

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 20.21

Les présentes conditions générales s’appliquent à la vente à l’unité des billets de spectacles de la saison 2020/2021, des adhésions, des bons cadeaux, des produits et prestations achetés auprès de l’Opéra de Lille. L’Opéra de Lille se réserve le droit d’apporter toute modification aux dites conditions générales de vente.

Pour les groupes, des conditions générales de vente spécifiques sont à disposition auprès du service Groupes ; les commandes de billets de spectacles (à partir de 10 places par représentation) doivent être adressées à groupes@opera-lille.fr.

## 1. Modalités de commande des billets à l’unité et des adhésions

### Les billets à l’unité

En dehors des conditions particulières relatives aux adhésions, l’achat de billets de spectacles peut s’effectuer à partir de la date d’ouverture de vente de chaque spectacle, indiquée dans le calendrier des ouvertures. La vente peut être limitée, à la discrétion de l’Opéra de Lille, en termes de nombre de places par spectacle ou par représentation, par personne et/ou par catégorie. Les dates d’ouverture des ventes peuvent être modifiées par l’Opéra de Lille sans préavis. L’Opéra de Lille ne garantit pas la disponibilité de tous les spectacles ou de toutes les dates ou catégories sur l’ensemble des filières de vente. Les commandes sont traitées par l’Opéra de Lille dans la limite des places disponibles.

Les réservations s’effectuent :

- par Internet sur le site opera-lille.fr. Si le client ne reçoit pas la confirmation ou l’infirmation de sa commande par courriel dans un délai d’un jour, il devra s’adresser à l’Opéra de Lille par courriel : billetterie@opera-lille.fr.
- par téléphone au + 33 3 62 21 21 21, du mardi au vendredi de 13h30 à 18h et le samedi de 12h30 à 18h (sauf jours fériés) auprès des agents de billetterie. Volontairement pas les mercredi, jeudi et vendredi ?
- aux guichets de l’Opéra de Lille du mardi au vendredi de 13h30 à 18h et le samedi de 12h30 à 18h (accès Rue Léon Trulin) et une heure avant le début des représentations les dimanches et jours fériés.Volontairement pas les mercredi, jeudi et vendredi ?

### Carte VirtuOse

La Carte VirtuOse donne accès à un tarif réduit de 15% minimum pour l’achat d’une place (ou deux places dans le cas unique de la Carte VirtuOse Duo) par séance en catégorie 1, 2 et 3 sur les programmations en Grande Salle de l’Opéra de Lille, pour la saison en cours à partir de la date d’achat. La réduction est calculée en fonction du nombre de spectacle vus lors de la saison précédente : 15% de 0 à 4 spectacles, 20% de 5 à 9 spectacles, 25% pour plus de 10 spectacles. La carte est nominative et strictement personnelle.

La réservation de la place est possible aux guichets, par téléphone au +33 3 62 21 21 21, et en ligne sur opera-lille.fr, dans la limite des places disponibles dans le contingent de place alloué au tarif Carte VirtuOse.

A l’entrée en salle, le détenteur d’un billet au tarif Carte VirtuOse doit être muni d’un justificatif d’identité et de sa Carte VirtuOse. En cas d’utilisation inadaptée de la Carte VirtuOse - notamment la cession du billet à un tiers - le détenteur de la carte perdra les droits associés à sa Carte VirtuOse sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement. La Carte VirtuOse ouvre droit aux échanges et duplicatas gratuits sur la saison. L’échange est possible dans la limite des places disponibles et pour un billet à prix égal ou supérieur au billet initialement acheté.

### Carte VirtuOse Jeune

La Carte VirtuOse Jeune est réservée aux spectateurs de moins de 28 ans au moment de l’achat. La Carte VirtuOse Jeune donne accès à un tarif réduit de 50% pour l’achat d’une place par séance en catégorie 1, 2 et 3 sur les programmations en Grande Salle de l’Opéra de Lille, pour la saison en cours à partir de la date d’achat. La carte est nominative et strictement personnelle.

La réservation de la place est possible aux guichets, par téléphone au +33 3 62 21 21 21, et en ligne sur opera-lille.fr, dans la limite des places disponibles dans le contingent de place alloué au tarif Carte VirtuOse Jeune.

