

### Préambule

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités et conditions du service offert sur le site internet et à la billetterie du Bateau Feu, ainsi que de définir les droits et obligations des parties. Elles sont accessibles et imprimables à tout moment sur la page d'accueil du site du Bateau Feu ([www.lebateaufeu.com](http://www.lebateaufeu.com)).

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction sur toutes les commandes effectuées sur le site internet et à la billetterie du Bateau Feu. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. Elles pourront être complétées par des conditions d'utilisation particulières qui, dans ce cas, prévalent sur les conditions générales. La confirmation de la réservation par le client et le règlement des places impliquent son adhésion sans réserves aux présentes conditions.

Le service consiste à fournir des places pour des spectacles, des événements culturels et autres produits culturels. Le Bateau Feu met en vente une quantité de places définie pour certains événements et représentations sur son site internet. Le Bateau Feu se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de places en vente, à tout moment et sans préavis.

### 1. Présentation de la billetterie

Le service est fourni par Le Bateau Feu – Scène nationale Dunkerque, dont le siège social est situé Place du Général de Gaulle – BP 62064 - 59376 Dunkerque Cedex 01

La commande de billets peut également s'effectuer directement à l'accueil du Bateau Feu, à l'adresse précitée. Les documents de saison et le site internet indiquent le calendrier et les tarifs des différents événements.

### 2. Acceptation des conditions générales

L'acheteur déclare qu'il a la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales. L'acceptation de ces conditions générales est obligatoire dans le formulaire de validation de commande. Cette acceptation se fait sans réserve, toute acceptation sous réserve sera considérée comme nulle et non avenue. La non-acceptation des conditions générales de vente impliquera la non-possibilité de passer une commande sur le site.

### 3. Prix et nombre de places

3.1 - Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes, droits de location, de frais de dossier et d'expédition compris. Toutes les commandes quelles que soient leurs origines sont payables en euros.

3.2 - Le prix est celui indiqué sur le site internet et les documents de saison du Bateau Feu.

3.3 - Le tarif unique de 10 € est appliqué sur la plupart des spectacles. Des tarifs exceptionnels sont appliqués sur certains spectacles et manifestations culturelles.

3.4 - Des bons cadeaux d'un montant libre sont disponibles à la vente. Ils sont valables pour la saison en cours, à partir de la date d'achat et sont acceptés en règlement pour un montant égal ou supérieur. Ils sont divisibles mais ils ne donnent droit à aucune contrepartie monétaire et ne sont pas remboursables.

3.5 - Le service de billetterie en ligne permet la commande simultanée de places individuelles par représentation.

3.6 - L'achat de places pour les groupes doit passer par l'équipe chargée des relations avec le public.

3.7 - Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis mais ils sont validés sur la base du tarif en vigueur au moment de l'achat après confirmation de notre part du règlement demandé.

#### **4. Disponibilité et attribution des places**

La réservation en ligne est possible jusqu'à une heure avant la représentation (sauf cas spécifiques, notamment les spectacles joués dans d'autres salles qui nécessitent un déplacement en bus). Par ailleurs certains spectacles ne sont pas accessibles à la réservation en ligne. Cela ne signifie pas nécessairement que le spectacle soit complet.

Les commandes sont traitées par Le Bateau Feu dans la limite des places disponibles.

Le Bateau Feu met en vente une quantité de places définie pour certaines représentations sur son site internet. Le Bateau Feu se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de places en vente, à tout moment et sans préavis.

Les réservations de billets de spectacles s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, le logiciel de billetterie vous informe en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la passation de votre commande.

#### **5. Placement et accès aux spectacles**

5.1 - Les places ne sont pas numérotées. Le placement est libre.

5.2 - Les spectacles débutent à l'heure précise sauf en cas de contraintes artistiques inhérentes à certains spectacles. Le Bateau Feu se réserve le droit de ne pas accepter les retardataires. L'accès à la salle pourra parfois être retardé ou refusé après la fermeture des portes en raison de contraintes artistiques inhérentes à certains spectacles. En cas d'acceptation, les retardataires ne peuvent être placés que lors d'une interruption du spectacle, en fonction de l'accessibilité et les retardataires doivent suivre les indications de l'équipe d'accueil.

5.3 - Les enfants de moins de 3 ans ne sont pas admis dans les salles, sauf dans le cas de spectacles à leur intention.

Tout objet susceptible de présenter un danger pour le public ne peut être accepté dans la salle. Il est interdit de fumer.

Il est interdit de photographier, de filmer et d'enregistrer par quelque moyen que ce soit.

Toutes nourritures et boissons sont interdites dans la salle.

