
Conditions générales Billetterie et Droit d'accès à la Philharmonie

Champ d'application:

Ces conditions générales règlent d'une part les conditions applicables lors de la vente par la Billetterie de l'Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte (l'Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte étant défini dans la suite comme «la Philharmonie») de billets d'entrée pour des manifestations au sein des locaux de la Philharmonie ou de lieux externes dans des cas exceptionnels, et d'autre part les conditions applicables lors de l'utilisation d'un billet d'entrée pour des manifestations au sein des locaux de la Philharmonie (droit d'accès).

I. Vente de billets d'entrée:

Les présentes conditions générales s'appliquent lorsque la vente de billets d'entrée pour des manifestations organisées par la Philharmonie elle-même ou par un tiers est effectuée par le service Billetterie de la Philharmonie (ci-après «la Billetterie»).

Lorsque la manifestation est organisée par un tiers, la Billetterie n'agit qu'en tant que vendeur intermédiaire des billets d'entrée et n'est pas responsable de la manifestation en elle-même.

Les billets d'entrée qui donnent droit à l'accès aux manifestations organisées par la Philharmonie portent le logo de la Philharmonie (éventuellement accompagné du/des logo(s) du/des sponsor(s)) et ceux donnant accès à des manifestations organisées par des tiers, mentionnent obligatoirement l'identité de l'organisateur et éventuellement l'identité ou le/les logo(s) de son/ses sponsor(s).

Tout achat de billets d'entrée pour des manifestations à la Philharmonie qui est effectué auprès d'un tiers distributeur est soumis, en ce qui concerne le volet de l'achat du billet, aux conditions de vente de cet intermédiaire.

1. Adresse et heures d'ouverture de la Billetterie de la Philharmonie:

Philharmonie – Information & Billetterie
1, Place de l'Europe – L-1499 Luxembourg
Tél.: (+352) 26 32 26 32
tickets@philharmonie.lu
www.philharmonie.lu

La Billetterie est ouverte du lundi au vendredi de 10h00 à 18h30 (les jours ouvrables).

La Billetterie ferme annuellement ses portes après le 24 décembre pour 1 semaine, et pendant 3 semaines lors des vacances d'été. Les dates exactes de fermeture sont affichées à la Billetterie et sur le site internet de la Philharmonie.

Caisses du soir

La caisse du soir est habituellement ouverte une heure avant le début de chaque concert.

Aucune caisse n'est prévue sur place pour les concerts et ateliers jeune public le week-end (hors concerts pour enfants au Grand Auditorium). Notre billetterie étant fermée les samedis et dimanches, les tickets peuvent cependant être achetés en ligne sur notre site internet jusqu'à 5 minutes avant le début de l'événement dans la limite des places disponibles.

2. Vente libre des billets d'entrée:

- Prévente, réservations et vente de billets:

En règle générale, le début de la vente libre des billets d'entrée a lieu le jeudi, pour la plupart des manifestations, environ deux (2) mois avant la date de la manifestation respective (sauf week-end ou jour férié où le début des ventes est reporté au jour ouvrable suivant). La date présumée du début de la vente libre est annoncée dans la brochure de la saison La date exacte est publiée dans le programme mensuel correspondant et sur le site internet de la Philharmonie. Les billets d'entrée peuvent être achetés par téléphone au numéro (+352) 26 32 26 32, à la Billetterie de la Philharmonie ou en ligne via l'adresse www.philharmonie.lu.

Les prix sont affichés TTC et payables en €.

Conformément au Code de la Consommation Luxembourgeois (article L.222-9, alinéa 7), le client n'a pas le droit de se rétracter de son contrat et/ou de son achat. Les billets de concerts sont exclus du droit de rétraction.

- Réservations et vente de billets par téléphone:

Les réservations de billets d'entrée par téléphone ne sont que des réservations provisoires et ne deviennent définitives que lorsqu'elles sont acquittées par le client. L'acquittement de ces billets d'entrée peut se faire directement par téléphone moyennant transfert des données nécessaires figurant sur la carte de crédit ou moyennant virement bancaire sur le compte mentionné par la Billetterie. Les réservations non acquittées cinq (5) jours ouvrables après la date de réservations sont automatiquement annulées par la Philharmonie et les places sont remises en vente. Pour certaines manifestations, la Philharmonie se réserve le droit d'exiger un paiement anticipé des billets d'entrée. Seuls les billets d'entrée acquittés peuvent être déposés à la caisse du soir. Les billets d'entrée acquittés, mais non retirés ne sont pas remboursés au client.

