

## Conditions générales de vente - Le Volcan, Scène nationale du Havre

Saison 2018/2019

### Article 1 – Préambule

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées pour l'achat de place(s) de spectacle(s) sur le site Internet du Volcan et auprès des guichets de la billetterie du Volcan (sur place, par téléphone ou par courrier). Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. L'achat de place(s) de spectacle(s) par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

### Article 2 – Réservations

Les réservations peuvent se faire par Internet, au guichet, par téléphone ou par courrier postal. Toute demande de réservation sans règlement ne sera pas acceptée. Les demandes de réservation dans le cadre de formules ne pourront être traitées par téléphone.

### Article 3 – Tarifs, formules & carnets

Les prix des spectacles s'entendent en euros, toutes taxes comprises. Le tarif applicable est celui affiché dans la brochure de saison en cours, et sur le site Internet du Volcan.

#### Tarifs réduits

Un justificatif de moins de 3 mois sera à présenter au guichet, au moment du retrait de billets achetés aux tarifs réduits suivants : Etudiant / Demandeur d'emploi / Bénéficiaire de minimas sociaux (bénéficiaires du RSA, de l'AAH ou de l'ASPA).

Tout porteur d'un billet à tarif réduit relevant d'un âge spécifique (Enfant / Ado / -30 ans) devra être en mesure de présenter une carte d'identité justifiant de son tarif réduit.

#### Formules

Les formules F5+ / F10+ / F15+ sont nominatives et individuelles et donnent accès à une réduction de 30%, 40% ou 50%, selon la formule choisie par l'acheteur. Une seule place pour un même spectacle est possible au sein d'une même formule. Ces formules peuvent être enrichies tout au long de la saison, l'acheteur conserve la réduction appliquée lors de sa première commande.

Spectacles à choisir parmi le programme Volcan, Saison 18-19, hors spectacles Cocagne et NoShow, et spectacles à tarif unique.

#### Carnet Oscar

Le carnet Oscar donne droit à une réduction de 20% sur l'achat de 4 places de spectacle de la saison 2018/2019. Le versement d'un acompte de 10€ est demandé à l'acheteur, au moment de l'ouverture du Carnet. Cet acompte est restitué lors de l'achat de la 4<sup>ème</sup> place de spectacle (montant déduit lors de l'achat de la 4<sup>ème</sup> place). Plusieurs places pour un même spectacle peuvent être achetées dans le cadre d'un Carnet Oscar.

Spectacles à choisir parmi le programme Volcan, Saison 18-19, hors spectacles Cocagne et NoShow.

#### Toute première fois

Le tarif Toute première fois est accessible aux nouveaux spectateurs du Volcan (non inscrits dans notre fichier), dans la limite d'un billet par personne. Billet nominatif et incessible, à retirer à la billetterie du Volcan, muni impérativement d'une pièce d'identité. Offre disponible à partir du 15 septembre 2018, limitée à 10 places par représentation en grande et petite salle.

### Article 4 – Billets

Les billets de spectacle demeurent la propriété du Volcan jusqu'à l'enregistrement complet et définitif du paiement. Les billets sont nominatifs, toute revente du billet à un prix supérieur à sa valeur faciale est interdite (loi du 27 juin 1919).

#### Achat de billets au guichet :

L'ensemble des informations doit être vérifié par l'acheteur au moment de la délivrance des billets. Aucune réclamation pour erreur de date, de spectacle ou de tarif ne pourra être admise ultérieurement.

#### Achat de billets sur Internet :

Conformément à l'article L 121-17 et L 121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas s'effectuer sur l'achat de billet de spectacle en ligne.

L'ensemble des informations doit être vérifié par l'acheteur, avant de valider le panier et d'en effectuer le règlement. Aucune réclamation pour erreur de date, de spectacle ou de tarif ne pourra être admise, une fois le règlement validé en ligne par l'acheteur.

#### Retrait des billets (hors billet virtuel)

Les billets achetés dans le cadre de réservation par Internet, téléphone, ou par courrier postal sont à retirer au guichet jusqu'à 15 minutes avant le début de la représentation, sur présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif de moins de 3 mois pour le retrait de billets à tarif réduit. Aucun billet ne sera envoyé par courrier postal par le Volcan. L'acheteur devra vérifier le nombre de billets remis au moment du retrait. Les billets non retirés ne seront pas remboursés.

#### Perte ou vol des billets (hors billet virtuel)

Les billets donnent lieu à une émission unique. En cas de perte ou de vol, la billetterie pourra établir un duplicata. Duplicata délivré uniquement avant l'entrée en salle, le soir de la représentation, sur présentation d'une pièce d'identité.

#### Billets virtuels

Sur Internet, l'acheteur peut choisir son mode de retrait de billet et opter pour un billet virtuel. Ce choix est définitif une fois le paiement accepté. L'acheteur devra présenter ce billet virtuel aux contrôleurs, affiché sur son smartphone ou imprimé sur une feuille blanche A4 vierge. Les billets mal imprimés ou endommagés ne seront pas acceptés.

### Article 5 – Paiement sécurisé sur Internet

#### Règlement par carte bancaire

Les places achetées sur le site Internet du Volcan sont réglées uniquement par carte bancaire compatible avec le site de paiement sécurisé de l'opérateur. Les informations fournies par l'acheteur lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de la part de l'opérateur en charge des transactions.

En aucun cas et à aucun moment les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le réseau ou sur le serveur du Volcan.