A l’entrée en salle, le détenteur d’un billet au tarif VirtuOse Jeune doit être muni d’un justificatif d’identité et de sa Carte VirtuOse Jeune. En cas d’utilisation inadaptée de la Carte VirtuOse Jeune - notamment la cession du billet à un tiers - le détenteur de la carte perdra les droits associés à sa La Carte VirtuOse Jeune sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement. La Carte VirtuOse Jeune ouvre droit aux échanges et duplicatas gratuits sur la saison. L’échange est possible dans la limite des places disponibles et pour un billet à prix égal ou supérieur au billet initialement acheté.

### Carte VirtuOse 28-35

La Carte VirtuOse 28-35 est réservée aux spectateurs dont l’âge est compris entre 28 et 35 ans au moment de l’achat. La Carte VirtuOse 28-35 donne accès à un tarif réduit de 25% pour l’achat d’une place par séance en catégorie 1, 2 et 3 sur les programmations en Grande Salle de l’Opéra de Lille, pour la saison en cours à partir de la date d’achat. La carte est nominative et strictement personnelle.

La réservation de la place est possible aux guichets, par téléphone au +33 3 62 21 21 21, et en ligne sur opera-lille.fr, dans la limite des places disponibles dans le contingent de place alloué au tarif Carte VirtuOse 28-35.

A l’entrée en salle, le détenteur d’un billet au tarif VirtuOse 28-35 doit être muni d’un justificatif d’identité et de sa Carte VirtuOse 28-35. En cas d’utilisation inadaptée de la Carte VirtuOse 28-35 - notamment la cession du billet à un tiers - le détenteur de la carte perdra les droits associés à sa La Carte VirtuOse 28-35 sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement. La Carte VirtuOse 28-35 ouvre droit aux échanges et duplicatas gratuits sur la saison. L’échange est possible dans la limite des places disponibles et pour un billet à prix égal ou supérieur au billet initialement acheté.

### Carte VirtuOse Famille

La Carte VirtuOse Famille donne accès aux tarifs « réduit Famille adulte » et « réduit Famille -18ans » pour l’achat de deux places minimum (une place adulte et une place enfant) et dans la limite de 2 places adultes et 3 places enfants par séance en catégorie 1, 2 et 3 sur les programmations en Grande Salle de l’Opéra de Lille, pour la saison en cours à partir de la date d’achat. La carte est nominative et strictement personnelle. Il est rappelé que, pour des raisons de sécurité, la Grande Salle est accessible aux enfants de plus de 5 ans.

La réservation de la place est possible aux guichets, par téléphone au +33 3 62 21 21 21, et en ligne sur opera-lille.fr, dans la limite des places disponibles dans le contingent de place alloué au tarif Carte VirtuOse Famille.

A l’entrée en salle, le détenteur d’un billet au tarif VirtuOse Famille doit être muni d’un justificatif d’identité et de sa Carte VirtuOse Famille. En cas d’utilisation inadaptée de la Carte VirtuOse Famille - notamment la cession du billet à un tiers - le détenteur de la carte perdra les droits associés à sa Carte VirtuOse Famille sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement. La Carte VirtuOse Famille ouvre droit aux échanges et duplicatas gratuits sur la saison. L’échange est possible dans la limite des places disponibles et pour un billet à prix égal ou supérieur au billet initialement acheté.

### Pass Festival

Le Pass Festival donne accès à un tarif exonéré valable pour une place par séance en catégorie 1, 2 et 3 sur les programmations données dans le cadre du festival « L’Inattendu Festival » se tenant à l’Opéra de Lille du 3 au 17 octobre 2020. Le Pass Festival est nominatif et strictement personnel.

Pour chaque événement, la réservation obligatoire d’une place sera possible le jour même uniquement aux guichets, uniquement le jour même ? par téléphone au +33 3 62 21 21 21, et en ligne sur opera-lille.fr, dans la limite des places disponibles dans le contingent de place alloué au tarif Pass Festival.

A l’entrée en salle, le détenteur d’un billet au tarif Pass Festival doit être muni d’un justificatif d’identité et de son Pass Festival. En cas d’utilisation inadaptée du Pass Festival- notamment la cession du billet à un tiers - le détenteur du pass perdra les droits associés à son Pass Festival sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement. Le Pass Festival ouvre droit aux échanges et duplicatas gratuits uniquement sur les spectacles se tenant dans le cadre du festival « L’Inattendu Festival ». L’échange est possible dans la limite des places disponibles et pour un billet à prix égal ou supérieur au billet initialement acheté.

