

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1. Protection de la vie privée

Le Royal Festival de Spa s'engage à respecter la réglementation en matière de protection des données personnelles, à savoir principalement la loi belge du 8 décembre 1992 et le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (entré en vigueur le 25 mai 2018) dit « Règlement GDPR ».

Dans le cadre de l'achat de tickets de spectacles, certaines données personnelles vous concernant sont récoltées directement auprès de vous.

Les données personnelles ainsi récoltées sont les suivantes : votre nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, n° de GSM, appartenance éventuelle à une société, coordonnées de cette dernière, données de paiement et de facturation, et historique de réservation.

Le traitement de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat, à savoir l'achat de tickets de spectacles. Le Royal Festival de Spa estime également qu'il peut vous envoyer des informations relatives à d'autres spectacles et événements (newsletter), dans la mesure où cela répond à ses intérêts légitimes au sens du Règlement susmentionné.

En vue notamment de la mise en place de programmes de fidélisation, vos données seront conservées pour une durée indéterminée, sauf exercice du droit à l'oubli (voir infra).

Afin de protéger vos données personnelles, nous avons mis en place des mesures conformes aux évolutions des protocoles de sécurité informatique les plus récentes.

Dans le cadre de la protection de la vie privée, vous bénéficiez des droits suivants :

- droit d'accès à vos données personnelles ;
- droit de rectification (si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes) et d'effacement (« droit à l'oubli ») ;
- droit de demander la limitation ou la cessation du traitement de vos données ;
- droit à la portabilité de vos données (à savoir le droit de demander une copie de vos données personnelles) ;
- droit d'opposition au marketing direct (envoi d'informations pour d'autres événements (newsletter,...))

Droit à l'image : Le Royal Festival de Spa se réserve le droit de prendre en photo ou de filmer son public à l'occasion de la représentation ou de la promotion de son spectacle. Il s'engage néanmoins :

- A ne pas utiliser de photos ou vidéos ciblées (portraits, gros plan, mise en évidence) de personnes sans leur autorisation. Cette autorisation pourra être implicite lorsqu'elle résultera d'une pose prise par les personnes photographiées ou filmées.
- A ne pas communiquer ou vendre à des tiers les photos ou vidéos de personnes à des fins commerciales.
- A n'utiliser les photos ou vidéos de personnes que dans un cadre promotionnel du spectacle ou du festival, et cela peu importe le support ou format utilisé.
- A ne diffuser le spectacle par voie radiophonique ou télévisuelle que dans le respect des Lois relatives à la protection de la vie privée et à la protection des droits d'auteurs et droits voisins.

La prise de connaissance des conditions générales emporte votre autorisation d'utilisation de vos données personnelles conformément à ce qui précède.

Il vous est loisible d'adresser toute demande ou plainte relative à la protection de vos données auprès du Festival à cette adresse [vieprivee@royalfestival.be](mailto:vieprivee@royalfestival.be), ou auprès de la Commission Vie Privée CPVP appelée à devenir l'Autorité de Protection des Données (APD) à cette adresse : [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)

Enfin, nous vous tiendrons informés en cas de modification substantielle de notre politique en matière de vie privée telle que décrite ci-dessus.

## 2. Conditions générales de ventes

Les présentes conditions s'appliquent de plein droit à l'exclusion de toutes autres conditions et sans restriction à toutes les réservations effectuées. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. La confirmation de la réservation par le client et le règlement des places impliquent son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

### 2.1. Vente en ligne

Le prix des places indiqué est TTC et en euros.

Mode de paiement accepté : Virement, Bancontact, Cartes de crédit (Visa, Amex, Mastercard), Belfius pay button, KBC bouton de paiement.

Le tarif des places est disponible à la billetterie du festival et peut être communiqué sur simple demande ou sur le site [www.royalfestival.be](http://www.royalfestival.be). Tous les tarifs sont susceptibles de modifications sans préavis.

**Les tarifs de base pour l'édition 2023 sont :**

Tarif Adulte : concerne les personnes à partir de 30 ans.

Tarif - de 30 ans : concerne les personnes de moins de 30 ans.

Tarif Réduit\* : concerne les enfants de moins de 14 ans.

Tarif groupe à partir de 4 personnes (pour le même spectacle) : concerne les groupes à partir de 4 personnes.

