

OPÉRA NATIONAL DE LYON

**RÈGLEMENT
INTÉRIEUR**

À DESTINATION DU PUBLIC

Etabli le 10 octobre 2006

OPÉRA NATIONAL DE LYON

RÈGLEMENT INTÉRIEUR À DESTINATION DU PUBLIC

CHAMP D'APPLICATION

L'entrée dans l'Opéra et/ou la possession d'un billet rend de plein droit opposable le présent règlement intérieur. Ce règlement s'applique à toutes les manifestations de l'Opéra, quel que soit le lieu de représentation. L'accès aux salles peut être refusé, sans remboursement de billet, à quiconque ne respecte pas les présentes dispositions.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les billets ne peuvent être repris ou échangés, ni revendus à un prix supérieur à celui qu'ils portent (loi du 27 juin 1919).

La programmation étant établie longtemps à l'avance, des modifications peuvent l'affecter. Les changements de date, heure, lieu, distribution d'une manifestation, ou l'interruption au-delà de la moitié de sa durée ne donnent pas lieu à remboursement ou dédommagement.

Changement de date – Le billet se trouve automatiquement validé pour la date de substitution.

Annulation avec remboursement – La demande de remboursement doit être faite dans un délai de trois mois sous peine de forclusion ; elle s'entend hors frais de réservation et sans dédommagement d'aucune sorte, sur présentation du billet concerné.

Afin de prévenir toute réclamation au sujet du confort visuel, la tarification prend en compte les variables des angles de vision tant en direction de la scène que des écrans de surtitrage.

Les « tarifs spéciaux » sont accordés, sur présentation d'un justificatif qui peut être demandé à l'entrée dans la salle ; les offres tarifaires « soumises à condition » sont limitées à certaines dates et pour un nombre limité de places.

Les billets portant la mention « place debout » ou « promenoir » n'ouvrent pas droit à un siège ou une assise.

Il est demandé à l'acheteur de vérifier les mentions de titre, date, heure et prix du billet dès sa délivrance, les réclamations ultérieures n'étant pas recevables.

L'échange de billets, lorsqu'il est possible, est payant sauf pour les titulaires de la carte « Pass'Opéra ».

Titulaires de la carte Pass'Opéra

L'échange est possible, pour une autre représentation d'un même spectacle, au plus tard 48 heures avant la date indiquée sur le billet ; selon les disponibilités de places, l'échange est effectué soit dans la même série, soit dans une série supérieure avec règlement de la différence.

Remboursement ou avoir - En cas d'incapacité attestée par un certificat médical, la demande de remboursement ou d'avoir doit être formulée au plus tard le jour de la manifestation avant 14 h, sur place ou par téléphone, un numéro de dossier étant attribué en échange du numéro de carte Pass'Opéra.

Les échanges, avoirs ou remboursements sont effectués à réception du billet, du numéro de dossier et de l'éventuel certificat médical. La gratuité est limitée à trois occurrences par saison.

Retardataires

La numérotation des places cesse à l'heure de la manifestation, ce jusqu'à l'entr'acte. Afin de ne gêner ni l'audience ni les interprètes, les retardataires doivent attendre l'entracte pour pénétrer dans la salle. Dans le cas d'une manifestation sans entracte, les retardataires ne sauraient être dédommagés.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS

D'une façon générale, tenue correcte, sobriété et civilité sont de mise. Il est donc demandé à tout spectateur ou visiteur d'accepter les consignes de sécurité (en particulier les contrôles exigés par le maire de Lyon ou le préfet de police dans le cadre de Vigipirate ou de toute autre opération de sécurité publique), de respecter les dispositifs destinés à canaliser le cheminement du public, de ne pas utiliser sans nécessité les sorties de secours, de ne pas gêner le bon déroulement des manifestations ou des visites, de ne rien détenir qui puisse présenter un danger pour autrui.

L'Opéra de Lyon est un établissement non fumeur au sens du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 ; il est donc interdit de fumer dès les portes d'entrée franchies.

Toute situation susceptible de compromettre la sécurité des personnes ou des biens peut entraîner des restrictions d'accès, voire la fermeture partielle ou totale du bâtiment, ou la modification des horaires d'ouverture de la billetterie.

Si l'évacuation du bâtiment est rendue nécessaire, elle doit se faire sous la conduite du personnel de salle et du personnel de sécurité, entraînés à cette éventualité.

Les seuls animaux admis sont les chiens-guides d'aveugles.

Toute publicité ou propagande dans l'enceinte du bâtiment (péristyle inclus) doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable de la direction.