### Cartes Cadeaux

La Carte Cadeau de l’Opéra de Lille, d’un montant de 10 €, 20 €, 50 € ou au choix à partir de 10 €, est valable un an à compter de la date d’achat. La carte cadeau est un moyen de paiement disponible sous forme physique (envoi recomande : 6 € ou retrait au guichet) ou électronique (option Impression à domicile).

La Carte Cadeau est utilisable aux guichets, par téléphone, et sur la billetterie en ligne de l’Opéra de Lille. Le crédit disponible sur la carte cadeau peut être utilisé en une ou plusieurs fois, dans la limite du montant crédité. Dans le cas d’une utilisation fractionnée, un avoir équivalent au solde restant disponible est généré au profit de l’utilisateur de la Carte Cadeau initiale. Le solde d’avoir est consultable et utilisable aux guichets, par téléphone, mais aussi sur internet, sur l’espace personnel du bénéficiaire de la Carte Cadeau sur [billetterie.opera-lille.fr](http://billetterie.opera-lille.fr). La date de fin de validité de l’avoir est similaire à celle de la Carte Cadeau initiale.

Un paiement par Carte Cadeau, ou par solde d’avoir, peut être complété par un autre mode de paiement. La Carte Cadeau ne peut donner lieu à aucun remboursement, même partiel. Elle ne sera ni échangée ni remboursée, notamment en cas de perte, vol ou détérioration.

Une Carte Cadeau ou un avoir dont la date de fin de validité est échue ne pourra donner lieu à aucun remboursement, échange ou prolongation de validité.

### 2. Prix et paiement

Conformément à l’article L 121-17 et L 121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétraction ne peut pas s’effectuer sur l’achat de billets de spectacles en ligne ainsi que sur l’achat du bon de retrait de programme. Les prix des billets de spectacles sont indiqués en Euro Toutes Taxes Comprises incluant les frais de location hors participation aux frais de traitement et d’expédition. L’Opéra de Lille se réserve le droit de modifier les catégories de places et les prix des spectacles à tout moment. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des commandes ayant été préalablement payées. Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales de vente sera refusé par l’Opéra de Lille.

### Règlement des billets à l’unité

L’achat aux guichets de l’Opéra de Lille d’un ou plusieurs billets de spectacle donne lieu à un paiement en une seule fois par carte bancaire (Eurocard/MasterCard, Visa, Carte Bleue), par chèque bancaire ou postal libellé à l’ordre de l’Opéra de Lille, avec présentation d’une pièce d’identité, en espèces, Chèques-Vacances, ou au moyen du des bon(s) cadeaux dans les conditions spécifiques fixées. Les chèques étrangers en euros doivent être compensables en France. Pour les achats de billets par Internet, seul un règlement par carte bancaire (Eurocard/MasterCard, Visa) ou avec un bon cadeau est accepté. Un supplément de 2€ est appliqué pour frais de gestion par dossier pour tout achat par téléphone.

#### Modification et annulation

L’Opéra de Lille se réserve le droit de modifier les spectacles et notamment de proposer une version de concert dès lors que toutes les conditions ne sont pas réunies pour présenter le spectacle tel qu’il était prévu. L’Opéra de Lille se réserve le droit de modifier notamment la distribution des rôles. En cas d’annulation d’un spectacle du fait de l’Opéra de Lille, sauf cas de force majeure auxquels sont expressément assimilés les cas de réquisition de l’Opéra par toute autorité publique pour quelque motif que ce soit, grève nationale, état d’urgence et dispositions liées à une crise sanitaire, la valeur du prix facial (hors frais) du billet payé par le client à l’Opéra de Lille sera remboursée dans un délai maximum de six mois après la date de la représentation concernée par l’Opéra de Lille sur demande de l’intéressé, à condition que cette demande soit effectuée au plus tard trois mois à compter de la date du spectacle, avec présentation du billet non invalidé et communication des coordonnées bancaires (Relevé d’Identité Bancaire), à l’exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque. Si le spectacle doit être interrompu au-delà de la moitié de sa durée, le billet ne sera pas remboursé.

### 3. Obtention des billets

L’obtention de billets à tarif préférentiel est subordonnée à la présentation du justificatif associé.

