

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente à l'unité des billets de spectacle de la saison 2023-24, 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 spectacle (à partir de 10 places par représentation) doivent être adressées à groupes@opera-lille.fr.

1. Modalités de commande des billets à l'unité, des pass et des abonnements

1.1 Les billets à l'unité

En dehors des conditions particulières relatives aux adhésions, l'achat de billets de spectacle 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 billetterie.opera-lille.fr. Si le client ne reçoit pas la confirmation ou l'infirmité 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 ;
- 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 et trente minutes avant le début des représentations les dimanches et jours fériés.

1.2 Les Pass

a) Pass individuel

Le Pass donne accès à un tarif réduit de 15 % pour l'achat d'une place par séance en catégories 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. Le Pass est nominatif et strictement personnel.

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

À l'entrée en salle, le détenteur d'un billet au tarif Pass doit être muni d'un justificatif d'identité.

En cas d'utilisation inadaptée du Pass – notamment la cession du billet à un tiers – le détenteur du Pass perdra les droits associés à son Pass sans pouvoir prétendre à un

quelconque remboursement.

Le Pass 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.

b) Pass Jeune

Le Pass Jeune est réservé aux spectateurs de moins de 29 ans au moment de l'achat. Le Pass Jeune donne accès à un tarif réduit de 50 % pour l'achat d'une place par séance en catégories 1 et 2 et des places à 8, 9 et 10 € en catégories 3 et 4 (en fonction du tarif, A, B ou C) sur les programmations en Grande salle de l'Opéra de Lille, pour la saison en cours à partir de la date d'achat. Le Pass est nominatif et strictement personnel.

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

À l'entrée en salle, le détenteur d'un billet au tarif Pass Jeune doit être muni d'un justificatif d'identité.

En cas d'utilisation inadaptée du Pass Jeune – notamment la cession du billet à un tiers – le détenteur du Pass perdra les droits associés à son Pass Jeune sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement. Le Pass 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.

c) Pass 29-35

Le Pass 29-35 est réservé aux spectateurs dont l'âge est compris entre 29 et 35 ans au moment de l'achat. Le Pass 29-35 donne accès à un tarif réduit de 25 % pour l'achat d'une place par séance en catégories 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. Le Pass est nominatif et strictement personnel.

La réservation du Pass et des places associées 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 places alloué au tarif Pass 29-35.

À l'entrée en salle, le détenteur d'un billet au tarif Pass 29-35 doit être muni d'un justificatif d'identité. En cas d'utilisation inadaptée du Pass 29-35 – notamment la cession du billet à un tiers – le détenteur du Pass perdra les droits associés à son Pass 29-35 sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement.

Le Pass 29-35 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.

d) Pass Mercredi

Le Pass Mercredi donne accès au tarif réduit (8 €) pour l'achat d'une place par séance en catégorie unique sur l'ensemble des Concerts du Mercredi, pour la saison en cours et à partir de la date d'achat. Dès le 5^e concert réservé, le détenteur du Pass Mercredi peut demander à bénéficier d'une place nominative offerte pour un autre

Concert du Mercredi de la saison en cours. Le Pass est nominatif et strictement personnel. La réservation du Pass est possible aux guichets, par téléphone au +33 3 62 21 21 21 et en ligne sur billetterie.opera-lille.fr, dans la limite des places disponibles dans le contingent de places alloué au tarif Pass Mercredi.

À l'entrée en salle, le détenteur d'un billet au tarif Pass Mercredi doit être muni d'un justificatif d'identité. En cas d'utilisation inadaptée du Pass Mercredi – notamment la cession du billet à un tiers – le détenteur du Pass perdra les droits associés à son Pass Mercredi sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement.

Le Pass Mercredi 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.

1.3 L'abonnement 2023-24

La constitution d'un abonnement est possible aux guichets, par téléphone au +33 3 62 21 21 21 et en ligne sur abonnements.opera-lille.fr, dans la limite des places disponibles dans le contingent de places alloué aux abonnements.

À l'entrée en salle, le détenteur d'un billet au tarif abonné doit être muni d'un justificatif d'identité. L'abonnement doit être constitué d'au moins 4 représentations choisies parmi l'ensemble de la programmation en Grande salle de la saison et hors des propositions hors-les-murs.

La réduction dont bénéficie l'abonné varie en fonction du nombre de spectacles choisi dans la formule :

- Entre 4 et 7 spectacles, accès à un tarif réduit de 20 % pour l'achat d'une place par séance en catégorie 1, 2 ou 3, pour la saison en cours. Les billets au tarif « Abonnement 4 à 7 spectacles » sont strictement personnels.

Dans la limite d'une place par séance et des places disponibles dans le contingent alloué aux abonnés, l'abonnement permet à son détenteur de bénéficier du tarif réduit sur les Concerts du Mercredi.

- Avec 8 spectacles ou plus, accès à un tarif réduit de 25 % pour l'achat d'une place par séance en catégorie 1, 2 ou 3, pour la saison en cours. Les billets au tarif « Abonnement 8 spectacles et + » sont strictement personnels.

Dans la limite d'une place par séance et des places disponibles dans le contingent alloué aux abonnés, l'abonnement permet à son détenteur de bénéficier d'une place offerte sur chaque Concert du Mercredi.

L'abonnement 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.

Pour chaque représentation, il est possible de réserver deux places supplémentaires au tarif plein ou au tarif -18 ans, sur présentation d'un justificatif.

