

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ACHAT DE BILLETS EN LIGNE

PREAMBULE

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées pour l'achat de place(s) de spectacle(s) sur le site Internet de la billetterie informatisée de l'Opéra national de Lorraine, place Stanislas à Nancy.

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. L'achat de place(s) de spectacle(s) par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Toute personne effectuant un achat de billet ou d'abonnement sur le site Internet de l'Opéra national de Lorraine est invité à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et l'Opéra national de Lorraine, ainsi que les conditions applicables lors de l'achat de billets ou d'abonnements 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 le client de l'intégralité des CGV, dont il reconnaît avoir préalablement pris connaissance à la validation de son achat. Le client accepte les dispositions concernant la sécurité et les règlements supplémentaires relatifs à l'accès à la salle ou à tout autre lieu de représentation.

Le client 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. L'Opéra national de Lorraine se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis, dans toute la mesure permise par la loi.

PRESENTATION DU SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE

www.opera-national-lorraine.fr est le service de billetterie en ligne de l'Opéra national de Lorraine, ayant son siège social au n°1 rue Sainte Catherine à Nancy.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de l'Opéra national de Lorraine permet d'acheter des places de spectacles (opéras et concerts de toute la saison) ainsi que des abonnements.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail :

opera@opera-national-lorraine.fr

ARTICLE 1- TARIFS

Le prix des places et abonnements est TTC, sans frais supplémentaires.

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et affichés aux guichets de l'Opéra national de Lorraine.

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 commandes.

Ils sont validés uniquement après confirmation de notre part du règlement demandé.

Les billets sont nominatifs et ne pourront être revendus à un prix supérieur (loi du 27 juin 1919).

Le nombre de places par transaction ne peut être supérieur à six par commande.

1.1-Tarifs réduits

Pour les tarifs réduits, la présentation d'un justificatif récent est obligatoire. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

ARTICLE 2 - LOCALISATION DES PLACES

En fonction des configurations, il peut vous être proposé les places suivantes :

2.1- Des places numérotées

Pour les représentations pour lesquelles il existe un placement numéroté, votre numéro de siège vous sera indiqué lors de la commande.

Pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, le client 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.

2.2- Des places libres

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

ARTICLE 3- PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES

3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé

La commande de billets n'engage l'Opéra national de Lorraine qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Le paiement est exclusivement accepté en ligne.

Le paiement s'effectue par carte bancaire à distance sécurisé VADS-3DSecure, en euros, par transaction sécurisée utilisant le protocole SSL (vérifiez qu'un cadenas apparaît dans la barre d'état de votre navigateur).

Les cartes permettant de régler l'achat en ligne sont uniquement les cartes des réseaux : Carte bleue / Visa / Eurocard /Mastercard.

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. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système sécurisé et confidentiel "SP PLUS V2" de la Caisse d'Epargne. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de l'Opéra national de Lorraine.

Une fois que SP PLUS V2 de la Caisse d'Epargne confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré.

En cas de problème avec le paiement :

Vérifiez la validité de votre carte.

Contrôlez que vous ne dépassez pas le plafond autorisé de votre carte.

Prenez contact auprès de votre banque.

3.2 Données personnelles

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations vous concernant qui peut s'exercer par courrier à l'Opéra national de Lorraine, 1 rue sainte Catherine, 54000 Nancy, en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse.

ARTICLE 4 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Votre commande de billets de spectacles ou d'abonnement n'est définitivement confirmée qu'après avoir cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE » et n'engage l'Opéra national de Lorraine qu'à réception du courriel confirmant que la commande de spectacles a bien été validée. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique.

ARTICLE 5 - VALIDATION

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. L'acceptation des conditions générales de vente, en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales de Vente" vous permet de valider votre commande.

ARTICLE 6 – MODE D'OBTENTION DES BILLETS

Les billets émis sont uniques.

