



# SOMMAIRE

## **1. RÉSERVER DES PLACES DE CONCERTS** **3**

*Comment joindre la billetterie ? Comment réserver ?*

*Quels sont les tarifs ?*

*Dois-je acheter un billet pour mon enfant ?*

*Les concerts sont-ils accessibles pour les personnes en situation de handicap ?*

## **2. ACHETER DES BILLETS EN LIGNE** **5**

*Étape 1 : Site internet*

*Étape 2 : Espace client*

*Étape 3 : Sélectionner vos concerts*

*Étape 4 : Modifier et valider votre panier*

*Étape 5 : Payer votre commande*

*Étape 6 : Confirmation de votre commande et de vos billets*

*Étape 7 : Présenter mes billets aux concerts*

## **3. QUESTIONS FRÉQUENTES** **13**

## **4. VENIR À LA FOLLE JOURNÉE** **16**





# 1. RÉSERVER DES PLACES DE CONCERTS

### > **Comment joindre la billetterie ? Comment réserver ?**

Vous pouvez nous contacter par mail pour tous renseignements : [billetterie@follejournee.fr](mailto:billetterie@follejournee.fr).  
Réservations à partir du **vendredi 21 mai à 18H** sur le site internet.

### > **Quels sont les tarifs ?**

Cette année, due aux conditions particulières liées au COVID-19, **un tarif Unique** (de 5 à 25€) a été mis en place pour chaque concert. Vous trouverez le détail de chaque tarif sur notre site internet.

Tarif Carte Blanche : 4€ par concert et par carte sur une sélection de concerts désignés par la pastille « concert solidaire » pour les détenteurs de la Carte Blanche individuelle (Dispositif de la Ville de Nantes).

### > **Dois-je acheter un billet pour mon enfant ?**

Oui, un billet est obligatoire pour les enfants de plus de 1 ans.

### > **Cette année, où ont lieu les concerts ?**

Pour cette édition le festival se déploiera sur 3 lieux :

Deux lieux bien connus de nos usagers : l'AUDITORIUM 2 000 à la cité des congrès et l'ESPACE CIC OUEST.

Mais aussi un nouveau lieu pour des propositions singulières : le SQUARE DU LAIT DE MAI. Ce lieu étant extérieur, la tenue des concerts peut être remise en cause en fonction des conditions météorologiques. Si tel est le cas vos billets seront évidemment remboursés.

### > **Les concerts sont-ils accessibles pour les personnes en situation de handicap ?**

La réservation de places pour les personnes en fauteuils roulants et leurs accompagnateurs-trices ainsi que pour toute personne souhaitant bénéficier de conseils personnalisés s'effectue obligatoirement : par mail : [accessibilite@follejournee.fr](mailto:accessibilite@follejournee.fr) / par téléphone : 06 35 83 14 71

Merci de ne pas utiliser la ligne téléphonique, elle est réservée EXCLUSIVEMENT aux personnes en situation de handicap et détenteurs de la Carte Blanche individuelle.

Une place à tarif gratuit peut être réservée lors de la commande pour un ou une accompagnateur-trice de personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion comprenant la mention « besoin d'accompagnement ».

Sauf mention contraire, la totalité des concerts est accessible aux personnes en fauteuil roulant, aux personnes non ou malvoyantes ainsi qu'à celles en situation de handicap intellectuel ou psychique.

Certains concerts sont rendus accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes grâce à des SUBPAC, dispositifs portables retranscrivant la musique par un système de vibrations. Plus d'informations sur notre site internet.



## 2. ACHETER DES BILLETS EN LIGNE

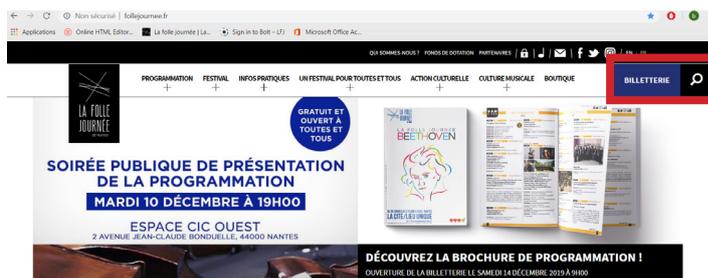
## ÉTAPE 1 : SITE INTERNET

À partir du **vendredi 21 mai à 18h00**, la billetterie en ligne est ouverte.