Si le client le souhaite, la Philharmonie peut lui envoyer, à ses propres risques, les billets d'entrée acquittés à son domicile, moyennant l'acquittement de frais de port de 3 €. A la réception des billets d'entrée, le client est prié de vérifier immédiatement si les billets d'entrée reçus correspondent à la commande passée auprès de la Billetterie de la Philharmonie. Une éventuelle réclamation ne sera prise en compte que si elle est introduite auprès de la Billetterie de la Philharmonie au plus tard 14 jours calendrier avant la manifestation.

- Vente dans le web-shop du site internet www.philharmonie.lu:

Le client peut acheter des billets d'entrée pour certaines manifestations de la Philharmonie via le site internet www.philharmonie.lu.

Pour les manifestations dont la vente des billets n'est pas effectuée par la Philharmonie, le distributeur en charge de la vente est indiqué sur le site internet de la Philharmonie et dans les programmes du mois.

- Afin de pouvoir acheter ses billets d'entrée en ligne, le client doit créer un compte où il doit indiquer un certain nombre d'informations nécessaires au bon déroulement de la commande (nom, prénom, adresse, email, numéro de téléphone) sur le web-shop de la Philharmonie. Il reçoit un numéro de client qui lui facilitera tout achat futur de billets d'entrée. L'accès à l'espace «Mes Commandes» reste à tout moment possible. Les données personnelles indiquées par le client sont enregistrées et traitées selon les dispositions légales relatives à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Les données financières ne sont pas sauvegardées par la Philharmonie.

En achetant ses billets d'entrée par l'intermédiaire du web-shop de la Philharmonie, le client doit accepter les présentes conditions générales au moment de l'achat du billet d'entrée.

Le client a le choix entre l'envoi des billets d'entrée à son domicile moyennant l'acquittement des frais de port de 3 €, ou l'option gratuite «Print at home ticket & Wallet».

Après avoir effectué le paiement des billets d'entrée, le client reçoit une confirmation de commande à l'adresse email qu'il a indiquée dans son compte client. En cas de choix de l'option «Print at home ticket & Wallet», l'email de confirmation contient une version «Wallet» du billet d'entrée, disponible en téléchargement pour smartphone, ainsi qu'une version en format PDF à imprimer si le client ne souhaite pas utiliser l'option «Wallet». Le billet en format «Wallet» devra être présenté sur un smartphone aux ouvreurs à l'entrée de la salle. Le billet en format PDF ou le QR code indiqué dans l'Email de confirmation peuvent être présentés sur un téléphone à l'entrée en salle. Une version papier du PDF est uniquement valable si elle est imprimée préalablement et avec une qualité suffisante pour que la lecture du code-barres dans son intégralité soit possible.

Dans le cas de commandes effectuées par voie électronique, la Philharmonie décline toute responsabilité en cas de transmission de données erronées par les entreprises de transfert des données.

- Réduction pour les jeunes < 30 ans:

Contre présentation d'une carte d'identité, la Philharmonie accorde, pour les manifestations dont elle est l'organisateur, une réduction de 40 % sur les billets d'entrée en vente libre aux jeunes, qui ont moins de 30 ans inclus.

Réduction Phil30

Le billet «Phil30» à 10 € est accordé à tout jeune âgé de moins de 30 ans inclus dans la limite des places à disposition. Il est uniquement disponible sur notre web-shop en utilisant l'application Phil30 le jour du concert à partir de 10:00 heures et sur place une heure avant le concert (contre présentation d'une carte d'identité). L'application est disponible sur les stores App store et Google play.

Avant l'entrée en salle, le personnel de la Philharmonie peut demander lors de la présentation du billet d'entrée une pièce d'identité attestant que l'utilisateur n'a pas plus de 30 ans.

- Réduction Kulturpass

Le Kulturpass est un tarif à 1,50 € par ticket disponible pour tout concert organisé par la Philharmonie, dans la limite du contingent disponible (tarif non disponible en ligne). Le Kulturpass doit être valide au moment du concert et doit être présenté au moment de l'achat. Avant l'entrée en salle, le personnel de la Philharmonie peut le demander lors de la présentation du billet d'entrée.