#### **6. Retrait des billets**

Les billets et la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés par l'acheteur au moment du paiement. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

##### Si vous avez acheté un billet sur le web / Impression des billets à domicile / E-billet

Télécharger vos billets lors de vos achats. Vous pouvez les imprimer sur une feuille blanche, de format A4 (pas de recto-verso). Une bonne qualité d'impression est nécessaire pour la lisibilité du code barre. Vous pouvez également présenter vos billets sur smartphone au contrôle. Vos billets demeurent disponibles sur votre compte individuel.

##### Si vous achetez un billet à la billetterie du Bateau Feu / Retrait sur place

Vous pouvez retirer vos billets à la billetterie du Bateau Feu, selon les modalités suivantes :

- Du mardi au vendredi, de 13h30 à 18h ;
- Les samedis de représentation à partir de 14h ;
- 1 heure avant chaque représentation ;
- Tous les samedis de septembre de 10h à 13h.

Durant les vacances scolaires, les horaires sont susceptibles de modification.

## **7. Utilisation et validité des billets**

7.1 - Les billets émis sont uniques. Les billets sont nominatifs. Les billets de spectacle demeurent la propriété du Bateau Feu jusqu'à l'enregistrement complet et définitif du paiement. La revente est formellement interdite sous peine de sanctions prévues au Code Pénal (loi du 27 juin 1919).

7.2 - Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction de billets est interdite et ne procurerait aucun avantage.

Le Bateau Feu peut refuser l'accès au lieu où se déroule l'évènement s'il se rend compte que plusieurs impressions ou reproductions d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès au lieu de l'évènement a déjà été accordé au porteur d'une impression ou d'une reproduction.

Le Bateau Feu n'étant pas obligé de vérifier l'identité de la personne en possession du billet imprimable à domicile, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où la copie du billet imprimable à domicile ne peut être détectée de manière certaine ; seule la première personne présentant le billet ou une reproduction de celui-ci sera admise à accéder au lieu où se déroulera l'évènement. Cette personne est présumée être le porteur légitime du billet.

Dans cette hypothèse, si la personne détentrice d'un billet imprimable à domicile se voit refuser l'accès au lieu où se déroule l'évènement, elle n'aura droit à aucun remboursement du prix payé.

La personne qui a reproduit le billet et l'utilisateur de la copie du billet sont passibles de poursuites pénales.

7.3 - Le billet est uniquement valable pour l'évènement qu'il concerne, à la date, l'heure et aux conditions figurant sur le billet. Ce titre doit être conservé jusqu'à la fin de l'évènement.

## **8. Paiement**

La commande billets n'engage Le Bateau Feu qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Pour les commandes en ligne, Le Bateau Feu se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande, en cas de non-paiement de la somme due par le client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site.

Des pénalités d'un montant égal à une fois et demi (1,5 fois) le taux d'intérêt légal sont applicables de plein droit aux montants impayés dès notification du rejet de paiement bancaire. La mise à disposition de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente commande.

Pour les commandes en ligne, le paiement s'effectue par carte bancaire VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé OGONE. Le paiement est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement OGONE. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. Un e-mail de confirmation contenant le ticket de paiement total de la commande est envoyé systématiquement à l'acheteur. En aucun cas et à aucun moment les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le réseau ou sur le serveur du Bateau Feu.

Toute commande validée rend la vente ferme et définitive : conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date déterminée. Toute modification ou annulation de l'achat est impossible. Quand vous confirmez et payez après le processus de commande, vous déclarez accepter celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes conditions générales de vente.

Les données enregistrées par Le Bateau Feu constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par Le Bateau Feu et ses clients.

Les données enregistrées par le système sécurisé de paiement constituent la preuve des transactions financières. 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.

Le Bateau Feu accepte également les paiements en numéraire, par chèque, carte bancaire, passeport sénior, chèque vacance et chèque culture. Ces paiements sont réalisables uniquement à l'accueil du Bateau Feu.

Pour les groupes scolaires, les paiements seront réalisés après présentation de la facture correspondante par Le Bateau Feu et dans un délai maximum de 4 semaines.

Pour les groupes du secteur social et médico-social, les paiements seront réalisés après présentation de la facture correspondante par Le Bateau Feu et dans un délai maximum de 14 jours avant la représentation.

Pour les individuels, la réservation est confirmée par le paiement immédiat à partir de la commande.

## **9. Sécurisation des paiements en ligne**

Un serveur sécurisé SSL assure la fiabilité de l'e-commerce en cryptant toutes les données personnelles qui sont indispensables pour traiter les commandes (adresse, e-mail, coordonnées bancaires, etc.) au moment de leur saisie. Lors des transferts via Internet, il est alors impossible de les lire.

