

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ BILLETTERIE

**Vous nous faites confiance en partageant avec nous certaines de vos informations personnelles, nous nous efforçons donc de toujours être clairs et honnêtes sur la manière et la raison pour lesquelles nous les utiliserons.**

**En savoir plus sur ce que nous collectons, ainsi que sur vos choix et vos droits.**

### **NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS**

Notre objectif est de maintenir votre confiance en traitant vos informations personnelles avec respect et en vous laissant le contrôle.

Il est important que vous sachiez quelles informations personnelles nous collectons et comment nous les utilisons. La liste des entités qui traitent vos informations, selon l'endroit où vous créez un compte, se trouve au-dessus de la section "Contact".

Nous avons fait de notre mieux pour que nos explications soient concises et faciles à comprendre. Toutefois si vous souhaitez obtenir davantage d'informations ou si vous avez des questions, veuillez contacter notre responsable de la protection des données en utilisant les coordonnées figurant dans la section "Contact" ci-dessous.

Si nous apportons des modifications importantes à nos pratiques en matière de protection de la vie privée, nous vous en informerons. Le cas échéant, nous vous demanderons également votre autorisation.

### **AVIS DE CONFIDENTIALITÉ**

Notre avis de confidentialité a été conçu pour vous. La manière dont cet avis s'applique dépend de la relation que vous entretenez avec nous. Par exemple, si vous :

- 1.** Achetez un billet chez nous, nous utiliserons les informations que vous fournissez pour remplir nos obligations et celles des partenaires de l'événement (artiste, promoteur, organisateur ou lieu) envers vous dans la prestation de ce service et, lorsque cela est autorisé, pour vous informer d'autres événements susceptibles de vous intéresser.
- 2.** Naviguez sur nos sites, nous utilisons des cookies pour vous offrir une expérience unique et personnalisée.

Vos choix et vos droits pour chaque cas de figure sont expliqués en détail ci-dessous.

### **RÉSUMÉ**

Cliquez sur "En savoir plus" pour plus d'informations ou faites défiler vers le bas pour lire la politique dans son ensemble.

### **Les informations dont nous disposons et où nous les obtenons**

Nous collectons et stockons différents types d'informations lorsque vous créez un compte, achetez des billets, contactez nos services et utilisez nos sites Web, applications et réseaux sociaux. [En savoir plus](#)

## Comment nous utilisons vos informations personnelles et pourquoi

Nous recueillons et utilisons vos informations pour de nombreuses raisons, notamment pour vous aider à participer aux événements que vous aimez, pour partager des informations, à des fins commerciales et pour d'autres raisons exigées par la loi. [En savoir plus](#)

## Avec qui nous partageons vos données et pourquoi

Nous pouvons être amenés à partager vos informations avec le ou les partenaires de l'événement - tels que l'artiste, le promoteur, l'organisateur, ou le lieu - ainsi qu'avec d'autres tiers associés au service fourni. [En savoir plus](#)

## Vos choix et vos droits

Parmi vos droits, vous pouvez choisir de recevoir des informations commerciales de notre part. Vous avez également le droit d'accéder aux informations que nous détenons sur vous. [En savoir plus](#)

## L'attention accordée à vos informations personnelles

Nous prenons toujours les mesures nécessaires pour nous assurer que vos informations sont protégées mais aussi pour les supprimer en toute sécurité lorsque nous n'en avons plus besoin. [En savoir plus](#)

## Contactez-nous

Si vous avez des questions ou des commentaires sur cette Politique ou sur la manière dont nous traitons vos informations, contactez-nous. [En savoir plus](#)

## QUELLES INFORMATIONS AVONS-NOUS & OÙ LES OBTENONS-NOUS

Lorsque nous collectons vos informations personnelles, nous les stockons dans nos bases de données clients, telles que nos plateformes de billetterie pour gérer l'accès à vos événements, nos plateformes de paiement pour traiter vos commandes, nos plateformes de service à la clientèle pour répondre à toutes vos questions et notre système de marketing afin de pouvoir communiquer avec vous, sous réserve de vos choix.

Compte tenu de la nature mondiale de nos activités, certains des produits et services que nous offrons peuvent différer et ne pas être disponibles sur le marché où vous avez un compte.

