



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACHAT DE BILLETS EN LIGNE

PRÉAMBULE

Les présentes conditions de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes effectuées pour l'achat de place(s) de spectacle(s) sur le site internet de la billetterie informatisée de Saint-Martin-d'Hères en scène, avenue Jean Vilar, 38400 Saint-Martin-d'Hères. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis. L'achat de place(s) de spectacle(s) par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Toute personne effectuant un achat de billet(s) sur le site internet de Saint-Martin-d'Hères en scène est invité à lire attentivement les CGV qui visent à définir les relations contractuelles entre elle et Saint-Martin-d'Hères en scène, ainsi que les conditions applicables lors de l'achat de billets en ligne.

La langue des présentes CGV est la langue française. En cas de traduction de tout ou partie de ces conditions, seul le texte original français fait foi.

La confirmation de la commande via le présent site internet entraîne la conclusion du contrat définitif. Cela implique l'acceptation sans réserve par le client de l'intégralité des CGV, dont il reconnaît avoir préalablement pris connaissance à la validation de son achat. Le client accepte les dispositions concernant la sécurité et les règlements supplémentaires relatifs à l'accès à L'heure bleue, à l'Espace culturel René Proby ou à tout autre lieu de représentation. Le client a pris connaissance du fait que dans l'hypothèse où ces règlements ne sont pas respectés, il se verra refuser l'accès à la salle sans indemnisation.

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site de vente en ligne à la date de l'achat du billet. Saint-Martin-d'Hères en scène se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis, dans toute la mesure permise par la loi.

PRÉSENTATION DU SERVICE DE BILLETTERIE EN LIGNE

Le service de billetterie en ligne de Saint-Martin-d'Hères en scène a son siège social à Ville de Saint-Martin-d'Hères, 111 avenue Ambroise Croizat, CS 50007 38401 Saint-Martin-d'Hères Cedex.

Le service de billetterie en ligne de Saint-Martin-d'Hères en scène permet d'acheter des places de spectacles, abonnements et produit (carte Escapades Dansées). Pour toutes informations concernant vos achats de billets en ligne, vous pouvez nous contacter par mail : billetterie-smhenscene@saintmartindheres.fr.

ARTICLE 1 - TARIFS

Les tarifs applicables sont les tarifs indiqués dans les programmes et affichés aux guichets de Saint-Martin-d'Hères en scène | L'heure bleue - ECRP. Tous les tarifs applicables sont présents dans la délibération en vigueur. Les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commandes.

Ils sont validés uniquement après confirmation de notre part du règlement demandé.

Les billets sont nominatifs et ne pourront être revendus à un prix supérieur (loi du 27 juin 1919). Le nombre de place par transaction ne peut être supérieur à 9 sauf abonnement.

Pour les tarifs bénéficiant d'une réduction, la présentation d'un justificatif récent ou le chargement depuis l'espace personnel est obligatoire. Aucune réduction n'est applicable après le paiement de la commande.

ARTICLE 2 - LOCALISATION DES PLACES

Le placement n'est pas numéroté, les spectateurs sont libres de leur emplacement dans les salles, sauf éventuelle salle partenaire.

ARTICLE 3 - PAIEMENT SÉCURISÉ ET DONNÉES PERSONNELLES

3.1. Mode de paiement / paiement sécurisé

La commande de billets n'engage Saint-Martin-d'Hères en scène qu'à la réception d'un courrier électronique confirmant le paiement de la transaction.

Le paiement est exclusivement accepté en ligne. Les places achetées sur le site internet de Saint-Martin-d'Hères en scène sont réglées uniquement par carte bancaire du réseau VISA et les cartes compatibles avec le site de paiement sécurisé Paybox : carte bleue, Visa, Eurocard, Mastercard.

Les informations fournies par le client lors de la saisie de ses coordonnées bancaires font l'objet d'un cryptage de notre banque pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles lors du paiement. La transaction du paiement en ligne est assurée par le système Paybox. Cette transaction est effectuée moyennant un système sécurisé et chiffré SSL V3 & TLS V1. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur de la Ville de Saint-Martin-d'Hères. Une fois que Paybox confirme que la commande a été validée, le débit de votre carte est opéré. En cas de problème avec le paiement, vérifiez la validité ainsi que le plafond autorisé de votre carte.

Quelques banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, merci de contacter votre banque pour plus de renseignements.

EN CAS DE PROBLÈME AVEC LE PAIEMENT :

Vérifiez la validité de votre carte ;

Contrôlez que vous ne dépassez pas le plafond autorisé de votre carte.

