

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

BILLETTERIE

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, AER, 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 adhérents de l'OPAD, aux possesseurs de la Carte culture MGEN, 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 abonné est exclusivement réservé aux détenteurs de la carte abonné Vapeur. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter sa carte personnelle valide à l'entrée du lieu de représentation.
5. Le tarif Carte Culture étudiant est exclusivement réservé aux détenteurs de la Carte Culture étudiant du Grand Dijon. 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. un tarif enfant est exclusivement vendu à La Vapeur sur rendez-vous (billetterie@lavapeur.com) et le soir des concerts à la billetterie sur place, dans la limite des places disponibles. Il est réservé aux enfants de moins de 12 ans à la date de la représentation.

A l'exception des spectacles « famille » et « jeune public », et l'accès aux concerts se déroulant en soirée est interdit aux enfants de moins de 6 ans, sauf autorisation expresse de La Vapeur.

7. L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne <http://billetterie.lavapeur.com> est clôturé 2 heures avant l'ouverture des portes du lieu de la représentation. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.
8. Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).
9. 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.

10. Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'évènement pour lequel ils sont valables.
11. 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.
12. 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.
13. Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.
14. 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.
15. 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

16. La carte d'abonnement donne accès aux tarifs abonné et autres offres à destination des abonnés. Sauf mention contraire la carte d'abonnement est valable pour une saison (du 1^{er} septembre au 31 août).
17. Le tarif réduit applicable à l'achat de la carte d'abonnement est exclusivement réservé aux bénéficiaires du RSA et autres minima sociaux (ASS, AER, 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 adhérents de l'OPAD, aux possesseurs de la Carte culture MGEN, de la carte CMCAS ACTIV et de la « Carte Avantages Jeunes », aux membres de la chorale de La Vapeur et à toute personne de moins de 26 ans, ceci à la date de l'achat.
18. 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.
19. 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.
20. 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.

PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES

21. Tout paiement effectué à partir du site <http://billetterie.lavapeur.com> se fait exclusivement par cartes bancaires après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

22. Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée PAYBOX SYSTEMS.
23. Seule l'acceptation du paiement par PAYBOX SYSTEMS vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou numéro d'abonné.
24. 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.
25. 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

CONTACT

26. 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
Téléphone : 03 80 48 86 00

DROIT APPLICABLE – LITIGES

27. Les ventes de billets et cartes d'abonnées 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 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 le responsable des traitements :

ORDOVINI Joëlle - Administratrice

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 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La plateforme 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 ADHESION]

Lors de la création de votre abonnement, 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.

PROCEDURE 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 plateforme.

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 plateforme 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 plateforme MAILJET

EXPLOITATION DES DONNEES COLLECTEES HORS DE NOTRE PLATEFORME

Les données collectées par notre plateforme 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 plateforme bancaire PAYBOX SYSTEMS en charge de ce traitement. Aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur notre plateforme 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 plateforme 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 plateforme 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 plateforme**
 - 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 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Notre plateforme 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 plateforme Google Analytics.

Les données sont collectées uniquement à des fins de statistiques et de monitoring général technique de la plateforme. 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.