- **Lorsque vous créez un compte et achetez des billets.** Quand vous créez un compte, achetez des billets, vous inscrivez à une prévente ou pour être informé d'une mise en vente ou qu'un ami vous transfère un billet, nous rassemblons des informations directement auprès de vous. Selon le service que nous offrons, cela peut inclure vos coordonnées et vos informations de facturation, comme votre nom, votre adresse, votre code postal, votre adresse courriel, numéros de téléphone, date et lieu de naissance, pays et de carte de crédit.

- **Lors de l'utilisation de nos sites Web et applications.** Lorsque vous utilisez nos sites Web ou nos applications, nous pouvons utiliser des outils de suivi tels que les cookies de navigation et les balises Web, et des technologies telles que le GPS et le Wi-Fi pour collecter passivement des données vous concernant, telles que le navigateur et l'appareil que vous utilisez, votre adresse IP, votre emplacement, le site d'où vous venez, la raison pour laquelle vous avez utilisé et n'avez pas utilisé notre site/application, ou le site que vous visitez lorsque vous nous quittez. Pour plus d'informations sur la manière dont nous recueillons ces informations, veuillez consulter notre Politique relative aux [cookies](#).
- **Service client.** Lorsque vous contactez nos équipes du service client pour une question ou si nous faites part de vos commentaires, nous enregistrons cet échange pour en garder une trace et vous fournir une aide en lien avec votre question.
- **Quand vous utilisez les réseaux sociaux et les forums publics en ligne.** Lorsque vous utilisez une fonctionnalité des réseaux sociaux sur notre site web ou nos applications, et que vous postez sur les plateformes de réseaux sociaux, ou que vous postez sur un espace public ou sur l'un de nos sites web, le site du réseau social nous donnera certaines informations sur vous.
- **Lorsque vous réservez des billets en tant que personne à mobilité réduite.** Si vous avez des exigences en matière d'accessibilité, nous voulons nous assurer que vous aurez la meilleure expérience lorsque vous assisterez à des événements. Pour ce faire, nous pouvons être amenés à collecter les détails de vos besoins. Si nous le faisons, nous ne le faisons qu'une seule fois, avec vos exigences enregistrées pour la prochaine fois que vous reviendrez pour acheter un billet accessible.
- **Traitement des données des enfants.** Dans les rares cas où nous collectons des informations personnelles auprès d'enfants, nous sollicitons toujours le consentement parental et ne collecterons ces informations qu'aux fins spécifiées lors de leur collecte.
- **Données géodémographiques.** Nous pouvons collecter ou utiliser des fournisseurs tels que des partenaires publicitaires et marketing qui regroupent des données géo-démographiques telles que la tranche d'âge ou le sexe, ou des informations sur les événements que vous appréciez ou les produits que vous achetez, ce qui nous aide à mieux personnaliser nos services. Si vous préférez que nous ne le fassions pas, consultez la section [« Vos droits et choix »](#) ci-dessous.
- **Informations utilisées à des fins de santé/sécurité.** Nous pouvons être amenés à recueillir des informations sur les acheteurs de billets et les participants à des fins de conformité liées aux maladies infectieuses dans la mesure où la loi applicable l'exige. Ces informations peuvent inclure les noms, les coordonnées, l'emplacement des sièges, ainsi que les heures d'entrée et de sortie.

Dans les situations où un tiers pour l'organisateur d'un événement exige la collecte d'informations sur la santé (comme des résultats de tests), veuillez-vous référer à leur politique et à leurs conditions de confidentialité pour comprendre comment vos données ont été collectées et utilisées.

## COMMENT UTILISONS-NOUS VOS INFORMATIONS PERSONNELLES & POURQUOI

Cette section explique comment nous utilisons vos informations et les fondements/objectifs juridiques pour lesquels nous les utilisons.

