Opéra national
de Nancy ◦ Lorraine

CGV
Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente, en abonnement et à l'unité, des billets de spectacles achetés auprès de l'Opéra national de Nancy-Lorraine. L'Opéra national de Nancy-Lorraine se réserve le droit d'apporter toute modification aux dites conditions générales de vente.

1. Modalités d'achat des abonnements et des billets

1.1 Abonnements

- Les demandes d'abonnement pourront être adressées par courrier ou déposées dans les urnes prévues à cet effet à partir de la présentation de saison, puis en ligne et au guichet aux dates indiquées dans la brochure et sur le site internet de l'Opéra national de Nancy-Lorraine.

Les billets achetés en ligne peuvent être :
- téléchargés au format PDF (e-billet)
- retirés au guichet de l'Opéra place Stanislas aux horaires d'ouverture, et jusqu'à une heure avant le premier spectacle choisi.

E-billet : pour accéder à la salle, merci de vous munir soit du e-billet imprimé au format A4, soit de le présenter sur votre smartphone au contrôle avec scanner. Les bénéficiaires de tarifs réduits devront pouvoir présenter leur justificatif au contrôle sur demande.
Il est possible de payer en deux ou trois fois. Merci de nous adresser le formulaire de prélèvement joint rempli et signé, accompagné d'un RIB.
Sur la Région Grand Est, les abonnés de l'Opéra et de l'Orchestre bénéficient d'une réduction de -10% sur les spectacles de l'Opéra-Théâtre de Metz Métropole, de l'Opéra de Reims et de l'Opéra national du Rhin sur présentation de leur carte d'abonné.

1.2. Billets à l'unité

Les billets achetés en ligne peuvent être téléchargés au format PDF (e-billet).
E-billet : pour accéder à la salle, merci de vous munir soit du e-billet imprimé au format A4, soit de le présenter sur votre smartphone au contrôle avec scanner. Les bénéficiaires de tarifs réduits devront pouvoir présenter leur justificatif au contrôle sur demande.
Par correspondance
Vos réservations doivent être accompagnées d'un chèque à l'ordre de la Régie de recettes de l'Opéra, et expédiées à l'Opéra national de Nancy-Lorraine, Billetterie, 1 rue Sainte-Catherine, 54000 Nancy. Vos places pourront être envoyées par mail ou être retirées au guichet aux horaires d'ouverture.

Par téléphone
Au 03 83 85 33 11 du mardi au samedi, de 13h à 19h.
Vous disposez de trois jours pour régler votre réservation en envoyant un chèque libellé à l'ordre de la Régie de recettes de l'Opéra à l'Opéra national de Nancy-Lorraine, Billetterie, 1 rue Sainte-Catherine, 54000 Nancy. Merci d'indiquer la référence de votre réservation au dos du chèque.
Au guichet
À l'Opéra national de Nancy-Lorraine, place Stanislas, du mardi au samedi, de 13h à 19h, ainsi qu'une heure avant les représentations uniquement pour le spectacle du jour.
À la salle Poirel, 3 rue Victor Poirel, du mardi au vendredi de 14h à 18h et une heure avant le début de chaque spectacle. La salle Poirel vend uniquement les billets des concerts s'y déroulant.

2. Tarifs et modalités de 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. L'Opéra national de Nancy-Lorraine se réserve le droit de modifier 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 national de Nancy-Lorraine.
L'achat au guichet de l'Opéra national de Nancy-Lorraine d'un ou plusieurs billets de spectacle donne lieu à un paiement en une seule fois par carte bancaire, par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de la Régie de recettes de l'Opéra, avec présentation d'une pièce d'identité, ou en espèces.
Depuis le 1er août 2023 et conformément à la réglementation, l'impression des tickets de caisse n'est plus systématique. Les spectateur.rice.s désireuses d'obtenir un ticket papier sont invitées à l'indiquer lors de leur achat au guichet.
Pour les achats de billets par Internet, seul un règlement par carte bancaire est accepté.

3. Conditions d'utilisation des billets

Les billets ne peuvent être ni repris, ni remboursés (notamment en cas de perte ou de vol), ni revendus. Toute vente ou revente de billets sont rigoureusement interdits sous peine de sanctions prévues au Code Pénal (loi du 27 juin 1919). A ce titre, l'Opéra national de Nancy-Lorraine 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 national de Nancy-Lorraine ou de tout tiers dûment mandaté par lui. L'entrée en salle pourra être refusée à défaut de présentation des justificatifs correspondants.

4. Conditions d'admission dans les salles de spectacle

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. Tout détenteur d'un billet s'interdit de vendre ou distribuer quelque produit ou article que ce soit dans l'enceinte de l'Opéra. Les portes des salles sont fermées dès le lever du rideau. Les spectateurs retardataires ne peuvent être placés qu'à la fin de l'ouverture, du premier tableau ou du premier acte de chaque ouvrage. Il est interdit de photographier, de filmer ou d'enregistrer tout ou partie du spectacle. Il est interdit de consommer de la nourriture et / ou des boissons dans la salle de spectacle.

5. Modification et annulation

L'Opéra national de Nancy-Lorraine 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 national de Nancy-Lorraine se réserve le droit de modifier la distribution des rôles.
En cas d'annulation d'un spectacle du fait de l'Opéra national de Nancy-Lorraine, sauf cas de force majeure auxquels sont expressément assimilés les cas de réquisition de l'Opéra par toute autorité publique et les cas de grève nationale, la valeur du prix facial du billet payé par le client à l'Opéra national de Nancy-Lorraine sera remboursée dans un délai maximum de trois mois après la date de la représentation concernée par l'Opéra national de Nancy-Lorraine, 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 invalide et communication des coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque.
Les billets seront intégralement remboursés en cas de problème matériel dont la responsabilité incomberait manifestement à l'Opéra et empêcherait l'accès à la salle de spectacle.
Si le spectacle doit être interrompu au-delà de la moitié de sa durée, le billet ne sera pas remboursé.

6. Réclamations

Toute réclamation devra être formulée par écrit et adressée à l'Opéra national de Nancy-Lorraine, à l'adresse suivante : Service Communication / Opéra national de Nancy-Lorraine / 1 rue Sainte-Catherine 54000 Nancy.
Pour toute billetterie de spectacle dont l'Opéra national de Nancy-Lorraine n'est pas le producteur, se reporter aux Conditions Générales de Vente du lieu de la manifestation ou du producteur.

7. Modalités d'achat et d'utilisation des tickets restauration

Des tickets restauration sont en vente au guichet et en ligne pour chaque spectacle d'opéra ou de concert se déroulant à l'Opéra national de Nancy-Lorraine (aucun ticket restauration ne peut être utilisé sur les concerts de la Salle Poirel, sur les Salons des artistes ou sur les spectacles du CCN-Ballet de Lorraine).
Ces tickets sont utilisables uniquement sur le spectacle ou concert auquel il est affilié (le nom et la date du spectacle étant précisés sur chaque ticket restauration).
En cas d'échange ou de report d'un ou plusieurs billet.s d'un spectacle à un autre, le ou les tickets restauration doivent être également échangés au guichet afin que celui-ci corresponde au nouveau spectacle sur lequel les places ont été reportées.
Aucun ticket restauration acheté sur Internet et non retiré au guichet ne pourra être délivré au bar le soir même.
Enfin, aucun remboursement de ticket restauration ne sera possible en cas de perte, oubli ou non utilisation.