Tarif spécifique pour certains spectacles ainsi que pour les spectacles jeune public.

\*Des tarifs réduits sont proposés pour les professionnel·le·s du spectacle (arts de la scène), les demandeur·euse·s d'emploi, les personnes à mobilité réduite, les étudiant·e·s des écoles supérieures en arts de la scène, BIM.

Nous pratiquons l'Article 27.

Pour bénéficier de ces tarifs réduits, contactez-nous sur [reservation@royalfestival.be](mailto:reservation@royalfestival.be) ou au 087 47 57 04.

Selon les événements, différents types de tarifs peuvent être appliqués.

D'éventuelles réductions et opérations de promotion sont organisées ; il appartient aux spectateur·rice·s qui entendent s'en prévaloir d'en réclamer l'application au moment de la réservation des places. En cas de tarifs réduits, la présentation d'un justificatif en cours de validité est demandé. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

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

Un seul paiement est autorisé par commande. Tout ticket acheté sur notre site de vente en ligne ne pourra être ni repris, ni échangé, ni remboursé.

Disponibilité et plan de salle :

Le spectateur·rice est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

La réservation est valable 3 jours à dater de son enregistrement. Et dans tous les cas jusqu'à 30 minutes avant le début du spectacle. Passé ce délai, elle n'est plus prise en compte et les places non-validées par un paiement sont libérées, sans recours possible de contestation.

L'acheteur·euse est tenu de respecter les délais de paiement communiqués, dans le cas contraire, les tickets seront remis en vente sans préavis ni dédommagement.

Le ticket, faisant partie ou non d'un abonnement est personnel et incessible. Lors de contrôles à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité officielle en cours de validité pourra être demandée pour identifier l'acheteur·euse du ticket. Ce ticket est uniquement valable pour le lieu, la séance, la date et l'heure précisée sur ce ticket. En tout état de cause, seul·le·la porteur·euse du ticket est habilité à occuper le siège. Le ticket doit être conservé durant toute la durée de présence sur le lieu de la représentation.

Les abonné·e·s désirant être placés côte à côte doivent déposer leurs souscriptions d'abonnement en même temps.

Par sa réservation, l'acheteur·euse reconnaît avoir pris connaissance et adhérer pleinement aux présentes conditions générales de vente.

### **Obtenir vos tickets**

Impression des tickets électroniques à domicile (E-ticket). Les E-tickets sont à présenter le soir du spectacle sur le lieu de la représentation sur papier ou sur vos supports smartphones (Gratuit).

Pour les E-ticket ou les réservations par mail, aucun retrait possible sans le mail de confirmation de commande.

Nous vous conseillons vivement d'arriver au plus tard 30 minutes avant le début de l'événement.

L'entrée est soumise au contrôle de validité du E-ticket ou du ticket. Il est uniquement valable à la date et aux conditions d'utilisation figurant sur celui-ci.

NB : chaque Qrcode ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle.

Chaque ticket est nominatif, personnel et incessible.

Tout droit à une réduction devra être validé par un justificatif lors du retrait des places et/ou le contrôle des tickets.

## **2.2. Vente à la billetterie du Royal Festival de Spa**

Par téléphone au 087 47 57 04 du lundi au vendredi de 14h à 18h ; au bureau des réservations (Office du Tourisme de Spa : rue du marché, 1a) du lundi au vendredi de 14h00 à 18h00. A partir du 31 juillet, tous les jours de 14h00 à 18h00 au bureau des réservations (rue du marché, 1a), par téléphone et sur le lieu du spectacle 30 minutes avant le début de la représentation, pour le spectacle concerné uniquement.

Le prix des places indiqué est TTC et en euros,

Les modes de paiement sont :

Par téléphone : Virement

Au bureau des réservations (rue du marché, 1a) : CASH et cartes bancaires

Pendant le festival aux autres implantations : CASH et cartes bancaires

Il est également loisible, dans tous les cas, de payer par virement au compte BE16 0013 3265 1674 : les transactions étant relativement longues, il est recommandé d'utiliser ce mode de règlement dans un délai d'au moins 3 jours ouvrables. Se

munir de la preuve de paiement pour retirer la (les) place(s) à la billetterie. Merci de ne faire aucun paiement sans avoir reçu une confirmation à votre réservation.