### 1. 1. Dans le cadre de l'exécution de notre contact avec vous

- **Lorsque vous faites des achats.** Nous utilisons vos informations lorsque vous signez un contact avec nous (par exemple pour acheter des produits ou un billet) afin que nous puissions :
  - traiter votre commande et vous délivrer les billets ou la prestation que vous avez commandé
  - vous envoyer des courriels émanant du service client, y compris des confirmations de réservation et des rappels d'événements
  - accepter le paiement
  - vous fournir un service client.
- **Partenaire(s) de l'événement.** Les informations peuvent être partagées avec les partenaires et/ou responsables de l'événement comme l'organisateur ou le lieu de l'événement pour des raisons logistiques mais aussi pour attribuer des places, vous avertir en cas de changement ou pour vous fournir des informations importantes concernant l'événement.
- **Concours, compétitions et recommandations.** Nous pouvons utiliser vos informations pour confirmer votre inscription à un événement ou un concours. Vous pouvez nous communiquer les informations de vos amis, par exemple par le biais de notre service de recommandation, pour faire connaître notre site web à un ami ou pour acheter une carte cadeau. Nous n'utiliserons les informations de votre ami que pour fournir les services que vous avez demandés. Votre ami peut nous contacter pour nous demander de supprimer ses informations.

### 2. 2. Dans le cadre de nos intérêts commerciaux légitimes.

- **Prospection.** Conformément à ce qui est indiqué ci-dessous et lorsque la législation locale le permet, pour vous contacter avec des informations ou des offres concernant des événements, produits ou services à venir (applicable aux marchés qui répondent à une base légale) - cela peut être par courriel, par notification push et Internet, par SMS ou sur les plateformes de médias sociaux. Vous pouvez modifier vos préférences marketing à tout moment, voir la section « Vos choix et droits ci-dessous.
- **Publicité et cookies.** Conformément à ce qui est indiqué ci-dessous et lorsque la législation locale le permet, pour fournir des communications publicitaires et commerciales adaptées sur nos sites

Internet et nos applications (voir notre [Politique relative aux cookies](#) pour plus d'informations).

- **Personnalisation.** Pour vous assurer que nos messages et notre site Web sont pertinents pour vous (selon votre marché). Par exemple, lorsque vous achetez des billets, assistez à des événements avec des amis et vous inscrivez à des préventes, nous vous informons d'événements similaires qui pourraient vous intéresser. Nous créons un profil d'utilisateur avec les informations que nous avons sur vous et la manière dont vous utilisez nos services. En désactivant la personnalisation, vous ne recevrez aucune recommandation personnelle et toutes les newsletters auxquelles vous vous êtes abonné seront génériques (mais si vous avez demandé à recevoir des alertes sur des événements ou des lieux spécifiques, vous les recevrez toujours).

Nous continuerons d'effectuer des activités de profilage là où nous en avons besoin afin de pouvoir vous fournir nos services, par exemple à des fins de détection de fraude et lorsque vous nous le demandez spécifiquement, comme pour une prévente.

### 3. 3. Dans le cadre de nos intérêts commerciaux légitimes primordiaux

- **Pour prévenir ou détecter les comportements illégaux, pour protéger ou faire respecter nos droits légaux ou comme le permet la loi.** En s'assurant par exemple que les billets se retrouvent entre les mains de vraies personnes. Aussi, nous pouvons utiliser vos informations pour empêcher la vente de billets, l'utilisation abusive de notre propriété intellectuelle (par exemple, nos marques ou celles de nos partenaires d'événements), la fraude ou d'autres crimes.
- **Sécurité de l'événement.** Pour protéger nos participants et assurer la sécurité de nos opérations et de celles de nos partenaires des événements.

### 4. 4. Lorsque vous avez donné votre consentement

- **Prospection.** Lorsque les lois locales le permettent, pour vous contacter avec des informations ou des offres concernant des événements, produits ou services à venir (applicable aux marchés qui répondent à une base légale) - cela peut être par courriel, par notification push et Internet, par SMS ou sur les plateformes de médias sociaux. Vous pouvez modifier vos préférences marketing à tout moment, voir la section « Vos choix et droits ci-dessous ».
- **Services basés sur la localisation.** Nos applications demandent notamment une autorisation de localisation pour des fonctions telles que la navigation sur des événements proches de votre lieu de résidence et la réception de notifications « push » les concernant, ou le fait d'être affiché sur la carte d'un événement.
- **Publicité et cookies.** Lorsque les lois locales le permettent, pour fournir des communications publicitaires et commerciales adaptées sur nos sites Internet et nos applications (voir notre [Politique relative aux cookies](#) pour plus d'informations).

