Envoyé en préfecture le 04/07/2025
Reçu en préfecture le 04/07/2025
Publié le
ID : 031-200099042-20250627-DEL25008-DE

Opéra et Orchestre du Capitole / Conditions générales de vente

Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les réservations effectuées pour l'achat de places de spectacles à l'unité, d'abonnements et de bons cadeaux auprès de l'Opéra et de l'Orchestre du Capitole. Il est entendu que l'achat de places de spectacles à l'unité ou d'abonnements par le client implique son adhésion sans réserve aux présentes CGV. Les CGV en vigueur sont accessibles à tout moment sur le site de vente en ligne et sur les sites Internet de l'Opéra et de l'Orchestre du Capitole.

Article 2 - Tarifs

- Les tarifs applicables sont mentionnés dans les brochures de saison et sur les sites Internet de l'Opéra et de l'Orchestre du Capitole.
- Les tarifs des places à l'unité et des abonnements s'entendent en EURO, toutes taxes comprises.
- L'Opéra et l'Orchestre du Capitole se réservent le droit de modifier les tarifs des places à l'unité et des abonnements à tout moment. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur les tarifs des commandes dont le paiement aura été confirmé par l'Opéra et l'Orchestre du Capitole.
- Les frais d'envoi postaux des billets sont payants, y compris dans le cadre d'abonnement.
- Les billets achetés au tarif réduit ne pourront être délivrés que sur présentation par le client d'un justificatif ouvrant droit à ce tarif, ainsi que d'une pièce d'identité officielle avec photo. Lors des contrôles des billets, les clients bénéficiant d'un tarif réduit doivent être en mesure de prouver qu'ils remplissent les conditions pour bénéficier dudit tarif en produisant un justificatif, ainsi qu'une pièce d'identité avec photo. En l'absence de présentation de justificatif, le client devra s'acquitter du supplément. A défaut, il ne pourra pas avoir accès à la salle et aucun échange ou remboursement ne sera appliqué.
- Aucune réduction ne pourra être appliquée postérieurement à la commande des billets.

Article 3 - Obtention et validité des billets

- Les billets achetés à l'unité sur Internet ou par téléphone peuvent être retirés soit :
  - à la billetterie de l'Opéra et de l'Orchestre du Capitole du mardi au samedi de 11h à 18h, au plus tôt 48 heures après la confirmation de la commande ;
  - au comptoir-accueil dans le hall du Théâtre du Capitole et au guichet invitations de la Halle aux grains, 1 heure avant le début de la représentation ;
  - à la billetterie du lieu du spectacle en cas de représentation sur un autre lieu que le Théâtre du Capitole ou la Halle aux grains, à partir de 30 minutes avant le début de la représentation.
- Le retrait des abonnements s'effectue au guichet billetterie (place du Capitole) ou par envoi postal.
- Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. L'Opéra et l'Orchestre du Capitole peuvent refuser l'accès au lieu où se déroule le spectacle s'il est constaté que plusieurs impressions ou reproductions d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès au lieu du spectacle a déjà été accordé au porteur d'une impression ou d'une reproduction. La personne qui a reproduit le billet et l'utilisateur de la copie du billet sont passibles de poursuites pénales. Seule la première personne qui a présenté le billet sera admise à assister à la représentation, elle est présumée être le porteur légitime du billet.
- L'Opéra et l'Orchestre du Capitole ne sont notamment pas obligés de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le e-billet imprimé afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur du billet, ni de vérifier l'authenticité du e-billet imprimé dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peuvent être identifiée de manière indubitable lors du contrôle d'entrée au spectacle. Si le détenteur d'un e-billet falsifié est refoulé pour cette raison lors du contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.
- Toute revente des billets est rigoureusement interdite en application de la loi du 27 juin 1919 et de l'Article 313-6-2 du code pénal.
- Le billet est uniquement valable pour l'événement et la date mentionnés dessus. Il doit être conservé jusqu'à la fin du spectacle.

