

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**Théâtre National Wallonie-Bruxelles**  
**Fondation d'utilité publique**

Boulevard Emile Jacqmain 111-115, B-1000 Bruxelles  
N° d'entreprise 406.582.626

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») s'appliquent à la vente par le Théâtre National Wallonie-Bruxelles (ci-après le « Théâtre National ») de billets de spectacles et d'abonnements sous réserve des dispositions particulières à certaines formules de réservation ou d'abonnements. A ce sujet, pour la demande, la réservation et la vente spécifique des Troïka Pass, veuillez-vous référer aux « Conditions Particulières de Vente Troïka » annexées aux présentes CGV. Elles sont susceptibles de modification à tout moment et sans préavis dans le cadre de la bonne organisation des activités du Théâtre National. La confirmation de la réservation par l'acheteur et le règlement des places impliquent son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente. L'acheteur a pris connaissance du fait que dans l'hypothèse où les présentes ne sont pas respectés, il se verra refuser l'accès à la salle sans indemnisation.

## TARIFS

Les tarifs de base sont annexés aux présentes conditions générales. Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et affichés aux guichets de la billetterie du Théâtre National Wallonie-Bruxelles. Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis. Cependant, les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commandes. Ils sont validés uniquement après confirmation de notre part du règlement demandé. Si vous bénéficiez d'un tarif réduit, la présentation d'un justificatif en cours de validité pourra être demandée à tout moment. Aucune réduction n'est accordée après le paiement de la commande.

## MODES DE PAIEMENTS

Seuls les modes de paiements suivants sont acceptés :

- En espèces à la billetterie du Théâtre,
- Bancontact / Visa / Mastercard
- Par virement au compte : BE29 0000 0632 1164

## RÉSERVATION ET VENTE DE BILLETS ET D'ABONNEMENTS

La réservation et la vente de places et d'abonnements sont possibles :

- Par téléphone  
+32 2 203 53 03  
lundi 10h > 13h et 14h > 18h  
mardi > vendredi 10h > 18h  
samedi 13h > 18h

- Au théâtre  
du mardi au samedi de 13h > 18h & 1h avant le début des représentations.  
Bd Emile Jacqmain 111-115, B-1000 Bruxelles  
location@theatrenational.be

Fermeture annuelle 15.07 > 15.08

- En ligne sur le site [www.theatrenational.be](http://www.theatrenational.be) via le site partenaire <https://indiv.themisweb.fr/0365/f/ListeManifs.aspx?idstructure=0365&EventId=0>.  
Le paiement des réservations doit être effectué lors de celles-ci ou dans les sept jours calendriers au plus tard. A défaut, les places réservées sont automatiquement remises à la vente.

Sauf dérogation expresse reprise dans les présentes conditions générales ou des dispositions particulières, les places payées ne peuvent pas être annulées, reportées, échangées ou remboursées.

Pour les souscripteurs d'un abonnement, des changements de date pour un même spectacle sont acceptés dans la limite des places disponibles, au plus tard trois jours ouvrables avant la représentation initialement prévue. Ce changement de date doit être demandé par téléphone ou par courriel auprès du service « billetterie » du Théâtre National par courrier électronique à l'adresse : [location@theatrenational.be](mailto:location@theatrenational.be) ou par téléphone au +32.2.203.53.03

Le nombre de places ou d'abonnements par transaction ne peut être supérieur à 10.

## RETRAIT DES BILLETS ET ABONNEMENTS

Le(s) billet(s) ou abonnements et la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés par l'acheteur au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Les billets émis sont uniques.

Cependant des duplicatas pourront être imprimés en cas de vol ou perte constatés sur présentation d'une pièce d'identité, du courriel de confirmation reçu lors de l'achat des billets en ligne, où s'il est possible de retrouver trace de la réservation sur le logiciel de billetterie. En tout état de cause, même dans ce cas, seul le porteur du billet est habilité à occuper le siège. L'impression d'un duplicata est payante (1 €).

Les billets et abonnements pourront être :

- soit, retirés sur place par l'acheteur avant la représentation au guichet prévu à cet effet par le Théâtre National et le jour même, une heure au plus tôt et quinze minutes au plus tard avant le début de la représentation sur présentation du courriel de confirmation de la réservation,
- soit, envoyés au plus tard 7 jours avant la date de la représentation à l'adresse mentionnée par l'acheteur, moyennant des frais d'expédition de 2 €,
- soit, imprimés par l'acheteur lui-même via le procédé « E-Billets ». Si vous avez opté pour l'impression des tickets à domicile, vos e-billets sont joints à la confirmation de votre commande. Les E-Billets permettent d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Les E-Billets doivent impérativement être imprimés sur une feuille blanche de format A4 (pas de recto/verso) sur un support de bonne qualité permettant la lisibilité du code barre ou présentés via un smartphone ayant une résolution satisfaisante lors du contrôle.

