

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – Individuels

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente à l'unité des billets, d'abonnements, des adhésions, des bons cadeaux, des produits et prestations achetés auprès de la Comédie de Reims pour la saison 2024/2025. La Comédie de Reims 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.

### 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.

La Comédie de Reims 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.lacomediedereims.fr](http://www.lacomediedereims.fr)

Les spectateurs et visiteurs de la Comédie de Reims sont tenus de respecter le règlement intérieur en vigueur. À noter que les enfants de moins de 3 ans ne sont pas admis dans les salles lors des représentations en vertu de l'article n°198 de l'Ordonnance de la Préfecture de Police de Paris du 1er janvier 1927, à l'exception des spectacles pour enfants pour lesquels l'accès est interdit aux moins d'un an, et ce, sans remboursement possible.

Tout manquement au respect du règlement intérieur pourra donner lieu à l'exclusion du spectateur/visiteur sans que celui-ci ne puisse prétendre au remboursement de sa place ou de la prestation pour laquelle il avait acheté un billet.

### Article 2 - Achat et retrait des places

#### 2.1. Modalités d'achat

L'achat de billets de spectacles peut s'effectuer à partir de la date d'ouverture de vente fixée au 10 juin 2023 pour les abonnements et Cartes Comédie puis le 19 juin 2023 pour les ventes à l'unité. La vente peut être limitée, à la discrétion de La Comédie de Reims, 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 La Comédie de Reims sans préavis. La Comédie de Reims 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 La Comédie de Reims dans la limite des places disponibles. L'achat des billets et prestations s'effectue auprès de la Comédie de Reims exclusivement sur les canaux suivants :

- par Internet sur le site [lacomediedereims.fr](http://lacomediedereims.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 La Comédie de Reims par courriel : [billetterie@lacomediedereims.fr](mailto:billetterie@lacomediedereims.fr).
- par téléphone au + 33 3 26 48 49 10, du lundi au vendredi de 12h à 19h (sauf jours fériés) auprès des agents de billetterie, paiement CB sécurisé.
- aux guichets de La Comédie de Reims du lundi au vendredi de 12h à 19h (sauf jours fériés) et une heure avant le début des représentations les samedis, dimanches et jours fériés.
- Chez les revendeurs agréés par la Comédie de Reims : Le Trésor, Reims | Réseau Francebillet | Réseau Ticketmaster

## 2.2. Modalités de paiement

Les modes de paiements suivants sont acceptés à la Comédie de Reims :

- Carte bancaire : Visa, Master-Card.
- Espèces (euros uniquement)
- Chèque français (en euros uniquement) libellé à l'ordre de la Comédie de Reims
- Bon Cadeau Comédie de Reims en cours de validité (voir article 4.6).
- Chèque Vacances - ANCV
- Chèques Culture
- Carte Jeun'Est
- Pass Culture - dispositif du Ministère de la Culture.

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

## 2.3 Réservation des places

Pour les places réservées, la date limite de paiement est fixée à une semaine avant la représentation concernée.

## 2.4 Mise à disposition des billets

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

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 La Comédie de Reims;
- 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 et France d'Outre Mer) donne lieu à la facturation d'une somme forfaitaire de 2 € par commande au titre des frais de gestion. À la réception de vos billets, veuillez à vérifier qu'ils soient bien conformes à votre commande. Tout billet n'ayant pu être acheminé du fait d'un changement d'adresse non signalé ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes qui ont été 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 La Comédie de Reims en téléphonant au + 33 3 26 48 49 10 du lundi au vendredi de 12h à 19h (sauf jours fériés) auprès des agents de billetterie. La Comédie de Reims ne saurait être tenu pour responsable de la perte, du vol ou du retard dans l'acheminement des billets.

## 2.5 Duplicata :

Aucun duplicata de billet cartonné ne sera délivré, sauf accord spécifique de La Comédie de Reims et restreint aux ventes identifiées nominativement. Dans ce cas, les duplicatas seront à retirer à La Comédie de Reims le soir même sur le lieu de la représentation

## Article 3 - Remboursement d'un billet

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 ainsi que sur l'achat du bon de retrait de programme. Les prix des billets de spectacles sont indiqués en Euro Toutes Taxes Comprises incluant les frais de location hors participation aux frais de traitement et d'expédition. Sauf cas particulier et avec l'accord spécifique de la Comédie de Reims, un avoir du montant du billet pourra être proposé, cet avoir devra être utilisé sur la saison en cours.

