets achetés).

Pour toutes questions au sujet de l'événement ou de vos billets, veuillez contacter l'organisateur par mail à [info@ema.school](mailto:info@ema.school) ou par téléphone **022 344 44 22** (entre 9h et 16h les jours ouvrables).

L'eMa se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Toute modification sera mise à disposition sur les sites Internet ou les applications mobiles et entrera en vigueur au moment de sa publication.

Les litiges découlant des présentes CGV et de la relation entre L'eMa et l'acheteur du billet ou l'eMa et l'utilisateur sont soumis au droit suisse en exclusivité.

**Droit applicable et juridiction compétente :** Tous litiges relatifs aux présentes conditions générales seront régis par le droit suisse et soumis à la juridiction des tribunaux compétents de Genève.

# PROTECTION DES DONNEES

## Politique de protection des données personnelles de la Fondation eMa – Ecole des Musiques Actuelles.

Cette Politique de protection des données personnelles contient des informations sur la nature des données personnelles que l'Ecole des Musiques Actuelles («eMa», «nous», «notre») recueille auprès de vous et comment et à quelles fins il les traite. Elle s'applique à l'ensemble des données à caractère personnel collectées lors de la visite sur le site internet [www.ema.school](http://www.ema.school), y compris dans le cadre du chat et des applications mobiles proposés (ci-après désignés ensemble les «sites Web»).

### Sommaire des thèmes

- 1. Responsable du traitement
- 2. Finalités générales du traitement
- 3. Quelles données utilisons-nous et pourquoi
  - 3.1 Traitement de vos données à caractère personnel lors de la visite de notre site Web
    - 3.1.1 Traitement aux fins de la sécurité informatique
    - 3.1.2 Traitement aux fins d'analyse
    - 3.1.3 Utilisation de cookies
  - 3.2 Achat de billets sur les billetteries en ligne, dans nos points de vente et par téléphone sur la ligne dédiée aux billets
  - 3.3 Annulation des billets
  - 3.4 Newsletter et Alerte billets
  - 3.5 Informations sur des événements ou des services identiques ou similaires
  - 3.6 E-Mail et autres contacts (contact avec le service clientèle)
- 4. Conservation et suppression de vos données à caractère personnel
- 5. Droits de la personne concernée
- 6. Droit d'opposition
- 7. Sécurité des données
- 8. Transfert de données à des tiers
- 9. Modification de la politique de protection des données personnelles
- 10. Contact
- 11. Mentions légales

## **1. Responsable du traitement**

Sauf disposition contraire dans la présente déclaration de confidentialité, le responsable de la collecte, du traitement et de l'utilisation de vos données à caractère personnel est:

Fondation eMa – Ecole des Musiques Actuelles  
Passage Marie-Claude-Leburgue 2  
1205 Genève  
Suisse  
Tél.: 022 344 44 22 (Mon–Fri 9:00am–5:00pm)  
E-Mail: [info@ema.school](mailto:info@ema.school)  
Site web: [www.ema.school](http://www.ema.school)

## **2. Finalités générales du traitement**

Nous utilisons des données personnelles afin de garantir la fonctionnalité de notre site Web et de fournir notre contenu et nos services. L'eMa traite les données personnelles avec sérieux, rigueur et de manière ciblée. Ce faisant, nous adhérons aux exigences du droit applicable en matière de protection des données.

## **3. Quelles données utilisons-nous et pourquoi**

- **3.1 Traitement de vos données à caractère personnel lors de la visite de notre site web**

Lorsque vous consultez notre site web, le navigateur ou les applications que vous utilisez sur votre ordinateur ou votre appareil mobile transmettent automatiquement des informations aux serveurs de nos sites Internet et les traitent.

- **3.1.1 Traitement aux fins de la sécurité informatique**

1. Lors de la visite de notre site web, nous traitons les données à caractère personnel dont nous avons besoin d'un point de vue technique, afin de mettre notre site web à votre disposition et de garantir la stabilité et la sécurité lors de la visite de notre site web. À cet effet, nous traitons les données à caractère personnel suivantes:

- Adresse IP
- Empreintes de navigateur
- Agents utilisateurs du navigateur
- Cookies (voir point 3.1.5 Cookies)

Nous nous réservons le droit de contrôler a posteriori ces données de protocole si, sur la base d'éléments concrets, il existe une suspicion légitime d'utilisation illicite. Nous stockons les adresses IP dans les fichiers journaux pour une période de temps limitée lorsque cela est nécessaire pour des raisons de sécurité ou pour la fourniture des services ou la facturation d'un service, par exemple, si vous souscrivez à l'une de nos offres. Nous enregistrons également la date de votre dernière visite dans le cadre de l'activité de votre compte (par exemple, lors de l'inscription, de la connexion, lorsque vous cliquez sur des liens, etc.).