- **Accessibilité.** Pour traiter vos données en matière de santé afin de répondre à vos besoins en matière d'accessibilité, lorsque cela est spécifiquement requis et qu'un consentement explicite est fourni.
- **Partenaires commerciaux.** Nous travaillons parfois avec des partenaires commerciaux avec lesquels nous partageons des données. Il s'agit de responsables de données tiers avec lesquels nous travaillons pour fournir des services à valeur ajoutée supplémentaires, tels que nos offres exclusives de prévention. Dans certaines circonstances, lorsque le partage n'est pas nécessaire pour nous permettre d'exécuter le contrat que vous avez sollicité, nous vous demanderons votre consentement avant de partager et vous fournirons des informations sur ce qui sera partagé avec qui.

## 5. 5. Pour protéger vos intérêts vitaux.

- **Santé et sécurité.** Toute information recueillie par nous ou par nos partenaires tiers conformément aux exigences de santé et de sécurité applicables ne sera utilisée que pour contacter les participants ou partagée uniquement avec les responsables locaux et gouvernementaux concernés. Ces informations sont supprimées régulièrement.

## AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES & POURQUOI

- **Tiers qui offrent des services en notre nom.** Nos fournisseurs de services tiers, dont certains peuvent être situés en dehors de votre juridiction. Il s'agit notamment de :
  - fournisseurs d'hébergement dans le cloud, qui fournissent l'infrastructure informatique sur laquelle reposent nos produits et systèmes mondiaux ;
  - plateformes de paiement, qui fournissent l'infrastructure nécessaire au traitement des paiements ;
  - fournisseurs de services de sécurité de l'information, qui nous aident à assurer la sécurité de nos plateformes ; et
  - fournisseurs de services marketing, qui assurent l'analyse des données, les communications marketing et la publicité.

Comme nous sommes une entreprise internationale, nos fournisseurs de services peuvent varier d'un marché à l'autre. Cependant, nous avons répertorié nos principaux fournisseurs mondiaux ci-dessous :

Fournisseur	Description du soutien	Lieu
Google Analytics	Outil qui permet d'analyser le comportement des participants et de mesurer le retour des actions web marketing.	Amérique
Stripe	Plateforme mondiale de traitement des paiements en ligne permettant les paiements numériques et mobiles pour le compte des consommateurs et des commerçants.	Amérique
Coinpayments	Plateforme mondiale de traitement des paiements en ligne permettant les paiements numériques et mobiles pour le compte des consommateurs et des commerçants.	UK

- Partenaires de l'événement.** Les partenaires de l'événement sont les entités avec lesquelles nous travaillons pour organiser l'événement, comme l'organisateur, le lieu etc. Nous partageons vos informations avec les partenaires de l'événement afin qu'ils puissent organiser l'événement, et vous fournir les services que vous avez acheté et pour d'autres raisons décrites dans leurs politiques de confidentialité. Dans certains cas, lorsque vous achetez un billet, les partenaires sont cités. Vous savez ainsi qui recevra vos données et vous aurez la possibilité de vous inscrire pour recevoir des informations commerciales de leur part (selon votre marché).
- Produits des tiers.** Lorsque vous effectuez un paiement en ligne, ceux-ci peuvent être traités par Stripe, Coinpayments, fournisseurs de paiements en ligne. Veuillez consulter la [politique de confidentialité de Stripe](#) la politique de confidentialité de Coinpayments pour plus d'informations sur la manière dont Stripe, Coinpayments traitent les informations personnelles liées aux paiements par carte de crédit, par wallet.
- Partenaires commerciaux.** Il s'agit de tiers avec lesquels nous travaillons pour fournir des services supplémentaires à valeur ajoutée. Comme les partenaires commerciaux avec lesquels nous travaillons varient selon les services, nous utilisons des informations en flux tendu pour vous informer du moment où les données seront partagées avec eux et du fait qu'elles seront traitées conformément à leur avis de confidentialité.

