CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Maj au 20/02/2024

BILLETTERIE

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.

Le tarif réduit est exclusivement réservé aux comités d'entreprise et aux structures ayant un partenariat avec TRANSROCK.

Chaque personne se prévalant d'un tarif réduit devra être en mesure de **présenter à l'entrée du KRAKATOA tout document officiel valide attestant de son appartenance à l'une de ces catégories.**

Le tarif abonné est exclusivement réservé aux personnes détentrices de l'abonnement (solo et duo). Chaque personne se prévalant d'un tarif abonné devra être en mesure de présenter son numéro abonné valide ou un justificatif d'achat à l'entrée du KRAKATOA.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne www.krakatoa.org/billetterie est clôturé **60 minutes** avant le début de la manifestation. La disponibilité des places souhaitées est indiquée en temps réel lors du passage de la commande.

Chaque billet vendu constitue **un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).**

Pour tout achat sur le site de vente en ligne www.krakatoa.org/billetterie les billets sont instantanément envoyés par mail après constat du paiement. Preuves d'achat, ils sont soit imprimés, soit téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, la personne devra présenter à l'entrée du KRAKATOA le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au KRAKATOA (3, avenue Victor Hugo 33700 Mérignac) la preuve d'achat sera remise en main propre.

Il est expressément rappelé qu'aux termes de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le client ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de loisirs qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (catégorie dans laquelle entrent les spectacles). Les billets ne sont donc **ni échangeables, ni remboursables** même en cas de perte ou de vol. **Toute vente, revente, contrefaçon ou échange de billets à un prix supérieur à la valeur faciale du billet sont rigoureusement interdits** sous peine de sanctions prévues au code pénal (loi du 27 juin 1919). **Le premier billet présenté lors de l'entrée en salle pour une représentation invalide celui ou ceux qui pourraient être présentés ultérieurement.**

Les seuls billets valables issus d'une revente entre particuliers sont ceux disponibles sur notre bourse aux billets officielle gérée par Reelax Tickets, 21 rue Jean Marie Duhamel 35000 RENNES. contact@reelax-tickets.com

TRANSROCK décline toute responsabilité en cas d'invalidité des billets achetés auprès d'un particulier sur une autre plateforme que Reelax Tickets.

Toute personne ayant acheté ses billets auprès d'un de nos partenaires, en application d'accords entre TRANSROCK et le partenaire (Ticketmaster, See Tickets, Dice, Total heaven, Cultur'in the City), **ne peut en aucun cas se prévaloir à l'égard de TRANSROCK des manquements dudit partenaire à ses obligations**.

ABONNEMENT

L'abonnement OH OUI (solo ou duo) donne accès aux tarifs abonnés et autres offres à destination des abonnés. **L'abonnement est valable pendant un an à partir de la date d'achat**.

Une réduction applicable à l'achat de l'abonnement est exclusivement réservée à toute personne de moins de 30 ans, plus de 60 ans, demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA, intermittents, bénéficiaires de l'allocation Adulte Handicapé, habitants de Mérignac, élèves du CIAM.

Pour tout achat d'un abonnement sur le site de vente en ligne www.krakatoa.org/billetterie **le numéro d'abonné constituant preuve d'achat est automatiquement généré et envoyé par mail après constat de son paiement.**

L'abonnement est **nominatif, personnel et incessible, n'est ni échangeable, ni remboursable, en partie ou en totalité. Aucun duplicata ne sera délivré et toute revente est interdite.**

CARTE CADEAU

La carte cadeau est un moyen de paiement qui donne la possibilité de régler des places de concert ou abonnement du Krakatoa. Plusieurs montants sont disponibles : 25€, 50€, 100€. **La carte cadeau est valable pendant 1 an à partir de la date d'achat.**

Il est possible d'utiliser la totalité de la valeur de la carte cadeau ou une partie afin de régler des places de concerts ou abonnement sur la billetterie du Krakatoa uniquement en indiquant le code généré à l'achat de la carte cadeau dans la partie « J'ai une carte cadeau ».

Aucun remboursement ne sera effectué si la valeur de la carte cadeau n'a pas été utilisée avant la fin de sa période de validité.

Les Conditions Générales de Vente qui s'appliquent à l'achat des billets s'appliquent également sur le moyen de paiement carte cadeau.

ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Conformément à l'article L 121-17 et L 121-21-8 du code de la consommation **les billets de spectacles ne sont ni repris, ni échangés, même en cas de perte ou de vol.**

Les billets de spectacles peuvent être remboursés en cas d'annulation ou report d'un spectacle uniquement.

En cas de report, **la valeur faciale du billet payée** par la personne détentrice à TRANSROCK sera **remboursée** dans un délai maximum de deux mois après la date de la représentation concernée par TRANSROCK **sur demande de l'intéressé.e.**, **à condition que cette demande soit effectuée avant la date de la représentation concernée**, avec présentation du billet non invalidé et communication des coordonnées bancaires (RIB).

Si le spectacle doit être interrompu au-delà de la moitié de sa durée, le billet ne sera pas remboursé.

En cas d'annulation, la valeur faciale du billet payée par la personne détentrice à TRANSROCK sera **remboursée** en intégralité dans un délai de deux mois après la date de la représentation concernée par TRANSROCK **automatiquement.**

BILLETS NOMINATIFS

Certains billets peuvent être nominatifs. En fournissant ces données (nom et prénom de la personne détentrice), vous acceptez qu'elles puissent être uniquement utilisées à des fins de contrôle à l'entrée de l'événement concerné.

SOIRS DE CONCERT

HORAIRES ET LIEUX DE REPRÉSENTATIONS

Sauf mention contraire, l'ouverture des portes les soirs de spectacles s'effectue à 19h30 et le début des concerts à 20h30. Lors du contrôle de ce billet, il peut vous être demandé de présenter un justificatif d'identité, de vous soumettre à un contrôle de sécurité et de déposer tout objet non autorisé à la consigne de l'établissement. **Le refus de se soumettre à de tels contrôles ne saurait en aucun cas ouvrir le droit au remboursement des billets ou prestations réservées, ni d'accéder au concert.**

Au KRAKATOA les concerts sont en placement libre et debout. Le KRAKATOA ne dispose pas de vestiaire.

COMPORTEMENTS INTERDITS

Tout acte inapproprié envers autrui, de quelque forme qu'il soit (injure, outrage, harcèlement, agression, viol, …) est strictement prohibé. Toute personne violant cette interdiction s'expose non seulement à une expulsion sans délai de l'événement, mais aussi aux sanctions prévues par le code pénal aux articles 222-22, 222-23, 222-33, 621-1 et par l'article 33 de loi de presse de 1881.

OBJETS INTERDITS

Vous ne pourrez pas entrer dans la salle avec tout objet susceptible de servir de projectile, de constituer une arme ou de mettre en péril la sécurité du public.

Voici une liste non exhaustive des objets interdits en salle : perches à selfie, matériel de prise de vue et d'enregistrement, appareil photo, nourriture chaude, bouteille en verre, canette, bouteille, produits dangereux, articles pyrotechniques, matériel explosif, aérosol, laser, ciseaux, cutter, couteau, outils, armes, casque, parapluie rigide, instruments, mégaphones, cornes de brume, vuvuzelas, valises et sacs à dos de plus de 24L, poussettes, rollers, vélo, trottinette, skate, banderoles, drapeaux, documents et tracts. Les casques devront être déposés en consigne.

CONTRÔLE DES BILLETS

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.

Concernant les billets imprimés, 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**. Toute personne détentrice d'un billet devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.

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.

Le public doit, à tout moment, être en mesure de présenter son billet au représentant de TRANSROCK, et ce, jusqu'à la fin du spectacle.

RESPONSABILITÉ

Les transactions doivent être contrôlées par le client avant leur paiement en ligne. **Les réclamations ultérieures ne pourront pas être prises en compte. TRANSROCK décline toute responsabilité en cas d'achat de billets contrefaits et ne saurait, à quelque titre que ce soit, être tenu responsable par ladite vente. L'obligation de vérification est à la charge du client.**

TRANSROCK 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 personnes assistant à un concert au Krakatoa. Les personnes concernées sont responsables de tout dommage, direct ou indirect, causés de leur fait à l'occasion de leur présence au KRAKATOA.

Les effets et objets oubliés seront **conservés un mois** et passé ce délai, ne seront plus conservés.

