

Conditions générales de vente

Article 1 - Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les réservations et ventes, en abonnement et à l'unité, des billets de spectacles et autres prestations de l'ensemble des saisons, achetés auprès de l'Opéra de Saint-Étienne, en ligne, par téléphone, par courrier ou au guichet.

L'Opéra de Saint-Étienne se réserve le droit d'apporter toute modification aux dites CGV, et ce sans préavis. La confirmation de réservation par le client et le règlement impliquent son adhésion sans réserve aux CGV.

Article 2 - Tarifs

Les tarifs sont exprimés en euros, TTC.

Les tarifs applicables sont ceux indiqués dans la brochure de saison et sur le site <https://opera.saint-etienne.fr/otse/> à la date de la commande.

Seul l'achat de places à l'unité : au plein tarif, tarif abonné Opéra, tarif abonné Comédie, tarif jeune moins de 26 ans, tarif solidarité, tarif personne handicapée ainsi que les formules d'abonnements Liberté : 3, 5, 8 et+, jeunes moins de 26 ans, accessibilité et Lyriques sont disponibles à la vente via le site de l'Opéra.

Pour bénéficier d'autres réductions applicables, vous devez contacter la billetterie au +33 (0)4 77 47 83 40 ou vous rendre à l'Opéra.

Aucune réduction n'est applicable une fois le paiement effectué.

Tout tarif ouvrant droit à une réduction fera l'objet d'une demande de justificatif (cf. article 3).

Article 3 - Achat et retrait des places

L'achat des billets et prestations s'effectue auprès de l'Opéra de Saint-Étienne exclusivement sur les canaux suivants :

• **Par internet sur :** <https://opera.saint-etienne.fr/otse/>

Uniquement pour l'achat d'abonnements et/ou de places de spectacles.

Toute commande sur internet donne lieu à l'envoi automatique d'une confirmation de commande. En l'absence de réception de cet e-mail, l'acheteur devra contacter la billetterie par téléphone au 04 77 47 83 40 ou par mail : opera.billetterie@saint-etienne.fr en précisant ses nom, prénom, adresse, e-mail, la date et le montant de sa commande. Conformément aux articles L121-17 et L121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas s'effectuer sur l'achat de billets de spectacles.

Le site opera.saint-etienne.fr fait l'objet d'un système de sécurisation pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le prestataire Paybox Services ; elle utilise le système sécurisé et chiffré SSL 128 bits. En aucun cas et à aucun moment les informations concernant les transactions bancaires ne transitent sur le réseau ou le serveur de la Ville de Saint-Étienne.

• **Par téléphone** au +33 (0)4 77 47 83 40 les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 12h à 19h et le mercredi de 11h à 19h, sauf jours fériés et fermetures exceptionnelles.

Le règlement s'effectue exclusivement par carte bancaire à distance. Néanmoins, s'il existait une impossibilité pour le client d'utiliser ce moyen de paiement, il lui serait proposé de procéder à un règlement par chèque ou espèces, alors un délai de 48h lui serait accordé pour procéder au règlement de sa commande, sans quoi, celle-ci serait annulée de fait. Conformément aux articles L121-17 et L121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas s'effectuer sur l'achat de billets de spectacles.

• **À la billetterie de l'Opéra de Saint-Étienne** – Jardin des Plantes – BP 237 - 42013 Saint-Étienne cedex 2, les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 12h à 19h et le mercredi de 11h à 19h, sauf jours fériés et fermetures exceptionnelles. L'heure de vente qui précède une représentation est réservée prioritairement à la vente des billets disponibles pour cette représentation.

• **Par courrier** à l'adresse suivante : Opéra de Saint-Étienne – Jardin des Plantes - BP 237 – 42013 Saint-Étienne cedex 2
Tout bulletin incomplet, indument rempli, non signé, illisible, non accompagné du justificatif ouvrant droit à la réduction ou non accompagné de son règlement ne pourra être traité.

Toute commande doit être confirmée par un paiement immédiat, venant solder le montant de celle-ci. Une commande dont les paiements se verraient refusés serait non confirmée et annulée de plein droit.

Il est demandé à l'acheteur de vérifier la confirmation de commande qui lui a été adressée ainsi que les mentions de titre, date, heure et prix du billet dès sa délivrance, les réclamations ultérieures n'étant pas recevables.

Pour tout achat ouvrant droit à un tarif réduit, un justificatif sera demandé : lors de l'achat ou du retrait des billets et lors de l'accès en salle.