Toute personne ou famille vivant au Luxembourg et ayant droit à l'allocation de vie chère délivrée par le Fonds National de Solidarité (FNS) ou toute personne ayant fait une demande de protection internationale peut en bénéficier. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.kulturpass.lu.

- Remboursement et remplacement de billets d'entrée:

Les billets d'entrée en vente libre ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés, sauf dans le cas où la manifestation en question est annulée sans que la Philharmonie ne propose une manifestation de remplacement. Les frais de port des billets ne sont cependant pas remboursés. Aucun dédommagement supplémentaire ou indemnité quelconque ne sera due au client.

Le billet d'entrée n'est valable que pour l'événement pour lequel il a été émis et n'est en aucun cas échangeable contre de l'argent.

En cas de perte, de destruction ou de vol d'un billet d'entrée, aucun remboursement n'est possible. Un duplicata du billet sera délivré gratuitement sur demande.

- Vente ou revente de billets d'entrée par les spectateurs:

Les billets d'entrée pour les concerts ayant lieu à la Philharmonie peuvent officiellement être achetés sur le site www.philharmonie.lu, par téléphone ou sur place auprès de la Billetterie de l'Établissement. Les billets comportent un code barre unique et personnalisé qui sera scanné par le personnel de l'Établissement avant l'entrée en salle. Seuls les billets achetés de manière officielle sont valables pour l'entrée au concert à la Philharmonie.

Étant très préoccupée par le prix des billets d'entrée et leurs reventes sur le marché secondaire, la Philharmonie conseille vivement à ses clients de ne pas poster des reventes de billets sur les médias/réseaux sociaux ou sur toute autre page web accessible au public et de ne pas revendre, reproduire, altérer ou contrefaire le billet d'entrée acheté de quelque façon que ce soit.

La Philharmonie rend également attentif au fait que les billets d'entrée achetés auprès d'une source non officielle peuvent être des billets perdus, des billets volés ou contrefaits qui ne donneront pas accès au concert sollicité.

Les billets non autorisés, contrefaits, en double, vendus, revendus ou copiés peuvent faire l'objet d'une annulation par l'Établissement lors de leur présentation, sans qu'il y ait une indemnité en contrepartie.

3. Abonnements & packages:

Un abonnement ou package donne droit avant le début des ventes libres à une place de choix parmi les places disponibles et à une remise par rapport au prix des places en vente libre pour les manifestations incluses dans cet abonnement pendant toute la saison. Chaque formule donne droit aux conditions de vente suivantes :

3.1. Abonnements fixes: les abonnements fixes donnent droit :

- à une remise d'au moins 15% sur les prix des tickets en vente libre.
- d'annuler les tickets pour 1 concert de l'abonnement jusqu'à 48 heures avant le concert en question. En cas d'empêchement, le client abonné peut retourner les billets d'entrée pendant les heures d'ouverture de la Billetterie de la Philharmonie au plus tard 48 heures avant le début de la manifestation. Un bon échange valable 2 ans de la valeur du prix des tickets en abonnement sera alors émis. Ce bon est valable pour toutes les manifestations de la Philharmonie, à l'exception de celles proposées par des organisateurs tiers.
- au renouvellement chaque saison avec la garantie de conserver des places identiques
- pour les <30 inclus à 40% de réduction sur le prix de l'abonnement

3.2. «Pick & Mix»: les packages à la carte

Les packages «Pick & Mix» donnent droit à une remise de 10% pour l'achat de 4 concerts ou plus parmi une liste de 10 concerts proposés.

Pour les personnes de <30 inclus, une réduction de 40 % est appliquée sur le prix de l'abonnement.

Les tickets achetés dans le cadre des «Pick & Mix» sont ni remboursables ni échangeables . Le package n'est pas renouvelable chaque saison.

3.3. Formules abonnements jeunesse: les abonnements à destination du jeune public donnent droit :

- à une remise sur les prix des tickets en vente libre.
- d'annuler les tickets pour 1 concert de l'abonnement jusqu'à 48 heures avant le concert en question. En cas d'empêchement, le client abonné peut retourner les billets d'entrée pendant les heures d'ouverture de la Billetterie de la Philharmonie au plus tard 48 heures avant le début de la manifestation. Un bon échange valable 2 ans de la valeur du prix des tickets en abonnement sera alors émis. Ce bon est valable pour toutes les manifestations de la Philharmonie, à l'exception de celles proposées par des organisateurs tiers.
- au renouvellement prioritaire chaque saison

3.4. «music box»: les packages de Noël

Les packages «music box» donnent droit à une remise pour l'achat des 3 concerts proposés dans chaque package. Pour les personnes de <30 inclus, une réduction de 40 % est appliquée sur le prix de l'abonnement.

