

Conditions générales de vente de billets

(Places à l'unité et pass)

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de billets de concerts de l'Orchestre National de Lille au Nouveau Siècle, sur le site onlille.com, par téléphone ou au guichet de l'orchestre.

GÉNÉRALITÉS

La location est ouverte pour tous les concerts de la saison 2019/2020 dans la limite des places disponibles. Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toute commande effectuée à l'Orchestre National de Lille. L'achat de place(s) de spectacle implique l'acceptation des présentes conditions de vente.

L'accès à la salle est fortement déconseillé aux enfants de moins de 5 ans sauf pour le spectacle « Babyssimo ». Les mineurs de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'un adulte.

Photographies et enregistrements audio et vidéo sont interdits.

PRIX DES BILLETS

L'Orchestre National de Lille propose un tarif de billetterie à l'unité selon plusieurs catégories, un tarif « Pass » pour l'achat de plusieurs places pour un même spectateur sur la saison et un passeport « Découverte » avec conditions précisées à la rubrique « Avantages tarifaires » ci-après. Le tarif applicable est affiché aux guichets, dans la brochure de saison et sur le site internet www.onlille.com.

Les prix sont indiqués en euro TTC hors participation aux frais de dossier et d'envoi.

Pour les achats en ligne, les frais de dossier et d'envoi des billets sont de 4 € par commande pour les pass et de 2 € pour la billetterie.

Pour les achats par courrier ou téléphone, les frais d'envoi des billets à la demande du client sont de 2 € par commande, les frais de paiement en ligne sont de 2 € par commande.

PAIEMENT

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

Pour les achats sur le site www.onlille.com, le paiement des billets se fait exclusivement par carte bancaire des réseaux CARTE BLEUE/VISA et EUROCARD/MASTERCARD.

Le compte bancaire du client sera débité du montant de la commande dès la validation finale de la transaction.

Les paiements électroniques effectués sur le site www.onlille.com sont sécurisés par utilisation du procédé de cryptage 3D Secure fourni par la société Verifone e-commerce (Paybox).

Pour les achats de Pass réalisés avant le 1^{er} septembre 2019, et pour un achat minimum de 150€, le client a la possibilité de régler sa commande en deux fois. La carte bancaire du client doit être en cours de validité à la date de la 2^{ème} échéance. Si le client choisit cette option, il sera débité de 50 % du montant des billets majoré du prix du pass et des frais de dossier dès la validation finale de la transaction. Le solde du montant de la commande sera prélevé le 27 septembre 2019.

Pour les achats par courrier et par téléphone, le paiement des billets se fait par carte bancaire des réseaux CARTE BLEUE/VISA et EUROCARD/MARSTERCARD ou par chèque(s). Il est également possible d'effectuer un règlement électronique. Pour cela, le client obtient, à sa demande, un lien internet lui permettant d'effectuer un paiement électronique sécurisé par utilisation du procédé de cryptage 3D Secure fourni par la société Verifone e-commerce (Paybox). Ce lien de paiement est valide pendant 8 jours, au-delà la commande est annulée. Dans le cas d'une réservation par téléphone, le règlement doit nous parvenir dans les huit jours qui suivent la date de la commande. Sans règlement dans ce délai, la réservation sera automatiquement annulée.

Les autres modes de paiement : espèces, chèque vacances et Crédits-Loisirs (pour la billetterie à l'unité), sont acceptés uniquement pour les achats réalisés au guichet.

PLACEMENT

En fonction de la configuration de la salle et du spectacle, il peut vous être proposé les places suivantes :

- des places numérotées,
- des places libres dans la salle.

Les plans de salle de notre site sont mis en place à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. La localisation sur le plan est fournie de la façon la plus représentative possible. Toutefois, en fonction de la dimension réelle de la salle figurée sur le plan, l'emplacement pourra indiquer soit le siège précis soit une zone de la salle dans laquelle sont situées les places.

Certains concerts sont en placement libre. L'information est précisée au moment de la réservation.

L'Orchestre National de Lille se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de places en vente.

HORAIRES

L'ouverture des portes du Nouveau Siècle a lieu $\frac{3}{4}$ d'heure avant chaque concert ou 30 minutes avant la première activité proposée autour dudit concert. Les spectacles commencent à l'heure précise. Afin de ne pas gêner le bon déroulement de la représentation, nous ne

garantissons le placement aux sièges numérotés que jusqu'au début du concert. Les spectateurs retardataires ne seront introduits dans la salle que si le spectacle le permet, en fonction de l'accessibilité et selon les indications données par la direction de l'Orchestre.

