

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## VISITE DU PALAIS GARNIER

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente, à l'unité ou en nombre, des billets de visite du Palais Garnier (hors visite guidée) et de bons pour audioguide achetés auprès de l'Opéra national de Paris. L'Opéra national de Paris se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de l'achat ou de la réception du formulaire de réservation par le service des visites de l'Opéra national de Paris. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et irrévocable de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

### 1. CONDITIONS DE VISITE DU PALAIS GARNIER

Ces conditions sont applicables à tout détenteur de billet de visite, quel que soit le mode d'acquisition du billet.

Le Palais Garnier est ouvert et accessible à la visite\* :

- de 10 h à 17 h (accès jusqu'à 16h30) de début septembre à mi-juillet

- de 10 h à 18 h (accès jusqu'à 17h30) de mi-juillet à début septembre.

**Horaires modifiés les jours de représentations en après-midi : de 10 h à 13 h (accès jusqu'à 12h30).**

**Fermeture le 1<sup>er</sup> janvier, le 1<sup>er</sup> mai, les jours de représentations le matin et les jours de manifestations exceptionnelles (pour les connaître consulter le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr)).**

\* Ces horaires sont susceptibles de modification : informations mises à jour sur le site internet et à l'entrée de la billetterie.

L'entrée au Palais Garnier sera possible uniquement sur présentation d'un billet de visite valide ainsi que d'un droit de réservation pour les groupes. Chaque billet n'ouvre droit qu'à une seule entrée. Le billet d'entrée comprend l'accès aux espaces publics dont notamment : La bibliothèque-Musée de l'Opéra (Bibliothèque nationale de France), la rotonde des abonnés et le bassin de la Pythie, le grand escalier, le grand foyer et l'avant foyer, les salons de la lune et du soleil, la rotonde du glacier et ses tapisseries.

L'accès à la salle de spectacle peut être restreint ou rendu impossible pour des raisons techniques et/ou artistiques. Le billet de visite donne également accès aux expositions temporaires (programme détaillé sur le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr)).

**L'inaccessibilité ou la restriction d'accès à l'un des espaces publics ne pourra donner lieu à un remboursement ou à un échange.** Il est interdit d'utiliser les photographies ou vidéos prises lors de la visite à des fins commerciales sous peine de poursuites. Tout détenteur d'un billet s'interdit de vendre ou distribuer quelque produit ou article que ce soit dans l'enceinte du Palais Garnier. Il est interdit de consommer de la nourriture et/ou des boissons dans l'enceinte du Palais Garnier. Les visiteurs sont susceptibles d'être filmés par un système de vidéo-surveillance dans les conditions de l'article 10 de la loi 9573 du 21/01/1995.

Les groupes constitués peuvent procéder à la visite, dans la limite de 30 personnes maximum par groupe (35 personnes s'il s'agit d'un groupe scolaire) à condition de respecter la circulation des autres visiteurs, et après réservation obligatoire préalable auprès du service des visites de l'Opéra national de Paris. La visite, si elle est guidée, doit être menée par un guide interprète, un conférencier agréé ou un enseignant devant ses élèves, sauf autorisation expresse de l'Opéra national de Paris. L'Opéra national de Paris se réserve le droit de refuser l'accès aux groupes ne respectant les conditions de visite ci-dessus.

### 2. MODALITÉS D'ACHAT

Ces modalités s'appliquent aux billets de visite directement acquis auprès de l'Opéra national de Paris. Les billets ne peuvent être ni échangés, ni repris, ni remboursés (notamment en cas de perte ou de vol, d'inaccessibilité ou de restriction d'accès à l'un des espaces publics).

### MODALITÉS D'ACHAT DE BILLETS ET DE BONS POUR AUDIOGUIDE À L'UNITÉ

L'achat de billets de visite à l'unité s'effectue :

■ Par internet sur le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr). Billets délivrés au tarif plein ou étudiants / moins de 25 ans, valables à partir de la date de l'achat.

■ Aux bornes du Palais Garnier. Billets délivrés au tarif plein ou étudiants / moins de 25 ans, valables le jour de l'achat uniquement.

■ Aux guichets du Palais Garnier. Billets délivrés au tarif plein, étudiants / moins de 25 ans, ou gratuitement, valables le jour de l'achat uniquement.

L'achat de bons pour audio-guide (valables 1 an à partir de la date d'achat) s'effectue :

■ Par internet sur le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr).

