

# LAVAPEUR

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### BILLETTERIE

Sauf mention contraire, tous **les concerts sont en placement libre debout**. La grande salle possède un balcon de 84 places assises, non réservables à l'avance et qui n'est pas ouvert à chaque concert, aucune place assise ne pourra donc être garantie.

1. Les tarifs de billetterie appliqués par La Vapeur sont encadrés par délibérations du Conseil d'Administration de l'EPL La Vapeur.
2. Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils sont exempts de tous frais supplémentaires de gestion, de réservation, de livraison ou de transaction bancaire.
3. Le tarif réduit est uniquement applicable au guichet billetterie sur place lors de la représentation, dans la limite des places disponibles. Il est exclusivement réservé aux bénéficiaires du RSA et autres minima sociaux (ASS, ATS, ADA), aux bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé (AAH) et de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), aux demandeurs d'emploi, aux étudiants, aux abonnés des structures partenaires (voir le détail sur le site de La Vapeur) et à toute personne de moins de 26 ans à la date de la représentation. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif réduit devra être en mesure de présenter à l'entrée du lieu de représentation tout document officiel valide attestant de son appartenance à l'une de ces catégories.
4. Le tarif Carte Vapeur est réservé aux détenteurs de la Carte Vapeur. Chaque acheteur se prévalant de ce tarif devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du lieu de représentation. Ce tarif est également accessible aux abonnés / adhérents des structures ayant signé une convention de partenariat avec La Vapeur, pour réserver dans ce cas, merci de nous contacter par email à [billetterie@lavapeur.com](mailto:billetterie@lavapeur.com).
5. Le tarif Carte Culture étudiant est exclusivement réservé aux détenteurs de la Carte Culture étudiant de Dijon métropole. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif Carte Culture devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du lieu de représentation.
6. A l'exception des spectacles « famille » et « jeune public », l'accès aux concerts se déroulant en soirée est interdit aux enfants de moins de 6 ans, sauf autorisation expresse de La Vapeur.
7. La Vapeur dispose d'une licence de débit de boisson de seconde catégorie, de ce fait, les mineurs de moins de 16 ans non accompagnés pourront se voir refuser l'entrée à La Vapeur.
8. L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lavapeur.com> est clôturé 2h30 avant l'heure du concert annoncé sur le billet. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.
9. Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).
10. Pour tout achat sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lavapeur.com>, les billets sont instantanément envoyés par mail à l'acheteur après constat de son paiement. Preuves d'achat, ils sont, soit imprimés par l'acheteur, soit téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, l'acheteur devra présenter à l'entrée du lieu de représentation, le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat à La Vapeur (siège social : 42 avenue de Stalingrad à Dijon) ou au guichet billetterie sur le lieu de représentation, la preuve d'achat sera remise main propre à l'acheteur.
11. Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'événement pour lequel ils sont valables.
12. Concernant les billets imprimés par l'acheteur, les informations figurant sur le billet ainsi que le code barre doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas acceptés et non valables. L'acheteur devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.
13. Un billet est uniquement valable pour la manifestation à laquelle il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle, le lieu de la manifestation, la date de la manifestation, l'heure de la manifestation.
14. Les billets ne sont pas échangeables. Les billets ne sont pas remboursables, même en cas de perte ou de vol, sauf en cas d'annulation ou de report d'une manifestation. En cas de report ou d'annulation, seuls les billets achetés sur

le site de vente en ligne <http://billetterie.lavapeur.com>, ou au magasin Les Intrépides situé 7 rue du Château 21000 Dijon, pourront faire l'objet d'un remboursement par la régie de La Vapeur, selon les modalités et dans le délais précisés sur le site <http://lavapeur.com>. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial. Pour les billets achetés auprès d'autres points de vente, le remboursement ne pourra se faire que sur demande auprès du point de vente concerné et selon ses propres modalités.

15. En cas de report d'une manifestation, les billets pour la séance initiale resteront valables dans les mêmes conditions, sauf information contraire indiquée sur le site <http://lavapeur.com>.
16. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.
17. Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.
18. Absence de droit de rétractation : l'article L.221-28 12° du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats relatifs à des activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée.