La commande de billets n'engage le Volcan qu'à la réception par le spectateur d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

#### Règlement en 3 fois sans frais

Un règlement en 3 fois sans frais est possible pour toute commande supérieure à 50€. Un premier versement équivalent au tiers du montant total de la commande est réglé par carte bancaire. Le solde de la commande est ensuite prélevé en 2 échéances, selon l'échéancier proposé à l'acheteur. Afin de valider ce mode de règlement, l'acheteur devra renseigner les informations demandées (dont IBAN et code BIC), permettant de générer l'autorisation de prélèvement bancaire. L'autorisation de prélèvement, envoyée par mail à l'acheteur, devra être retournée dûment complétée et signée au Volcan. Sans le retour de cette autorisation de prélèvement, la commande ne pourra pas être finalisée et le Volcan ne pourra pas fournir les billets.

#### **Article 6 – Echange et remboursement**

##### Remboursement

Les billets ne sont pas remboursés, sauf en cas d'annulation du spectacle par le Volcan ou par la compagnie. Si le spectacle devait être interrompu en cours de représentation, veuillez prendre contact avec la billetterie du Volcan.

##### Echange

En cas d'empêchement, il est possible d'échanger les billets pour une autre séance ou pour un autre spectacle, de même catégorie tarifaire ou de tarification supérieure (moyennant un complément de votre part). L'échange des billets est possible jusqu'à 24h avant la représentation et est facturé 1€ par billet échangé (hors groupes et groupes scolaires). Les échanges se font auprès de la billetterie du Volcan, uniquement sur présentation du billet à échanger, dans la limite des places disponibles.

Tout placement étant définitif, les échanges ne sont pas possibles pour un simple changement de place dans la salle.

#### **Article 7 - Accès en salle et placement**

Il est interdit de boire ou manger en salle.

##### Enfants

Les enfants âgés de moins de 2 ans peuvent se voir refuser l'accès en salle.

##### Personnes à mobilité réduite

En grande salle, des places sont réservées aux personnes à mobilité réduite, et leur accompagnateur lorsque nécessaire. Afin de permettre au Volcan de leur réserver le meilleur accueil possible, les personnes à mobilité réduite sont priées de se faire connaître auprès de la billetterie au plus tard la veille du spectacle (exception pour les spectacles joués le dimanche : au plus tard le vendredi). Le nombre de places réservées étant limité, l'accès en salle pourra être refusé aux personnes ayant acheté un billet sans s'être assuré du bon placement en salle.

##### Placement

En Grande salle, le placement est numéroté (sauf contre indication). Le fauteuil attribué au spectateur lors de sa réservation est garanti jusqu'à cinq minutes avant l'heure de la représentation.

En Petite salle, le placement est libre ainsi que dans nos lieux de représentations hors les murs.

Tout placement est définitif. Aucun changement ne sera effectué après règlement des places et édition des billets.

L'accès aux places numérotées n'est plus garanti cinq minutes avant l'heure de début de la manifestation et ne donne droit à aucun remboursement.

##### Retard

Les spectacles commencent à l'heure.

Les spectateurs retardataires sont placés au mieux des disponibilités dans la salle, au moment jugé le plus opportun. Dans certains cas, l'accès en salle est impossible une fois la représentation commencée. Aucun échange ou remboursement n'est possible en cas de retard.

#### **Article 8 – Liste d'attente**

Pour les spectacles affichant « complet », une inscription sur liste d'attente est possible auprès de la billetterie. En cas de libération de places, l'équipe du Volcan recontacte les personnes sur liste d'attente jusqu'à 24h avant le spectacle souhaité.

Un spectacle n'est jamais vraiment complet. Quelques places peuvent se libérer le soir de la représentation. Les personnes intéressées peuvent se présenter au guichet 1h avant le spectacle pour connaître les disponibilités éventuelles.

#### **Article 9 – Durée des spectacles et entractes**

La durée des spectacles est précisée à titre indicatif et est susceptible d'être modifiée.

Certains spectacles sont avec entractes. Renseignements auprès de la billetterie.

#### **Article 10 – Respect des artistes, de leur image et de leur travail**

Les artistes et le Volcan demandent à chaque spectateur d'éteindre systématiquement son portable, dès son arrivée dans la salle de spectacle.

Les prises de vue et de son (photos, vidéos et enregistrements) sont interdites pendant les représentations.

#### **Article 11 – Données personnelles**

En application du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)\* entré en vigueur dans l'Union Européenne le 25 mai 2018, le Volcan a mis à jour sa politique de confidentialité.

L'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ses informations personnelles. Pour accéder à ses données personnelles enregistrées par le Volcan, l'acheteur doit en faire la demande écrite au Volcan, Scène nationale du Havre, en indiquant ses noms, prénoms et adresse. Le Volcan s'engage à ne pas divulguer ou commercialiser quelque information que ce soit concernant ses acheteurs. Celles-ci sont confidentielles.

L'adresse électronique de l'acheteur est uniquement destinée à l'envoi d'informations concernant les activités liées au Volcan. L'acheteur peut à tout moment se désinscrire aux newsletters en cliquant sur le lien prévu à cet effet.

Pour plus de renseignements : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

\* Règlement de l'Union européenne 2016/679

#### **Article 12 – Contact**

Pour toute information ou réclamation merci d'écrire à :

Le Volcan, Scène nationale du Havre

BP 1106

76063 Le Havre Cedex

#### **Article 13 – Droit applicable et litiges**

Les ventes visées aux présentes sont soumises à la loi française. Tout litige sera traité par les tribunaux compétents.