2. Nous utilisons Google reCaptcha v2 sur notre site web. reCaptcha est une offre de Google (Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande) qui permet de prévenir la saisie automatique abusive dans les formulaires Web et ainsi de protéger les systèmes techniques de l'hébergeur.

Lorsque vous consultez notre site web dans lequel reCaptcha est intégré, une connexion s'établit avec les serveurs de Google. Un cookie reCaptcha est placé. Votre adresse IP est transmise à Google.

En outre, reCaptcha saisit à l'aide des «empreintes digitales» les données suivantes:

- les plug-ins de navigateur utilisés
- les cookies placés par Google lors des six derniers mois
- le nombre de clics de souris et d'effleurement que vous avez effectués sur cet écran
- les informations CSS de la page consultée
- les objets Javascript
- la date
- la langue du navigateur

La sauvegarde et l'analyse des données s'effectuent sur la base de notre intérêt légitime à protéger notre offre Web contre l'espionnage automatisé abusif et le SPAM. Si des données à caractère personnel sont transmises à Google aux États-Unis, cela s'effectue sur la base des clauses contractuelles standard européennes.

Vous pouvez empêcher la sauvegarde des cookies et la prise d'empreinte en sélectionnant les paramètres techniques correspondants sur le logiciel de votre navigateur; nous attirons toutefois votre attention sur le fait que, dans ce cas, il est possible que vous ne puissiez pas utiliser toutes les fonctions de ce site Web dans leur intégralité.

Vous trouverez ici la déclaration de confidentialité et les conditions d'utilisation de Google: <https://www.google.com/policies/privacy/> et <https://policies.google.com/terms>

4. Nous traitons vos données à caractère personnel dans notre intérêt légitime qui consiste à vous mettre les sites Web à disposition et à garantir la sécurité informatique lorsque vous consultez notre site web.

#### ○ 3.1.2 Traitement aux fins d'analyse

Lorsque vous consultez notre site web, nous analysons et documentons, dans certaines conditions, la manière dont vous utilisez notre site web, p. ex. le nombre de visites du site, votre comportement de navigation sur notre site web, les événements et domaines de notre site web qui vous intéressent, l'origine des visiteurs du site Web et, lorsque vous achetez un billet chez nous, les données de votre commande et de votre panier d'achats. À cet effet, nous traitons les données à caractère personnel suivantes:

- l'adresse IP (abrégée)

- les cookies (voir point 3.1.5 Cookies)
- le site Web à partir duquel le visiteur accède au site Web consulté (réfèrent)
- le temps passé sur le site Web

### ○ 3.1.3 Utilisation de cookies

Des cookies sont placés sur votre ordinateur lors de l'utilisation de notre site web. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont attribués et enregistrés sur votre disque dur à partir du navigateur que vous utilisez. Les cookies permettent à l'organisme qui les installe d'obtenir certaines informations. Ils comprennent aussi des données à caractère personnel. Cela permet d'améliorer la convivialité et l'efficacité de notre site web. Les cookies ne peuvent exécuter aucun programme ni transmettre de virus à votre ordinateur.

Les cookies permettent de suivre et d'enregistrer vos actions et vos paramètres sur notre site web pour la durée de la session du navigateur et éventuellement au-delà. Les cookies permettent en outre la reconnaissance de votre navigateur. Par exemple, le contenu de votre panier d'achats peut être restauré après avoir quitté le site Web ou les événements récemment consultés peuvent être affichés.

#### **Types de cookies utilisés**

Nous n'utilisons que des «First party cookies», c'est-à-dire des cookies qui sont placés par les serveurs de notre site Web et qui ne sont accessibles que par nos serveurs.

En particulier, nous utilisons des cookies de session pour optimiser notre site web. Un cookie de session est un fichier texte de petite taille envoyé par les serveurs concernés lors de la visite d'un site Web et stocké sur votre disque dur. Ce fichier contient un ID de session avec lequel diverses demandes de votre navigateur peuvent être assignées à la session partagée. Ces cookies sont supprimés après la fermeture de votre navigateur. Ils rendent possible par exemple l'utilisation de la fonctionnalité panier sur plusieurs pages.