Les tickets achetés dans le cadre des «music box» sont ni remboursables ni échangeables. Le package n'est pas renouvelable chaque saison.

Pour les jeunes qui, à la fin de la saison en question ont moins de 30 ans inclus, le prix d'abonnement réduit mentionné ci-dessus est proposé contre présentation d'une carte d'identité.

- La Philharmonie informe les clients abonnés des conditions de renouvellement de leur abonnement dans un courrier destiné à cet effet envoyé avec la brochure de saison.

Toute modification de nom ou tout changement d'adresse d'un client abonné doit être communiquée à la Philharmonie.

4. Chèques cadeau ou bons cadeau:

Les clients ont la possibilité d'acheter des chèques cadeau/bons cadeau d'une valeur de leur choix laissant le libre choix du programme.

Le bon cadeau est valable pendant deux ans à partir de la date d'émission pour tous les événements ayant lieu à la Philharmonie, excepté ceux d'autres organisateurs. Passé ce délai, le bon cadeau perd sa valeur et ne peut plus être utilisé.

II. Conditions applicables lors de l'utilisation des billets d'entrée:

Les présentes conditions ne s'appliquent que pour l'utilisation de billets d'entrée pour des manifestations au sein des locaux de la Philharmonie, quel que soit l'organisateur de la manifestation. Pour les manifestations organisées par la Philharmonie, mais ayant lieu en dehors des locaux de la Philharmonie, les conditions générales du lieu de la manifestation sont applicables pour le volet de l'utilisation des billets d'entrée. Toute personne munie d'un billet d'entrée valable pourra assister à une manifestation au sein des locaux de la Philharmonie, du moment qu'elle accepte les conditions suivantes:

1. Début des manifestations:

Habituellement, le Foyer de la Philharmonie ouvre ses portes une heure avant le début de la manifestation (30 minutes avant pour les concerts pour enfants). Les salles sont, en principe, accessibles une demi-heure avant le début de la manifestation. L'accès à la salle de concert n'est possible qu'avec un billet d'entrée valable pour le concert qui a lieu.

Afin de pouvoir jouir en bonne et due forme de leur billet d'entrée, les spectateurs sont priés d'être ponctuels.

Les portes de la salle ferment dès l'horaire indiqué sur votre ticket. En cas de retard, le placement initial ne pourra être garanti et aucun remboursement ou échange de billet ne sera effectué.

En cas de retard, les spectateurs n'auront accès à la salle qu'entre deux morceaux ou, dans certains cas, seulement à l'entracte.

2. Droit d'accès aux salles de concerts:

Les spectateurs sont priés de se comporter de façon à ne pas gêner, incommoder, blesser ou mettre en danger d'autres personnes par leurs comportements. Les spectateurs doivent respecter les consignes du personnel de la Philharmonie à tout moment.

La Philharmonie se réserve le droit de refuser l'accès à certains spectateurs, si elle a de bonnes raisons d'estimer qu'ils dérangeront les artistes ou qu'ils gêneront les autres visiteurs.

Par ailleurs, l'accès peut être refusé à un spectateur si ce dernier viole les présentes conditions générales.

La Philharmonie se réserve par ailleurs le droit d'enjoindre certains spectateurs de quitter la salle, s'ils dérangent les artistes ou s'ils importunent d'autres personnes du public.

Les valises ou autres objets encombrants ne sont pas permis dans les salles de spectacles de la Philharmonie. Lesdits objets peuvent être remis aux vestiaires de la Philharmonie moyennant paiement.

Les animaux domestiques ne sont pas admis au sein des locaux de la Philharmonie, sauf cas justifiés par la loi du 22 juillet 2008 relative à l'accessibilité des lieux ouverts au public aux personnes handicapées accompagnées de chiens d'assistance.

Les téléphones mobiles et autres moyens de communication électroniques, ainsi que les lampes de poches sont à éteindre pendant la manifestation. Les ordinateurs portables et tablettes ne sont pas autorisés lors des manifestations.

