CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
LE VOLCAN, SCÈNE NATIONALE DU HAVRE

SAISON 23/24

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 ni par téléphone ni par correspondance.

Article 3 – Tarifs, formules et cartes

Les prix des spectacles et évènements 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 : étudiant / demandeur d'emploi / bénéficiaire de minimas sociaux (RSA, AAH, ASPA).
Tout porteur d'un billet à tarif réduit relevant d'un âge spécifique (enfant / adolescent / moins de 30 ans) devra être en mesure de présenter une carte d'identité justifiant de son tarif réduit.
Le justificatif doit être préparé en amont de la venue au guichet.

Formules
Les formules 5+, 10+ et 15+ sont nominatives et individuelles et donnent accès à une réduction tarifaire dégressive. 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.
Les spectacles sont à choisir parmi la programmation 23/24 du Volcan, hors spectacles en tarifs spéciaux et en tarifs uniques.

Carte Essentielle
La Carte Essentielle donne droit, une fois achetée au prix de 12€, à un tarif avantageux sur les spectacles. Elle est nominative, mais peut être utilisée pour un achat de plusieurs places sur un même spectacle (jusqu'à 6 billets).

Les spectacles sont à choisir parmi la programmation 23/24 du Volcan, hors spectacles en tarifs spéciaux et en tarifs uniques.

Prestations repas et garderie
Pour tous les spectacles en grande salle, il est possible de réserver un plat au Fitz, au tarif de 12 € le plat carné et de 11 € le plat végétarien. Ce plat ne comprend ni dessert ni boisson. Il est réservable et payable jusqu'à 48h avant la représentation concernée, dans la limite des disponibilités.
Pour tous les spectacles en grande salle se jouant en week-end (vendredi soir, samedi ou dimanche), il est possible de réserver une ou plusieurs places pour MAGMA, la garderie volcanique. Ce temps d'atelier, animé par une personne brevetée, accueille un maximum de 15 enfants, de 3 à 12 ans. Le tarif est de 5 € par enfant. La garderie est réservable et payable jusqu'à 48h avant la représentation concernée, dans la limite des disponibilités.

Le Volcan en action et Le Volcan Jeunesse en action
Les activités du Volcan en action et du Volcan Jeunesse en action sont réservables par téléphone, au guichet et sur internet. Pour certaines d'entre elles ayant un écho direct à un des spectacles programmés, une prise de place pour le spectacle en question est d'abord nécessaire.

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

Billets électroniques
Sur Internet, l'acheteur peut choisir son mode de retrait de billet et opter pour un billet électronique. Ce choix est définitif une fois le paiement accepté. L'acheteur devra présenter ce billet électronique aux contrôleurs, affiché sur son smartphone ou imprimé sur une feuille blanche A4 vierge.
Le choix du billet virtuel n'est pas possible pour les tarifs réduits exigeant la présentation d'un justificatif.
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 plusieurs fois sans frais
Un règlement en plusieurs fois sans frais est possible, au guichet et en ligne, pour toute commande à partir de 4 places réservées.
Au guichet, un RIB devra être présenté au Volcan pour pouvoir bénéficier de ce mode de règlement.

Article 6 – Échange 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.

Échange
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 l€ 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 assurées 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 le début de la représentation.
Le placement est libre en petite salle, ainsi que dans nos lieux de représentations hors les murs (sauf mention contraire).
Tout placement est définitif. Aucun changement ne sera effectué après règlement des places et édition des billets.

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 par les artistes et les équipes du Volcan. 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.
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 interrompus par des entractes : renseignez-vous 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 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

* Règlement de l'Union européenne 2016/679

Article 12 – Droit applicable et litiges

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

Droit à l'image
Sauf refus express, tout détenteur de billet est réputé avoir donné son consentement à tout enregistrement sonore et/ou vidéo organisé ou diligenté par Le Volcan, pour toutes exploitations, reproductions et diffusions non commerciales, sur tous réseaux, supports et médias connus et inconnues à ce jour (DVD, streaming internet, audiovisuel etc.) pour une durée de dix ans.

Article 13 – Contact

Pour toute information ou réclamation merci d'écrire à :
Le Volcan, Scène nationale du Havre
BP 1106
76063 Le Havre Cedex