## 3.1. Echange d'un billet

Les billets peuvent être échangés jusqu'à 48 heures avant la représentation, dans la limite des places disponibles. L'échange est accepté pour un montant supérieur ou égal au prix du billet initial, hors frais

d'envoi, avec règlement de la différence et des frais d'échange (2€ par billet - gratuit pour les abonnés et adhérents). La demande d'échange ne peut être traitée qu'à réception des billets. Toute demande incomplète sera jugée irrecevable.

## **Article 4 – Politique commerciale**

### **4.1. Politique tarifaire**

La Comédie de Reims 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. Chaque représentation dispose d'un quota de places à tarif réduit. Lorsque ce quota est atteint, l'achat de places reste accessible mais à plein tarif.

### **4.2. Tarifs réduits**

Les bénéficiaires de tarifs réduits 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 et 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. Les tarifs réduits sont proposés dans la limite d'un quota défini par la Comédie de Reims.

### **4.3. La Carte Comédie**

La Carte Comédie donne accès à un tarif réduit de 11€ pour l'achat d'une place par séance en catégorie unique sur la programmation de La Comédie de Reims, pour la saison en cours à partir de la date d'achat. La carte est nominative et strictement personnelle. La réservation de la place est possible aux guichets, par téléphone au +33 3 26 48 49 10, et en ligne sur [lacomediedereims.fr](http://lacomediedereims.fr), dans la limite des places disponibles dans le contingent de place alloué au tarif adhérent. A l'entrée en salle, le détenteur d'un billet au tarif Carte Comédie doit être muni d'un justificatif d'identité et de sa Carte Comédie. En cas d'utilisation inadaptée de la Carte Comédie – notamment la cession du billet à un tiers – le détenteur de la carte perdra les droits associés à sa Carte Comédie sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement. La Carte Comédie 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.

### **4.4. La Carte Comédie Jeune**

La Carte Comédie Jeune est réservée aux spectateurs de 18 à 30ans au moment de l'achat. La Carte Comédie Jeune donne accès à un tarif réduit de 6€ pour l'achat d'une place par séance en catégorie unique sur la programmation de La Comédie de Reims, pour la saison en cours à partir de la date d'achat. La carte est nominative et strictement personnelle. La réservation de la place est possible aux guichets, par téléphone au +33 3 26 48 49 10, et en ligne sur [lacomediedereims.fr](http://lacomediedereims.fr), dans la limite des places disponibles dans le contingent de place alloué au tarif adhérent. A l'entrée en salle, le détenteur d'un billet au tarif Carte Comédie Jeune doit être muni d'un justificatif d'identité et de sa Carte Comédie Jeune. En cas d'utilisation inadaptée de la Carte Comédie Jeune – notamment la cession du billet à un tiers – le détenteur de la carte perdra les droits associés à sa Carte Comédie Jeune sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement. La Carte Comédie 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.

### **4.5. L'Abo Comédie**

L'Abo Comédie permet d'obtenir des remises en fonction du nombre de spectacle retenu dans la saison. Les réductions et offres proposées sont circonscrites à un contingent de places sur une sélection de dates,

de catégories. Elles sont également consenties par rapport à un nombre minimum de spectacles sélectionnés dans la formule. Les abonnements ouvrent 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. Le règlement en 3x sans frais par Carte Bancaire est proposé pour un montant minimum de 70€, cette opération est réservée aux particuliers majeurs porteurs d'une carte bancaire du réseau CB émise en France et en cours de validité pour la durée de remboursement du crédit. Les cartes à autorisation systématique du type Electron, Maestro, Nickel et les e-cards, ne sont pas acceptées. L'opération implique un premier paiement comptant le jour de l'achat qui est égal à 1/3 du montant de l'achat arrondi le cas échéant.

Après un premier paiement comptant le jour de l'achat, le « 3x CB » comprend :

- Un paiement par carte bancaire à compter du 28ème jour à partir de la date de l'achat
- Un paiement par carte bancaire 1 mois après la première échéance.

#### **4.6. Bons Cadeaux**

Le Bon Cadeau de La Comédie de Reims, d'un montant libre à partir de 10 €, est valable un an à compter de la date d'achat. Le bon cadeau est un moyen de paiement disponible sous forme physique (envoi recommandé : 6 € ou retrait au guichet) ou électronique (option Impression à domicile). Le bon Cadeau est utilisable aux guichets, par téléphone, et sur la billetterie en ligne de La Comédie de Reims. 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, le solde restant reste disponible sur le bon cadeau de l'utilisateur. Le solde restant est consultable et utilisable aux guichets, par téléphone, mais aussi sur internet, sur l'espace personnel du bénéficiaire du Bon Cadeau sur [lacomediedereims.fr](http://lacomediedereims.fr), la date de fin de validité restera inchangée. Un paiement par Bon Cadeau, peut être complété par un autre mode de paiement. Le Bon Cadeau ne peut donner lieu à aucun remboursement, même partiel. Il ne sera ni échangé, ni remboursé, notamment en cas de perte, vol ou détérioration. Un Bon Cadeau dont la date de fin de validité est échue ne pourra donner lieu à aucun remboursement, échange ou prolongation de validité.