Envoyé en préfecture le 04/07/2025
Reçu en préfecture le 04/07/2025
Publié le
ID : 031-200099042-20250627-DEL25008-DE

Article 4 – Echange, modification et annulation

La programmation et les distributions des spectacles sont susceptibles de modifications. Dans ce cas, les billets ne seront ni échangés, ni remboursés.
L'interruption d'une représentation après 30 minutes de spectacle ne donnera lieu à aucun remboursement.

Dans certaines situations identifiées ci-après, un remboursement des billets ou un report peut néanmoins être effectué.

4.1 Remboursement des billets

Certaines situations ouvrent droit au remboursement des billets :

- annulation du spectacle ;
- problème informatique sur le site de vente en ligne ou sur le logiciel de billetterie (constatée par un agent de billetterie);
- erreur de l'agent de billetterie (constatée par l'agent) ;
- erreur du client constatée moins de 48 heures après le paiement (erreur sur le tarif, la date, la catégorie de place, la formule d'abonnement) ;
- empêchement dû à un décès dans la famille proche ou une hospitalisation de la personne détentrice du billet pendant la période du spectacle (sur présentation d'un justificatif) ;
- restriction de jauge émise par décret ou par arrêté préfectoral, ayant pour conséquence de ne plus permettre de garantir la place attribuée ;
- toute situation jugée exceptionnelle, à la fois pour l'établissement (sur autorisation de la direction générale) ou pour le spectateur

La demande de remboursement doit être faite dans un délai maximum de 4 mois après la date du spectacle concerné.
Le remboursement se fera par virement bancaire. Seul le prix mentionné sur le billet sera remboursé.

4.2 Report gratuit

Certaines situations ouvrent les droits au report gratuit des billets :

- toutes les situations énumérées dans l'article 4.1 pouvant ouvrir droit à remboursement ;
- changement de date de spectacle à l'initiative de l'Opéra national et de l'Orchestre national du Capitole ;
- doublon de billets entre des spectacles de l'Opéra national et de l'Orchestre national du Capitole ;
- report ou changement de place à l'initiative de l'équipe de billetterie pour des raisons techniques ou de confort du public ;
- demande de report ou de changement de place en raison d'un handicap momentané rendant l'accès à la place impossible ;
- demande de report ou de changement de place sur une place de catégorie supérieure ;
- demande de report d'un billet dont le tarif initial est inférieur ou égal à 10 euros ;
- les demandes des mécènes particuliers qui ont fait un don d'une valeur supérieure ou égale à 2 000 euros à l'EPC ;
- toute situation jugée exceptionnelle à la fois pour l'établissement ou pour le spectateur, sur autorisation de la direction générale.

La demande de report gratuit doit être effectuée au minimum 72 heures avant le spectacle.

4.3 Report payant de places pour convenance personnelle :

Le report des places pour convenance personnelle est possible pour des spectacles de la même saison et dont le prix du billet est au moins égal à celui du billet initial. Un tel report induit des frais d'un montant de 4 euros par billet.

Certains cas exceptionnels peuvent amener les agents de billetterie à ajuster le montant des frais de report, dans la limite de 4 euros par billet.

La demande de report doit être effectuée au minimum 72 heures avant le spectacle.

Envoyé en préfecture le 04/07/2025
Reçu en préfecture le 04/07/2025
Publié le
ID : 031-200099042-20250627-DEL25008-DE

Article 5 – Modes de paiement acceptés

- Carte bancaire : CB, Visa, Eurocard/Mastercard
- Espèces (en euros uniquement)
- Chèques (en euros uniquement) libellé à l'ordre de « Régie mixte de l'Etablissement public du Capitole »
- Bons cadeaux de l'Opéra et de l'Orchestre du Capitole en cours de validité (voir article 6), pas de rendu monnaie
- Virement bancaire
- Chèques vacances ANCV en cours de validité, pas de rendu monnaie
- Chèques Culture du Groupe Up en cours de validité, pas de rendu monnaie
- Pass Culture, Dispositif du Ministère de la Culture