Le tarif des places est disponible à la billetterie du festival et peut être communiqué sur simple demande ou sur le site [www.royalfestival.be](http://www.royalfestival.be). Tous les tarifs sont susceptibles de modifications sans préavis.

**Les tarifs de base pour l'édition 2023 sont :**

Tarif Adulte : concerne les personnes à partir de 30 ans.

Tarif - de 30 ans : concerne les personnes de moins de 30 ans.

Tarif Réduit\* : concerne les enfants de moins de 14 ans.

Tarif groupe à partir de 4 personnes (pour le même spectacle) : concerne les groupes à partir de 4 personnes.

Tarif spécifique pour certains spectacles ainsi que pour les spectacles jeune public.

\*Des tarifs réduits sont proposés pour les professionnel·le·s du spectacle (arts de la scène), les demandeur·euse·s d'emploi, les personnes à mobilité réduite, les étudiant·e·s des écoles supérieures en arts de la scène, BIM.

Nous pratiquons l'Article 27.

Pour bénéficier de ces tarifs spécifiques, contactez-nous sur [reservation@royalfestival.be](mailto:reservation@royalfestival.be) ou au 087 47 57 04.

Selon les événements, différents types de tarifs peuvent être appliqués

D'éventuelles réductions et opérations de promotion sont organisées ; il appartient aux spectateur·rice·s qui entendent s'en prévaloir d'en réclamer l'application au moment de la réservation des places. En cas de tarifs réduits, la présentation d'un justificatif en cours de validité est demandé. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

Disponibilité et plan de salle :

Le·la spectateur·rice est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

En cas de perte du ticket ou de l'abonnement, un duplicata peut être délivré moyennant un paiement de 2€ par ticket et de 10€ par abonnement. Le duplicata doit impérativement et exclusivement être demandé sur place à la billetterie au minimum le jour-même de la représentation concernée, au plus tard 1 heure avant le spectacle.

La réservation est valable 3 jours à dater de son enregistrement. Et dans tous les cas jusqu'à 30 minutes avant le début du spectacle. Passé ce délai, elle n'est plus prise en compte et les places non-validées par un paiement sont libérées, sans recours possible de contestation.

L'acheteur·euse est tenu de respecter les délais de paiement communiqués, dans le cas contraire, les tickets seront remis en vente sans préavis ni dédommagement.

Le ticket, faisant partie ou non d'un abonnement est personnel et incessible. Lors de contrôles à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité officielle en cours de validité pourra être demandée pour identifier l'acheteur du ticket. Ce ticket est uniquement valable pour le lieu, la séance, la date et l'heure précisée sur ce ticket. En tout état de cause, seul le·la porteur·euse du ticket est habilité à occuper le siège. Le ticket doit être conservé durant toute la durée de présence sur le lieu de la représentation.

Les abonné·e·s désirant être placés côte à côte doivent déposer leurs souscriptions d'abonnement en même temps et bien remplir 1 formulaire par personne. Les abonnements doivent impérativement être identiques.

Par sa réservation, l'acheteur·euse reconnaît avoir pris connaissance et adhérer pleinement aux présentes conditions générales de vente.

### **Obtenir vos tickets**

Par téléphone au 087 47 57 04 du lundi au vendredi de 14h à 18h ; au bureau des réservations (Office du Tourisme de Spa : rue du marché, 1a) du lundi au vendredi de 14h00 à 18h00. A partir du 31 juillet, tous les jours de 14h00 à 18h00 au bureau des réservations (rue du marché, 1a), par téléphone et sur le lieu du spectacle 30 minutes avant le début de la représentation.

L'envoi des tickets par la poste sera majoré de 3€ de frais supplémentaire.

Lorsque les délais ne permettent plus un envoi avant l'événement et que les tickets ont été payés, l'acheteur·euse pourra retirer ses tickets le jour de l'événement au guichet prévu à cet effet sur place. Les tickets non retirés et/ou non utilisés ne pourront être ni remboursés, ni échangés. L'acheteur·euse prendra soin de se munir de sa preuve de paiement pour enlever ses tickets.

Nous vous conseillons vivement d'arriver au plus tard 30 minutes avant le début de l'événement.

L'entrée est soumise au contrôle de validité du E-ticket ou du ticket. Il est uniquement valable à la date et aux conditions d'utilisation figurant sur celui-ci.

NB : chaque Qrcode ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle.

Chaque ticket est nominatif et personnel et incessible.

Tout droit à une réduction devra être validé par un justificatif lors du retrait des places et/ou le contrôle des tickets.

## 2.3. Modifications – Absence du droit de rétractation

Tout ticket acheté à la billetterie ou sur notre site de vente en ligne ne pourra être ni repris, ni échangé, ni remboursé.

En effet, étant donné que la vente de tickets pour des spectacles (vivants et autres) est un service lié à des activités de loisirs exécutées à une date ou une période spécifique, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation, et ce en vertu de l'article VI.53, 12° du Code de droit économique. Par conséquent, une fois les tickets achetés, ils ne pourront plus être annulés, échangés ou remboursés.

La programmation étant établie longtemps à l'avance, la direction se réserve le droit de modifier spectacles, distributions, dates, lieux et places en cas de nécessité impérieuse. Ces changements ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

La Direction du Royal Festival de Spa se réserve le droit de dénuméroté une salle si des impératifs artistiques ou de visibilité l'exigent. Cette dénumérotation n'entraîne, en aucun cas, un droit quelconque à un remboursement, ou à un report de la place sur un autre spectacle. Afin de vous éviter tout désagrément lié à cette éventualité, nous vous conseillons d'arriver au minimum 30 minutes avant le début de la représentation.

Dans le cadre des formules d'abonnement, changer de date reste possible dans la mesure des places disponibles et pour peu que la demande soit effectuée au plus tard 48 heures avant la date initialement choisie. Le report n'est possible que sur une autre date du même spectacle (durant le festival en cours). Aucun ticket ne sera échangé ou reporté si le changement est demandé après la date initialement choisie.

## 2.4. Spectacles complets – Liste d'attente

Lorsqu'un spectacle est complet, la billetterie en ligne affiche « Complet. S'inscrire à la liste d'attente ». Si vous le souhaitez, vous pouvez laisser vos coordonnées et le nombre de places souhaitées afin d'être prévenu si des places se libèrent.

Cette inscription en liste d'attente ne garantit pas votre place en salle.

Si des places se libèrent, vous recevez un mail dans lequel se trouve un lien vers la billetterie en ligne où vous pouvez réserver les places libres directement. Il est également possible de téléphoner durant les heures d'ouverture du bureau des réservations.

Si vous n'avez pas été contacté par mail, c'est qu'aucune place ne s'est libérée, vous pouvez alors tenter votre chance en file d'attente, le soir-même de la représentation, au point billetterie sur le lieu du spectacle. Les inscriptions se font à partir de 30 minutes avant le début du spectacle (pas avant). Si il y a des désistements de dernières minutes vous entrez en salle par ordre d'inscription à cette nouvelle file

d'attente. Les inscriptions en amont via la billetterie (en ligne ou par téléphone ne sont plus prises en compte).

## 2.5. Retardataires

Les représentations commencent à l'heure annoncée, 3 minutes avant le début du spectacle, la salle est dénumérotée, les retardataires ne pourront plus entrer après le début de la représentation, leurs places sont perdues, sans dédommagement possible.

Nous vous conseillons vivement d'arriver au plus tard 30 minutes avant le début de l'événement.

## 2.6. Reproduction interdite

Tout enregistrement du spectacle, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique ou numérique est strictement interdit. Les téléphones portables doivent être désactivés durant la durée de la représentation.

## 2.7. Cas de force majeure

En cas d'annulation de spectacle ou en cas de force majeure, un remboursement ou à un échange de ticket est possible. Les remboursements se font **EXCLUSIVEMENT** par virement bancaire. Un remboursement cash n'a jamais lieu. En cas de force majeure, la demande de remboursement justifiée doit être adressée par courrier à l'adresse suivante : Royal Festival de Spa – rue de l'Hôtel de Ville 44 à 4900 Spa.

## 2.8. Droit applicable – Litiges

Les ventes visées ci-dessus sont soumises à la loi belge en vigueur. En cas de litige les tribunaux de Verviers sont seuls compétents.