

Conditions générales de vente de Clermont Auvergne Opéra

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et les obligations des parties dans le cadre de la vente de billets et de prestations par Clermont Auvergne Opéra. Elles s'appliquent à la vente de tout billet ou prestation achetée auprès de Clermont Auvergne Opéra, sans intermédiaire.

Article 1 – Acceptation des conditions générales de vente et du règlement intérieur

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. Toute validation de commande vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Clermont Auvergne Opéra se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande, la version de référence étant celle disponible sur www.clermont-auvergne-opera.com

Article 2 - Achat et retrait des places

2.1. Modalités d'achat

L'achat des billets s'effectue auprès de Clermont Auvergne Opéra exclusivement sur les canaux suivants :

- **par internet sur www.clermont-auvergne-opera.com**

La commande de billets n'engage Clermont Auvergne Opéra 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 Clermont Auvergne Opéra 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 Clermont Auvergne Opéra.

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.

- **par téléphone au +33 (0)4 73 29 23 44**

Du lundi au vendredi de 13h30 à 17h, sauf jours fériés et fermetures exceptionnelles communiquées par Clermont Auvergne Opéra. Conformément à l'article L 121-17 et L 121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas s'effectuer sur l'achat de billets de spectacles par téléphone.

- **à la billetterie de Clermont Auvergne Opéra – 10 Rue du Bon Pasteur – 63000 Clermont-Ferrand**

Du lundi au vendredi de 13h30 à 17h, sauf jours fériés et fermetures exceptionnelles communiquées par Clermont Auvergne Opéra.

- **sur les différents lieux de spectacles**

30 minutes avant le début de chaque représentation.

- **par correspondance pour l'envoi des bulletins d'abonnements et/ou de billetterie**

En envoyant ou déposant les bulletins de la saison en cours dûment complétés à Clermont Auvergne Opéra – 10 Rue du Bon Pasteur – 63000 Clermont-Ferrand.

Les bulletins sont traités par ordre d'arrivée et doivent être adressés au plus tard 10 jours avant la date de la représentation le cachet de la poste faisant foi. Tout bulletin incomplet, indument rempli, non signé ou non accompagné de son règlement ne pourra être traité. Toute commande doit être confirmée par un paiement immédiat, venant solder le montant de la commande en une fois ou par échéance lors d'un paiement par carte bancaire ou par prélèvement automatique. Une commande dont les paiements se verraient refuser 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.

2.2. Modalités de paiement

Les modes de paiements suivants sont acceptés par Clermont Auvergne Opéra.

- **Carte bancaire** : Visa, Master-Card, American Express.
- **Espèces** (euros uniquement)
- **Chèque français** (en euros uniquement) libellé à l'ordre de Clermont Auvergne Opéra
- **Carte Cadeau Clermont Auvergne Opéra** en cours de validité (voir article 3.3.).
- **Pass Région** - dispositif région Auvergne-Rhône-Alpes
- **Pass Culture** – directement sur l'application du Pass Culture
- **Chèques CLASS de l'Université Clermont Auvergne** – uniquement au guichet

Les modalités de paiement diffèrent selon les filières d'achat du billet.

- Sur internet : paiement par carte bancaire et par carte cadeau Clermont Auvergne Opéra
- Par téléphone : paiement par carte bancaire, par carte cadeau Clermont Auvergne Opéra ou via le Pass Région
- Par correspondance : paiement par chèque ou par carte bancaire
- Au guichet de Clermont Auvergne Opéra : paiement par chèque, carte bancaire, espèces, carte cadeau Clermont Auvergne Opéra et Pass Région.

2.3 Mise à disposition des billets

E-billets à télécharger

Après achat, vous retrouverez vos e-billets en format pdf sur votre espace client.

Retrait au guichet

Le mode de livraison de billets « retrait au guichet » implique la mise à disposition des billets aux guichets de Clermont Auvergne Opéra. Ces billets peuvent être retirés par l'acheteur, sur présentation d'un justificatif d'identité, aux horaires d'ouverture des guichets ou dans les lieux de représentations (ouverture de la billetterie 30 minutes avant le début de la représentation). L'obtention des billets à tarifs réduits ne pourra se faire que sur présentation d'un justificatif.

Envoi des billets

Les frais d'envoi par courrier postal s'élèvent à 2€. Clermont Auvergne Opéra décline toute responsabilité en cas de non réception d'un courrier envoyé par la poste.

Article 3 - Échange ou remboursement à la demande du spectateur

Aucun échange, remboursement et annulation ne sont possibles 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.

Clermont Auvergne Opéra se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, Clermont Auvergne Opéra 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, grève, incendie, dégât des eaux, maladie d'un interprète etc. Dans une telle hypothèse Clermont Auvergne Opéra proposerait une autre date de représentation ou à défaut 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 3 – Politique commerciale

3.1. Politique tarifaire

Clermont Auvergne Opéra 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. Les prix sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande.

3.2. Tarifs réduits

Les spectateurs éligibles au *tarif solidaire* (5€ ou 12€ selon le type de spectacle) sont les jeunes jusqu'à 27 ans, les détenteurs de la Carte Cité Jeune, les demandeurs d'emploi et bénéficiaires du RSA, les personnes en situation de handicap (Carte CMI Invalidité), les bénéficiaires du CCAS de Clermont-Fd, les bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) et les intermittents du spectacle.

Les bénéficiaires du *tarif réduit* sont les abonnés de Comédie de Clermont, de l'Orchestre national Auvergne-Rhône-Alpes, des Amis de la musique, le public du Cinéma CGR Les Ambiances, les agents du C'CLAS (Ville et CCAS de Clermont-Fd) et du CLASS Université Clermont Auvergne, les détenteurs de la Carte Cézam, les adhérents de l'association Dante Alighieri et les groupes de 10 pers. et +.