#### **Article 5 – Modification et annulation**

La Comédie de Reims se réserve le droit de modifier les spectacles et notamment de proposer une version réduite dès lors que toutes les conditions ne sont pas réunies pour présenter le spectacle tel qu'il était prévu. La Comédie de Reims se réserve le droit de modifier la distribution des rôles. En cas d'annulation d'un spectacle du fait de La Comédie de Reims, sauf cas de force majeure auxquels sont expressément assimilés les cas de réquisition de la Comédie de Reims 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 La Comédie de Reims sera remboursée dans un délai maximum de six mois après la date de la représentation concernée par La Comédie de Reims 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.

#### **Article 6 – 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. Tout détenteur d'un billet acquis dans le cadre des offres de La Comédie de Reims 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 La Comédie de Reims, toute vente de billets est rigoureusement interdite sous peine de sanctions prévues au code pénal (loi du 27 juin 1919). À ce titre, La Comédie de Reims se réserve le droit de refuser l'accès à ses représentations à tout détenteur d'un billet acquis auprès d'un organisme autre que La Comédie de Reims ou tout tiers dûment mandaté par lui. Les tickets achetés en dehors des circuits de vente autorisés peuvent être faux ; de tels achats sont faits sous votre entière responsabilité. Il est interdit de photocopier ou de reproduire ce billet, de quelque façon que ce soit. 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, vous devez imprimer à nouveau votre fichier. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, assurez-vous que les informations écrites sur le billet, ainsi que le code barre/QR code sont bien lisibles

### **Article 7 – Accueil et conditions d'accès en salle**

Une tenue correcte est exigée. Le spectacle commence à l'heure précise et les portes sont fermées dès le lever du rideau : selon le spectacle, les retardataires pourront se voir refusé l'accès à la salle ou seront placés au mieux lors d'une interruption sur indication du personnel d'accueil, ils pourront retrouver leurs places pendant l'entracte. Aucun remboursement ni échange de billet ne sera effectué en cas de retard. Aucun remplacement en salle n'est autorisé sans l'accord du personnel de salle. Pour des raisons techniques ou de sécurité, la Comédie de Reims se réserve le droit de modifier le placement en salle des spectateurs. Aucun remboursement ni échange de billet ne sera effectué dans ce cas. 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 la Comédie de Reims. 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. Les bagages et sacs de voyage ne sont pas admis dans le bâtiment. Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte du bâtiment, excepté les chiens guides d'aveugles et d'assistance. La Comédie de Reims est un établissement non-fumeur au sens du décret n° 92 478 du 29 mai 1992, il est interdit de fumer ou vapoter.

### **Article 8 – Réclamations**

Toute réclamation devra être formulée par écrit et adressée à La Comédie de Reims par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante : Service billetterie / Comédie de Reims / 3 Chaussée Bocquaine / 51100 Reims. Pour tout délai, le cachet de la poste fera foi. Tout spectateur ayant acheté ses billets auprès d'un de nos partenaires (structures culturelles, Fnac, Ticketmaster, transporteur, ou tout autre revendeur ou tiers) ne peut en aucun cas se prévaloir à l'égard de la Comédie de Reims des manquements dudit partenaire à ses obligations. Pour toute billetterie de spectacle dont La Comédie de Reims n'est pas le producteur, se reporter aux Conditions Générales de Vente du lieu de la manifestation ou du producteur. Conformément à l'article R152-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement à un service de médiation.

### **Article 9 – Sécurisation des paiements**

La Comédie de Reims a confié son système de paiement à Ingenico ePayments, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. Nous vous garantissons la totale confidentialité de vos informations bancaires, sécurisées par le protocole SSL, qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

### **Article 10 - Données personnelles**

Les données personnelles que vous communiquez permettent de mener à bien votre transaction. En outre, ces données, une fois enregistrées, vous permettent d'effectuer plus rapidement vos transactions futures suite à la création de votre compte. Elles permettent également à la Comédie de Reims de vous expédier vos billets, et éventuellement de vous 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 vous avez réservé des places. Conformément aux obligations du Règlement général de protection des données (RGPD), vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition au traitement, de limitation du traitement et de la portabilité des données vous concernant en contactant : [billetterie@lacomediedereims.fr](mailto:billetterie@lacomediedereims.fr). Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle. Les données collectées ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à des tiers.

(Conditions de vente au 17 juin 2024)