



**ACHAT DE BILLETTS OU DE PRODUITS EN LIGNE**

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

**Vous êtes sur le site internet de la billetterie du TMG (Théâtre municipal de Grenoble). Le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) est un service de la Direction des Affaires Culturelles de la ville de Grenoble. Les Conditions Générales de Vente énoncées ci-après sont valables pour l'ensemble des salles :**

**TMG - Grand Théâtre**

**4 rue Hector Berlioz**

**38000 Grenoble**

**TMG - Théâtre 145**

**145 cours Berriat**

**38000 Grenoble**

**TMG - Théâtre de Poche**

**182 cours Berriat**

**38000 Grenoble**

**Contact Administration**

**04 76 54 03 08**

**[theatre@grenoble.fr](mailto:theatre@grenoble.fr)**

**Billetterie**

**04 76 44 03 44**

**[billetterietmg@grenoble.fr](mailto:billetterietmg@grenoble.fr)**

**Hébergeur du site de vente : Rodrigue S.A**

**PREAMBULE**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées pour l'achat de billet(s) de spectacle(s) ou pour l'achat de produit(s) sur le site internet de la billetterie du TMG (Théâtre municipal de Grenoble).

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. L'achat de billet(s) de spectacle(s) ou de produit(s) par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes CGV. Toute personne effectuant un achat ou de billet ou de produit sur le site internet du TMG (Théâtre municipal de Grenoble) est invité à lire attentivement les CGV qui définissent les relations contractuelles entre elle et le TMG (Théâtre municipal de Grenoble), ainsi que les conditions applicables lors de l'achat de billet(s) ou de produit(s) en ligne.

La langue des présentes CGV est la langue française. En cas de traduction de tout ou partie de ces conditions, seul le texte original français fait foi.

La confirmation de la commande via le présent site internet entraîne la conclusion du contrat définitif. Cela implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur de l'intégralité des CGV, dont il reconnaît avoir préalablement pris connaissance à la validation de son achat. L'acheteur accepte les dispositions concernant la sécurité et les règlements supplémentaires relatifs à l'accès aux salles ou à tout autre lieu de représentation.

L'acheteur a pris connaissance du fait que dans l'hypothèse où ces règlements ne sont pas respectés, il se verra refuser l'accès à la salle sans indemnisation.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat du billet. Le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) se réserve, dans toute la mesure permise par la loi, le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis.

## **1. DONNEES PERSONNELLES**

### **1. Compte client**

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la Ville de Grenoble vous informe que les données à caractère personnel (identité, coordonnées, données bancaires) recueillies sur le portail de la billetterie en ligne du TMG (Théâtre municipal de Grenoble) sont exclusivement destinées à la gestion de votre dossier de réservation, à la création de votre compte personnel et à l'achat de billets de spectacle ou de produits en ligne.

Ce traitement de données est fondé sur l'exécution d'un contrat, l'achat de billets de spectacle ou de produits, dont vous êtes partie. Les données sont strictement réservées à l'usage de la billetterie pour le traitement des commandes, l'édition des droits d'entrée, la gestion comptable et le contrôle électronique d'accès aux salles. Les données ne sont transmises à aucune entité extérieure au TMG (Théâtre municipal de Grenoble), en dehors de celles qui participent à la mise à disposition de ce service et qui sont engagées contractuellement ou réglementairement au respect des clauses de confidentialités : le gestionnaire de l'application dédiée Rodrigue S.A, l'interface de paiement Paybox, la trésorerie municipale de Grenoble chargée de la gestion comptable. La durée de conservation des données concernant l'achat de billets ou de produits est de 6 années.

Vous disposez du droit d'accès aux données vous concernant, de celui de les faire rectifier, de demander leur suppression si elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Pour exercer vos droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante :

TMG – Théâtre Municipal de Grenoble

4 rue Hector Berlioz

38000 Grenoble

[theatre@grenoble.fr](mailto:theatre@grenoble.fr)

Pour toute question relative à vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de la Ville de Grenoble à l'adresse [dpo@grenoble.fr](mailto:dpo@grenoble.fr). Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « informatique et libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

## 2. Newsletter

Le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) collecte des données personnelles dans le cadre de l'inscription à la lettre d'information. Celle-ci permet de recevoir les informations relatives aux actualités du TMG (Théâtre municipal de Grenoble). L'inscription à la lettre d'information du TMG (Théâtre municipal de Grenoble) est facultative pour tout achat de billets ou de produits.

Cette inscription est réalisable depuis votre espace client. Si vous souhaitez recevoir la lettre d'information, un courriel valide vous sera demandé. Votre adresse de messagerie ne sera utilisée qu'en vue de vous transmettre la lettre d'information. Elle ne sera en aucun cas utilisée à d'autres fins, ni cédée.

