

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Théâtre National Wallonie-Bruxelles
Fondation d'utilité publique
Boulevard Emile Jacqmain, 115,
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.

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

RESERVATION 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
billetterie@theatrenational.be
Fermeture annuelle 15.07 > 15.08

- En ligne sur le site www.theatrenational.be via le site partenaire

<https://indiv.themisweb.fr/0365/fListeManifs.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 : billetterie@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 « billetterie » +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 REPRESENTATION

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 « billetterie » du Théâtre National par courrier électronique à l'adresse : billetterie@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.

ACCES A LA REPRESENTATION

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 A 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 (lesquelles) 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.

RECLAMATION – LITIGE

Toute contestation doit être formulée au plus tard le lendemain de la représentation par lettre au Théâtre National - Boulevard Emile Jacqmain, 115 – 1000 Bruxelles ou par courrier électronique à l'adresse : billetterie@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 DONNEES 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.