L'entrée à la représentation est soumise au contrôle de validité du billet. Il est uniquement valable à la date et aux conditions d'utilisation figurant sur celui-ci. A chaque place achetée correspond un billet. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Un billet ne doit jamais être accepté auprès d'un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie. Le Théâtre National peut refuser l'entrée à la représentation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'un billet. En cas de perte ou de vol, un duplicata du billet pourra, dans la plupart des cas, être établi par le Théâtre National, après appel téléphonique au service « location » +32.2.203.53.03. Dans ce cas, il pourra être retiré le jour de la représentation une heure au plus tôt et au plus tard quinze minutes avant le début de celle-ci.

## VENTE EN LIGNE

Le prix des billets est indiqué en euros, toutes taxes comprises. Il est ajouté 1 € par commande de tickets ou 2 € par commande d'abonnements au titre de frais de gestion.

Seuls les tarifs réduits < de 25 ans, 25 > 35 ans et + de 60 ans, demandeur d'emploi et enseignant sont accessibles en ligne.

Votre commande de billets de spectacle n'est définitivement confirmée qu'après que vous ayez cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE ». Le paiement est exclusivement accepté en ligne.

Les places achetées sur le site Internet du Théâtre National Wallonie-Bruxelles sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau Bancontact, Visa / Mastercard.

Le paiement en ligne est sécurisé. Toutes les informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement.

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de notre banque pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système Ingenico. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de Ingenico. Une fois que Ingenico confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré. En cas de problème avec le paiement : vérifiez la validité ainsi que le plafond autorisé de votre carte. Quelques banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, merci de contacter votre banque pour plus de renseignements. La vente en ligne est clôturée deux heures au moins avant le début de la représentation.

## VALIDATION

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente avant la finalisation de votre commande. L'acceptation des conditions générales de vente, en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente" vous permet de valider votre commande. La commande de billets n'engage le Théâtre National Wallonie-Bruxelles qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique. Toute commande validée rend la vente ferme et définitive. Toute modification ou annulation de l'achat est impossible. Conformément au Code de droit économique, les ventes à distance et hors établissement ne sont pas susceptibles de faire l'objet d'un droit de rétractation par l'acheteur, s'agissant d'une activité de loisir dont le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique. Les données enregistrées par le Théâtre National constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec l'acheteur. Les données enregistrées par le système sécurisé de paiement constituent la preuve des transactions financières avec l'acheteur.

## LOCALISATION DES PLACES

En fonction des configurations, il peut vous être proposé les places suivantes :

— Des places numérotées:

Pour les représentations pour lesquelles il existe un placement numéroté, votre numéro de siège vous sera indiqué lors de la commande.

En vente individuelles pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, le client a la possibilité de choisir la zone d'emplacement proposée par le site de vente en ligne. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte. En abonnement pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, le client se verra attribué un emplacement automatique proposé par le site de vente en ligne. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

— Des places libres

Pour les représentations pour lesquelles le placement n'est pas numéroté, les spectateurs sont libres de leur emplacement dans la salle.

## ABONNEMENTS ET PASS

Les formules et tarifs d'abonnement et Pass sont annexées aux présentes conditions générales. Les présentes conditions générales s'appliquent à ces abonnements sous réserve des conditions particulières qui figurent sur les documents de souscription.

## MODIFICATION/ANNULATION D'UNE REPRÉSENTATION

Le Théâtre National Wallonie-Bruxelles se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, le Théâtre National Wallonie-Bruxelles se réserve le droit d'annuler toute représentation qui ne pourrait avoir lieu si des cas fortuits ou des cas de force majeure les y contraignaient tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) intempéries, grèves, incendie, attentat, guerre, dégât des eaux, maladie d'un interprète, etc. Dans une telle hypothèse le Théâtre National Wallonie-Bruxelles proposerait une autre date de représentation ou à défaut le remboursement du billet. En cas d'interruption d'une représentation après la première moitié d'un spectacle, les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés pour une autre date, ni remboursés. Les remboursements se font par virement bancaire.

La demande de remboursement ou d'échange de billet doit être adressée au service « location » du Théâtre National par courrier électronique à l'adresse : [location@theatrenational.be](mailto:location@theatrenational.be) ou par appel téléphonique au +32.2.203.53.03 du mardi au samedi de 11 à 18 heures.