L'envoi de la lettre d'information du TMG (Théâtre municipal de Grenoble) sera maintenu tant que vous n'aurez pas retiré votre consentement. Un lien, présent dans chaque lettre d'information qui vous est adressée, vous permet de vous désabonner.

## 2. ACCESSIBILITE

### 1. Personnes à mobilité réduite

Dans chacune des salles, des places sont proposées aux personnes à mobilité réduite.

Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions et de vous assurer que ces places sont encore disponibles, nous vous remercions de contacter le service billetterie pour réserver au 04 76 44 03 44.

### 2. Jeune public

Certains spectacles sont conseillés par les équipes artistiques à partir d'un certain âge, nous vous remercions de bien vouloir en tenir compte. Cette précision est mentionnée sur les supports de communication du (brochure et site internet).

Pour tous les spectacles, l'accès aux salles est interdit aux enfants de moins de 3 ans, à l'exception des spectacles jeunes publics pour lesquels l'accès est interdit aux enfants de moins d'un an. Aucun remboursement, ni aucun dédommagement n'est possible pour les personnes s'ayant vu refuser l'accès aux salles à ce titre.

### **3. ACHAT / COMMANDE DE BILLETS**

Le nombre de billets que vous pouvez réserver par manifestation ne peut être supérieur à 8, toutes catégories confondues. Pour tous les spectacles, la vente par internet est ouverte jusqu'à 2 heures avant le début de la représentation.

### **4. TARIFS**

Le prix des billets et des produits est TTC et n'inclut aucun surcoût lié à la vente en ligne ou à l'envoi des billets et des produits à domicile (voir plus bas « MODES D'OBTENTION DES BILLETS »).

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et affichés aux guichets du TMG (Théâtre municipal de Grenoble). Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis. Cependant, les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de votre commande.

Les billets ne peuvent être revendus à un prix supérieur (loi du 27 juin 1919).

Les tarifs réduits (moins de 26 ans, demandeurs d'emploi, bénéficiaires de minima sociaux, Escapades Dansées) ainsi que les tarifs familles sont proposés sur le site internet. Les justificatifs doivent être présentés pour valider la ou les réductions, sinon le plein tarif est appliqué. Après votre réservation en ligne et pour finaliser celle-ci, merci de faire parvenir le(s) justificatif(s) à [billetterietmg@grenoble.fr](mailto:billetterietmg@grenoble.fr). Vous pouvez aussi présenter le(s) justificatif(s) au guichet lors du retrait des billets.

Aucune réduction n'est applicable après la validation de la commande et son paiement.

### **5. LOCALISATION DES PLACES**

En fonction des configurations, il peut vous être proposé différents types de placement,

#### **1. Placement numéroté**

Pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, vous avez la possibilité de choisir la zone d'emplacement proposée par le site de vente en ligne, le numéro de votre place est indiqué lors de la commande. Aucune réclamation ultérieure ne sera prise en compte.

#### **2. Placement libre**

Pour les représentations pour lesquelles le placement n'est pas numéroté, le choix d'un emplacement n'est pas possible lors de la réservation.

### **6. PAIEMENT SECURISE ET INCIDENTS DE PAIEMENT**

#### **1. Mode de paiement / paiement sécurisé**

La commande de billet(s) ou de produit(s) n'engage le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) qu'après la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Le paiement est exclusivement accepté en ligne. Les billets et les produits achetés sur le site internet du sont réglées uniquement par carte bancaire des réseaux VISA et MASTERCARD ainsi que par les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé Paybox.

Les informations fournies par l'acheteur lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par l'opérateur Paybox. Cette transaction est effectuée au moyen d'un système sécurisé et chiffré de type SSL. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur du .

## 2. Incidents de paiement

En cas de problème avec le paiement, vérifiez la validité de votre carte, et contrôlez que vous ne dépassiez pas le plafond autorisé.

Certaines banques appliquent une procédure de sécurisation spécifique pour les achats en ligne, pour tout problème lié au système 3D Secure, merci de vous renseigner auprès de votre service bancaire.

## 7. VALIDATION

La validation de votre commande n'est possible qu'après acceptation des CGV, en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente". Vous déclarez ainsi avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes CGV avant la passation de votre commande.

## 8. CONFIRMATION DE LA COMMANDE

A l'issue de votre achat, vous recevez par courriel la confirmation de votre commande ainsi que le ticket paiement. Votre commande sur la plateforme de réservation du TMG (Théâtre municipal de Grenoble) n'est définitivement confirmée qu'après validation du paiement de celle-ci sur la plateforme Paybox et n'engage le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) qu'à réception du courriel de confirmation de commande et du ticket paiement. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique.

## 9. MODES D'OBTENTION DES BILLETS

Vous avez le choix entre plusieurs modes d'obtention des billets :

1. *Imprimez votre billet électronique*, l'impression à domicile (voir ci-dessous les conditions spécifiques de ce mode d'obtention).