Ils doivent présenter un justificatif en cours de validité lors de l'achat et de l'entrée dans la salle. Dans le cas où un justificatif en cours de validité ne peut être présenté, la somme équivalant à la différence entre le tarif réduit et le plein tarif doit être réglée pour accéder à la salle. Les demandeurs d'emploi ou bénéficiaires des minimas sociaux doivent présenter un justificatif nominatif de moins de trois mois, ainsi qu'un justificatif d'identité, au moment de l'achat du billet. Toute demande de réduction doit être signalée au moment de l'achat. Aucune modification de tarif ne peut être effectuée à posteriori de l'achat.

3.3. Cartes Cadeaux

La carte cadeau de Clermont Auvergne Opéra, d'un montant au choix à partir de 20€, est valable un an à compter de la date d'achat. La carte cadeau est un moyen de paiement disponible sous forme physique ou virtuelle (option Impression à domicile). La carte cadeau est utilisable aux guichets de Clermont Auvergne Opéra, par téléphone, et sur la billetterie en ligne de Clermont Auvergne Opéra. 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. Le solde d'avoir est consultable et utilisable aux guichets, par téléphone, mais aussi sur internet. La date de fin de validité de l'avoir est similaire à celle de la carte cadeau. 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.

Article 4 – Accueil et conditions d'accès en salle

4.1. Conditions d'accès et de placement en salle

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.

4.2. Accueil des spectateurs en situation de handicap

Les tarifs réduits destinés aux personnes en situation de handicap sont réservés aux détenteurs d'une carte d'invalidité. Dans le cas où la carte d'invalidité mentionne le « besoin d'accompagnateur », ce dernier bénéficie d'un tarif à 20€. Des emplacements spécifiques sont prévus, pour les personnes à mobilité réduite en fauteuil. Il est recommandé de contacter la billetterie au plus tard 10 jours avant la manifestation pour toute demande concernant ces emplacements. Les places réservées aux spectateurs en fauteuil ne sont pas disponibles sur la vente en ligne. Tout achat de billet sur ces emplacements est à adresser exclusivement à Clermont Auvergne Opéra. Une amplification du son est proposée pour les personnes bénéficiant d'une assistance auditive, sur certaines places en grande salle. Afin d'être accueilli dans les meilleures conditions, nous vous invitons à signaler votre handicap au moment de la réservation des places et au plus tard 10 jours avant la manifestation.

Article 5 – Protection des données personnelles

5.1 Nature des données recueillies

Les informations que nous sommes amenés à recueillir proviennent de la communication volontaire d'une adresse électronique lors de l'achat en billetterie ou de l'inscription à la newsletter.

5.2 Utilisation faite de ces données

Les informations et données vous concernant sont stockées dans la base de données de Clermont Auvergne Opéra, elles permettent à Clermont Auvergne Opéra de mieux connaître son public et de mieux l'informer sur ses activités. Ses informations ne seront pas communiquées à un tiers. Ces données personnelles seront conservées 3 ans dans la base de données de Clermont Auvergne Opéra avant d'être supprimées si le prospect ne répond à aucune sollicitation.

5.3. Droit d'accès, de modification et de suppression

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, aux informations vous concernant qui peut s'exercer :

- Par courrier à : Clermont Auvergne Opéra – 10 Rue du Bon Pasteur – 63000 Clermont-Ferrand

- Par téléphone au : 04 73 46 06 03

- Par email à : contact@clermont-auvergne-opera.com en nous indiquant vos nom, prénom, adresse.

Pour accéder à vos données personnelles enregistrées par Clermont Auvergne Opéra, il vous suffit de nous en faire la demande par email (contact@clermont-auvergne-opera.com) ou par courrier en nous indiquant vos nom, prénom, adresse.

5.4 Politique d'utilisation des Cookies

Un cookie est une information déposée, par votre navigateur, sur votre ordinateur (ou périphérique portable), à la demande des sites (et autres serveurs Web avec lesquels ils interagissent) que vous visitez. Il contient plusieurs données d'identification et de navigation, stockées dans un fichier. Le site internet de Clermont Auvergne Opéra utilise les cookies de mesure d'audience émis par Google Analytics : les informations collectées grâce à ces cookies nous permettent notamment de mesurer le

nombre de visites, le parcours et les intérêts de nos visiteurs, ainsi que leur fréquence de retour. Nous utilisons ces données afin d'améliorer nos contenus. Ces cookies ne permettent pas d'identifier personnellement nos visiteurs.

En poursuivant votre navigation sur notre site internet, vous acceptez expressément l'utilisation des cookies détaillés ci-dessus. Vous pouvez cependant choisir de les désactiver à tout moment en paramétrant votre navigateur. Les règles de paramétrage des cookies varient selon les navigateurs. Pour connaître leur fonctionnement et les personnaliser, rendez-vous dans le menu d'aide de votre navigateur.

Tout paramétrage entrepris sur votre navigateur Web, concernant l'acceptation ou le refus des cookies, sera susceptible de modifier votre navigation sur Internet et sur notre site, ainsi que vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de ces mêmes cookies.

Article 6 - Responsabilité et litiges

Toute contestation concernant la démarche d'achat de billet, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au plus tard le soir de la représentation à l'adresse suivante :

Clermont Auvergne Opéra - 10 Rue du Bon Pasteur - 63000 Clermont-Ferrand.

Toute autre contestation doit être formulée le soir de la représentation directement auprès de la salle proposant le spectacle, Opéra-Théâtre (ville de Clermont-Ferrand).

Clermont Auvergne Opéra 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. Clermont Auvergne Opéra se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.