## **10. Annulation et remboursement**

10.1 - Aucune annulation n'est possible après le paiement des places par l'acheteur. En matière de spectacle, la jurisprudence considère que le rapport qui s'établit entre la salle de spectacle qui annonce un spectacle, indique le prix des places et l'heure de représentation, et le public qui achète un billet, quel que soit ensuite le mode de paiement (numéraire, chèque, carte bancaire...), est un rapport contractuel. Dans ces conditions, ce n'est que si l'entreprise de spectacle ne remplit pas son obligation que le spectateur peut demander le remboursement ou contester le contrat auprès de la salle de spectacle.

10.2 - Un billet de spectacles ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris. Le bénéficiaire du billet doit se conformer aux règlements et aux us de la salle quel que soit le spectacle.

10.3 - A titre exceptionnel, un billet de spectacles pourra être échangé. Ce service sera facturé 1€ par transaction. En cas d'échange de plusieurs billets, la facturation d'1€ s'appliquera pour chaque billet.

Il est demandé à l'acheteur de bien vérifier les dates et heures sur son billet, avant de procéder à toute validation de commande.

10.4 - Le Bateau Feu se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, le programme, la durée et la distribution du spectacle ; dans ce cas, vous en serez informés mais les billets ne pourront être repris, échangés ou remboursés.

D'autre part, Le Bateau Feu 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. Dans une telle hypothèse, Le Bateau Feu proposerait une autre date de représentation ou à défaut le remboursement ou l'échange du billet (pour une autre date du même spectacle ou d'un spectacle différent de la saison – en fonction de la disponibilité des places). En cas de remboursement, le prix de la valeur faciale du billet payé par le client sera remboursé par Le Bateau Feu sur demande de l'intéressé présentée dans un délai maximum de 1 mois à compter de la date de la représentation et sur présentation du billet complet, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque. Le remboursement se fait par chèque ou par virement bancaire sur présentation d'un RIB.

10.5 - À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel vous avez réservé des places, vous acceptez que Le Bateau Feu, dans la mesure du possible puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informés de la marche à suivre.

10.6 - En cas d'interruption d'une représentation au-delà de la moitié de sa durée, les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés pour une autre date ou un autre spectacle, ni remboursés.

## **11. Responsabilité, réclamation et litige**

Toute contestation, quelle qu'en soit la nature doit être formulée par écrit au plus tard le soir de la représentation.

Le nombre de billet et la confirmation d'achat doivent être vérifiés par l'acheteur au moment où ils sont délivrés par notre personnel. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Le Bateau Feu décline toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les spectateurs. Les spectateurs sont responsables de tout dommage direct ou indirect qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence au Bateau Feu. Le Bateau Feu se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.

## **12. Données personnelles et confidentialité**

12.1 - Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Les données personnelles et confidentielles que vous nous indiquez lorsque vous passez une commande sont exclusivement destinées à la gestion de votre dossier de réservation et à vous faire gagner du temps pour vos commandes ultérieures. Elles ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à un tiers.

Elles sont stockées dans la base de données du Bateau Feu. En outre, ces données, une fois enregistrées, vous permettent d'effectuer plus rapidement vos transactions futures. Elles nous permettent de vous envoyer les informations sur nos activités, et de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel vous avez réservé des places.

12.2 - Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, les données concernant l'acheteur sont utilisées par les seuls services internes du Bateau Feu.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, aux informations vous concernant qui peut s'exercer :

- Par courrier à : Le Bateau Feu – Place du Général de Gaulle – BP 62064 – 59 376 Dunkerque cedex 01
- Par téléphone au : 03.28.51.40.40 ou par email à : [billetterie@lebateaufeu.com](mailto:billetterie@lebateaufeu.com) en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et numéro de téléphone

## **13. Modifications**

Le Bateau Feu se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le client.

## **14. Service Client et suivi de commande**

Contact : Le Bateau Feu

Adresse postale : Place du Général de Gaulle – BP 62064 – 59 376 Dunkerque cedex 01

Service Billetterie : 03.28.51.40.40

Adresse email : [billetterie@lebateaufeu.com](mailto:billetterie@lebateaufeu.com)

## **15. Comportements prohibés**

Sont interdits : tous comportements de nature à altérer la continuité du service, toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes du Bateau Feu, tous détournements des ressources système du site, toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux du Bateau Feu ou des utilisateurs de son site et tout manquement aux présentes conditions générales.

En cas de manquement à l'une des dispositions du présent paragraphe ou d'infractions aux lois et règlements, Le Bateau Feu se réserve le droit de prendre les mesures appropriées et d'engager toute action en justice.

## **16. Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française. En cas de contestation sur l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux français seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

## **17. Entrée en vigueur**

Les présentes conditions générales sont entrées en vigueur le 01 septembre 2024.

Elles sont disponibles sur le site web du Bateau Feu.