Le règlement de l'abonnement peut être fractionné en trois échéances (date de l'achat, mois +1 et mois +2), sans minimum de montant, uniquement par carte bancaire (Eurocard/MasterCard, Visa, Carte Bleue) sur internet, par téléphone ou aux guichets.

1.4 Cartes Cadeau

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 sa date d'achat. La carte cadeau est un moyen de paiement disponible sous forme physique (envoi

par courrier recommandé avec accusé de réception : 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.

Le solde de la carte non utilisé 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.

Un paiement par Carte Cadeau 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 dont la date de fin de validité est échu ne pourra donner lieu à aucun remboursement, échange ou prolongation de validité.

2. Prix et paiement

Conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé sur l'achat de billets de spectacle ainsi que sur l'achat du bon de retrait de programme. Les prix des billets de spectacle sont indiqués en euros 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.

2.1 Règlement des billets à l'unité, des pass et des abonnements

L'achat aux guichets de l'Opéra de Lille d'un ou plusieurs billets de spectacle, pass et abonnements 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 bon(s) cadeau dans les conditions spécifiques fixées à l'article 1.4. 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.

2.2 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, pass et Cartes Cadeau

L'obtention de billets/pass à tarif préférentiel est subordonnée à la présentation du justificatif associé.

3.1 Les billets à l'unité, pass et Cartes Cadeau

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 ou les jours de spectacle ;
- 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 métropolitaine 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 avec accusé de réception (uniquement en France métropolitaine et France d'outre-mer) est facturé respectivement 6 € par commande et 11 € en courrier recommandé avec accusé de réception international par commande.

À la réception des billets, son détenteur est invité à vérifier qu'ils sont bien conformes à sa commande.

3.2 Acheminement des billets, pass, et Cartes Cadeau

Tout billet n'ayant pu être acheminé du fait d'un changement d'adresse non signalé ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes préalablement 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 vendredi 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.

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 duplicatas 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 Pass et des abonnés, tout report de date entraîne des frais à hauteur de 1 € 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 par rapport aux places initiales, 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 billets achetés en dehors des circuits de vente autorisés peuvent être faux ; de tels achats sont faits sous l'entière responsabilité de leur acquéreur. Il est interdit de photocopier ou de reproduire ce billet, de quelque façon que ce soit. Les billets à tarifs préférentiels (pass, abonnements 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, il est nécessaire d'imprimer de nouveau le fichier. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, le détenteur doit s'assurer 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

L'entrée en salle est 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 est 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 pas 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 les salles 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 peuvent 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 manquements 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 L612-1 du code de la consommation, le spectateur peut recourir gratuitement à un service de médiation.

7. Sécurisation des paiements et données personnelles

7.1 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. L'Opéra de Lille garantit la totale confidentialité des informations bancaires de ses clients, sécurisées par le protocole SSL, qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors du paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

7.2 Données personnelles

Les données personnelles communiquées permettent de mener à bien la transaction. En outre, ces données, une fois enregistrées, permettent à chaque client d'effectuer plus rapidement ses transactions futures suite à la création de son compte. Elles permettent également à l'Opéra de Lille de lui expédier ses billets, et éventuellement de le 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 des places ont été réservées.

Conformément aux obligations du règlement général de protection des données (RGPD), il est possible d'exercer son droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition au traitement, de limitation du traitement et de la portabilité des données concernant chacun en contactant dpo@opera-lille.fr. Il est également possible d'introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle.

Pour en savoir plus, merci de consulter la charte de protection des données personnelles de l'Opéra de Lille sur <https://www.opera-lille.fr/protection-donnees/>. Le site internet de l'Opéra de Lille 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)

8. Droit à l'image

Tout détenteur (majeur ou mineur) d'un billet est informé qu'il est susceptible d'être photographié et/ou filmé par les équipes de l'Opéra de Lille et/ou par tout tiers autorisé par l'Opéra de Lille (notamment et non limitativement par les opérateurs médias - équipes de télévisions, photographes, journalistes presse écrite et Internet, etc., les partenaires/fournisseurs de l'Opéra de Lille etc.). Par conséquent, le détenteur d'un billet autorise expressément et gracieusement la captation de son image par tout moyen et l'exploitation de son image sur tous supports (presse, affiche, prospectus, numérique, analogique, etc. sans limitation de quantité) et pour tous types de diffusion (télévision, cinéma, exposition, site Internet, réseaux sociaux, etc.), par l'Opéra de Lille et/ou par tout tiers autorisé par l'Opéra de Lille (notamment mais non limitativement par les opérateurs médias - équipes de télévisions, photographes, journalistes presse écrite et Internet, etc. les partenaires/fournisseurs de l'Opéra de Lille etc.), à toutes fins, y compris commerciales (notamment mais non limitativement la promotion de l'Opéra de Lille, de ses activités, de ses produits, de son bâtiment etc.), ainsi qu'à l'occasion des retransmissions et des diffusions télévisées et en streaming des opéras captés par l'Opéra de Lille. Cette autorisation est valable pour une exploitation dans le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur afférant aux supports mentionnés ci-avant. L'acheteur d'un (plusieurs) billet(s) garantit à l'Opéra de Lille avoir informé le(s) bénéficiaire(s) du (des) billet(s) des termes du présent Article 8, ainsi que les titulaires de l'autorité parentale du (des) bénéficiaire(s) mineur(s), et avoir recueilli leurs consentements préalable(s).

(Conditions de vente au 23 mai 2023)