Justificatifs en vigueur

- - 26 ans : Pièce d'identité en cours de validité (CNI, Passeport, Permis de conduire)
- Solidarité : Justificatif France Travail de moins de 3 mois, Justificatif de non-imposition de l'année en cours sur les revenus de l'année précédente, Justificatif RSA de moins de 3 mois.
- Personne handicapée : Carte d'invalidité, délivrée par la MDPH
- Carte(s) abonné(s) Opéra de Saint-Étienne et/ou Comédie de Saint-Étienne

Un client qui ne serait pas en mesure de justifier la réduction appliquée à son billet se verrait dans l'obligation de régler la différence relative au plein tarif en vigueur.

Modes de paiements

- Carte bancaire : Visa, MasterCard
- Espèces (euros uniquement)
- Chèque français (en euros uniquement) libellé à l'ordre de l'Opéra de Saint-Étienne
- Chèque Vacances - ANCV
- Pass' Région - dispositif région Auvergne-Rhône-Alpes
- Pass Culture - dispositif du Ministère de la Culture pour les jeunes de 15 à 18 ans

Les modes de paiements disponibles diffèrent selon les filières d'achat du billet. L'ensemble des modes de paiements est disponible au guichet. Par téléphone et internet, seuls les paiements par carte bancaire sont possibles.

L'acheteur bénéficie également d'une facilité de paiement en trois fois, celle-ci est offerte dans le cadre de la souscription à un abonnement dont le montant minimum doit être égal ou supérieur à 100 €. Ce mode de règlement est possible uniquement durant la période de campagne d'abonnement faisant suite au lancement de la saison, soit de mai jusqu'à la date de fermeture estivale de la billetterie.

Le paiement en trois fois s'effectue via un règlement CB. Cette prestation est assurée par Verifone / Paybox. La carte bancaire doit avoir une date d'expiration supérieure à la période identifiée par les trois règlements.

En cas de rejet d'une des échéances, et sans retour de l'acheteur, les places de l'abonnement seraient immédiatement annulées. Un justificatif d'identité sera demandé pour un achat supérieur à 1 000 €.

Retrait des billets

• **Billet électronique** : E-billet (format adapté pour la présentation sur téléphone portable, sans impression obligatoire). Le billet électronique peut être récupéré de deux façons : via l'e-mail de confirmation de commande qui contient un lien pour télécharger les billets, ou sur le compte client de la billetterie en ligne.

Lors de l'accès à la salle de l'Opéra de Saint-Étienne, votre billet sera reconnu électroniquement grâce à la lecture du QR code. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. Conservez précieusement votre billet, aucune contestation ne pourra être formulée à l'encontre de l'Opéra de Saint-Étienne sur une reproduction illégale même faite à votre insu.

• **Retrait au guichet** : ce mode de livraison de billets « retrait au guichet » implique la mise à disposition des billets « papiers » à la billetterie de l'Opéra de Saint-Étienne. Ces billets peuvent être retirés par l'acheteur, sur présentation d'un justificatif d'identité et d'un justificatif relatif à la réduction sélectionnée, aux horaires d'ouverture de la billetterie ou dans les lieux de représentations hors les murs (dans l'heure qui précède le spectacle ou la prestation).

Ouverture de la billetterie

Les jours de semaine, la billetterie est ouverte sans interruption jusqu'à l'heure de la représentation. Pour les spectacles programmés le week-end ou un jour férié, la billetterie ouvre une heure avant la représentation, hors rencontre d'avant-spectacle.

Article 4 - Échanges et remboursement

Les billets peuvent être échangés jusqu'à 24 heures avant la représentation ou la prestation, dans la limite des places disponibles. L'échange est accepté pour un montant supérieur ou égal au prix du billet initial, avec règlement immédiat de la différence. Si l'échange est effectué sur un montant inférieur, le client bénéficiera d'un avoir valable uniquement sur la saison en cours.

La demande d'échange peut être faite aux guichets ou par téléphone.

Les billets ne sont pas remboursables.

Par ailleurs et conformément à la loi du 27 juin 1919, les billets ne peuvent être revendus à un prix supérieur à celui qui figure sur le billet.

Article 5 - Carte Cadeau

Le client peut acheter une ou des cartes cadeau de l'Opéra de Saint-Étienne, pour une valeur faciale au choix de 20 €, 30 € ou 50 €.

La carte cadeau est valable sur la saison en cours et dans la limite des places disponibles.

La carte cadeau ne peut donner lieu à aucun échange, ni à aucun remboursement (total ou partiel) même en cas de vol ou de perte.

La carte cadeau pourra être utilisée en plusieurs fois, en cas d'utilisation partielle de sa valeur, une nouvelle carte cadeau du crédit restant est générée.

Pour un achat supérieur au montant de la carte, tous les autres modes de paiement habituels seront acceptés.

La carte cadeau peut-être achetée en ligne, réception sous format dématérialisé .pdf ou au guichet pour un format « papier ».

Article 6 - Duplicata

En cas de perte ou d'oubli du billet, sur présentation d'une pièce d'identité et sous réserve que le billet n'ait pas déjà été utilisé par un tiers, l'Opéra pourra émettre un duplicata du billet une heure avant la représentation. Aucun duplicata ne sera délivré à l'avance par l'Opéra de Saint-Étienne.

Article 7 - Modification et annulation

Article 7.1 – Spectacles

L'Opéra se réserve le droit de modifier le programme et les distributions sans que cela entraîne le remboursement des places.

En cas d'annulation d'un spectacle du fait de l'Opéra de Saint-Étienne, la valeur faciale du billet payée par le client à l'Opéra sera remboursée sur demande de l'utilisateur sous condition que la demande ait été effectuée dans un délai de 3 mois maximum à compter de la date du spectacle ou de la prestation, avec communication des coordonnées bancaires (RIB), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque.

Si le spectacle doit être interrompu au-delà de la moitié de sa durée, les billets ne seront pas remboursés.

Article 7.2 – Prestations

Nous entendons par « Prestations », les activités ci-dessous :

- Visites guidées
- Ateliers parents-enfants
- Ateliers avec un artiste (masterclass, stage etc.)

L'Opéra se réserve le droit de modifier l'intervenant sur la prestation achetée sans que cela entraîne le remboursement. En cas de nombre insuffisant de participants, 5 jours avant la prestation, l'Opéra se réserve le droit de l'annuler. La valeur faciale du billet payée par le client à l'Opéra sera alors remboursée sur demande de l'utilisateur, sous condition que la demande ait été effectuée dans un délai d'1 mois maximum à compter de la date de la prestation, avec communication des coordonnées bancaires (RIB), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou de toute indemnité quelconque. Si la prestation doit être interrompue au-delà de la moitié de sa durée, les billets ne seront pas remboursés.

Article 8 - Accès à la salle

L'entrée en salle est possible uniquement sur présentation d'un billet valide, vérifié lors du contrôle d'accès. Un justificatif peut-être demandé si un tarif réduit a été appliqué sur votre billet (cf. article 3).

Tout détenteur d'un billet s'interdit de vendre ou distribuer quelque produit que ce soit dans l'enceinte de l'Opéra. L'ouverture de nos salles a lieu trente minutes avant le début des représentations (hors rencontres d'avant-spectacles), les spectacles débutent à l'heure précise, celle-ci figure sur le billet de chaque programme. Les spectateurs retardataires peuvent se voir refuser l'accès en salle. Ils ne pourront accéder à la salle que lors d'une interruption du spectacle si celui-ci le permet, en fonction de l'accessibilité et aux places que le personnel d'accueil leur indiquera. Ils ne pourront regagner le siège dont le numéro est indiqué sur le billet que lors de l'entracte.

5 minutes avant le début du spectacle, les places numérotées ne sont plus garanties et peuvent être utilisées librement par l'Opéra de Saint-Étienne. Le spectateur peut à cette occasion se replacer librement sur les places inoccupées mais uniquement sur une place de catégorie équivalente à celle du billet acheté au préalable.

Le rang J est réservé exclusivement à la Direction de l'Opéra dans le cadre des accueils presse et protocole et aucune autre personne sans y être autorisée au préalable ne peut s'y installer.

Les bagages, sacs de voyage, animaux, poussettes, engins de déplacement personnel motorisés ou non (hors PMR) ne sont pas admis en salle. Un vestiaire gratuit est mis en place par l'Opéra lors des séances au Grand Théâtre Massenet, dans la limite des places disponibles. L'Opéra se réserve le droit de ne pas ouvrir le vestiaire. L'Opéra ne saura être tenu responsable en cas de détérioration ou de perte des effets personnels laissés au vestiaire.

Il est interdit de photographier, de filmer ou d'enregistrer tout une partie du spectacle.

Il est interdit de consommer de la nourriture ou des boissons dans la salle de spectacle.

Les enfants âgés de moins de deux ans ne pourront pas accéder aux salles. Les mineurs de moins de seize ans doivent impérativement être accompagnés d'un adulte.

Tout spectateur est tenu de respecter les consignes données par le personnel d'accueil de l'Opéra.

Article 9 - Groupes

Les CGV s'appliquent sur l'ensemble des réservations, néanmoins quelques spécificités relatives aux groupes doivent faire l'objet d'articles dédiés.

Article 9.1 – Groupes scolaires en journée

9.1.1. Réservation

Toute demande de réservation pour des séances réservées aux groupes scolaires doit être adressée via le bulletin de réservation spécifique, disponible en téléchargement sur le site de l'Opéra et/ou sur simple demande à la billetterie.

La réservation définitive ne sera effective qu'à réception du devis signé par l'établissement avec « Bon pour accord » avant la date communiquée par mail par le chargé de billetterie scolaire.

Sans confirmation du devis, la réservation sera annulée.

Les accompagnateurs bénéficient de places gratuites dans la limite de 1 pour 8 pour les niveaux maternelle et de 1 pour 15 pour les niveaux élémentaire, collèges et lycées avec à minima 2 accompagnateurs gratuits par groupe. L'enseignant, l'AESH, l'ATSEM etc. est considéré comme un accompagnateur. Dans le cadre d'un nombre d'élèves et/ou d'accompagnateurs supérieurs, seule la billetterie est habilitée à valider ce nouvel effectif.

9.1.2 Tarifs, modalités de règlements, conditions d'accueil

Les tarifs sont exprimés en euros, TTC.

Les tarifs applicables sont ceux indiqués dans la brochure de saison et sur le site <https://opera.saint-etienne.fr/otse/> à la date de la commande.

Le règlement d'un abonnement doit être effectué dans sa globalité 1 mois avant le 1^{er} spectacle.

Le règlement des spectacles pris à l'unité doit être effectué en début de saison.

En cas de modification d'effectifs, celui-ci doit être soumis à la billetterie de l'Opéra pour validation.

Modes de paiements

- Carte bancaire : Visa, MasterCard
- Espèces (euros uniquement)
- Chèque français (en euros uniquement) libellé à l'ordre de l'Opéra de Saint-Étienne
- Pass' Région - dispositif région Auvergne-Rhône-Alpes
- Pass Culture - dispositif du Ministère de la Culture pour les jeunes de 15 à 18 ans – Part collective
- Virement bancaire, sur le compte de la régie de recettes de l'Opéra de Saint-Étienne

L'accueil des groupes s'effectue 30 minutes avant l'heure du spectacle, afin de garantir les meilleures conditions d'accueil possibles. Les retardataires ne seront pas autorisés à entrer dans la salle.

Article 9.2 – Réservations de groupes (hors scolaires)

Est entendu par « groupes » : associations, établissements d'enseignements artistiques, structures accueil enfance (maison de quartier, centre de loisirs, centre social...), CSE d'entreprise, entreprises etc.

9.2.1 Réservation

Toute demande de réservation de groupe fera l'objet d'un devis stipulant les modalités et délais de règlement.

Cette option « réservation » définitive ne sera effective qu'à réception du devis signé par la structure avec « Bon pour accord » avant la date communiquée par mail par la billetterie de l'Opéra.

Sans confirmation du devis, la réservation sera annulée.

Pour les structures de loisirs enfance, les accompagnateurs bénéficient de places gratuites dans la limite de 1 pour 8 pour les 3/6 ans et de 1 pour 15 à partir de 7 ans avec à minima 2 accompagnateurs gratuits par groupe. Dans le cadre d'un nombre d'enfants et/ou d'accompagnateurs supérieurs, seule la billetterie est habilitée à valider ce nouvel effectif.

9.2.2 Tarifs et modalités de règlements

Les tarifs sont exprimés en euros, TTC.

Les tarifs applicables sont ceux indiqués dans la brochure de saison et indiqués sur le site <https://opera.saint-etienne.fr/otse/> à la date de la commande.

Le règlement d'un abonnement doit être effectué dans sa globalité 1 mois avant le 1^{er} spectacle.

Toute demande de réservation doit être validée et réglée 1 mois avant la date du spectacle.

En cas de modification d'effectifs, celui-ci doit être soumis à la billetterie de l'Opéra pour validation.

Mode de paiements

- Carte bancaire : Visa, MasterCard
- Espèces (euros uniquement)
- Chèque français (en euros uniquement) libellé à l'ordre de l'Opéra de Saint-Étienne
- Virement bancaire, sur le compte de la régie de recettes de l'Opéra de Saint-Étienne

Article 10 - Données personnelles

En application des articles 39 et suivants de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de modifications ou de suppression de vos données soit :

· Par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité en vous adressant au service billetterie à l'adresse suivante :

Opéra de Saint-Étienne

Billetterie

Jardin des Plantes – BP 237

42013 Saint-Étienne cedex 2

· Par e-mail : opera.billetterie@saint-etienne.fr en précisant les données que vous souhaitez modifier ou supprimer.

Article 11 - Responsabilités et litiges

Pour toute réclamation, merci de vous adresser au service billetterie :

Opéra de Saint-Étienne

Billetterie

Jardin des Plantes

BP 237

42013 Saint-Étienne cedex 2

+33 (0)4 77 47 83 40

Les ventes visées aux présentes sont soumises à la loi française. En cas de litige, le Tribunal Administratif de Lyon est seul compétent.