RETRAIT -ENVOI DES BILLETS OU E-BILLET

Dès la confirmation de l'achat, le client choisi le mode de livraison de sa commande de billets :

- Envoi par courrier avec participation aux frais d'envoi, sauf pour les commandes de moins de 7 jours ouvrés avant la date du concert,
- Retrait des billets au guichet de l'Orchestre (aux horaires d'ouverture de la billetterie) ou dans le hall de la salle de spectacle avant chaque représentation.

L'Orchestre National de Lille fait appel à un prestataire extérieur pour l'acheminement postal des billets et décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de retard dans leur acheminement. Veuillez surveiller la réception des billets que vous attendez. En cas de non réception de ceux-ci, merci de prendre contact avec l'O.N.L., aucune réclamation ne peut être admise après la représentation.

- Réception d'un e-billet : le client a la possibilité de recevoir ses billets sur son smartphone équipé d'un écran en bon état ou d'imprimer son billet sur du papier blanc format A4.

ÉCHANGE

Titulaire d'un Pass : en cas d'indisponibilité, vous pouvez échanger gratuitement vos billets, au guichet de l'O.N.L. (du lundi au vendredi) au plus tard 72 heures avant le concert.

Lorsque le concert a lieu un samedi ou un dimanche, l'échange doit être effectué au plus tard le vendredi précédent le concert avant 17h30.

Les échanges se font uniquement sur restitution du billet et dans la limite des places disponibles. Aucun échange ne peut être effectué par téléphone.

Dans le cas d'un échange pour une place d'une catégorie supérieure, un complément de prix sera demandé. Par contre, aucun remboursement ne sera effectué pour un échange de place dans une catégorie inférieure.

Billetterie : les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés. La revente est interdite (loi du 12 mars 2012).

AVANTAGES TARIFAIRES

Aucune réduction n'est accordée après le paiement de la commande. Un justificatif sera demandé aux bénéficiaires du tarif réduit à l'entrée dans la salle.

Pass – 28 ans : accessible aux personnes nées après le 1er septembre 1991. Pass nominatif à 5€ valable pour une personne.

Avantages :

* 50 % de réduction sur le tarif billetterie pour tous les concerts symphoniques (cat A, B et C) au tarif 1. Non valable sur les ciné-concerts, les concerts Famillissimo, Lille Piano(s) Festival, Just play, Lindberg Experience et concerts Flash.

* Tarif réduit à :

○ 48 € en zone 1 et 29 € en zone 2 pour les ciné-concerts Star Wars

○ 5 € pour les concerts Famillissimo, concerts Flash, Just Play, OFJ et Lindberg Expérience

* Réduction exceptionnelle de 50 % sur le tarif billetterie « concerts symphoniques » au tarif 1 pour vos invités de – 28 ans et de 10 % pour les autres invités (*2 accompagnants maximum pour chacune de vos dates de concerts*).

Pass Saison + : Pass nominatif à 30 € valable pour une personne dans toutes les catégories.

Avantages :

* Possibilité de choisir vos places dans toutes les catégories.

* 25 % de réduction sur le tarif billetterie pour tous les concerts symphoniques au tarif 1. Non valable sur les Ciné-Concerts, Famillissimo, Lille Piano(s) Festival, concerts Flash, Just Play, OFJ, Lindberg Expérience.

* Tarif réduit à 10 € pour les concerts Flash, Just Play et Lindberg Expérience.

* Tarif réduit à 12 € pour les concerts Famillissimo et OFJ.

* Tarif Ciné-Concerts (hors Star Wars) à 35 € en Zone 1 et 22 € en Zone 2.

* Tarif Ciné-Concert Star Wars à 68 € en zone 1 et 49 € en zone 2.

* Réduction exceptionnelle de 10 % sur le tarif billetterie « concert symphoniques » au tarif 1 pour vos invités (*2 accompagnants maximum pour chacune de vos dates de concerts*).

Pass Saison : Pass nominatif à 20 € valable pour une personne pour les catégories « B » et « C ».

Avantages :

* 25 % de réduction sur le tarif billetterie pour tous les concerts symphoniques au tarif 1 en catégorie « B » et « C ». Non valable sur les Ciné-Concerts Famillissimo, Lille Piano(s) Festival, concerts Flash, Just Play, OFJ et Lindberg Expérience.

* Tarif réduit à 10 € pour les concerts Flash, Just Play et Lindberg Expérience.

* Tarif réduit à 12 € pour les concerts Famillissimo et OFJ.

* Tarif Ciné-Concerts (hors Star Wars) à 35 € en Zone 1 et 22 € en Zone 2.

* Tarif Ciné-Concert Star Wars à 68 € en zone 1 et 49 € en zone 2.

* Réduction exceptionnelle de 10 % sur le tarif billetterie « concerts symphoniques » au tarif 1 pour vos invités en catégorie B et C (*2 accompagnants maximum pour chacune de vos dates de concerts*).