Rendez-vous sur le site Internet de la Folle Journée : [www.follejournee.fr](http://www.follejournee.fr).

Il est conseillé d'utiliser le navigateur de recherche Mozilla Firefox pour une meilleure expérience utilisateur.

**Cliquez sur le bouton bleu billetterie situé au haut à droite de votre écran.**



## ÉTAPE 2 : ESPACE CLIENT

**ATTENTION IL EST FORTEMENT CONSEILLÉ DE FAIRE L'ÉTAPE 2 (CRÉER UN COMPTE OU VÉRIFIER SES IDENTIFIANTS) AVANT L'OUVERTURE DE LA BILLETTERIE LE 21 MAI.**

Vous êtes arrivés sur la page de la billetterie en ligne. Pour pouvoir acheter vos billets, vous devez avoir un compte client.

Pour cela, identifiez-vous ou créez votre compte dans l'espace client.



### Pour s'identifier

Si vous avez déjà un compte, remplissez les cases avec votre adresse e-mail et votre mot de passe.

Connectez-vous

E-mail ou Identité ID

Mot de passe

Se connecter

Mot de passe oublié ?

Vous n'avez pas encore de compte ? S'inscrire

### Mot de passe oublié?

Si vous avez oublié votre mot de passe, indiquez votre adresse mail et cliquez sur « mot de passe oublié ». Un mail vous sera alors envoyé. Cliquez ensuite sur : « Réinitialiser votre mot de passe ».

Bonjour,

Veuillez trouver ci-dessous vos informations de connexion à la billetterie de la Folle Journée de Nantes.

Email :

ID client :

Mot de passe oublié ?

Réinitialisation du mot de passe

En cas de question ou pour toute information, n'hésitez pas à contacter notre équipe à cette adresse : [billetterie@follejournee.fr](mailto:billetterie@follejournee.fr).

En vous souhaitant une bonne journée,

Vous êtes redirigés vers notre site, complétez alors votre nouveau mot de passe et cliquez sur le bouton « mettre à jour ».

Votre nouveau mot de passe est enregistré, revenez à la page d'accueil et identifiez-vous.

### Créer un compte

Si vous n'avez pas de compte, cliquez sur « S'identifier/Créer un compte ».

Sur la nouvelle page, cliquez sur « S'inscrire ». Remplissez ensuite les champs et cliquez sur « Créer mon compte ». Une fois votre compte créé, **revenez à la page d'accueil pour accéder à la liste des concerts.**



## ÉTAPE 3 : SÉLECTIONNER VOS CONCERTS

Une fois dans votre espace client, vous pouvez désormais faire votre sélection de concerts en cliquant pour chaque concert sur Sélectionner.

**ATTENTION, VOUS DISEZ DE 10 MINUTES POUR VALIDER VOTRE COMMANDE.**

Pour chaque concert, choisissez le nombre de billets au tarif choisi. Une fois votre choix effectué, cliquez sur « Ajouter au panier ».

Vous pouvez à tout moment consulter votre panier en cours en cliquant tout en haut à droite de votre page.

En haut à gauche, il est affiché le temps qu'il vous reste pour finaliser vos achats.

Pour chaque concert ajouté dans votre panier, vous pouvez visualiser les places attribuées en cliquant sur « voir votre panier ».

Liste fictive – ne pas tenir compte de ces n° de concert

## ÉTAPE 4 : MODIFIER ET VALIDER VOTRE PANIER

### Comment modifier son panier ?

Deux choix s'offrent à vous :

1. Quand vous consultez votre panier

2. Avant votre règlement en cliquant sur la poubelle.

Vous pouvez continuer à compléter votre panier en cliquant sur « Liste des spectacles » sur le menu à gauche.

### ATTENTION :

Pensez bien à vérifier que les horaires de vos concerts sont les bons, que vous n'avez pas plusieurs concerts au même horaire et anticipez les temps de trajets entre les salles car une fois le règlement validé, **le remboursement n'est pas possible**.

### Une fois votre panier vérifié :

1. Choisissez votre mode d'obtention

2. Cocher la case « J'accepte les conditions de vente ».

3. Cliquez sur « Valider et payer ma commande ». Si vous ne vous êtes pas encore identifié, cliquer sur « s'identifier » et rentrer votre email et votre mot de passe ou créez-vous un compte (VOIR ÉTAPE 2).

Une fois toutes ces étapes passées, vous arrivez sur une nouvelle page récapitulative de votre commande. Si vous souhaitez faire un dernier changement, cliquez sur le bouton à gauche « modifier ma commande ». Sinon, cliquez à droite sur « payer ma commande ». Indiquez vos informations bancaires

### Choix 1



### Choix 2



**AJOUTER DES PRODUITS SUPPLÉMENTAIRES ?**

Vous souhaitez participer à cette belle aventure ?

DON LIBRE  0,00 €

**Assurance annulation**

Vous souhaitez vous assurer en cas d'impossibilité de vous rendre à cet événement ?  
Consulter la notice d'information du contrat d'assurance et le Document d'Information sur le Produit d'Assurance

Je souscris à l'assurance annulation pour mes billets dont la prise d'effet est immédiate, pour un montant de 6,75 € TTC et certifie avoir bien pris connaissance de la notice d'information du contrat d'assurance et du Document d'Information sur le Produit d'Assurance.

Choisissez un mode d'obtention

Choisissez un mode d'obtention

Montant total à payer 75,00 €

En cochant, j'accepte les conditions de vente

Ajouter un autre spectacle Se connecter

LA FOLLE JOURNÉE  
LA FOLLE JOURNÉE  
BEETHOVEN  
DU 29 JANVIER AU 2 FÉVRIER 2020 / NANTES  
LA CITÉ/LIEU UNIQUE  
www.lafollejournee.fr

REPRÉSENTATION	TYPE DE TARIF	PRIX UNITAIRE	TOTAL UNITAIRE
001 Göckel, Angelich, Concerto Budapest	WEB PLEIN TARIF	25,00 €	25,00 €
001 Göckel, Angelich, Concerto Budapest	WEB PLEIN TARIF	25,00 €	25,00 €
001 Göckel, Angelich, Concerto Budapest	WEB PLEIN TARIF	25,00 €	25,00 €
MONTANT DES PLACES		75,00 €	75,00 €
Impression des billets à domicile (0,50€)		0,50 €	0,50 €
MONTANT TOTAL DU PANIER			75,50 € TTC

MODIFIER MA COMMANDE Payer ma commande

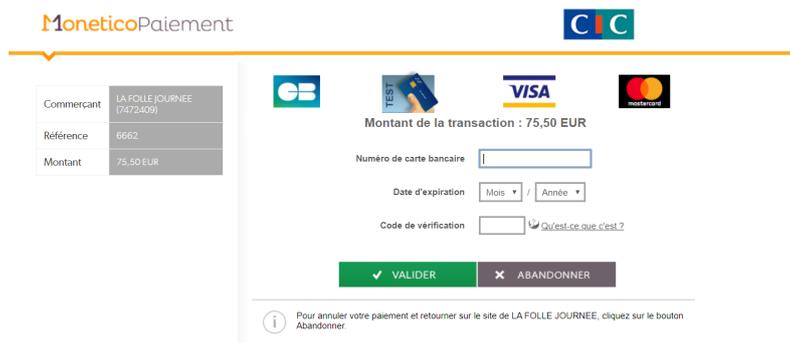
## ÉTAPE 5 : PAYER VOTRE COMMANDE

**À CETTE PAGE, IL EST PRÉFÉRABLE DE NE PAS REVENIR EN ARRIÈRE POUR ÉVITER L'ANNULATION DE VOTRE COMMANDE.**

Paiement sécurisé grâce au dispositif 3D Secure Monetico : Au moment du règlement, vous devez saisir un code d'authentification personnel qui vous est généralement envoyé sur votre téléphone portable pour effectuer un paiement par carte bancaire. Ce système rend quasi nul le risque d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire.

Vous pouvez également régler votre commande grâce une carte virtuelle fournit par votre banque qui vous communique un numéro de carte éphémère pour chaque transaction réalisée sur Internet. Ainsi, votre numéro de carte bancaire « réelle » ne transite pas sur Internet.

**DÈS QUE LE PAIEMENT SERA ACCEPTÉ, VOUS RECEVREZ UN E-MAIL DE CONFIRMATION DE VOTRE COMMANDE.**



Commerçant	LA FOLLE JOURNÉE (7473409)
Référence	6662
Montant	75,50 EUR

Montant de la transaction : 75,50 EUR

Numéro de carte bancaire

Date d'expiration Mois / Année

Code de vérification  [Qu'est-ce que c'est ?](#)

Pour annuler votre paiement et retourner sur le site de LA FOLLE JOURNÉE, cliquez sur le bouton Abandonner.

### Confirmation de votre commande

Le

Votre ID client :

Bonjour,

Nous vous remercions d'avoir acheté vos billets sur la billetterie en ligne de la Folle Journée de Nantes.

**Veillez trouver vos billets en pièce-jointe au format PDF**(hormis commande contenant au moins un billet à tarif réduit, jeune ou Carte Blanche), le détail de votre commande ainsi que quelques informations pratiques ci-dessous.

Les billets sont également téléchargeables via votre espace client. Ils sont imprimables sur une page A4 en couleur ou noir et blanc. Vous pouvez également éviter l'impression et participer à la protection de l'environnement en les téléchargeant sur votre smartphone.

**Voici le détail de votre commande :**

ID Client :  
N° de commande :  
Montant : €

Voici votre numéro de transaction :

**Facture : [obtenir ma facture](#)**

Votre commande contient au moins un billet au tarif réduit, jeune ou Carte Blanche ?  
La réception des billets par mail sera possible après envoi et validation de votre/vos justificatif(s).

## ÉTAPE 6 : CONFIRMATION DE VOTRE COMMANDE ET BILLETS

### - SI VOTRE COMMANDE EST COMPOSÉE UNIQUEMENT DE BILLETS AU TARIF UNIQUE :

-En cas d'achat le week-end d'ouverture de la billetterie, un mail de confirmation de votre commande vous sera envoyé rapidement et un second mail vous sera adressé dans les 48h avec vos billets en pièces jointes.

-Pour tout achat après le 23 mai, un mail de confirmation avec vos billets en pièces jointes vous sera adressé dans les minutes suivant votre achat.

-Vous pouvez également retrouver vos billets sur votre espace client dans [Mes commandes](#) en retournant dans la rubrique billetterie sur notre site.

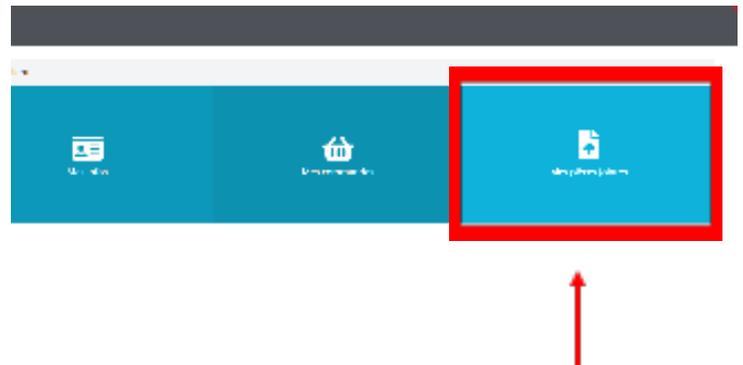
### - SI VOTRE COMMANDE EST COMPOSÉE D'AU MOINS UN BILLET À TARIF CARTE BLANCHE :

Un mail de confirmation de votre commande vous sera envoyé rapidement à la suite de votre commande.