### Les billets à l’unité

Les billets sont selon le format choisi :

- imprimables par le client via son espace personnel dès la validation du paiement de sa commande, par Internet ou sur demande lors de l’achat par téléphone ;
- téléchargeables sur téléphone mobile;
- délivrés aux guichets de l’Opéra de Lille lorsqu’ils sont achetés aux guichets ;
- délivrés le jour du spectacle au guichet contrôle, situé dans le hall d’accueil;
- expédiés par voie postale, au choix du client, lorsqu’ils sont commandés par téléphone ou Internet sous format cartonné. L’envoi des billets par courrier simple (uniquement en France et France d’Outre-Mer) donne lieu à la facturation d’une somme forfaitaire de 2 € par commande au titre des frais de gestion. L’envoi en Courrier Recommandé AR (uniquement en France et France d’Outre-Mer) sera facturé 6 € par commande et 11 € par commande en Courrier Recommandé AR International par commande.

À la réception de vos billets, veillez à vérifier qu’ils soient bien conformes à votre commande.

### Acheminement des billets

Tout billet n’ayant pu être acheminé du fait d’un changement d’adresse non signalé ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes qui ont été versées. En cas de non réception du ou des billets trois jours ouvrés avant la date de la représentation, le client devra s’adresser à l’Opéra de Lille en téléphonant au + 33 3 62 21 21 21 du lundi au mardi de 13h30 à 18h et le samedi de 12h30 à 18h (sauf jours fériés). L’Opéra de Lille ne saurait être tenu pour responsable de la perte, du vol ou du retard dans l’acheminement des billets.

Duplicata : aucun duplicata de billet cartonné ne sera délivré, sauf accord spécifique de l’Opéra de Lille et restreint aux ventes placées, identifiées nominativement. Dans ce cas, les duplicata seront à retirer à l’Opéra de Lille le soir même sur le lieu de la représentation.

### 4. Conditions d’utilisation des billets

Le premier billet présenté lors du contrôle d’accès en salle invalide celui ou ceux qui pourraient être présentés ultérieurement. Conformément à la loi du 27 juin 1919, les billets ne peuvent être ni repris, ni remboursés (notamment en cas de perte ou de vol), ni échangés, ni revendus à un prix supérieur à celui de leur valeur faciale. À l’exception des porteurs de Carte VirtuOse, tout report de date entraîne des frais à hauteur de 3 € par billet. Ce service est disponible jusqu’à 48h avant le spectacle, dans la limite des places disponibles. En cas de tarif supérieur des nouvelles places, l’écart de tarif entre les nouvelles places choisies et les places initiales sera à la charge du demandeur. Tout détenteur d’un billet acquis dans le cadre des offres de l’Opéra de Lille s’interdit, sous peine d’éventuelles poursuites judiciaires, de l’utiliser à des fins promotionnelles ou commerciales quelles qu’elles soient. En particulier, sauf accord spécifique de l’Opéra de Lille, toute vente de billets est rigoureusement interdite sous peine de sanctions prévues au code pénal (loi du 27 juin 1919). À ce titre, l’Opéra de Lille se réserve le droit de refuser l’accès à ses représentations à tout détenteur d’un billet acquis auprès d’un organisme autre que l’Opéra de Lille ou tout tiers dûment mandaté par lui. Les tickets achetés en-dehors des circuits de vente autorisés peuvent être faux ; de tels achats sont faits sous votre entière responsabilité. Il est interdit de photocopier ou de reproduire ce billet, de quelque façon que ce soit. Les billets à tarifs préférentiels (adhésions et places réservées aux jeunes ou publics spécifiques) sont nominatifs. L’entrée en salle pourra être refusée à défaut de présentation des justificatifs correspondants. Pour les billets électroniques, une bonne qualité d’impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. En cas d’incident ou de mauvaise qualité d’impression, vous devez imprimer à nouveau votre fichier. Pour vérifier la bonne qualité de l’impression, assurez-vous que les informations écrites sur le billet, ainsi que le code barre/QR code sont bien lisibles