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

Article 6 – Bon cadeau

- Il est proposé à la vente des bons cadeaux d'une valeur de 10 et 20 €. Ces bons cadeaux sont cumulables et peuvent être utilisés pour l'achat de tout type de prestations ou de places proposés par l'Opéra et l'Orchestre du Capitole. Ils seront validés par le bénéficiaire au guichet ou sur le site de vente.
- Le bénéficiaire devra éventuellement acquitter la différence de prix entre la valeur du bon présenté et le tarif du billet selon le spectacle et la catégorie de place choisis.
- Il ne sera pas fait de rendu monnaie sur la valeur du bon cadeau.
- La durée de validité de ces bons cadeaux est de 1 an à compter de la date d'achat, peu importe la date du spectacle ou de la prestation concernée.

Article 7 - Conditions particulières d'achat par Internet et utilisation des e-billet/m-billet

Les « e-billet » et « m-billet » sont soumis aux CGV ci-dessus ainsi qu'aux conditions particulières suivantes que le client a acceptées avant l'achat en ligne.
Le règlement par carte bancaire des places spontanément achetées par les clients n'est pas assimilé aux ventes à distance de produits ou de prestations de service et ne peut s'appliquer au contrat passé entre le client et l'Opéra et l'Orchestre du Capitole.

Le site https://billetterie.theatreorchestre.toulouse-metropole.fr/ permet l'accès à un service de billetterie en ligne de l'Opéra et de l'Orchestre du Capitole qui commercialise en temps réel des billets de spectacles présentés.

L'achat de billet en ligne peut se faire jusqu'à 1h30 avant le début de la représentation.

7.1 Confirmation des commandes effectuées en ligne

A la prise de commande sur le site de la billetterie en ligne, la page « Récapitulatif de commande » permet au client de vérifier le nombre de produits commandés et les modalités de livraison. La disponibilité des produits ne peut donc s'apprécier qu'au moment de la validation effective de la commande. Le client déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente en cliquant sur le bouton « Terminer la commande ».
Après avoir confirmé le contenu de sa commande, le client la validera définitivement par le paiement. La commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant.
Toute modification ou annulation de la commande sera alors impossible.

7.2 Paiement

La sécurisation des paiements en ligne est assurée par la société Ogone, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. Secutix garantit la totale confidentialité des informations bancaires de l'acheteur, sécurisées par le protocole SSL et le dispositif 3D secure qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors de paiements par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

Le paiement de la commande se fait en une seule fois uniquement en ligne par carte bancaire compatible avec le site de paiement sécurisé de l'opérateur en charge des transactions.

Envoyé en préfecture le 04/07/2025
Reçu en préfecture le 04/07/2025
Publié le
ID : 031-200099042-20250627-DEL25008-DE

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de la part de l'opérateur en charge des transactions.
Le client reçoit la confirmation de son achat par courrier électronique, étant précisé que la commande de billets n'engage l'Opéra et l'Orchestre du Capitole qu'à la réception de ce courrier électronique par le client. Si le client ne reçoit pas la confirmation ou l'infirmation de sa commande dans un délai de 3 jours, il devra s'adresser à :

Opéra et Orchestre du Capitole
Billetterie et relations publiques
BP 41408 - 31014 Toulouse Cedex 6
05.61.63.13.13 – billetterie@capitole.toulouse.fr

7.3 Obtention du billet

Avant la confirmation de l'achat, le client choisit le mode de livraison de son billet :

- retrait au guichet
- envoi par courrier
- version électronique : e-billet (billet téléchargeable au format PDF pour impression) ou m-billet (généré sur un support électronique tel que téléphone portable ou tablette)

La confirmation électronique de la commande en ligne adressée par l'Opéra et l'Orchestre du Capitole au client doit être présentée par le client lors du retrait au guichet des billets à l'unité.