#### POUR DÉPOSER VOTRE OU VOS JUSTIFICATIFS :

Retourner dans votre espace client en retournant sur la rubrique billetterie. Cliquez sur [Mes pièces-jointes](#) pour déposer vos justificatifs

Une fois que vous avez importé tous les justificatifs de la commande, ils seront validés par nos soins et vous recevrez un mail contenant tous les billets de votre commande en pièces jointes (**PAS DE VALIDATION SI TOUS LES JUSTIFICATIFS NE SONT PAS JOINTS**).

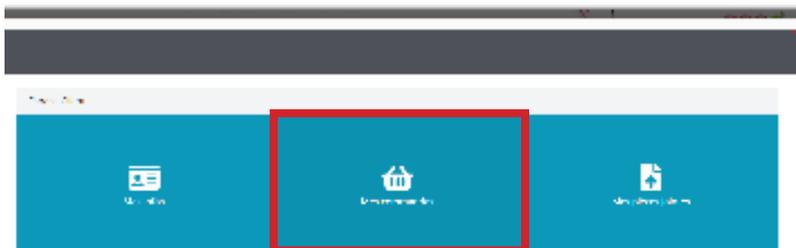


Cliquez sur [Mes pièces-jointes](#) pour déposer vos justificatifs



Vous pouvez également accéder à vos billets à partir de votre compte client en cliquant sur Mes commandes.

**ATTENTION : billets à tarif réduit disponibles uniquement après la validation de vos justificatifs.**



## ÉTAPE 7 : PRÉSENTER MES BILLETS AUX CONCERTS

### - AU FORMAT PAPIER :

Une fois vos billets reçus par mail, il vous suffit ensuite d'imprimer vos billets sur une page blanche format A4 pour pouvoir les présenter au contrôle le jour de votre concert.

Pour télécharger vos billets au format PDF, votre ordinateur doit être muni du logiciel gratuit Acrobat Reader.

### - AU FORMAT NUMÉRIQUE :

Si vous ne voulez pas imprimer vos billets, vous pouvez tout à fait les télécharger depuis votre espace client ou par le biais de votre mail de confirmation. Au moment des concerts, présentez vos billets numériques au contrôle devant l'entrée des salles.

Attention, prévoyez suffisamment de batterie au moment du contrôle si vous assistez à plusieurs concerts dans la journée.



Participez à la protection de l'environnement en téléchargeant vos billets sur vos smartphones ou tablettes. Assurez-vous d'avoir suffisamment de batterie et que le code barre du billet soit suffisamment visible pour le contrôle de vos billets à l'entrée de chaque concert.



### 3. QUESTIONS FRÉQUENTES

### > **Je n'ai pas reçu mon billet, comment faire ?**

Le message de confirmation de votre achat contenant vos billets en pdf en pièce jointe vous est adressé dans les quelques minutes suivant votre achat ou dans le cas d'un achat les 21 et 22 mai, dans les 48 heures. En cas de tarif réduit, le mail contenant les billets n'est envoyé qu'une fois les justificatifs téléchargés sur votre compte client et validés par nos soins.

**MERCI DE VÉRIFIER DANS VOTRE BOITE MAIL ET DANS VOS SPAMS LES MAILS DE L'EXPÉDITEUR :  
BILLETTERIE-FOLLE-JOURNEE@WEB-ONLINE-TICKETS.COM.**

Vous pouvez également retrouver vos billets sur votre espace client accessible par l'onglet billetterie sur notre site internet.

### > **J'ai reçu un mail d'anomalie, un message d'erreur apparaît à la fin de ma réservation. Que faire ?**

Cela signifie que votre commande n'a probablement pas pu être validée. Merci de contacter notre équipe rapidement à : [billetterie@follejournee.fr](mailto:billetterie@follejournee.fr)

### > **L'événement est indisponible à la vente**

Un concert est indisponible à la vente ? Cela signifie qu'il n'y a plus de places disponibles au moment de votre commande (toutes les places sont accessibles – hors emplacement pour fauteuil roulant -depuis la vente en ligne). Ne perdez pas espoir pour autant car des places peuvent être libérées avant, et même pendant, le festival. Connectez-vous régulièrement.

### > **Est-il possible d'échanger ou d'annuler mon billet ?**

Les billets ne sont ni repris, ni échangés.

### > **Le billet est-il nominatif ?**

Les e-billets sont nominatifs.