Pour tout problème lié au système 3D Secure, merci de vous renseigner auprès de votre service bancaire.

3.2. Données personnelles

Les informations et données recueillies sur le site d'achat en ligne de Saint-Martin-d'Hères en scène sont nécessaires à la gestion de votre commande, l'achat en ligne vaut acceptation de la conservation de vos données. Ces données permettent également à l'équipe de Saint-Martin-d'Hères en scène de vous adresser des informations relatives aux spectacles et aux activités de la structure et également d'effectuer des statistiques internes. Elles sont conservées pendant 3 saisons suivant votre dernier achat puis archivées. Vos données sont stockées de manière informatique, sécurisée et uniquement accessible par l'équipe de Saint-Martin-d'Hères en scène. Elles ne sont aucun cas cédées ou vendues à des tiers.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et le Règlement Général sur la Protection des Données du 25 mai 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification, d'un droit à l'effacement de vos informations (droit à l'oubli), d'un droit de refus d'envoi d'information par voie électronique et/ou postale. Vous pouvez exercer ces droits en adressant un courrier ou un e-mail à :

Adresse :

Saint-Martin-d'Hères en scène / L'heure bleue

2 avenue Jean Vilar

38400 Saint-Martin-d'Hères

E-mail : billetterie-smhenscene@saintmartindheres.fr

ARTICLE 4 - CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Votre commande de billets n'est définitivement confirmée qu'après avoir cliqué sur le bouton «PAYER MA COMMANDE», et n'engage Saint-Martin-d'Hères en scène qu'à réception du courriel confirmant la validation de la commande. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique. Les places ne sont garanties qu'à réception de leur règlement intégral.

Les billets ne sont délivrés que contre paiement intégral de leur montant et des éventuels frais annexes.

Le service de vente en ligne n'est plus disponible 1H avant la représentation, hors date en partenariat.

ARTICLE 5 - VALIDATION

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente avant la passation de votre commande. L'acceptation des conditions générales de vente, en cochant la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente » vous permet de valider votre commande.

ARTICLE 6 - MODE D'OBTENTION DES BILLETS

Le(s) billet(s) et la confirmation de l'achat en ligne doivent être vérifiés par l'acheteur au moment où ils sont réceptionnés. Aucune réclamation ultérieure ne pourra être prise en compte.

Les billets émis sont uniques. Cependant des duplicatas pourront être imprimés en cas de vol ou perte constatés sur présentation d'une pièce d'identité, du courriel de confirmation reçu lors de l'achat des billets en ligne, ou s'il est possible de retrouver trace de la réservation sur le logiciel de billetterie. En tout état de cause, même dans ce cas, seul le porteur du billet est habilité à occuper le siège.

D'une manière générale, les modes d'obtention des billets qui vous sont proposés en ligne sont liés au délai existant entre la date de la réservation et la date de la manifestation ainsi qu'à la nature du tarif choisi et aux conditions pour en bénéficier.

En cas d'achat de places à l'unité ou en abonnement à un tarif préférentiel (réduit, jeune, solidaire, junior, dispositif 1 2 3 culture et accompagnant), un justificatif vous sera demandé lors de l'achat des billets. En l'absence de justificatif, le PLEIN TARIF sera appliqué.

6.1. Achat et/ou retrait aux guichets

Les billets peuvent être retirés aux guichets en vous munissant de votre mail de confirmation de commande. Il n'est pas nécessaire de l'imprimer, seulement de le présenter aux agents de billetterie. Pour les billets bénéficiant d'une réduction, ceux-ci seront délivrés sous présentation d'un justificatif correspondant à la réduction.

A défaut de justificatifs donnant droit à des réductions, le plein tarif sera appliqué. Un complément tarifaire sera donc demandé.

Les horaires d'ouverture de la billetterie de Saint-Martin-d'Hères en scène sont les suivants :

→ À partir du 2 septembre 2025

À L'heure bleue

Mardi, jeudi, vendredi 13h > 17h

À l'Espace culturel René Proby

Mercredi 10h > 13h | 14h > 17h

→ Les jours de spectacles

En matinée et après-midi : 1h avant la représentation.

En soirée : 2h avant la représentation

→ Fermetures :

Du 3 décembre 2025 au 5 janvier 2026

Du 10 au 13 février 2026

Les horaires d'ouverture sont susceptibles de varier pendant les petites vacances scolaires.

