

## Conditions générales de vente



La Balsamine  
Avenue Félix Marchal 1  
1030 Bruxelles  
N° d'entreprise 0414 436 359

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente par La Balsamine de billets de spectacles et d'abonnements sous réserve des dispositions particulières à certaines formules de réservation ou d'abonnement.

Elles sont susceptibles de modification à tout moment et sans préavis dans le cadre de la bonne organisation des activités de La Balsamine.

La confirmation de la réservation par l'acheteur-se et le règlement des places impliquent son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

L'acheteur-se a pris connaissance du fait que dans l'hypothèse où les présentes conditions ne sont pas respectées, il/elle 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 sur l'écran de la billetterie de La Balsamine.

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 commande.

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 :

- À la billetterie du théâtre : Espèces / Bancontact / Visa / Mastercard
- Par virement au compte : BE15 0680 6267 2030

### RÉSERVATION ET VENTE DE BILLETS ET D'ABONNEMENTS

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

- Par téléphone : +32 (0) 2 735 64 68 – Du lundi au vendredi : de 14h30 à 17h30 (soir de représentation jusqu'à 19h) | Les samedis de représentations de 16h30 à 19h. Répondeur en dehors de ces heures.
- Par e-mail : reservation@balsamine.be
- Au comptoir de la billetterie (sauf protocole d'accueil modifié pour raisons exceptionnelles) : les jours de représentations, 1h30 avant le début du spectacle. Billets pour le jour-même uniquement.

Fermeture annuelle de la billetterie du 01.07 au 15.08 (selon calendrier). La billetterie est fermée les dimanches et jours fériés.

En ligne, 24h/24, 7j/7, sur le site : <http://balsamine.billetterie.it>

Le paiement des réservations doit être effectué lors de celles-ci ou dans les deux jours calendrier au plus tard. À défaut, les places réservées sont automatiquement remises à la vente.

Les places payées peuvent être reportées sur une autre représentation du même spectacle ou sur une représentation d'un autre spectacle, dans la limite des places disponibles. Sauf dérogation expresse reprise dans les présentes conditions générales ou des dispositions particulières, les places payées ne peuvent pas être annulées ou remboursées.

## **RETRAIT DES BILLETS ET ABONNEMENTS**

L'acheteur reçoit la confirmation de son achat par courrier électronique.

Les jetons permettant d'accéder aux salles de spectacles pour les spectacles présentés en grande salle comme en petite salle ou ailleurs ne sont pas adressés directement aux acheteurs. Ils sont à retirer à l'accueil billetterie de la Balsamine le soir du spectacle, une heure au plus tôt et quinze minutes au plus tard avant le début de la représentation, sur présentation de la confirmation électronique de la commande.

Ils sont à retirer sur présentation de la confirmation électronique de la commande, et en cas de réduction, sur présentation d'une pièce justificative en cours de validité.

Les jetons de spectacle demeurent la propriété de la Balsamine et ne peuvent être revendus.

Dans le cas de tarifs réduits, la présentation d'un justificatif en cours de validité est également demandée.

La confirmation de l'achat en ligne doit être vérifiée par l'acheteur-se au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

## **VENTE EN LIGNE**

Le prix des billets est indiqué en euros, toutes taxes comprises. Certains tarifs réduits, notamment les tarifs de groupe, sont susceptibles de ne pas être disponibles à la vente en ligne.

Votre commande de billets de spectacle n'est définitivement confirmée qu'après réception du paiement.

Les places achetées sur le site Internet de la Balsamine sont réglées par virement bancaire en utilisant la communication structurée envoyée par email.

## **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'ai pris connaissance des conditions générales" vous permet de valider votre commande.

La commande de billets n'engage la Balsamine 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-se, s'agissant d'une activité de loisir dont le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique.

Les données enregistrées par la Balsamine constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées avec l'acheteur-se. Les données enregistrées par le système sécurisé de paiement constituent la preuve des transactions financières avec l'acheteur-se.