### > **Est-ce que je peux revendre mon billet ?**

La revente et l'achat de billet sont encadrés par la loi. La revente à un prix supérieur est illégale. Achetez et revendez vos billets en toute légalité sur la plateforme ZePass ([lien](#)).

### > **Jusqu'à quand peut-on acheter un billet ?**

En fonction de la disponibilité des places sur chaque concert, s'il reste disponible, l'achat est possible jusqu'à 30 minutes avant le début du concert pour L'AUDITORIUM 2 000 et l'ESPACE CIC OUEST et jusqu'à 1h pour le Square du LAIT DU MAI.



**Il n'y aura pas de billetterie sur place. Cependant pour les personnes devant justifier un tarif Carte Blanche un point billetterie sera disponible à l'entrée la Cité. Pour pouvoir y accéder merci de vous signaler au point de contrôle.**

### > **Les salles sont-elles numérotées ?**

Toutes les salles sont numérotées.

> **Est-ce que je peux choisir ma place ?**

Le logiciel attribue les meilleures places disponibles au moment de votre commande dans les salles numérotées. Il n'y aura pas de possibilité de choisir son placement via le plan de salle. Vous pouvez toutefois lors de votre achat sur la billetterie en ligne visualiser les places proposées avant le règlement de celles-ci.

> **Quelle quantité de billets par concert est-il possible d'acheter ?**

Les achats sont limités à 4 places maximum par concert et par 6 en tout par commande.

> **Par quels moyens de paiement peut-on régler ses places ?**

Paiement par Carte Bancaire et carte bancaire virtuelle.

> **Y a-t-il un montant maximum d'achat ou minimum ?**

Le montant minimum est de 0,50 ct.

> **Est-ce que je peux avoir une facture ?**

Votre facture sera disponible sur votre compte client (au nom de l'acheteur) ou un lien vers votre facture sera disponible dans le mail de confirmation de votre commande.

> **Comment accéder au festival avec son billet ?**

Des mesures de sécurités importantes sont mises en œuvre dans le cadre du plan Vigipirate afin d'accéder à La Folle Journée à la Cité des Congrès. Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, nous vous conseillons de vous présenter sur place 45 minutes avant le début de votre premier concert. Il vous suffit ensuite de présenter votre billet imprimé sur une feuille blanche A4 ou sur votre smartphone ou tablette au contrôle qui débute devant la salle à partir de 30 minutes avant le concert.

> **J'ai une question et je ne trouve pas la réponse dans cette FAQ :**

Vous pouvez nous contacter à [billetterie@follejournee.fr](mailto:billetterie@follejournee.fr).



## 4. VENIR À LA FOLLE JOURNÉE

### > **Où se déroulent les concerts du festival ?**

Cette année le festival se déroulera en trois lieux : la Cité des Congrès de Nantes (AUDITORIUM 2 000), l'ESPACE CIC OUEST (5 min à pieds) et le Square du LAIT DE MAI (10 min à pieds)  
Retrouvez tous les indications sur notre site.

### > **Quelles sont les horaires d'ouvertures ?**

Pendant le festival, l'AUDITORIUM, le CIC OUEST et le SQUARE DU LAIT DE MAI ne seront pas ouverts en dehors des heures de concert.

### > **À quelle heure dois-je arriver avant le début d'un concert ?**

Le contrôle des billets débute 45 minutes pour la Cité, et 30 minutes pour l'ESPACE CIC et le SQUARE DU LAIT MAI, avant le début des concerts.

Les places étant numérotés, il ne sert à rien d'arriver trop tôt sur les lieux de votre concert. Pour éviter tout situation de rassemblement inutile de personne, merci de ne pas venir avant les horaires indiqués.

### > **Quels sont les durées des concerts ?**

Les concerts durent 45 minutes sauf exceptions mentionnées sur le programme.

# LA FOLLE JOURNÉE DE NANTES

[billetterie@follejournee.fr](mailto:billetterie@follejournee.fr)

## Réservations Accessibilité

06 35 83 14 71

[accessibilite@follejournee.fr](mailto:accessibilite@follejournee.fr)