## UTILISATION DU BILLET

Le billet n'est ni repris, ni échangé. Il est personnel et incessible. Il est uniquement valable pour le lieu, la représentation, la date et l'heure qu'il mentionne. Il devra être présenté lors des contrôles à l'entrée du lieu de la représentation. Une carte d'identité officielle en cours de validité pourra être demandée pour identifier l'acheteur du billet. Le Théâtre National n'est en aucun cas responsable s'il n'a pas effectué cette vérification optionnelle, notamment dans l'hypothèse où un ticket aurait été contrefait. Le billet doit impérativement être accompagné de son coupon de contrôle. S'il est muni d'un code barre, le billet pourra être contrôlé à l'aide d'un système électronique de lecture optique. Seul le porteur du billet est habilité à occuper le siège qu'il mentionne pour la représentation. Il doit être conservé durant toute la durée de présence sur le lieu de la représentation et doit pouvoir être représenté lors de tout contrôle de sécurité sur le site.

## ACCÈS À LA REPRÉSENTATION

La représentation commence à l'heure mentionnée sur le billet. L'ouverture des portes de la salle s'effectue en général 15 minutes avant le spectacle. Cinq minutes avant l'heure prévue pour le début de la représentation, l'accès aux places numérotées n'est plus garanti. Le personnel de salle placera alors les spectateurs en fonction des places non-occupées. Dès le lever du rideau, les retardataires ne peuvent plus entrer dans la salle. Si possible, ils seront placés au mieux lors d'une interruption du spectacle et en fonction de l'accessibilité à celui-ci. A défaut, leur place sera perdue sans dédommagement possible. En raison de la configuration de certaines salles, ou de contraintes artistiques inhérentes à certains spectacles, il peut être impossible de faire entrer les retardataires. La durée du spectacle pour les créations est variable et connue seulement quelques jours avant le spectacle.

Pour des raisons de sécurité, le spectateur peut être amené à subir une palpation et/ou un scan à l'entrée du site de la représentation. L'accès pourra être refusé à toute personne qui ne se soumettrait pas à cette mesure de sécurité. Il est formellement interdit d'introduire dans le site où se déroule la représentation tout objet susceptible de servir de projectile, tout objet dangereux et tout article pyrotechnique. Les téléphones cellulaires doivent être désactivés durant la durée de la représentation.

## DROITS INTELLECTUELS ET DROIT À L'IMAGE

Le Théâtre National conserve l'ensemble des droits intellectuels dont il est titulaire quant à la représentation. Sauf les exceptions aux droits d'auteur, l'acheteur ne peut porter d'aucune manière atteinte aux droits d'auteur du Théâtre National et/ou à ceux d'un tiers (metteur en scène, comédiens, ...). Il est interdit de photographier, de filmer et d'enregistrer, sous quelque forme que ce soit, la représentation.

Si le Théâtre National a prévu que la représentation serait filmée et/ou photographiée, le public est susceptible d'apparaître de manière accessoire sur ladite captation. En acceptant les présentes conditions générales et/ou en assistant à la représentation, l'acheteur et/ou la ou les personne(s) pour laquelle(es) il achète une ou des place(s) accepte(nt) que son (leur) image puisse être reproduite(s) (plan de la salle faisant apparaître le public notamment) dans le cadre de cette captation et être exploitée, sous quelque forme que ce soit, par le Théâtre national. Ce droit est accordé pour le monde entier à titre gratuit.

## RÉCLAMATION – LITIGE

Toute contestation doit être formulée au plus tard le lendemain de la représentation par lettre au Théâtre National - Boulevard Emile Jacqmain 111-115, B-1000 Bruxelles ou par courrier électronique à l'adresse : [location@theatrenational.be](mailto:location@theatrenational.be).

Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

La vente de billets par le Théâtre National est soumise à la loi belge. En cas de litige, seuls les tribunaux francophones de Bruxelles seront compétents.

Pour la vente en ligne, des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://ec.europa.eu/odr/>

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En ce qui concerne la gestion de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à vous référer à notre Police de Vie Privée disponible sur notre site web.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE *TROIKA*

## **Théâtre National Wallonie-Bruxelles**

Fondation d'utilité publique  
Boulevard Emile Jacqmain 111-115,  
B-1000 Bruxelles  
N° d'entreprise 406.582.626

Les présentes conditions particulières de vente (ci-après appelées « CPV ») s'appliquent à la vente par le Théâtre National Wallonie-Bruxelles (ci-après appelé le « Théâtre National ») de « Troïka Pass » (ci-après appelées « Pass ») dans le cadre de l'opération Troïka réalisée conjointement par les 3 institutions suivantes : le Théâtre National, La Monnaie et le KVS (ci-après conjointement appelés « les opérateurs ») pour la saison 2019/2020.

Hormis ce qui est précisé infra et qui est spécifique à l'opération « Troïka », les conditions générales respectives de chaque opérateur restent d'application pour le surplus.

Les présentes conditions particulières sont susceptibles de modification à tout moment et sans préavis dans le cadre de la bonne organisation des activités des opérateurs.