Nous utilisons également une petite quantité de cookies permanents (également des petits fichiers texte stockés sur votre appareil) qui restent sur votre appareil et nous permettent de reconnaître votre navigateur lors de votre prochaine visite. Ces cookies sont stockés sur votre disque dur et supprimés automatiquement après une durée prédéterminée. Les cookies nous permettent de proposer des services plus conviviaux, de manière efficace et sécurisée et d'afficher par exemple sur la page des informations correspondant à vos intérêts.

#### **Objectifs de l'utilisation des cookies**

Cookies nécessaires:

Nous utilisons des cookies qui sont nécessaires au fonctionnement de la boutique en ligne et qui vous donnent accès à certaines fonctions pour pouvoir utiliser le site Web. Nous utilisons en outre des cookies qui vous permettent d'accéder à certaines fonctions grâce à la reconnaissance automatique de votre navigateur. Il s'agit notamment de la reconnaissance et du paramétrage automatiques de la langue, de la restauration du contenu des formulaires remplis ou du panier d'achats après avoir quitté notre site web et y être revenu(e) par la suite.

Ces cookies n'enregistrent aucune information personnelle.

Statistiques et cookies de confort:

Ces cookies permettent à notre site web de proposer des fonctionnalités étendues, des personnalisations et des analyses Web. Ils sont placés soit par nous, soit par des fournisseurs tiers dont nous utilisons les services sur nos sites. Si vous désactivez ces cookies, il est possible que certains ou tous les services ne fonctionnent plus correctement.

### **Paramètres des cookies par les utilisateurs**

Grâce aux paramètres de votre navigateur, vous pouvez limiter ou empêcher complètement l'enregistrement de (certains) cookies sur les différents sites Web et supprimer les cookies déjà enregistrés. Vous trouverez des informations plus précises à ce sujet dans les instructions ou la fonction d'aide de votre navigateur.

Notre site web peuvent toujours être utilisés et consultés, même après avoir limité/désactivé les cookies dans les paramètres du navigateur. Veuillez noter toutefois qu'une désactivation complète des cookies peut notamment entraîner une limitation des fonctionnalités de notre site web. Vous pouvez empêcher la collecte future de vos données lors de la visite de notre site web en cliquant sur le lien suivant et en modifiant les paramètres: Paramètres de cookies

Si vous nous autorisez à enregistrer certains ou tous les cookies sur votre ordinateur, un identifiant d'accord correspondant sera généré et enregistré.

- **3.2 Achat de billets sur les billetteries en ligne, dans nos points de vente et par téléphone sur la ligne dédiée aux billets**

Nous traitons les données personnelles dont nous avons besoin pour remplir nos obligations contractuelles envers vous, telles que le prénom, le nom, l'adresse, l'adresse de livraison, l'adresse e-mail, les données de facturation et de paiement.

Pour vous faciliter tout autre achat de billets, nous enregistrons votre mode de paiement préféré sur votre compte client.

Si vous achetez un billet pour une autre personne (tiers), nous traitons les données à caractère personnel du tiers que vous avez indiquées (nom et éventuellement les coordonnées) pour la personnalisation des billets et le cas échéant pour l'envoi des billets au tiers. Si vous indiquez les données d'un tiers lors de l'achat de billets, assurez-vous d'avoir suffisamment informé le tiers du traitement de ses données par l'eMa et d'être autorisé(e) à fournir ces données.

Lors de l'émission des billets personnalisés, nous traitons également des données à caractère personnel qui peuvent être sensibles, comme les données relatives à la santé, dans la mesure où vous avez fourni les informations correspondantes lors de l'achat d'un billet et consenti à ce que nous traitions ces données. Il peut s'agir par exemple d'indiquer que vous êtes en fauteuil roulant, que vous êtes allergique ou intolérant à certains aliments ou que vous souffrez d'un lourd handicap. Nous traitons ces données pour vous permettre de bénéficier par exemple de catégories de prix spéciales de possibilités d'accès et de places assises spéciales lors de l'événement. Pour établir des forfaits de ski personnalisés, le cas échéant nous traitons également des photos d'identité. Le traitement de vos données à caractère

personnel s'effectue sur la base de votre consentement.

Nous pouvons également utiliser vos données personnelles pour vérifier le respect des conditions de vente et ainsi lutter contre la fraude.

Le fondement juridique du traitement de ces données est l'exécution du contrat conclu avec vous ou notre intérêt légitime à lutter contre la fraude.