6.2. Billets électroniques

Saint-Martin-d'Hères en scène vous propose l'envoi de vos billets électroniquement. Ce mode d'obtention est disponible directement lors de l'achat de places au tarif plein, à l'unité ou dans le cadre d'un abonnement.

L'envoi électronique pour les tarifs réduits est possible après chargement de votre justificatif depuis votre espace personnel, ou après envoi du justificatif par mail à la billetterie. Après réception et validation par les équipes de billetterie, le billet vous sera adressé par mail.

Au moment de la réception de vos places de spectacle, vous pourrez choisir de télécharger les billets sur votre smartphone ou d'imprimer vous-même votre billet électronique. Soyez vigilants à la bonne lisibilité du code barre, les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles, ne seront pas acceptés et considérés, de fait, comme non valables.

À chaque place achetée correspond un billet. Les billets achetés en ligne sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée de la salle de spectacle concernée à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi, il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Conservez votre billet en lieu sûr. N'acceptez jamais un billet qui vous est proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet électronique sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet électronique correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet acheté en ligne afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet électronique dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet électronique est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

Saint-Martin-d'Hères en scène décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet électronique dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

ARTICLE 7 - HORAIRES ET LIEU DE SPECTACLE

La date, le lieu et l'heure du spectacle sont indiqués sur le billet. Les spectacles commencent à l'heure, l'ouverture des portes de la salle s'effectue en général 20 minutes avant le spectacle.

Les retardataires ne sont pas acceptés en salle et aucun remboursement ne sera effectué. La durée du spectacle pour les créations est variable et connue seulement quelques jours avant le spectacle. L'accès en salle des enfants est conditionné au respect des âges figurant dans les brochures et les documents. Certains spectacles sont déconseillés en dessous d'un certain âge. L'équipe se réserve le droit de refuser l'accès en salle.

ARTICLE 8 - ANNULATION

Aucune annulation n'est possible après le paiement des places par le spectateur.

En matière de spectacle, la jurisprudence considère que le rapport qui s'établit entre la salle de spectacle qui annonce un spectacle, indique le prix des places et l'heure de représentation et le public qui achète un billet, quel que soit ensuite le mode de paiement (espèces, chèque, carte de crédit, mandat), est un rapport contractuel. Dans ces conditions, ce n'est que si l'entreprise de spectacle ne remplit pas son obligation que le spectateur peut demander le remboursement ou contester le contrat auprès de la salle de spectacle.

Saint-Martin-d'Hères en scène se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans l'ordre, la durée et la distribution du spectacle. D'autre part, Saint-Martin-d'Hères en scène se réserve le droit d'annuler toute représentation qui ne pourrait avoir lieu si des cas fortuits ou des cas de force majeure les y contraignaient : intempéries, grèves, incendie, dégât des eaux, maladie d'un interprète... (liste non exhaustive).

Dans cette hypothèse, Saint-Martin-d'Hères en scène proposera une autre date de représentation ou à défaut le remboursement du billet.

En cas d'interruption d'une représentation après la première moitié d'un spectacle, les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés pour une autre date, ni remboursés.

ARTICLE 9 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le client.

ARTICLE 10 - BILLETTERIE ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question, la billetterie est à votre disposition :

1. Téléphone : 04 76 14 08 08 (prix d'un appel local) aux horaires d'ouverture.
2. Courrier : Billetterie de Saint-Martin-d'Hères en scène, L'heure bleue, 2 avenue Jean Vilar, 38400 Saint-Martin-d'Hères
3. Mail : billetterie-smhenscene@saintmartindheres.fr

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE - LITIGES - CAPTATION

Toute contestation concernant la démarche d'achat en ligne, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au plus tard le soir de la représentation à l'adresse suivante : Billetterie de Saint-Martin-d'Hères en scène, L'heure bleue, 2 avenue Jean Vilar, 38400 Saint-Martin-d'Hères.

Toutes autres contestations doivent être formulées le soir de la représentation directement auprès de la salle proposant le spectacle.

Saint-Martin-d'Hères en scène décline toute responsabilité pour les dommages, quelle qu'en soit la nature, qui seraient susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les spectateurs. Les spectateurs sont responsables de tout dommage direct ou indirect qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence aux lieux de spectacles.

Les billets ne donnent aucun droit à un enregistrement du spectacle. Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographiquement est strictement interdit. Saint-Martin-d'Hères en scène se réserve le droit d'entamer une procédure en réparation des préjudices subis.