La consommation de boissons ou d'aliments est strictement défendue dans la salle de spectacle de la manifestation, sauf cas exceptionnels.

Il est interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de la Philharmonie. Les cigarettes électroniques sont également visées par cette interdiction.

En cas d'évacuation de la Philharmonie, chaque spectateur doit remplir son obligation de coopérer et doit impérativement suivre les consignes du personnel en charge à la Philharmonie.

3. Annulation, modification ou interruption des manifestations ou des programmes lors de manifestations organisées par la Philharmonie:

La Philharmonie se réserve le droit de procéder à des modifications d'horaire, de salle, de programme et de distribution artistique de ses manifestations. Ces changements sont publiés en ligne sur le site www.philharmonie.lu.

Dans la mesure du possible, la Philharmonie informera le public par écrit en cas de modification majeure. Aucune modification d'horaire, de programme ou de distribution ne donne droit à un remboursement, un échange ou une reprise du billet d'entrée.

Si une manifestation doit être interrompue au-delà de la moitié de sa durée, le billet d'entrée n'est pas remboursé, ni entièrement, ni au prorata.

4. Manifestations où la Philharmonie n'est pas l'organisateur:

Dans le cas où une manifestation a lieu à la Philharmonie, mais est organisée par un tiers, la Philharmonie n'est pas responsable de la manifestation elle-même.

En cas d'annulation de la manifestation, de modification d'horaire, d'interruption, de changement du programme ou de la distribution, l'organisateur tiers est la personne de contact du spectateur pour toute demande de dédommagement, reprise ou remboursement.

5. Vestiaire et objets trouvés:

- Vestiaire:

Dans le Grand Foyer, un vestiaire surveillé et gratuit est à la disposition du public. Les valises ou autres objets encombrants doivent également être déposés dans le vestiaire. Les vêtements ou objets déposés sont gardés conformément aux conditions de responsabilité affichées.

- Objets trouvés:

Tout objet retrouvé au sein de la Philharmonie sera à déposer auprès de l'équipe d'encadrement du public de la Philharmonie. Toute perte d'un objet doit être signalée à l'équipe de l'encadrement du public, à la Conciergerie (Entrée des Artistes) ou à la Billetterie de la Philharmonie.

Les objets trouvés seront gardés à la Conciergerie de la Philharmonie. Les objets trouvés tels les papiers officiels (ex. papiers d'identité, cartes de crédit, etc...) ne seront gardés à la Conciergerie que jusqu'à 11 heures le lendemain de la manifestation. Passé ce délai, ils seront remis à la Police grand-ducale du secteur d'activité de la Philharmonie. Les objets trouvés peuvent être récupérés auprès de la Conciergerie de la Philharmonie en appelant préalablement au (+352) 26 02 27 540.

6. Droit à l'image & enregistrements:

Pour des raisons de droits d'auteur, les spectateurs n'ont pas le droit de filmer, d'enregistrer ou de faire des photos pendant la représentation. La Philharmonie se réserve le droit d'intervenir auprès du spectateur et de lui rappeler cette interdiction.

Pour certaines manifestations, la Philharmonie se réserve le droit de prendre des photos, de réaliser des enregistrements audiovisuels du concert pour elle-même ou afin de les retransmettre, sans que le droit à l'image d'une personne ne soit touché par ces enregistrement ou retransmissions.

7. Vente de CDs & DVDs dans le Foyer de la Philharmonie:

Des ventes de Cds et DVDs peuvent avoir lieu pendant la pause, avant ou après la manifestation. Lorsque cette vente est assurée par un tiers intermédiaire, toute réclamation, demande de reprise ou de remboursement est à adresser directement au tiers intermédiaire.

— **III. Divers**

1. Compétence légale et juridictionnelle:

En cas de litige et faute de règlement à l'amiable, le droit luxembourgeois sera d'application devant les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg qui seront seules compétentes.

2. Protection des données

En matière de protection des données personnelles du spectateur, la Philharmonie a expliqué son mode de fonctionnement et les moyens dont dispose le spectateur ou client de la Philharmonie par le biais du document «Protection des données personnelles» pouvant être consulté sous le lien suivant: <https://www.philharmonie.lu/datenschutz>

Entrée en vigueur:

Les présentes conditions générales entrent en vigueur en date du 11 mai 2023.