■ Aux guichets du Palais Garnier.

**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 visite à distance.**

### MODALITÉS D'ACHAT DE BILLETS DE VISITE EN GROUPE ET DE BILLETS / BONS POUR AUDIOGUIDE EN NOMBRE

Ces modalités s'adressent aux :

■ Comités d'entreprises

■ Associations

■ Tours opérateurs

■ Autocaristes

■ Agences de voyages

■ Établissements scolaires et périscolaires

■ Groupes d'amis

■ Guides conférenciers

### VISITE EN GROUPE CONSTITUÉ

La réservation est obligatoire et doit être effectuée au moins 21 jours avant la date de visite prévue pour tout groupe constitué.

**Pour toute visite effectuée à partir du 02 janvier 2015, chaque groupe doit s'acquitter d'un droit de réservation en complément des billets d'entrée selon les conditions décrites ci-dessous.**

Le droit de réservation comprend la réservation d'un créneau horaire (de 10h à 15h00 avec une latence de 30 min, ex : 10h30, 11h...) à un jour donné, le droit de parole éventuel (une prise de parole par groupe), ainsi que la mise à disposition d'audiophones pour la totalité du groupe.

L'utilisation du matériel audio par les groupes d'enfants de maternelle et d'élémentaire est facultative.

### ACHAT DE BILLETS EN NOMBRE À PARTIR DE 20 BILLETS

Les billets sont proposés à un tarif dédié et sont valables un an à compter de leur date d'émission. Ils sont exclusivement destinés à un usage individuel.

### ACHAT DE BONS POUR AUDIOGUIDE

Les bons sont proposés au tarif public et sont valables un an à compter de leur date d'émission.

### PROCÉDURE

L'acheteur envoie le formulaire de réservation (téléchargeable sur le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr)) dûment rempli au service des visites du Palais Garnier :

■ Par courriel à l'adresse [visite@garnier@operadeparis.fr](mailto:visite@garnier@operadeparis.fr) ;

■ Par courrier à l'adresse suivante :

Opéra national de Paris - Service des visites du Palais Garnier - 8 rue Scribe - 75009 Paris ;

■ Par fax au 01 40 01 25 40.

Les formulaires de réservation incomplets ne sont pas traités par l'Opéra national de Paris qui en informera l'acheteur. Le formulaire de réservation signé et daté vaut commande ferme et constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause. L'acheteur doit joindre un paiement ou faire la demande au préalable d'une facture pro forma avant d'effectuer le règlement, lequel doit parvenir à l'Opéra national de Paris dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à réception de la facture. Aucun paiement ne doit être effectué avant confirmation de la commande par le service des visites. L'acheteur a l'obligation d'informer ses clients des conditions tarifaires de l'Opéra national de Paris et des conditions de visite du Palais Garnier. Pour tout renseignement complémentaire, le service des visites peut être contacté au +33 (0) 1 40 01 24 90 du lundi au vendredi de 10h00 à 13h et de 14h à 16h30.

### 3. PRIX

(CF. GRILLE TARIFAIRE EN COURS DE VALIDITÉ)

Les tarifs en vigueur sont ceux affichés aux guichets et publiés sur le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr). Les tarifs de l'Opéra national de Paris sont établis sous réserve de modification. En cas de modification des tarifs, les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la réception de la commande.

### ACHAT À L'UNITÉ

**Billet de visite**

Le tarif réduit est accordé aux :

■ Étudiants et jeunes de moins de 25 ans (présentation d'un justificatif).

■ Détenteurs de la Carte Opéra ou de la Carte abonné à l'Opéra en cours de validité.

■ Membres de groupes scolaires âgés de plus de 10 ans et leur accompagnateur (dans la limite d'un accompagnateur pour 9 enfants).

■ Visiteurs dans le cadre de partenariats avec des institutions culturelles et autres (sur présentation d'un justificatif en cours de validité, voir conditions sur le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr)).