## **LOCALISATION DES PLACES**

En fonction des configurations des spectacles, il peut vous être proposé les placements suivants :

Des places numérotées :

Pour les représentations pour lesquelles il existe un placement numéroté, votre numéro de siège vous sera indiqué lors de votre commande. En vente individuelle pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, le/la client·e 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.

Des places libres :

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

Le protocole de placement peut être modifié pour raisons exceptionnelles.

Il est toujours possible de réserver un emplacement pour les personnes à mobilité réduite. Dans ce cas, merci de le mentionner lors de votre réservation.

## **TARIFS ET ABONNEMENTS**

Les tarifs sont annexés aux présentes conditions générales.

### Le tarif pré-vente

Il s'applique à toutes les catégories.

Pour bénéficier du tarif pré-vente, les places doivent être validées par un paiement 48 heures avant la date choisie, la date d'émission de la confirmation du paiement faisant foi.

### Tarif réduit

Il s'applique dans le cadre des places réservées aux étudiants, aux groupes de dix personnes ou plus, aux étudiants en école d'art, aux plus de soixante ans, aux demandeurs d'emploi, aux bénéficiaires d'une détaxe professionnelle, aux détenteurs d'un coupon article 27, aux Schaerbeekoïses, et dans le cadre d'actions en partenariat avec des tiers. Les réductions ne sont pas cumulables entre elles.

Les places à tarif réduit peuvent être payées sur le site internet mais ne seront octroyées que sur présentation d'une pièce justificative en cours de validité à communiquer à la billetterie du Théâtre le soir de la représentation.

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

La Balsamine se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, La Balsamine 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, pandémie, grève, incendie, attentat, guerre, dégât des eaux, maladie d'un interprète, etc. Dans une telle hypothèse, La Balsamine proposerait une autre date de représentation (un report) 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 des réservations de La Balsamine par courrier électronique à l'adresse : reservation@balsamine.be ou par appel téléphonique au +32 (0)2 735 64 68, du lundi au vendredi de 14h30 à 17h30.

## **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.

Une carte d'identité officielle en cours de validité pourra être demandée à la billetterie pour identifier l'acheteur-se du billet.

La Balsamine n'est en aucun cas responsable s'il n'a pas effectué cette vérification optionnelle, notamment dans l'hypothèse où un billet aurait été contrefait.

## **ACCÈS À LA REPRÉSENTATION**

Sauf imprévu, la représentation commence à l'heure mentionnée lors de la réservation.

L'ouverture des portes de la salle s'effectue en général 5 minutes avant le spectacle – voire plus tôt dans le cadre d'un protocole d'accueil précis.

Dès la fermeture des portes de la salle, les retardataires ne peuvent plus entrer dans la salle. Si possible, ils/elles seront placés-e-s au mieux lors d'une interruption du spectacle et en fonction de l'accessibilité à celui-ci. À 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/la spectateur-riche peut être amené-e à montrer le contenu de son sac à l'entrée. Les sacs à dos, sacs de sport, valises, trottinettes, vélos pliables, gyroroue, skate-board... ne sont pas admis en salle et sont sous la responsabilité de son-sa propriétaire.

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**

La Balsamine conserve l'ensemble des droits intellectuels dont il est titulaire quant à la représentation. Sauf les exceptions aux droits d'auteur, l'acheteur-se ne peut porter d'aucune manière atteinte aux droits d'auteur de La Balsamine 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 La Balsamine a prévu que la représentation soit 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-se et/ou la ou les personne(s) pour laquelle (lesquelles) il/elle 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 La Balsamine. 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 à La Balsamine – avenue Félix Marchal 1, 1030 Bruxelles ou par courrier électronique à l'adresse : [reservation@balsamine.be](mailto:reservation@balsamine.be).

Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

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

## **ANNEXES : TARIFS**

Tarif Mécène 20 €

Tarif plein 15 €

Tarif plein prévente 12 €

Tarif réduit 10 €

Tarif réduit prévente 7 €

Étudiant·e·s en écoles supérieures des arts de la scène 6 €

Enfants moins de 12 ans 7 €

Groupes à partir de 10 personnes 10 € par personne