### **ABONNEMENT / CARTE VAPEUR**

19. La carte d'abonnement donne accès au tarif Carte Vapeur et autres offres à destination des abonnés. Sauf mention contraire la carte d'abonnement est valable pour une saison (du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août).
20. Le tarif réduit applicable à l'achat de la carte d'abonnement est exclusivement réservé aux bénéficiaires du RSA et autres minima sociaux (ASS, ATS, ADA), aux bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé (AAH) et de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), aux demandeurs d'emploi, aux étudiants et à toute personne de moins de 26 ans, ceci à la date de l'achat.
21. Pour tout achat d'une carte d'abonné sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lavapeur.com>, le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.
22. La carte d'abonnement sera envoyée par courrier, à réception par La Vapeur de la preuve d'achat, d'une photo d'identité et de tout document officiel valide attestant le cas échéant de son appartenance à l'une des catégories ouvrant droit au tarif réduit.
23. La carte d'abonnement est nominative, personnelle et incessible, et n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.

### **CARTE CADEAU LA VAPEUR**

24. La carte cadeau La Vapeur est valable un an à compter de sa date d'achat. Elle est utilisable uniquement sur la billetterie en ligne de La Vapeur (<http://billetterie.lavapeur.com>) pour l'achat de places de concerts, d'ateliers ou de la Carte Vapeur.
25. Pour tout achat d'une carte cadeau sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lavapeur.com>, le code constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.
26. La carte cadeau La Vapeur est une carte dématérialisée qui ne vous sera envoyée que par mail au format pdf.
27. La carte cadeau La Vapeur n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré.

### **PAIEMENT ET DONNÉES PERSONNELLES**

28. Tout paiement effectué à partir du site <http://billetterie.lavapeur.com> se fait exclusivement par carte bancaire après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.
29. Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée PAYBOX SYSTEMS.
30. Seule l'acceptation du paiement par PAYBOX SYSTEMS vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou numéro d'abonné.
31. Les données personnelles et confidentielles collectées lors des transactions sont exclusivement destinées à la gestion des dossiers billetterie et fichiers abonnés et ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à un tiers.

32. L'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ses informations personnelles, en adressant un courrier libellé à l'adresse suivante :

LA VAPEUR  
Siège social : 42 avenue de Stalingrad  
21000 DIJON  
ou par courriel à l'adresse [billetterie@lavapeur.com](mailto:billetterie@lavapeur.com)

## **CONTACT**

33. Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante :

LA VAPEUR  
42 avenue de Stalingrad  
21000 DIJON  
ou par courriel à l'adresse [billetterie@lavapeur.com](mailto:billetterie@lavapeur.com)  
Téléphone : 03 80 48 86 00

## **DROIT APPLICABLE – LITIGES**

34. Les ventes de billets et cartes d'abonnés effectuées sur le site <http://billetterie.lavapeur.com> sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

## **MENTIONS LEGALES**

LA VAPEUR  
Siège social : 42 avenue de Stalingrad – 21000 DIJON  
Directeur de la publication : Yann Rivoal, Directeur

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :  
SARL SUPERSONIKS - 15, place Gaston Pailhou à Tours (37000)

Hébergeur du site <http://billetterie.lavapeur.com>  
Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)



## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur <http://billetterie.lavapeur.com> sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à LA VAPEUR de gérer les services qui vous sont proposés via cette plate-forme informatique.

Pour toute information ou afin d'exercer vos différents droits (accès, rectification, oubli, limitation, portabilité, opposition...), sur les traitements de vos données personnelles gérés par LA VAPEUR, vous pouvez contacter le responsable des traitements :

BOITEUX Emmanuelle – Chargée de billetterie et des relations avec le public

par mail : [billetterie@lavapeur.com](mailto:billetterie@lavapeur.com)

ou par courrier signé à : La Vapeur – 42 avenue de Stalingrad – 21000 DIJON

En cas de violation de droits constatée dans le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

### **COLLECTE DIRECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

#### **PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES À CARACTERE PERSONNEL**

La plate-forme peut être amenée à collecter différentes données personnelles afin de nous permettre de fournir le ou les services demandés.

Cette collecte est effectuée via une série de formulaires renseignés soit directement par vos soins lors de transactions « en ligne », soit par un opérateur billetterie et d'après les renseignements que vous lui fournissez.

#### **ABONNEMENT [OU ADHÉSION]**

Lors de l'achat d'une Carte Vapeur, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance (non obligatoire).

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre « carte d'abonnement / Carte Vapeur », obtenir des informations statistiques sur nos abonnés/adhérents et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de documents par voie postale).

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ces services proposés par nos soins et vous ne serez pas autorisé à souscrire votre abonnement/carte Vapeur.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

#### **PROCÉDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT**

La création de compte vous permet de finaliser votre achat en créant un COMPTE CLIENT réutilisable qui vous permettra ensuite de vous identifier via votre e-mail et un mot de passe personnel pour finaliser vos transactions ultérieures mais aussi mettre à jour vos données personnelles, retrouver vos différentes transactions (billets, abonnements) et justificatifs de paiement.

La création de compte client implique votre consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance. Seules les données nom, prénom, email, code postal sont obligatoires.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre compte client, obtenir des informations statistiques sur nos clients et, le cas échéant faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires.

En cas d'absence de fourniture de ces données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ce service et vous ne serez pas autorisé à créer de compte client sur notre plate-forme.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

### **BILLETS NOMINATIFS**

Certains billets peuvent être nominatifs. En fournissant ces données (nom et prénom du détenteur), vous acceptez qu'elles puissent être uniquement utilisées à des fins de contrôle à l'entrée de l'événement concerné.

### **LISTES DE DIFFUSION**

Notre plate-forme billetterie gère la liste de diffusion suivante :

- « Newsletter » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts événements activités proposés par notre salle

En cochant la ou les cases correspondantes sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin de pouvoir vous adresser le service correspondant.

Chaque envoi contient un lien hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment.

Nos listes de diffusion sont gérées par la plate-forme MAILJET

### **EXPLOITATION DES DONNÉES COLLECTÉES HORS DE NOTRE PLATEFORME**

Les données collectées par notre plate-forme ne sont en aucun cas cédées ou commercialisées auprès de tiers.

Elles peuvent néanmoins, et le cas échéant être exploitées et transférées sur des applications tierces dans le cadre de différents traitements :

- **Pour le traitement de la transaction bancaire, lors de l'achat en ligne**
  - Lors de l'achat en ligne par carte bancaire, les données indispensables au traitement de votre commande (nom, prénom, e-mail) sont envoyées de manière sécurisée vers la plate-forme bancaire PAYBOX SYSTEMS en charge de ce traitement. Aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur notre plate-forme lors de cette procédure.
- **Dans le cadre du routage des e-mails transactionnelles**
  - Afin d'optimiser la délivrabilité de nos e-mails transactionnels (envoi de billets et abonnements, confirmation de création de compte...) et en utilisant la plate-forme de routage d'e-mails.
- **Dans le cadre de l'exploitation des listes de diffusion**
  - Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, et de router les informations concernées
- **Pour des opérations de contrôle de billets**
  - En cas de partenariat avec d'autres salles ou producteurs et dans le cas où les billets vendus sur notre plate-forme sont contrôlés par un autre système.
- **Dans le cadre d'analyses ou d'étude de nos ventes, de nos clients et abonnés/adhérents**
  - Dans le cadre de notre politique marketing et de notre gestion d'activité, nous pouvons être amenés à effectuer des traitements automatisés (profilage) ou semi-automatisés (requêtage) sur les données collectées à des fins d'étude statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'information ou d'offres commerciales sur nos activités.
  - Dans ce cadre, vous pouvez exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.
- **Dans le cadre de notre analyse d'audience sur notre plate-forme**
  - Voir chapitre *Gestion des cookies*

### **DUREE DE CONSERVATION**

Nous conserverons vos informations personnelles sur nos systèmes aussi longtemps que nécessaire pour l'activité concernée, sauf demande de fermeture de compte et d'exercice de votre droit à l'oubli - et dans le respect et la limite des obligations légales de conservation de document relatives à notre activité commerciale.

Ainsi un compte client sans aucune activité constatée au-delà de 3 ans pourra être fermé et ses données anonymisées.

### **COLLECTE INDIRECTE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Notre plate-forme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournis par des tiers.

Il s'agit uniquement de données de billetterie fournie par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : FRANCEBILLET, DIGITICK, TICKETNET/TICKETMASTER.

Les traitements de ces données concernent :

- les procédures de contrôle des billets, effectués à l'entrée de l'événement ;
- des communications concernant l'événement ayant fait l'objet de la collecte de donnée, le cas échéant ;
- le remboursement des billets suite à une annulation au-delà du délai de remboursement direct par le distributeur
- l'envoi d'informations commerciales ciblées si vous avez donné votre consentement lors de votre achat.

## **GESTION DE COOKIES**

La billetterie intègre un seul type de cookie permettant le tracking via la plate-forme Google Analytics.

Les données sont collectées uniquement à des fins de statistiques et de monitoring général technique de la plate-forme. La durée de conservation de ces données est de 26 mois.

Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le « préférence cookie » présent en pied de page.