La gratuité est accordée aux :

■ Enfants de moins de 10 ans (accompagnateurs au tarif plein)

■ Personnes handicapées et leur accompagnateur (dans la limite d'un accompagnateur, accompagnateur supplémentaire au tarif plein)

■ Chômeurs, bénéficiaires de l'aide sociale/RSA/autres minima sociaux (sur présentation d'un justificatif de moins de 3 mois)

■ Détenteurs du Pass Opéra Jeunes

■ Détenteurs de la Carte Adhèrent AROP particulier

■ Détenteurs de la Carte Culture

■ Détenteurs de la Carte des professionnels du tourisme (ex : guides, conférenciers...) et des offices français du tourisme

■ Détenteurs de la Carte de lecteur de la bibliothèque nationale de France (accès à la salle de lecture de la Bibliothèque - Musée de l'Opéra)

■ Étudiants en école d'architecture et à l'École du Louvre

**Bon pour audioguide**

Tarif plein.

### VISITE EN GROUPE

**Droit de réservation** (obligatoire pour toute visite effectuée à partir du 2 janvier 2015)

Le tarif plein s'applique aux groupes d'adultes de plus de 25 ans.

Le tarif réduit est accordé aux :

■ groupes scolaires et périscolaires de moins de 25 ans

■ groupes constitués d'adultes exonérés du droit d'entrée (champ social, chômeurs, handicapés)

■ petits groupes de moins de 7 personnes avec conférencier

La gratuité est accordée aux groupes scolaires dans le cadre d'un projet pédagogique à l'Opéra national de Paris ainsi qu'à l'École du Louvre.

**Billet d'entrée**

**Groupes d'adultes**

Tarif réduit proposé à tout groupe constitué

Gratuités : Chômeurs, bénéficiaires de l'aide sociale/RSA/autres minima sociaux (envoi d'un justificatif de moins de trois mois), handicapés et leurs accompagnateurs (dans la limite d'un accompagnateur par handicapé)

**Groupes scolaires**

Tarif réduit (groupes jeunes) : enfants de plus de dix ans, étudiants et jeunes de moins de 25 ans et leurs accompagnateurs dans la limite d'un accompagnateur pour 9 enfants - Accompagnateur supplémentaire tarif plein.

Gratuités : enfants de moins de 10 ans - Accompagnateurs gratuits dans la limite d'un accompagnateur pour 5 enfants - Accompagnateur supplémentaire au tarif réduit (groupes jeunes) Groupes d'étudiants de l'École du Louvre et des écoles d'Architecture. L'utilisation des audiophones est facultative pour ces publics.

### ACHAT DE BILLETS EN NOMBRE (UTILISABLES À L'UNITÉ)

Tarif réduit dédié. Minimum de 20 billets par commande requis. Billets valables un an à compter de leur date d'émission.

### ACHAT DE BONS POUR AUDIOGUIDES

Tarif plein. Facultatif et en complément de l'achat de billets en nombre.

### 4. MODE DE RÈGLEMENT

#### RÈGLEMENT DES BILLETS À L'UNITÉ

■ Espèces en euros (aux guichets uniquement)

■ Chèque bancaire en Euros compensable sur une banque française, à l'ordre de l'Opéra national de Paris aux guichets uniquement.

■ Carte bancaire (Carte bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, JCB) en cours de validité.

#### RÈGLEMENT DES BILLETS DE VISITE ET BONS POUR AUDIOGUIDE COMMANDÉS AUPRÈS DE SERVICE DES VISITES

■ Chèque bancaire en Euros compensable sur une banque française, à l'ordre de l'Opéra national de Paris. Le montant doit impérativement être indiqué. L'Opéra national de Paris ne saurait être tenu responsable des dommages survenus à la suite de l'omission de cette mention sur le chèque par le client.

■ Carte bancaire (Carte bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, JCB) en cours de validité.

■ Virement bancaire (demander un RIB au Service des visites du Palais Garnier). Le numéro de spectateur ainsi que le numéro de dossier transmis par le service des visites de l'Opéra national de Paris doit impérativement figurer sur l'ordre de virement.

■ Bon de commande ou mandat administratif. L'envoi d'un bon de commande signé vaut engagement.

À la réception du paiement, le service des visites du Palais Garnier traite la demande sous 21 jours et en informe l'acheteur par courriel. La commande ainsi traitée ne peut faire l'objet de modifications : les billets ne sont ni repris, ni remboursés, ni échangés par l'Opéra national de Paris.

À titre exceptionnel, une commande non traitée peut être modifiée, dans ce cas l'acheteur adresse la demande par courrier ou par courriel [visite@garnier@operadeparis.fr](mailto:visite@garnier@operadeparis.fr) accompagnée du nouveau bulletin de réservation. Aucune modification n'est possible après réception du paiement. En cas de non réception du règlement par l'Opéra national de Paris sous 15 jours, la commande sera automatiquement annulée. Par ailleurs, l'Opéra national de Paris se réserve le droit de refuser toute commande d'un client qui n'aurait pas respecté les présentes Conditions Générales de Vente.