Vestiaire

La grande salle est dotée d'un vestiaire gratuit et gardé où doivent être déposés les objets encombrants ainsi que les appareils photographiques et d'enregistrements sonores ou vidéographiques. À l'amphithéâtre, les objets personnels restent sous la responsabilité de leur propriétaire.

Accès aux salles

L'accès aux salles est réservé à toute personne de plus de 5 ans munie d'un billet (sauf pour les manifestations gratuites) et les contrôleurs peuvent demander des justificatifs d'âge ou de tarif. Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés par un adulte pour accéder aux cinquième et sixième balcons de la grande salle.

L'accès aux manifestations gratuites (« entrée libre ») se fait dans la limite des places disponibles, la capacité d'accueil d'une même salle pouvant varier selon le dispositif.

Les intitulés « entrée libre » ou « placement libre » n'autorisent pas les spectateurs déjà installés à réserver des places pour d'autres.

Les salles sont ouvertes trente minutes avant le début des manifestations. Toute sortie de la salle durant la manifestation est définitive. Toute sortie de l'Opéra sans contremarque est définitive.

Accueil des handicapés

L'accès des spectateurs handicapés et de leur accompagnateur est facilité par des dispositions tarifaires (sur présentation d'un justificatif) et des emplacements spécifiques. Il est nécessaire de prévenir (dix jours à l'avance si possible) et d'arriver quinze minutes avant le début de la manifestation.

Les chiens-guides d'aveugles sont admis dans les salles.

Dans la salle

Des coussins peuvent être prêtés en échange d'une pièce d'identité.

Par bon sens, civilité ou sécurité sont prohibés : l'usage de téléphones portables (les sonneries doivent être désactivées) ; la consommation de boissons et de nourriture ; le dépôt de vêtements ou objets sur les garde-corps des balcons.

Aucune prise de vue, aucun enregistrement, de quelque nature et sur quelque support que ce soit, n'est autorisé sans l'accord écrit de la direction de l'Opéra de Lyon qui se réserve le droit de détruire ou effacer pellicules, bandes ou fichiers numériques, les appareils des contrevenants étant confisqués jusqu'à la fin de la manifestation.

BARS ET RESTAURATION

Un service de restauration étant proposé par l'Opéra de Lyon, l'introduction de boisson ou nourriture provenant de l'extérieur n'est pas autorisée.

La vente de boissons alcoolisées a lieu dans le cadre d'une licence de catégorie II, dite « licence de boissons fermentées », qui autorise la vente de boissons des premier et deuxième groupes (article 3321-1 du code de la Santé publique). Elle est interdite aux mineurs.

L'information sur les prix et les contenances, comme la délivrance d'un ticket de caisse, sont réalisées dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. Le consommateur est en droit de les exiger si elles n'étaient pas proposées.

« Le Péristyle », café d'été de l'Opéra de Lyon, est ouvert de mi-juin à début septembre, tous les jours sauf le dimanche. Les consommations sont majorées de 30% pendant les concerts de jazz.

VISITES

Une inscription préalable est obligatoire.

Les visites du théâtre s'effectuent sous la conduite de personnes habilitées et dûment autorisées. Les visites de groupe qui ont lieu pendant les répétitions ne doivent occasionner aucune gêne aux interprètes, maîtres d'œuvre et techniciens, et en général ne doivent pas entraver le bon fonctionnement de l'Opéra.

LIBERTÉS INDIVIDUELLES

Conformément à la réglementation en vigueur, les usagers de l'Opéra de Lyon disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données personnelles. Ils peuvent en outre s'opposer à la réception des messages électroniques d'informations et/ou d'offres commerciales (e.mail, sms, mms). Pour cela, il convient de contacter le service commercial de l'Opéra qui procèdera aux suppressions ou modifications demandées.

Les spectateurs sont avertis qu'en cas de tournage d'un film, d'enregistrement audiovisuel destiné à la télévision, de prises de vues photographiques par la presse, leur image est susceptible d'y figurer.

Certains espaces publics de l'Opéra de Lyon sont équipés d'un système de vidéo-surveillance.

SUGGESTIONS

Un formulaire de réclamation est à la disposition du public à la banque de la billetterie de l'Opéra. Toute suggestion permettant d'améliorer la qualité de l'accueil du public peut être adressée à :

Monsieur le directeur général de l' Opéra de Lyon
BP 1219
69203 Lyon cedex 01

Pour affichage
Le président de l'Opéra national de Lyon

Jacques Vistel