Conformément aux dispositions du droit de la propriété littéraire et artistique et du droit à l'image, les billets ne confèrent aux personnes détentrices aucun droit à un enregistrement du spectacle à quelque titre que ce soit et par quelque moyen technique que ce soit. Tout enregistrement du spectacle, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique ou numérique, est strictement interdit.

TRANSROCK et l'organisateur se réservent le droit d'appréhender à titre conservatoire les supports techniques ayant permis l'enregistrement et de solliciter réparation des préjudices subis.

En achetant un billet pour un spectacle au KRAKATOA, vous acceptez que votre image et votre voix soit utilisées si un film est tourné pendant l'événement, ou si des photos sont prises par les photographes accrédités par l'organisation.

TRANSROCK, lorsqu'il n'est pas le producteur, ne peut être tenu pour responsable :

- en cas d'annulation ou de report d'un spectacle
- du contenu du spectacle
- du changement éventuel de première partie
- de la distribution artistique
- de toute modification du programme
- de toute modification de l'horaire du spectacle
- de la tarification

PAIEMENT ET COLLECTE DE DONNEES À CARACTERE PERSONNEL

PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES

Tout paiement effectué à partir du site www.krakatoa.org/billetterie, se fait exclusivement par cartes bancaires après acceptation par la personne acheteuse des présentes conditions générales de vente.

Le paiement en ligne se fait avec l'interface sécurisée PAYGREEN.

Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets et ou numéro d'abonné.

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. Toute personne achetant un billet dispose d'un droit **d'accès, de rectification et d'opposition** sur ses informations personnelles, en adressant un courrier libellé à l'adresse suivante : *KRAKATOA - 3, avenue Victor Hugo - 33700* Mérignac , ou par courriel à l'adresse communication@krakatoa.org.

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).

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 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

Lors de la création de votre abonnement, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, genre, e-mail, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre abonnement, obtenir des informations statistiques sur nos abonné.es et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de communication 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.es à créer d'abonnement.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à communication@krakatoa.org

PROCEDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, vous avez le choix entre 2 procédures.

La création d'un compte vous permet de finaliser votre achat en créant un **COMPTE CLIENT** réutilisable qui vous permettra ensuite de vous identifier via votre courriel 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 d'un compte client implique votre consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, genre, adresse, code postal, ville, téléphone, date de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre compte, obtenir des informations statistiques sur notre public 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 autorisés 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 dans la partie CONTACT de ce document.

Si vous ne souhaitez pas créer de compte client ou ne souhaitez pas communiquer ces différentes données, vous pouvez opter pour un **ACHAT RAPIDE.** Cette procédure vous permet de ne communiquer que les informations minimales, obligatoires et nécessaires à la bonne exécution de la transaction bancaire : nom, prénom, e-mail. Le code postal est une information utilisée à des fins de statistiques.

LISTES DE DIFFUSION

Notre plateforme de billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

• « Newsletter Infos & Actus du Krakatoa » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les concerts, événements et activités proposés par notre salle.

• « Newsletter abonné.e » : lettre d'information électronique destinée à informer les abonné.es sur les offres qui leurs sont proposées.

• « Newsletter Accompagnement » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les activités du Fil Sonore.

• « Newsletter Médiation & Krakakids » : lettre d'information électronique destinée à vous informer des activités du pôle médiation culturelle du Krakatoa.

En cochant la ou les cases correspondantes sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement à la réception des lettres d'information sélectionnées.

Chaque envoi contient un lien https vous permettant de vous désabonner à tout moment. Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme Supersoniks.

CONTACT

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, vous pouvez :

- Écrire à KRAKATOA - 3, avenue Victor Hugo - 33700 Mérignac
- Faire un mail à l'adresse communication@krakatoa.org
- Appeler le 05 56 24 34 29

DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les ventes de billets et d'abonnements effectués sur le site www.krakatoa.org/billetterie sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

MENTIONS LÉGALES

KRAKATOA

Siège social : Association Transrock - 3, avenue Victor Hugo 33700 – Mérignac

Directeur de la publication : Philippe Roussel, Président

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :

SARL SUPERSONIKS - 15, place Gaston Pailhou à Tours (37000)

Gandi SAS - 15 place de la Nation à Paris (75011)

Conditions générales de vente susceptibles de modifications à tout moment, sans préavis.

Mise à jour : 20.02. 2024