### 5. OBTENTION DES BILLETS / BONS POUR AUDIOGUIDE

L'obtention des billets gratuits ou à tarif préférentiel est subordonnée à la production d'un justificatif associé.

#### BILLETS DE VISITE ET BONS POUR AUDIOGUIDE À L'UNITÉ :

■ Délivrés aux guichets de visite du Palais Garnier ou aux bornes automatiques situées dans le hall d'entrée (tarif plein ou étudiants / moins de 25 ans).

■ Imprimables par le client dès la validation du paiement de sa commande lorsque l'achat est effectué par internet sur le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr)

■ Disponibles en format e-billet, à scanner directement sur le smartphone ou la tablette du client dès la validation du paiement de sa commande lorsque l'achat est effectué par internet sur le site [operadeparis.fr](http://operadeparis.fr)

#### BILLETS DE VISITES ET BONS POUR AUDIOGUIDE COMMANDÉS AUPRÈS DU SERVICE DES VISITES :

■ Soit délivrés aux guichets de visite du Palais Garnier tous les jours (sauf 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et jours de fermetures exceptionnelles) de 10h à 16h30, et jusqu'à 12h30 les jours de représentations en matinée sur présentation d'un justificatif de commande.

L'acheteur ou son représentant est tenu de vérifier le nombre et l'état des billets et de signer le document validant le retrait des billets qui lui est remis.

La commande est à retirer dans son intégralité. Les billets réglés une semaine avant la date de visite seront à retirer obligatoirement aux guichets de visite du Palais Garnier.

■ Soit expédiés par courrier avec envoi en recommandé avec accusé de réception avec une facturation forfaitaire de 7,50 euros. Tout changement d'adresse postale doit être signalé par courriel à l'adresse [visite@garnier@operadeparis.fr](mailto:visite@garnier@operadeparis.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Opéra national de Paris - Service des visites du Palais Garnier - 8 rue Scribe - 75009 Paris. 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. L'Opéra national de Paris ne saurait être tenu responsable de la perte, du vol ou du retard de l'acheminement des billets. A défaut de réception attendue du ou des billets trois jours ouvrés avant la date de visite, le client devra s'adresser au service des visites du Palais Garnier.

### 6. RETRAIT ET DÉPÔT DES AUDIOGUIDES ET AUDIOPHONES

#### AUDIOGUIDES

Le retrait du matériel s'effectue sur présentation du bon auprès du comptoir audioguides situé avant l'accès de la visite et contre remise par le visiteur d'une pièce d'identité en cours de validité.

#### AUDIOPHONES

Le retrait du matériel s'effectue auprès du comptoir audioguides sur présentation du bon de réservation et contre remise d'une pièce d'identité en cours de validité par le responsable du groupe.

Le dépôt du matériel s'effectue à la sortie du théâtre contre restitution de la pièce d'identité au plus tard 15 minutes avant la fermeture du Palais Garnier à la visite.

### 7. FORCE MAJEURE

En cas de fermeture du Palais Garnier non portée à la connaissance de l'acheteur au minimum 10 jours avant la date de visite prévue dès lors qu'il a porté cette date à la connaissance de l'Opéra national de Paris, du fait de l'Opéra national de Paris, sauf cas de force majeure auxquels sont expressément assimilés les cas de réquisition du Palais Garnier par toute autre autorité publique pour quelque motif que ce soit, et cas de grève nationale, la valeur du prix facial du billet payé par le client à l'Opéra national de Paris sera remboursée sur demande de l'intéressé, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque. La demande de remboursement devra être présentée dans un délai de trois mois maximum à compter de la date de visite, accompagnée du ou des billets non invalidés et des coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire ou numéro de carte bancaire ou American Express, ou JCB avec sa date d'expiration). \*Le remboursement de billets achetés auprès d'un tiers sera géré par ce tiers.

### 8. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation devra être formulée par écrit et adressée à l'Opéra national de Paris (sous 8 jours après la date de la visite) par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante : Opéra national de Paris - Service des visites du Palais Garnier - 8 rue Scribe - 75009 Paris. Pour tout délai, le cachet de la poste fera foi.