7.4 Conditions de validité

Le billet reçu par e-mail ou téléchargé depuis l'espace client est un billet valide qu'il n'est pas nécessaire d'imprimer. Il doit être présenté directement depuis un appareil mobile : smartphone ou tablette. Il revient au client de s'assurer qu'il dispose du matériel nécessaire et que son appareil est suffisamment chargé pour afficher le billet lors du contrôle d'accès.
L'Opéra et l'Orchestre du Capitole déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol de l'appareil permettant la présentation du billet lors du contrôle.

Si toutefois le client souhaite imprimer son billet, il doit s'assurer que l'impression est nette et de bonne qualité afin de pouvoir être scanné.

7.5 Responsabilité

Il appartient au client de vérifier les informations sur le billet lors de l'achat en ligne, et notamment la validité des réductions auquel il a droit. Sauf problème informatique sur le site de vente en ligne, aucune réclamation ne sera admise par la suite.
L'Opéra et l'Orchestre du Capitole déclinent toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet, notamment :

- Anomalies quelconques du matériel informatique du client
- Faits imprévisibles et insurmontables
- Indisponibilité du réseau Internet

L'Opéra et l'Orchestre mettent tout en œuvre pour assurer l'exactitude et la mise à jour de l'ensemble des informations fournies sur son site de vente en ligne mais ils ne peuvent garantir que les informations soient dépourvues de toute erreur.
L'Opéra et l'Orchestre se réservent le droit de corriger ou de modifier, à tout moment et sans préavis, le contenu de ce site de vente en ligne.
La direction du numérique de Toulouse Métropole, en tant que garante du service d'hébergement du site de vente en ligne de l'Opéra et l'Orchestre du Capitole, s'efforce d'assurer la permanence, la continuité et la qualité du service. Pour autant, Toulouse Métropole et l'Etablissement public du Capitole se dégagent de toute responsabilité en cas d'inaccessibilité temporaire ou permanente des contenus.
Par ailleurs, toute tentative de piratage ou de détournement du site sera enregistrée et donnera lieu à des poursuites judiciaires.

7.6 Hébergement du site de vente en ligne

Editeur du logiciel de billetterie : SecuTix, 51 B rue Miromesnil - 75008 Paris
Hébergement : SecuTix – Direction de la Transition du Numérique Toulouse Métropole

Envoyé en préfecture le 04/07/2025
Reçu en préfecture le 04/07/2025
Publié le
ID : 031-200099042-20250627-DEL25008-DE

Article 8 - Conditions particulières et accueil du public

- La salle est accessible 30 minutes avant le début de chaque représentation au Théâtre du Capitole.
- La salle est accessible 45 minutes avant le début de chaque concert à la Halle aux grains.
- L'entrée à la salle de spectacle est soumise au contrôle du billet et des pièces justificatives.
- Le spectacle commence à l'heure indiquée sur les billets. Les spectateurs retardataires ne sont pas admis dans la salle sauf si le spectacle bénéficie d'une pause ou d'un entracte. L'Opéra ou l'Orchestre national du Capitole ne saurait être tenu responsables de l'impossibilité de placer les spectateurs retardataires aux places qu'ils ont achetées. Aucun remboursement ne sera accordé dans ce cas.
- Les enregistrements ainsi que l'utilisation de caméras et appareils photographiques et téléphoniques sont interdits durant le spectacle.
- Les téléphones mobiles doivent être éteints durant les spectacles.
- L'accès à la salle du Théâtre du Capitole, de la Halle aux grains, ou de tout lieu accueillant l'un de nos spectacles, est interdit aux enfants de moins de 4 ans et déconseillé aux moins de 6 ans, sauf programmation dédiée. Les mineurs de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un adulte. Les chefs de salle se réservent le droit de faire sortir un enfant et son parent en cas de comportement gênant pour les artistes ou le reste du public
- Les clients s'engagent à respecter les conditions d'accueil particulières liées notamment à la sécurité du public. Dans le cas contraire, l'accès à la salle et aux espaces publics ne sera pas autorisé.
- Accueil des clients en situation de handicap :

  Les tarifs réduits destinés aux personnes en situation de handicap sont réservés aux détenteurs d'une carte « mobilité inclusion ». Dans le cas où la carte mentionne le « besoin d'accompagnateur », ce dernier bénéficie de la gratuité de sa place.