2. *Recevez vos billets par courrier*, envoi par courrier simple à l'adresse fournie par l'acheteur pour les achats réalisés au moins 10 jours avant la date de la représentation.

Aucun surcoût n'est facturé pour cet envoi. Le décline toute responsabilité en cas de problème d'acheminement des billets au destinataire.

**3. Envoi des billets après justificatif réduction**, après votre réservation en ligne et pour finaliser celle-ci, merci de faire parvenir le(s) justificatif(s) à [billetterietmg@grenoble.fr](mailto:billetterietmg@grenoble.fr). Il est également possible de présenter le(s) justificatif(s) au guichet lors du retrait des billets. A défaut, le plein tarif est appliqué.

#### **1. Achats réalisés moins de 10 jours avant la représentation**

Pour tout achat réalisé moins de 10 jours avant la date de la représentation (hors impression à domicile), les billets sont à retirer auprès des points de billetterie du TMG (Théâtre municipal de Grenoble) ou à l'entrée le jour de la représentation, une demi-heure avant le début du spectacle.

Les billets non retirés ne seront pas remboursés.

#### **2. Conditions spécifiques au billet imprimable à domicile spécifiques au billet imprimable à domicile**

Le billet imprimable à domicile peut être présenté sous forme d'impression papier ou à l'aide d'un téléphone. Veuillez-vous assurer que l'impression papier est bien lisible ou que votre téléphone permet l'affichage du billet sous forme électronique (format pdf).

A chaque place achetée correspond un billet.

Les billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée de la salle de spectacle à l'aide de lecteurs dédiés. 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, de dupliquer ou de contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins.

Le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) peut refuser l'entrée de la manifestation 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'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur du ou des billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peuvent être identifiées de manière indubitable en tant que telles lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile se voit refusé l'accès à la salle pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

Le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir :

- en cours de commande
- en cours de traitement
- lors de l'impression du billet imprimable à domicile

### 3. Duplicata

Les billets émis sont uniques. Cependant des duplicata pourront être délivrés 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, et 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 original est habilité à avoir accès à la salle.

## 10. HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE

La date, le lieu, le titre de la manifestation et l'horaire du spectacle sont indiqués sur le billet. L'ouverture des portes de la salle s'effectue en règle générale 30 minutes avant le spectacle.

Les spectacles commencent à l'heure indiquée sur les billets. Les titres d'entrée ne sont plus valides au-delà de cette heure.

Les retardataires peuvent se voir refuser l'accès à la salle ou n'être placés qu'à l'occasion d'une interruption de spectacle en fonction de l'accessibilité. Dans ce cas, le placement (s'il est numéroté) n'est plus garanti.

Aucun remboursement, ni aucun dédommagement n'est possible pour les personnes s'ayant vu refuser l'accès aux salles à ce titre.

## 11. MENTIONS CONTRACTUELLES

Les mentions contractuelles figurent au dos de chaque billet émis par le TMG (Théâtre municipal de Grenoble), et sur chaque billet imprimé à domicile. L'achat ou la possession d'un billet entraîne l'adhésion de l'acheteur ou du possesseur auxdites mentions.

## 12. ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Hormis dans les cas d'annulation ou de report de spectacles, les billets et les produits ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés et aucun changement de date n'est possible.

Aucune annulation n'est possible après le paiement de la commande par le client. En matière de spectacle, la jurisprudence considère que le rapport qui s'établit entre la salle de spectacle et le public qui achète un billet, est un rapport contractuel. Dans ces conditions, ce n'est que si l'entreprise de spectacle ne remplit pas à ses obligations que le spectateur peut demander le remboursement ou contester le contrat auprès de la salle de spectacle.

Le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) 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, dégât des eaux, pandémie ... etc ... Dans une telle hypothèse le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) proposerait soit une autre date de représentation, soit 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.

### 13. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, en matière de billetterie de spectacles et des produits indissociables, il n'existe pas de délai de rétractation pour l'acheteur.

### 14. SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question, l'équipe billetterie est à votre disposition du mardi au samedi de 13 h à 18 h :

4 rue Hector Berlioz

38000 Grenoble

04 76 44 03 44

[billetterietmg@grenoble.fr](mailto:billetterietmg@grenoble.fr)

Formulaire de contact

<https://www.grenoble.fr/1412-contact.htm>

### 15. DROIT APPLICABLE - LITIGES

Toute contestation, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit :

TMG – Théâtre municipal de Grenoble

4 rue Hector Berlioz

38000 Grenoble

Ou par courriel :

[theatre@grenoble.fr](mailto:theatre@grenoble.fr)

[billetterietmg@grenoble.fr](mailto:billetterietmg@grenoble.fr)



**Le TMG (Théâtre municipal de Grenoble) 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 dans les lieux de spectacles.**

**Les billets ne donnent aucun droit à un enregistrement du spectacle. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographique, est strictement interdit. Le TMG – Théâtre municipal de Grenoble, se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.**