### 5. Conditions d’admission dans les salles de spectacle de l’Opéra de Lille

Une tenue correcte est exigée. L’entrée en salle sera possible uniquement sur présentation d’un billet de spectacle valide, tel que vérifié au contrôle d’accès. Chaque billet n’ouvre droit qu’à une seule place. Un billet à tarif réduit n’est valable que pour le titulaire de la réduction, un justificatif devra être présenté au contrôle. Tout détenteur d’un billet s’interdit de vendre ou distribuer quelque produit ou article que ce soit dans l’enceinte de l’Opéra. Par mesure de sécurité, un filtrage a été mis en place avant l’entrée en salle. Il est demandé d’arriver une demi-heure avant le début du spectacle. Les bagages et sacs de voyage ne sont plus admis dans le bâtiment. Les portes des salles sont fermées dès le lever du rideau Les spectateurs retardataires ne peuvent être placés qu’aux entractes ou lors d’une interruption sur indication du personnel d’accueil. Il est interdit de photographier, de filmer ou d’enregistrer tout ou partie du spectacle. Il est interdit d’utiliser les téléphones portables et de perturber les représentations. Il est interdit de consommer de la nourriture et / ou des boissons dans la salle de spectacle. Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les espaces de l’Opéra. Les enfants âgés de moins de cinq ans ne pourront pas accéder aux salles, sauf spectacle à leur intention. Les tarifs tiennent compte de la visibilité sur la scène et les écrans de surtitrage ou de sous-titrage. Aucun dédommagement ne sera proposé à ce titre.

### 6. Réclamations

Toute réclamation devra être formulée par écrit et adressée à l’Opéra de Lille par lettre recommandée avec accusé de réception, à l’adresse suivante : Service billetterie / Opéra de Lille / 2, rue des Bons-Enfants BP133 / 59001 Lille Cedex. Pour tout délai, le cachet de la poste fera foi. Le spectateur bénéficiaire de conditions particulières d’accès aux spectacles de l’Opéra de Lille, en application d’accords entre l’Opéra de Lille et un partenaire (théâtre, musée, transporteur, etc.), ne peut en aucun cas se prévaloir à l’égard de l’Opéra de Lille des managements dudit partenaire à ses obligations. Pour toute billetterie de spectacle dont l’Opéra de Lille n’est pas le producteur, se reporter aux Conditions Générales de Vente du lieu de la manifestation ou du producteur. Conformément à l'article R 152-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement à un service de médiation dont le nom et les coordonnées figurent sur le site opera-lille.fr.

### 7. Sécurisation des paiements et données personnelles

#### Sécurisation des paiements

L’opéra de Lille a confié son système de paiement à Ingenico ePayments, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. Nous vous garantissons la totale confidentialité de vos informations bancaires, sécurisées par le protocole SSL, qui contrôle systématiquement la validité des droits d’accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d’en garantir la confidentialité.

### Données personnelles

Les données personnelles que vous communiquez permettent de mener à bien votre transaction. En outre, ces données, une fois enregistrées, vous permettent d’effectuer plus rapidement vos transactions futures suite à la création de votre compte. Elles permettent également à l’Opéra de Lille de vous expédier vos billets, et éventuellement de vous contacter, dans la mesure du possible, en cas d’annulation ou de modification de date, d’horaire ou de lieu d’un spectacle pour lequel vous avez réservé des places.

Conformément aux obligations du Règlement général de protection des données (RGPD) , vous pouvez exercer votre droit d’accès, de rectification, de suppression, d’opposition au traitement, de limitation du traitement et de la portabilité des données vous concernant en contactant : dpo@opera-lille.fr. Vous avez également la possibilité d’introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la Charte de protection des données personnelles 2018 de l’Opéra de Lille sur [opera-lille.fr/fr/mentions-legales/](http://opera-lille.fr/fr/mentions-legales/). Notre site internet [www.opera-lille.fr](http://www.opera-lille.fr) est enregistré auprès de la CNIL et dispose du n° d’enregistrement suivant : 744579 (consultable sur le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))

### 8. Conditions particulières en cas de pandémie

Suite à la crise sanitaire de Covid-19 connu en 2020, un dispositif particulier de réservation pourra être déployé afin de garantir la distanciation entre les personnes en salle : le placement sera effectué par les équipes de l’Opéra de Lille quelques jours avant la représentation afin de maintenir les distanciations nécessaires en salle, les billets seront délivrés aux spectateurs une fois le placement opéré. L’accès au bâtiment et aux salles pourra être limité et réglementé. L’Opéra de Lille 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 événement, les conditions d’annulation citées dans la rubrique « Modification et annulation » s’appliqueront.

(Conditions de vente au 03 juillet 2020)