L'effacement de ces données intervient après l'expiration des délais de conservation légaux. Les données associées à un compte client (voir ci-dessous) seront conservées dans tous les cas pendant la durée d'activité de ce compte.

- **3.3 Annulation de billets**

Dans le cas d'une annulation de votre commande, nous traitons vos données à caractère personnel pour remplir nos obligations contractuelles.

Si vous n'avez pas acheté vous-même votre billet, mais que vous l'avez reçu en cadeau de la part de l'acheteur par exemple et que vous renvoyez désormais le billet en raison d'une annulation ou d'un report, nous traitons les données que vous fournissez en tant qu'expéditeur différent de manière informelle. Nous traitons vos données à caractère personnel pour le retour de votre billet et son remboursement.

Si vous avez indiqué des données à caractère personnel sensibles vous concernant ou concernant un tiers, nous traitons ces données pour l'annulation des billets sur la base de votre consentement.

- **3.4 Newsletter et Alerte billets**

Lorsque vous visitez notre site Internet, vous avez la possibilité de vous inscrire à notre newsletter.

Pour vous abonner à notre newsletter, vous avez besoin des données demandées lors de votre inscription. L'abonnement à une newsletter est enregistré. Une fois abonné, vous recevrez un message vous demandant de confirmer l'abonnement (« double opt-in ») à l'adresse e-mail indiquée. Ceci est nécessaire pour éviter que des tiers ne s'abonnent avec leur adresse e-mail.

Vous pouvez annuler votre abonnement à une newsletter à tout moment par notification aux coordonnées mentionnées au point 1. Vous pouvez révoquer votre consentement à recevoir une newsletter à tout moment et ainsi vous désabonner de la ou des newsletters sans encourir d'autres coûts de transmission que ceux prévus par les tarifs de base.

Bien sûr, vous trouverez également dans chaque newsletter un lien de désabonnement.

Nous conservons les données d'abonnement aussi longtemps que nécessaire pour l'envoi de des newsletters. L'enregistrement de l'abonnement et de l'adresse de livraison sont conservés tant qu'il y a un intérêt à apporter la preuve du consentement donné à l'origine.

Le fondement juridique de l'envoi de la newsletter est votre consentement. Le fondement juridique de l'enregistrement de l'abonnement est notre intérêt légitime à apporter la preuve que l'envoi a été effectué avec votre consentement.

- **3.5 Informations sur des événements ou des services identiques ou similaires**

Que vous soyez abonné ou non à notre newsletter, l'eMa peut utiliser les données personnelles collectées dans le cadre de l'achat d'un billet pour vous informer sur des événements, des services ou des offres de partenaires identiques ou similaires dans le futur. Nous envoyons ces informations sur la base de notre intérêt légitime à continuer de vous informer sur les événements et les services qui pourraient vous intéresser suite à l'achat de vos billets. Vous avez la possibilité à tout moment de vous désabonner de la réception de ces informations via le lien de désabonnement disponible dans les e-mails correspondants.

- **3.6 E-Mail et autres contacts (contact avec le service clientèle)**

Si vous nous contactez (par exemple via un formulaire de contact ou un e-mail), nous traiterons vos données pour traiter la demande ou de la notification ainsi que pour répondre aux éventuelles questions de suivi.

Si le traitement des données a lieu en vue de prendre des mesures précontractuelles à votre demande, par exemple le cas où vous êtes déjà notre client, pour l'exécution du contrat, le fondement juridique du traitement des données est alors l'exécution du contrat.

Nous ne traiterons d'autres données personnelles que si vous y consentez ou si nous avons un intérêt légitime à le faire. Un intérêt légitime réside par exemple, dans le fait de répondre à votre e-mail ou à toute autre demande.

#### **4. Conservation et suppression de vos données à caractère personnel**

Nous stockons vos données à caractère personnel pendant toute la durée et dans la mesure où elles sont nécessaires aux fins pour lesquelles elles sont traitées.

Dès que les données ne sont plus nécessaires aux fins mentionnées aux points 2 et 3, nous conservons vos données à caractère personnel pour la durée pendant laquelle vous pouvez faire valoir des droits contre nous ou nous contre vous.

Nous conservons en outre vos données à caractère personnel pendant la durée et dans la mesure où nous y sommes légalement contraints. Les obligations de conservation sont prévues pour dix ans.



## **5. Rights of data subjects**

Vous avez les droits suivants concernant vos données personnelles.