D'une manière générale, les modes d'obtention des billets qui vous sont proposés en ligne sont liés au délai existant entre la date de la réservation et la date de la manifestation ainsi qu'à la nature du tarif choisi et aux conditions pour en bénéficier. Les modes d'obtention sont les suivants :

Dès paiement et validation de votre commande, vous devez conserver votre numéro de transaction et imprimer l'email de confirmation qui vous sera adressé sur votre boîte mail.

Votre numéro de transaction doit rester confidentiel.

Tout acte de fraude sera répréhensible.

Retrait aux guichets

Pour retirer vos places :

Vous pourrez retirer vos billets grâce à notre email de confirmation ou votre numéro de transaction 1 heure avant le début du spectacle au guichet prévu à cet effet :

A l'Opéra national de Lorraine - entrée principale - place Stanislas à Nancy (pour les spectacles se déroulant à l'opéra) ;

ou

A la salle Poirel - 3 rue Victor Poirel à Nancy - (pour les concerts se déroulant à la salle Poirel).

Les billets ne font pas l'objet d'un envoi.

Aucun remboursement ou échange ne sera effectué en cas d'impossibilité d'assister à la représentation.

Droit de rétractation:

Aucun droit de rétractation n'est prévu pour l'achat de billets en ligne.

Pour les tarifs réduits (étudiants, moins de 26 ans, demandeurs d'emploi et bénéficiaires de minima sociaux), merci de vous munir de vos justificatifs.

A défaut de justificatifs de tarifs réduits ou de présentation de la carte d'adhérent nominative, le tarif normal sera appliqué. Un complément tarifaire sera donc demandé. La revente à un tarif supérieur à celui indiqué sur le billet est interdite (loi du 27 juin 1919).

Les spectateurs sont invités à visiter le site Internet de la salle pour connaître les horaires d'ouverture de la billetterie www.opera-national-lorraine.fr

ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE

La date, le lieu et l'heure du spectacle sont indiqués sur le billet.

Les spectacles commencent à l'heure, l'ouverture des portes de la salle s'effectue 30 minutes avant le spectacle.

Les spectateurs retardataires ne peuvent être placés que lors d'une interruption du spectacle ou en fonction de l'accessibilité dans la salle. Pour accéder à la salle, les retardataires doivent suivre les indications des hôtes et hôtesse, et les places numérotées ne sont plus garanties.

Attention, en raison de contraintes artistiques inhérentes à certains spectacles, il peut être impossible de faire entrer les retardataires. Ceux-ci pourront cependant suivre le spectacle devant un écran retransmettant le spectacle en simultanée.

La durée précise du spectacle pour les créations est variable et connue seulement quelques jours avant le spectacle.

ARTICLE 8 – ANNULATION

Aucune annulation n'est possible après le paiement des places par le client. 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 (espèces, chèque, carte de crédit, mandat), 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.

L'Opéra national de Lorraine se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, l'Opéra national de Lorraine 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, maladie d'un interprète, etc. Dans une telle hypothèse, l'Opéra national de Lorraine proposerait une autre date de représentation 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.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le client.

ARTICLE 10 - SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question, notre service e-billetterie est à votre disposition :

1. Téléphone : 03.83.85.30.60 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h.
2. Courrier : Opéra national de Lorraine – 1 rue sainte Catherine – 54000 Nancy
3. Courriel : opera@opera-national-lorraine.fr

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Toute contestation concernant la démarche d'achat en ligne, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au plus tard le soir de la représentation à l'adresse suivante :

Opéra national de Lorraine, 1 rue sainte Catherine, 54000 Nancy

Toutes autres contestations doivent être formulées le soir de la représentation directement auprès de la salle proposant le spectacle.

L'Opéra national de Lorraine 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 aux lieux de spectacles.

Les billets ne donnent aucun droit à un enregistrement du spectacle. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographiquement est strictement interdit. L'Opéra national de Lorraine, place Stanislas à Nancy se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.