La confirmation de la réception ou de l'achat du pass et la réservation par le demandeur impliquent l'adhésion de ce dernier sans réserve aux présentes conditions de vente. Le demandeur a pris connaissance du fait que dans l'hypothèse où les présentes conditions ne sont pas respectées, il se verra refuser l'accès à la salle sans indemnisation.

## **TARIFS**

Le « Troïka Pass » est proposée gratuitement aux abonnés de chacune des institutions lors de l'ouverture de la vente des abonnements déterminée par chacun des opérateurs indépendamment, soit à partir du 30/04/2019 pour les abonnés du Théâtre National.

L'obtention du pass par un abonné implique qu'il en fasse la demande expresse après sollicitation de l'opérateur auprès duquel il a souscrit un abonnement. Hormis pour les abonnés, le Troïka Pass sera mis en vente à partir du 01/06/2019 par chacun des opérateurs au tarif unique de 9 euros.

Ce tarif est susceptible de modification sans préavis. En tout état de cause, les pass seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de commande.

L'achat est validé uniquement après confirmation de notre part du règlement demandé.

Le pass étant à un prix unique, aucune réduction n'est accordée ni avant, ni après le paiement de la commande.

Le Troïka Pass permet à son détenteur d'obtenir une réduction de 20% sur les tarifs pleins des opérateurs pour les spectacles accessibles dans le cadre de l'opération Troïka (<https://www.theatrenational.be/fr/tags/105-troika>), sous réserve des places disponibles. La détention d'un Troïka Pass n'implique donc pas un droit absolu à obtenir des billets avec abattement de 20% pour la totalité des spectacles concernés auprès des trois opérateurs.

Chaque opérateur détermine librement le prix du billet pour les spectacles dont il réalise la vente.

La réduction n'est pas applicable sur les tarifs réduits pratiqués par chacune des institutions, ni cumulable avec d'autres réductions.

## **RETRAIT DES PASS ET DES BILLETS**

Le Troïka Pass est envoyée par courriel à l'adresse mail communiquée par l'abonné qui en fait la demande ou par l'acheteur.

Il n'y a pas de support physique.

Le Troïka Pass est personnel et incessible.

Les billets avec abattements de 20% peuvent être achetés uniquement auprès de l'opérateur qui en assure les représentations correspondantes à son siège ou hors siège (voir <https://www.theatrenational.be/fr/pages/137-contacts>) et ce quel que soit l'opérateur ayant délivré le Troïka pass à l'abonné qui en a fait la demande ou à l'acheteur.

La vente des billets pour les abonnés détenteurs du Troïka pass est ouverte à partir du 01/06/2019 auprès des trois opérateurs.

La vente des billets pour les acheteurs du Troïka pass est possible auprès des trois opérateurs aux dates respectives déterminée par chacun de ceux-ci pour l'ouverture de la vente au ticket, soit à partir du 10/09/2019 au Théâtre National. Le Troïka Pass et les billets ne sont pas délivrés durant la fermeture estivale des billetteries. Pour le surplus, nos conditions générales sont d'application.

## **VENTE EN LIGNE**

Le Troïka pass mentionne un numéro unique et personnel qui doit être impérativement encodé pour acheter des billets avec abattements de 20% pour les spectacles concernés.

Pour le surplus, les conditions générales de l'opérateur auprès duquel la vente en ligne est conclue sont d'application.

## **MODES DE PAIEMENTS**

Les conditions générales de l'opérateur pour lequel le paiement est effectué sont d'application.

## **RÉSERVATION ET VENTE DE BILLETS DE SPECTACLES**

Les conditions générales de l'opérateur auprès duquel la réservation et la vente de billet sont effectués sont d'application.

## **VALIDATION**

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions particulières ainsi que les conditions générales de vente avant la finalisation de votre commande.

L'acceptation des conditions générales et particulières de vente, en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales et Particulières de Vente" vous permet de valider votre commande.

Pour le surplus, nos conditions générales sont d'application.

## **LOCALISATION DES PLACES**

Les conditions générales de l'opérateur assurant la représentation sont d'application.

## **MODIFICATION/ANNULATION D'UNE REPRÉSENTATION**

Les conditions générales de l'opérateur assurant la représentation sont d'application.

## **UTILISATION DU BILLET**

Les conditions générales de l'opérateur assurant la représentation sont d'application.

## **ACCÈS À LA REPRÉSENTATION**

Les conditions générales de l'opérateur assurant la représentation sont d'application.

## **DROITS INTELLECTUELS ET DROIT À L'IMAGE**

Les conditions générales de l'opérateur assurant la représentation sont d'application.

## **RÉCLAMATION – LITIGE**

Les conditions générales de l'opérateur auprès duquel le Troïka pass ou les billets ont été achetés sont d'application.

## **PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

En ce qui concerne la gestion de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à vous référer à notre Police de Vie Privée disponible sur notre site web.