Si vous souhaitez faire valoir ces droits, veuillez envoyer votre demande par e-mail ou par courrier en précisant clairement votre identité à l'adresse indiquée au point 1.

Vous avez le droit,

- de demander des renseignements sur les données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet;
- de demander dans les meilleurs délais la rectification de données à caractère personnel incorrectes vous concernant ou que les données incomplètes stockées sur nos serveurs soient complétées;
- d'exiger l'effacement de vos données à caractère personnel stockées sur nos serveurs, à moins que le traitement de ces données ne soit nécessaire à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information, au respect d'une obligation légale, pour des raisons d'intérêt public ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice;
- d'exiger la limitation du traitement de vos données à caractère personnel;
- de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ou exiger la transmission des données à un autre responsable du traitement;
- de retirer votre consentement une fois donné à tout moment. En conséquence, nous ne pouvons pas continuer le traitement des données basé sur ce consentement pour l'avenir;
- de soumettre une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. En règle générale, vous pouvez contacter l'autorité de contrôle de votre lieu de résidence ou de travail habituels ou celle de notre siège social.

## **6. Droit d'opposition**

Si vos données personnelles sont traitées sur la base d'intérêts légitimes, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles, dans la mesure où il existe des raisons liées à votre situation particulière ou si l'opposition est dirigée contre le publipostage. Dans ce dernier cas, vous avez un droit général d'opposition, que nous mettons en œuvre sans spécifier de situation particulière.

## **7. Sécurité des données**

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la sécurité de vos données dans le cadre des lois applicables en matière de protection des données et des possibilités techniques.

Pour la sécurité de vos données, nous prenons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles que nous adaptons en permanence à l'état de la technique.

Les données personnelles qui nous sont transmises sont chiffrées. Ceci s'applique à vos

commandes et également à la connexion dans votre compte client. Nous utilisons le système de codage SSL (Secure Socket Layer). D'autres mesures de sécurité informatique du site Web sont présentées au point 3.1.1.

Mais nous tenons à souligner que la transmission de données sur Internet (par exemple dans le cas de la communication par e-mail) peut présenter des failles de sécurité. Une protection complète des données contre l'accès par des tiers n'est pas possible.

Nous ne garantissons pas non plus que notre offre sera disponible à tout moment, des perturbations, des interruptions ou des pannes ne pouvant être exclues. Les serveurs que nous utilisons sont régulièrement sauvegardés par nos soins.

## **8. Transfert de données à des tiers**

En règle générale, vos données personnelles ne sont utilisées que dans le cadre de notre entreprise.

Toutefois, l'eMa peut transmettre vos données à caractère personnel à l'organisateur ou au lieu de l'événement que vous avez choisi et à l'exploitant du lieu de l'événement, du centre de loisirs ou de l'institution culturelle que vous avez choisi dans le cadre de l'exécution du contrat qui vous lie à l'organisateur ou à l'exploitant par l'achat du billet et pour le traitement de vos données à caractère personnel à cet égard par l'organisateur ou l'exploitant.

Pour le traitement du paiement et un éventuel remboursement du prix d'achat, nous transmettons vos données à caractère personnel à des banques, des prestataires de paiement, des prestataires financiers et des sociétés de cartes de crédit, selon le mode et le processus de paiement choisis.

Si et dans la mesure où nous externalisons certaines parties de notre traitement des données, nous contraignons par contrat le ou les mandataires à utiliser les données à caractère personnel conformément aux exigences du droit applicable en matière de protection des données exclusivement, et à garantir la protection des droits de la personne concernée.

En outre, nous ne transmettons vos données à caractère personnel que dans la mesure où nous sommes tenus légalement de les transmettre.

## **9. Modification de la politique de protection des données personnelles**

L'eMa se réserve le droit de modifier cette politique de protection des données personnelles à tout moment. Les modifications seront publiées sur les sites Web de l'eMa et entreront en vigueur dès leur activation.

## **10. Contact**

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la protection des données, veuillez nous contacter en envoyant un message aux coordonnées mentionnées au point 1.

## **11. Mentions légales**

Fondation eMa – Ecole des Musiques Actuelles

Passage Marie-Claude-Leburgue 2

1205 Genève

Tél. +41 22 344 44 22

Email [info@ema.school](mailto:info@ema.school)

N° IDE CHE-110.394.178

Genève, 8 mars 2024

**Fondation eMa – Ecole des Musiques Actuelles**