  Des emplacements spécifiques sont prévus pour les personnes à mobilité réduite en fauteuil roulant.

  - Au Théâtre du Capitole : au balcon, en galerie et à l'orchestre

  - A la Halle aux grains : au parterre

  La réservation des places pour les usagers en fauteuil roulant doit être faite directement auprès de la billetterie, par téléphone ou au guichet et se réservent jusqu'à 10 jours avant la date du spectacle.

  Certaines places au Théâtre du Capitole et à la Halle aux Grains restent accessibles jusqu'au dernier jour, sous réserve de disponibilité.

  Un référent accessibilité est disponible pour accompagner les personnes en situation de handicap à effectuer leurs réservations et à préparer leur venue.
- La restauration se fait uniquement dans les parties du Théâtre réservées à cet effet (foyers - bars).
- Les sacs et objets volumineux (sacs à dos, instruments de musique, casques, bouteilles en verres, sacs de course…) sont interdits dans la salle.
- Les vestiaires sont gratuits.
- Les bagages, les trottinettes électriques, et les batteries de vélo électrique, sont interdits en salle et ne sont pas acceptées au vestiaire.
- Il est interdit de consommer de la nourriture et/ou des boissons dans la salle.

Article 9 – Responsabilité

L'Opéra et l'Orchestre du Capitole déclinent toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les clients. L'Opéra et l'Orchestre ne sont pas responsables en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet.

Article 10 - Données personnelles

L'établissement public du Capitole, représentée par la direction de l'Opéra et de l'Orchestre du Capitole, est responsable du traitement des données.

Envoyé en préfecture le 04/07/2025
Reçu en préfecture le 04/07/2025
Publié le
ID : 031-200099042-20250627-DEL25008-DE

L'Opéra et l'Orchestre du Capitole réalisent des traitements de données personnelles de leurs clients concernant les informations liées :

- à la gestion et au suivi des commandes, notamment l'envoi d'informations liées à la commande,
- à l'élaboration de campagnes marketing et à l'envoi de communication,
- à l'élaboration de statistiques et rapports de fréquentation.

Les bases légales du traitement sont en fonction de la finalité : l'exécution du contrat, la mission d'intérêt public ou l'intérêt légitime du responsable de traitement.
Seuls les agents habilités de l'établissement, de Toulouse Métropole ainsi que de la Direction des finances de Toulouse, sont destinataires des données personnelles. L'Opéra et l'Orchestre du Capitole s'engagent à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par le client et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.
Les données sont conservées pour une durée adaptée aux finalités des traitements et conformément à la législation et règlementation en vigueur.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données à caractère personnel, et d'un droit à la limitation et à l'opposition au traitement de ces données.

Ces droits peuvent être exercés en nous contactant aux adresses suivantes :
Par courrier :

Opéra et Orchestre du Capitole
Billetterie et relations avec le public
BP 41408 - 31014 Toulouse Cedex 6

Par courriel à notre délégué à la protection des données : dpo@r-g-conseils.com

En cas d'exercice de droits, le client devra justifier de son identité par tous moyens. Toutefois, si des doutes raisonnables persistent quant à l'exactitude de l'identité du client, l'Opéra et Orchestre du Capitole pourra demander des informations supplémentaires telles que la photocopie de la carte nationale d'identité du client.

Les personnes disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Pour plus d'information sur le sujet : https://www.cnil.fr/.

Article 11 – Contact du service client

Toute demande d'information ou réclamation doit être adressée à :

Opéra et Orchestre du Capitole
Billetterie et relations avec le public
BP 41408 - 31014 Toulouse Cedex 6
05 61 63 13 13 - billetterie@capitole.toulouse.fr

Article 12 - Droit applicable - Litiges

Les ventes de billets sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux de Toulouse auront compétence exclusive.