

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
ACHAT DE BILLETS EN LIGNE
ORCHESTRE PHILHARMONIQUE DE STRASBOURG

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'Orchestre philharmonique de Strasbourg.

Elles sont susceptibles de modifications sans préavis.

Toute personne effectuant un achat ou de billet ou de produit sur le site Internet de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg est invitée à lire attentivement les conditions générales de vente (CGV) qui visent à définir les relations contractuelles entre cette dernière et l'Orchestre philharmonique de Strasbourg, 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.

Le présent contrat de vente est soumis à la loi française.

En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

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'Orchestre philharmonique de Strasbourg 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

<http://billets-ops.strasbourg.eu/> est le service de billetterie en ligne de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg, service de la Ville de Strasbourg, 1 parc de l'Etoile, 67076 Strasbourg Cedex.

Ce service d'achat de billetterie en ligne de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg, permet d'acheter certaines places de spectacles uniquement. Tout achat de places est ferme et définitif.

Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail : OPS.Billetterie@strasbourg.eu

L'Orchestre philharmonique de Strasbourg se réserve le droit de ne pas proposer certaines représentations et catégories de places à la vente sur son site Internet. Le nombre de places en vente est susceptible d'être augmenté ou diminué selon les disponibilités.

Une description très succincte des étapes de la commande est présentée ci-dessous :

- 1) Choix du spectacle et de la séance : l'acheteur pourra accéder à la liste des spectacles disponibles du site internet dans un espace dédié (voir préambule)
- 2) Sélection du tarif applicable (voir détails de l'article 1)
- 3) Choix de la place (voir détails de l'article 2) et des modalités de retraits (voir détails de l'article 6)
- 4) S'identifier (voir les détails de l'article 3.2)
- 5) Validation du panier, des conditions générales de vente et acceptation qu'effectuer une commande nécessite un paiement (voir les détails de l'article 4 et 5)
- 6) Payer (voir les détails de l'article 3)
- 7) Vérifier la bonne réception du mail de confirmation d'achat et de l'exactitude et de la cohérence des informations y figurant (voir les détails de l'article 4 et 5)
- 8) Imprimer son billet à domicile, le retirer à la billetterie, le réceptionner dans sa boîte aux lettres en fonction du mode de retrait retenu, et s'assurer de l'exactitude et de la cohérence des informations y figurant (voir détails de l'article 6)

ARTICLE 1- TARIFS

Le prix des places est TTC.

Seuls certains tarifs sont applicables sur le site de vente en ligne.

Il s'agit :

- tarif plein
- tarifs réduits : Carte Culture, Carte Atout Voir, RSA/Demandeur d'emploi, tarif « jeunes »

Ils correspondent aux montants tarifaires indiqués dans les programmes et affichés aux guichets de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg.

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 (loi du 27 juin 1919).

Le nombre de place par transaction ne peut être supérieur à 8 places.

1.1-Tarifs réduits

Pour les tarifs réduits, la présentation d'un justificatif récent est obligatoire et doit être obligatoirement présenté lors du retrait des billets en caisse. 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. 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. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

ARTICLE 3- PAIEMENT SECURISE ET DONNEES PERSONNELLES

3.1 Mode de paiement/ paiement sécurisé

La commande de billets n'engage l'Orchestre philharmonique de Strasbourg qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Les billets de spectacle demeurent la propriété de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg jusqu'à l'enregistrement complet et définitif du paiement.

Une confirmation d'achat sera envoyée au client par courriel.

La durée de vie du panier est affichée à 20 minutes.

Le paiement est exclusivement accepté en ligne.

Les places achetées sur le site Internet de l'Orchestre Philharmonique de Strasbourg sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé *Paybox* (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 PAYBOX (prestataire de paiement). 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'Orchestre philharmonique de Strasbourg, ni de l'hébergeur RODRIGUE, ni la Ville de Strasbourg.

Une fois que PAYBOX 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'Orchestre philharmonique de Strasbourg, 1 Parc de l'Etoile 67076 Strasbourg Cedex, 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.

La déclaration du fichier client de l'Orchestre Philharmonique de Strasbourg est faite auprès de la CNIL sous le N°1879504

ARTICLE 4 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Votre commande de billets de spectacles n'est définitivement confirmée 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 et je comprends qu'effectuer cette commande nécessite un paiement (voir les conditions)" 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. La reproduction de billets est interdite.

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 :

6.1. Billet Imprimable à Domicile

Conditions spécifiques au Billet Imprimable à Domicile :

Le billet imprimable à domicile vous permet d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet.

Pour être valide, votre billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

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 concernée à l'aide de lecteurs de code

barre. 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, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre billet en lieu sûr. N'acceptez jamais un billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

L'organisateur 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 de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

L'Orchestre philharmonique de Strasbourg décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

6.2. Retrait aux guichets

Tous les billets peuvent être retirés au guichet, si ce mode de retrait a été choisi. Retirés, sur présentation de l'e-mail de confirmation aux guichets de la caisse de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg au minimum 48h après la transaction. Ils peuvent être également délivrés en caisse, sur présentation de l'e-mail de confirmation, dans l'heure qui précède le lever de rideau.

Le nombre de billets doit être vérifié par le client au moment où ils sont délivrés par notre personnel. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

L'obtention des billets à tarifs réduits ne pourra se faire que par le biais d'un retrait au guichet sur présentation d'un justificatif. Le mode de retrait vous sera donc indiqué au moment de l'achat en ligne des billets.

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 de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg.

6.3 Expédition des billets par courrier

L'expédition des billets par courrier postal n'est possible que si le délai entre le paiement de la commande et la date du premier spectacle est supérieur à une semaine ouvrable.

L'envoi des billets se fait par pli simple.

La responsabilité de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découlent des présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil.

La responsabilité de l'Orchestre philharmonique de Strasbourg ne pourra pas davantage être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découle du fait d'un tiers, notamment en cas de perturbations ou retard des services postaux, moyens de transport et/ou communication.

Les frais d'envoi à domicile sont d'1 euro et s'ajouteront au prix du billet.

ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE

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

Les spectacles commencent à l'heure, l'ouverture des portes de la salle s'effectue en général entre 15 à 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, 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'Orchestre philharmonique de Strasbourg se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, l'Orchestre philharmonique de Strasbourg 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. Dans une telle hypothèse l'Orchestre philharmonique de Strasbourg proposerait une autre date de représentation et/ou 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 aux heures d'ouverture de la billetterie : 03 68 98 68 15 de 12 H 00 à 18 H 00 (prix d'un appel local),
2. Courrier : Orchestre Philharmonique de Strasbourg 1 Parc de l'Etoile 67076 STRASBOURG Cedex,
3. Formulaire mail: Contactez-nous par courriel : orchestreprilharmonique@strasbourg.eu

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 :

L'Orchestre philharmonique de Strasbourg 1 Parc de l'Etoile 67076 STRASBOURG

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

L'Orchestre philharmonique de Strasbourg 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'Orchestre philharmonique de Strasbourg se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.

Informations pratiques

Le bénéficiaire du billet doit se conformer aux règlements et us de la salle, quel que soit le spectacle :

- L'usage des téléphones est interdit dans les salles de spectacles.

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

1. Téléphone aux heures d'ouverture de la billetterie : 03 68 98 68 15 de 12 H 00 à 18 H 00 (prix d'un appel local),
2. Courrier : Orchestre Philharmonique de Strasbourg 1 Parc de l'Etoile 67076 STRASBOURG Cedex,
3. Formulaire mail: Contactez-nous par courriel : OPS.Billetterie@strasbourg.eu