Avantages communs à tous les Pass (Saison +, Saison et – de 28 ans)

* Echange gratuit jusqu'à 72 h avant la représentation (*voir conditions d'échange*)

* Avantages exclusifs chez les restaurateurs partenaires de l'Orchestre (liste disponible sur onlille.com)

* Tarif privilégié sur la billetterie à l'unité du Théâtre du Nord, de l'Atelier Lyrique de Tourcoing et de l'Aéronef.

Jeune de – 28 ans (né après le 1er septembre 1991), demandeur d'emploi ou bénéficiaire du RSA

Remise de 40 % sur le tarif billetterie « concerts symphoniques » au tarif 1 (cat A, B et C) accordée sur présentation d'un justificatif de moins de 3 mois à la date d'achat.

* Tarif Ciné-Concerts (hors Star Wars) à 17 € en Zone 1 et 11 € en Zone 2.

* Tarif Ciné-Concert Star Wars à 48 € en zone 1 et 29 € en zone 2.

Titulaire de la carte Pass Sénior Ville de Lille, Carte Chti 2019, carte Prof (Fédération Wallonie-Bruxelles), Abonnés du Théâtre du Nord, de l'Atelier Lyrique de Tourcoing et de l'Aéronef, et groupes de plus de 15 personnes :

Remise de 15 % sur le tarif billetterie « concerts symphoniques » au tarif 1 (cat A, B et C)

Tarif à 10 € sur les concerts Flash.

Uniquement pour les groupes de plus de 15 personnes : Tarif Ciné-concert hors Star Wars à 30 € en Zone 1 et 17 € en Zone 2.

Offre valable uniquement au guichet et accordée sur présentation d'un justificatif en cours de validité

Passeport Découverte à 33 € : 3 concerts en catégorie C à choisir parmi les concerts symphoniques (hors ciné-concerts).

Réservation uniquement à l'accueil-billetterie ou par téléphone.

Formule réservée aux personnes n'ayant jamais souscrit d'abonnement ou Pass.

Billets non échangeables.

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

Collecte des données personnelles

Lors de la passation de la commande, l'Orchestre National de Lille est amené à collecter auprès du client certaines informations et données à caractère personnel telles que notamment nom, prénom, adresse postale, e-mail et numéro de téléphone sans que cette liste ne soit limitative. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement des informations nominatives relatives aux utilisateurs des services de la billetterie de l'Orchestre National de Lille a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Finalités du traitement

Les informations et données concernant le client sont nécessaires à la gestion de la commande et de la relation commerciale. Les informations et données sont également conservées à des fins de sécurité et afin de respecter les obligations légales et réglementaires de conservation des données. Par ailleurs, elles permettent à l'Orchestre National de Lille d'améliorer et de personnaliser les services proposés et les informations adressées au client. Ces données seront utilisées dans le cadre du traitement et du suivi de la commande du client, ainsi que dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation d'un spectacle.

Droits d'opposition, d'accès, de rectification

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Il peut exercer ces droits en s'adressant à billetterie@on-lille.com ou à Orchestre National de Lille – 30, place Mendès France – BP 70119 – 59027 LILLE CEDEX. Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du client et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

UTILISATION ET VALIDITÉ DES BILLETS

Revente de billet

Chaque billet est personnel et ne peut être revendu que dans le respect de la loi du 12 mars 2012 n°2012-348 sur l'organisation des manifestations sportives et culturelles, laquelle interdit, sous peine de sanctions pénales, de vendre de manière habituelle des billets pour des manifestations sportives et culturelles, sans autorisation de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation.

Reproduction du billet

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit.

La personne qui a reproduit le billet et l'utilisateur de la copie du billet sont passibles de sanctions pénales.

Validité du billet

Le billet est uniquement valable pour l'évènement qu'il concerne, à la date, l'heure et aux conditions figurant sur le billet. Ce titre doit être conservé jusqu'à la fin de l'évènement.

RÉTRACTATION, REMBOURSEMENT ET ANNULATION

Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L 121-21.8 du Code de la consommation, les billets de spectacle ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Remboursement

A compter de leur achat par le client, le ou les billets ne peuvent être remboursés sauf en cas d'annulation ou report de l'évènement, même dans l'hypothèse dans laquelle le billet n'aurait pas été utilisé par le client.

Annulation d'un spectacle

En cas d'annulation définitive d'un spectacle, le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet.

Seul le prix du billet sera remboursé, à l'exclusion des frais de dossier et frais d'envoi qui sont conservés par l'Orchestre National de Lille.

Les demandes de remboursement ne seront acceptées que dans un délai maximum de 30 jours suivant l'annulation du spectacle.

Report d'un spectacle

En cas de report du spectacle, le remboursement éventuel du billet ou son échange sera soumis aux conditions particulières de l'Orchestre National de Lille. En tout état de cause, l'échange du billet ne se fera qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet.