



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de La Vapeur <http://billetterie.lavapeur.com> par le ou la cliente implique son acceptation sans réserve aux conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles de modifications sans préavis.

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 personnes demandeuses d'emploi, aux étudiant·es et à toute personne de moins de 26 ans à la date de la représentation. Chaque personne se prévalant d'un tarif réduit devra être en mesure de présenter à l'entrée du lieu de représentation tout document officiel valide de moins de 3 mois attestant de son appartenance à l'une de ces catégories.
4. Le tarif Carte Vapeur est réservé aux personnes détentrices de la Carte Vapeur. Chaque personne 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 abonné·es / adhérent·es 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.
5. Le tarif Carte Culture est exclusivement réservé aux personnes détentrices de la Carte Culture étudiant·e de Dijon métropole. Chaque personne 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 mineur·es de moins de 16 ans non accompagnés·es 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. Le ou la client·e est informé·e, 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) valable pour une seule personne.
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 ou l'acheteuse, soit téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, l'acheteur ou l'acheteuse 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 ou l'acheteuse.
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 ou l'acheteuse, 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 ou l'acheteuse devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile. Attention, un e-mail de confirmation d'achat ne constitue pas un billet.

13. Une fois le contrôle d'accès validé, chaque spectateur ou spectatrice devra conserver son billet pendant toute la durée de sa présence sur le lieu du spectacle. Chaque spectateur ou spectatrice devra également respecter les consignes de sécurité et le règlement intérieur propre au lieu de spectacle de La Vapeur.
14. 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.
15. 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 et selon les modalités suivantes :
 - Seuls les billets achetés sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lavapeur.com>, ou au magasin Champ Libre (16 rue Bossuet 21000 Dijon), pourront faire l'objet d'un remboursement par la régie de La Vapeur. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur ou l'acquéreuse initial-e. 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.
 - En cas d'annulation d'une manifestation, les billets achetés auprès de La Vapeur ou du magasin Champ Libre (16 rue Bossuet 21000 Dijon) seront remboursés automatiquement dans un délai pouvant aller jusqu'à 60 jours à partir de l'annonce de l'annulation. Le remboursement sera effectué par re-crédit ou par virement bancaire. Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, c'est le compte bancaire correspondant à la carte ayant servi au paiement qui sera crédité. Celle-ci devra impérativement être en cours de validité afin de pouvoir procéder au remboursement automatique. Dans le cas contraire, nous vous invitons à revenir vers La Vapeur avec vos coordonnées bancaires afin de régulariser la situation dans un délai maximum de 90 jours après la date initialement prévue du spectacle correspondant au paiement. Passé ce délai, les remboursements ne sont plus possibles, les montants des transactions restant acquis à La Vapeur.
 - 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>. Les remboursements sont toutefois possibles sur demande via le remplissage d'un formulaire disponible sur la billetterie en ligne de La Vapeur https://billetterie.lavapeur.com/demande_remboursement/liste au plus tard 30 jours après la notification du report. Cette information est visible sur le site <http://lavapeur.com> et envoyée par email à toutes les personnes ayant acheté un billet. Passé ce délai, les demandes ne sont plus recevables.
16. La Vapeur se réserve le droit de modifier la programmation d'une soirée de 3 artistes ou plus, ou de l'artiste support à la tête d'affiche. Dans ce cas, les billets ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés.
17. En cas d'interruption d'un spectacle au-delà de la moitié de la durée, aucun billet ne pourra faire l'objet d'un échange ou d'un remboursement.
18. Aucun duplicata ne sera délivré. La revente de billet, à un tarif supérieur à sa valeur faciale, est strictement interdite (loi du 27 juin 1919). En France, la revente de billets par toute société ou personne physique non agréée par le producteur du spectacle est interdite (loi du 12 mars 2012).
19. 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.
20. 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

21. La carte d'abonnement donne accès au tarif Carte Vapeur et autres offres à destination des abonné-es. Sauf mention contraire la carte d'abonnement est valable pour une saison (du 1^{er} septembre au 31 août).
22. 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 personnes demandeuses d'emploi, aux étudiant-es et à toute personne de moins de 26 ans, ceci à la date de l'achat.
23. Pour tout achat d'une carte d'abonné-e sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lavapeur.com>, le numéro d'abonné-e constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.

24. 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.
25. 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

26. 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.
27. 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.
28. La carte cadeau La Vapeur est une carte dématérialisée qui ne vous sera envoyée que par mail au format pdf.
29. 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

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

DROIT A L'IMAGE

35. Toute personne participant à une manifestation organisée par La Vapeur consent, à titre gracieux, le droit de fixer son image et sa voix par le biais de la photographie ou de la vidéo et donne le droit à La Vapeur de les utiliser sur tous ses supports de communication, physiques ou digitaux, pour une durée de 10 ans automatiquement renouvelée en l'absence de refus notifié avec un préavis de trois mois, et sur le territoire de l'union Européenne

RESPONSABILITÉ

36. L'organisateur décline toute responsabilité pour les dommages, quelles qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les spectateurs et spectatrices. Les spectateurs et spectatrices sont responsables de tout dommage, direct ou indirect, qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence dans le lieu de spectacle.

CONTACT

37. 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



DROIT APPLICABLE – LITIGES

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

MENTIONS LÉGALES

LA VAPEUR

Siège social : 42 avenue de Stalingrad – 21000 DIJON

Directeur de la publication : Yann Rivoal, Directeur

Éditeur de la solution « Soticket » :

SOCOOP / SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE D'INTÉRÊT COLLECTIF c/o La Pépinière de Mai, place du 1er Mai – 63100 Clermont-Ferrand

Hébergeur du site <http://billetterie.lavapeur.com>

Gandi SAS 15 place de la Nation à Paris (75011)

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

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 plateforme 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 la responsable des traitements :

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

par mail : 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 CARACTÈRE 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.

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 abonné·es/adhérent·es 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 CONFIDENTIALITÉ.

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, e-mail, 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 client·es 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 CONFIDENTIALITÉ.

BILLETS NOMINATIFS

Certains billets peuvent être nominatifs. En fournissant ces données (nom et prénom), 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 client-es et abonné-es/adhérent-es**
 - 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 CONFIDENTIALITÉ.
- **Dans le cadre de notre analyse d'audience sur notre plate-forme**
 - Voir chapitre *Gestion des cookies*

DURÉE 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, PASS CULTURE.

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.