- **Divulgateion en vertu de la loi.** Nous pouvons partager des informations pour répondre à une ordonnance du tribunal ou à une citation à comparaître. Nous pouvons également partager des informations si une agence gouvernementale ou un organisme d'enquête y est autorisé ou l'exige en vertu de la loi. Nous pouvons également partager des informations lorsque nous enquêtons sur une fraude potentielle.

Nous pouvons partager vos informations pour des raisons non décrites dans la présente politique. Nous vous préviendrons avant de le faire.

## **VOS CHOIX & VOS DROITS**

Vos droits et vos choix peuvent différer selon le pays à partir duquel vous accédez à nos services. Ils ont été répartis ci-dessous. Pour acheter et accéder aux billets, les participants doivent d'abord créer un compte La FAMILY Infinity shopping et fournir des informations personnelles. Cela nous aide à mieux répondre aux besoins des participants individuels et à émettre des billets numériques. En choisissant de ne pas fournir vos informations lors de la création d'un compte, les participants ne pourront pas acheter et accéder aux billets numériques.

### **1. 1. Vos choix**

Si vous nous avez donné votre consentement (applicable à nos marchés qui reposent sur le consentement), vous pouvez le retirer comme suit :

- Pour ne plus recevoir nos offres, vous pouvez modifier vos préférences dans votre compte, suivre les instructions de désabonnement figurant dans les courriels électroniques que nous vous envoyons ou bien nous contacter et nous le ferons pour vous.
- Pour refuser l'utilisation de cookies et d'outils de suivi, veuillez consulter notre [politique en matière de cookies](#). Vous pouvez également le faire en mettant à jour vos préférences dans l'outil de gestion des cookies sur l'un de nos sites web et applications.
- Pour désactiver le suivi de localisation et les notifications push, vous pouvez modifier les paramètres de votre dispositif ou désactiver votre localisation. Pour mettre fin aux notifications "push", vous devez utiliser les paramètres de votre navigateur.

Dans les cas où nous avons invoqué un intérêt légitime (applicable à nos marchés qui reposent sur l'intérêt légitime), vous pouvez vous opposer à cette procédure comme suit :

- Pour vous opposer à la réception de nos offres commerciales, vous pouvez modifier vos préférences dans votre compte, suivre les instructions de désinscription figurant dans les courriels que nous vous envoyons ou nous contacter et nous le ferons pour vous.



- Pour vous opposer à la personnalisation, vous pouvez modifier vos préférences dans votre compte. Si cette option n'est pas disponible, vous pouvez nous contacter et nous le ferons pour vous.
- Pour ne pas être contacté dans le cadre des réactions des participants, vous pouvez vous désabonner via les fonctionnalités prévues à cet effet dans les messages qui vous sont adressés ou nous contacter et nous le ferons pour vous.

## 2. 2. Vos droits

En tant qu'entreprise internationale, nos participants sont situés partout dans le monde. En fonction de votre marché, il existe des lois et réglementations spécifiques concernant les droits à la vie privée, telles que le RGPD en Europe, le LGPD au Brésil et le CCPA aux États-Unis. Les droits ci-dessous peuvent être applicables sur votre marché.

### Droits mondiaux (hors États-Unis)

#### United States Rights

## PRENDRE SOIN DE VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

Nous avons mis en place des mesures de sécurité pour protéger vos informations. Les mesures de sécurité que nous utilisons dépendent du type d'informations recueillies. Si vous pensez qu'un compte non autorisé a été créé en utilisant votre nom, contactez-nous. Nous ne sommes pas responsables des sites web ou applications tiers. Si vous cliquez sur un lien tiers, vous serez emmenés sur des sites web que nous ne contrôlons pas. Cette politique ne s'applique pas aux pratiques de confidentialité de ces sites web. Lisez la politique de confidentialité des autres sites web avec soin. Notre site peut également servir du contenu de tiers qui contient ses propres cookies ou technologies de suivi.

### Combien de temps conservons-nous vos informations personnelles ?

**Votre compte La FAMILY Infinity shopping.** Votre compte est votre identité numérique sur La FAMILY Infinity; c'est ainsi que nous nous assurons que vos achats de billets sont sécurisés et associés à une personne spécifique. C'est également la base principale pour déterminer combien de temps nous conservons vos informations.

