

## 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-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, 4-5 Place de la Comédie, 57000 Metz.

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 ou de billet ou de produit sur le site Internet de l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz est invitée à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, ainsi que les conditions applicables lors de l'achat de billets 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-Théâtre de l'Eurométropole de Metz 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

[opera.eurometropolemetz.eu](http://opera.eurometropolemetz.eu) est le service de billetterie en ligne de l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, ayant son siège social, 4-5 Place de la Comédie, 57000 Metz.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, permet d'acheter des places pour l'ensemble des spectacles dont la location est ouverte, dans la limite des places disponibles.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail : [billetthea@eurometropolemetz.eu](mailto:billetthea@eurometropolemetz.eu)

#### ARTICLE 1- TARIFS

Le prix des places est TTC.

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et affichés aux guichets de l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz.

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 place par transaction ne peut être supérieur à 6 (6 places par tarif choisi).

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.

**En Billetterie :** 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.

**En Abonnement :** Pour les représentations pour lesquelles le placement est numéroté, le client se verra attribué un emplacement automatique proposé par le site de vente en ligne. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Après le lever du rideau, les places numérotées ne sont plus garanties et les spectateurs retardataires ne peuvent être placés que lors d'un entracte, en fonction de l'accessibilité.

Le retard du spectateur ne peut donner lieu à aucun remboursement ou aucune compensation de quelque nature que ce soit.

### **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-Théâtre de l'Eurométropole de Metz qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Le paiement est exclusivement accepté en ligne.

Les places achetées sur le site Internet de l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé Systempay (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 Systempay.

Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz

Une fois que Systempay confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré.

En cas de problème avec le paiement : vérifiez la validité ainsi que le plafond autorisé de votre carte.

Quelques banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, merci de contacter votre banque pour plus de renseignements.

### **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-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, 4-5 Place de la Comédie, 57000 Metz, 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 n'est définitivement confirmée qu'après que vous ayez cliqué sur le bouton « PAYER MA COMMANDE » et n'engage l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz 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**

Le(s) billet(s) et la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés par l'acheteur au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Les billets émis sont uniques.

Cependant des duplicatas pourront être imprimés 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, où 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 est habilité à occuper le siège. Dans ce cas les duplicatas seront à retirer à l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, le soir même sur le lieu de la représentation.

Les billets achetés en ligne peuvent être téléchargés au format PDF (e-billet).

Pour accéder à la salle, merci de vous munir soit du e-billet imprimé au format A4, soit de le présenter sur votre smartphone au contrôle avec scanner.

Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible sera refusé et considéré comme non valable.

Chaque billet électronique est muni d'un code-barre unique, permettant l'accès d'une seule personne au spectacle inscrit sur le billet. Il est scanné à l'entrée de la salle et seule la première personne à présenter le billet sera admise. Toutes les autres copies du même billet seront refusées. Conservez précieusement ce billet, aucune contestation ne pourra être formulée sur une reproduction illégale même faite à votre insu.

Ce billet électronique n'est ni échangeable, ni remboursable. Il est personnel et incessible.

Les bénéficiaires de tarifs réduits devront pouvoir présenter leur justificatif au contrôle sur demande.

A défaut de justificatifs de tarifs réduits, le tarif normal sera appliqué. Un complément tarifaire sera donc demandé.

#### **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 en général 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.

La durée 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, virement...), 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-Théâtre de l'Eurométropole de Metz se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz 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-Théâtre de l'Eurométropole de Metz proposerait une autre date de représentation ou à défaut le remboursement du billet.

A l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel des places ont été acquises, l'acquéreur du billet accepte que l'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz utilise les coordonnées qui ont été saisies lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre. L'acquéreur du billet est invité à vérifier sur le site internet [opera.eurometropolemetz.eu](http://opera.eurometropolemetz.eu) au moins 24 heures avant le spectacle que celui-ci est bien maintenu sans modifications.

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 221-18 à 28 du Code de la Consommation, les billets de spectacles et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le client.

#### **ARTICLE 10 – CONDITIONS PARTICULIERES EN CAS DE PANDEMIE**

Suite à la crise sanitaire de la Covid-19 connue depuis 2020, un dispositif particulier pourra être déployé afin de garantir la distanciation entre les personnes en salle. L'accès au bâtiment et à la salle pourra être limité et règlementé.

L'Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz mettra tout en œuvre pour assurer la protection et la santé de ses spectateurs et ne pourra être tenu responsable en cas de transmission du virus.

En cas d'annulation d'un évènement, les conditions d'annulation citées dans l'article 8 s'appliqueront.

#### **ARTICLE 11 - SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE**

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

1. Téléphone : +33 3 57 88 36 66 du Lundi au Vendredi de 13h à 18h
2. Courrier : Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, 4-5 Place de la Comédie, 57000 Metz
3. Mail: Contactez-nous par courriel [billetthea@eurometropolemetz.eu](mailto:billetthea@eurometropolemetz.eu)

#### **ARTICLE 12 - 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-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, 4-5 Place de la Comédie, 57000 Metz**

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

Opéra-Théâtre de Metz Métropole décline toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui serait susceptible 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. : Opéra-Théâtre de l'Eurométropole de Metz, 4-5 Place de la Comédie, 57000 Metz se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.**