Nous consignons cette activité chaque fois que vous achetez un billet, que vous vous connectez à votre compte ou que vous interagissez avec nous. Nous continuerons à conserver les informations que nous avons traitées à votre sujet tant que votre compte restera actif. Par exemple, nous ferons ce qui suit :

- nous garderons trace de vos achats ou de vos favoris afin que nous puissions vous recommander des événements pertinents ;
- nous mémoriserons les billets qui vous sont attribués, afin que nous puissions continuer à proposer des événements à de vrais participants ; et
- nous veillerons à ce que votre compte soit validé et sécurisé.

Vos informations seront supprimées si (1) vous demandez la suppression de votre compte, auquel cas ce dernier et les informations associées seront supprimés dans un délai maximum de 90 jours selon les délais requis par la législation de votre juridiction ; ou (2) votre compte est inactif pendant 7 ans.

Outre cette règle basée sur le compte, la conservation de vos informations est également déterminée sur les bases suivantes :

- **Pour vous fournir les services que vous avez demandés.** Par exemple, lorsque vous achetez des billets ou des services auprès de nous, nous ne pouvons pas supprimer votre compte alors que vous avez un événement à venir, car vous ne pourriez pas assister à l'événement pour lequel vous avez acheté un ou plusieurs billets.
- **Lorsqu'une loi nous oblige à conserver vos informations.** Par exemple, nous conservons certaines informations d'achat à des fins comptables et fiscales même après la suppression de votre compte.
- **Lorsque nous avons traité certaines données avec votre consentement.** Par exemple, nous supprimerons ces informations si vous nous avez fourni des informations sur vos besoins en matière d'accessibilité, si vous retirez votre consentement à ce traitement.
- **Sûreté et sécurité.** Nous conservons également des informations limitées dans des bases de données distinctes afin d'assurer la sécurité de nos plateformes, notamment pour détecter et prévenir les fraudes, renforcer les protections de cybersécurité, faire appliquer nos conditions et prendre des mesures face à toute tentative de les contourner.

Lorsque nos périodes de conservation sont déclenchées, nous :

- supprimerons les informations en toute sécurité ; ou
- nous rendrons les informations anonymes. Par exemple, lorsque nous souhaitons faire état des ventes d'une année sur l'autre, nous conservons les informations relatives aux ventes, mais nous supprimons toute information permettant de relier les ventes aux personnes qui ont effectué les achats.

### **Transferts de données**

En tant que société mondiale dont le siège social est à Tenerife, nous pouvons être amenés à transférer vos informations en dehors de votre pays de résidence. Cela se produit lorsque :

- Lorsque des événements sont organisés à l'échelle internationale, vos informations peuvent être transférées à l'international s'ils se produisent en dehors de votre pays de résidence afin de vous offrir une expérience fluide.
- Nous faisons appel à des fournisseurs de services mondiaux, tels que ceux mentionnés ci-dessus.

Lors d'un tel transfert, des règles strictes sont mises en place pour garantir que vos données sont toujours protégées à un niveau élevé. Dans ce cas, nous veillerons à mettre en place des garanties appropriées. Lorsque vos informations sont transférées en dehors de votre marché local, nous utilisons des mesures contractuelles et des mécanismes internes exigeant que le destinataire se conforme aux normes de confidentialité de l'exportateur, nous utiliserons l'un des mécanismes énumérés ci-dessous.

- Clauses contractuelles, telles que les clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne et d'autres organismes de réglementation, le cas échéant.
- Règles d'entreprise contraignantes
- Règles contraignantes pour les sociétés de traitement

Pour plus d'informations, veuillez nous contacter [Nous Contacter](#).

De temps à autres, il nous arrive de changer nos pratiques de confidentialité. Nous vous informerons de toute modification importante de cette politique, comme la loi l'exige. Nous posterons également une version actualisée sur notre site web. Veuillez vérifier notre site web périodiquement pour des mises à jour.

---

## **NOUS CONTACTER**

Si vous avez des questions sur ce qui précède ou sur notre approche de la confidentialité, nous sommes là pour vous aider. [privacy@lafamilyinfinity.com](mailto:privacy@lafamilyinfinity.com)