

Conditions générales de ventes

Théâtre de la Concorde – Espace Cardin

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les dispositions contractuelles applicables à la vente de billets par le **Théâtre de la Concorde – Espace Cardin**, établissement public géré en régie directe par la **Ville de Paris** (Direction de la Démocratie, des Citoyen·ne·s et des Territoires, 4, rue Lobau 75004 Paris, SIRET 21750001600019) , et **toute personne physique ou morale** achetant ou réservant des billets auprès du Théâtre de la Concorde – Espace Cardin (ci-après dénommée l'« Acheteur » ou le « Spectateur »). En validant une commande de billets, l'Acheteur reconnaît accepter **pleinement et sans réserve** les présentes conditions. Le Théâtre se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment sans préavis ; les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Article 2 : Champ d'application et billetterie

Les présentes CGV s'appliquent à la vente et à l'utilisation des billets pour l'ensemble de la programmation du Théâtre de la Concorde – Espace Cardin, incluant les **spectacles, rencontres, ateliers** et autres événements organisés par le Théâtre.

Les billets peuvent être achetés soit **à l'unité** (par toute personne pour elle-même ou un bénéficiaire), soit dans le cadre de **réservations de groupe**. Le nombre de billets par commande est limité à **50 billets** maximum. Pour les groupes spécifiques ou les commandes sur devis, la réservation doit être effectuée via une demande par e-mail auprès du théâtre (theatredelaconcorde@paris.fr). Les tarifs applicables, y compris les éventuelles réductions ou gratitudes disponibles sur justificatifs, sont ceux fixés par la délibération tarifaire votée au Conseil de Paris.

Article 3 : Processus de réservation des billets

Les canaux de vente de billets sont les suivants :

- **En ligne** : sur le site officiel de billetterie du Théâtre de la Concorde (billetterie.theatredelaconcorde.paris). Les achats en ligne s'effectuent en temps réel, avec indication de la disponibilité des places au moment de la commande. Une confirmation par e-mail est envoyée à l'Acheteur avec les QR codes des billets et un bouton de téléchargement sécurisé des billets électroniques dès validation du paiement. Si l'Acheteur ne reçoit pas de confirmation dans un délai de 24 heures, il lui appartient de contacter le Théâtre par mail à theatredelaconcorde@paris.fr pour vérification.

- **Au guichet** : auprès de la billetterie du Théâtre de la Concorde – Espace Cardin (1-3 avenue Gabriel, 75008 Paris), ouverte **une heure à trente minutes avant chaque représentation** (les horaires des spectacles peuvent varier et sont consultables sur le site du Théâtre). La vente sur place juste avant une représentation est prioritairement dédiée aux billets pour la séance du jour même, et dans la limite des places disponibles. *À noter : il n’y a pas de vente de billets par téléphone.* Les commandes de groupe sur devis s’effectuent par échange de courriels avec le Théâtre (voir Article 2 ci-dessus).

Étapes de la réservation en ligne : L’Acheteur sélectionne le spectacle, la date et le nombre de places souhaitées, choisit le tarif approprié (plein tarif ou tarif réduit avec justificatif requis), puis ajoute au panier. Avant le paiement, il doit **accepter les présentes CGV** puis procéder au règlement sécurisé (voir Article 5). Une fois le paiement validé, un écran de confirmation et un e-mail récapitulatif (permettant d’accéder aux billets) sont fournis. Tant que le paiement n’a pas été effectué, l’Acheteur peut modifier ou annuler sa sélection. **Après confirmation du paiement, aucune annulation ou modification volontaire de la commande par l’Acheteur n’est possible** (sous réserve des dispositions d’échange prévues à l’Article 8 ci-après).

Article 4 : Tarifs des billets

Les prix des billets sont exprimés en euros **toutes taxes comprises**. Le tarif applicable est celui en vigueur le jour de la commande, conformément à la grille tarifaire officielle adoptée par le Conseil de Paris. Le Théâtre se réserve le droit de modifier ses prix, dans le respect des délibérations du Conseil de Paris.

Des **tarifs réduits** ou des **billets gratuits** peuvent être proposés à certaines catégories de spectateurs (jeunes, demandeurs d’emploi, bénéficiaires de minima sociaux, personnes en situation de handicap, etc.), selon les conditions définies par la Ville de Paris. Toute personne bénéficiant d’un tarif préférentiel devra présenter un **justificatif en cours de validité avec photo** lors du contrôle d’accès. En cas de non-présentation ou de justificatif non conforme, l’accès au spectacle pourra être refusé ou subordonné au paiement du complément jusqu’au plein tarif. **Aucun ajustement rétroactif de tarif** ne sera effectué : un billet acheté au plein tarif ne pourra pas être ultérieurement converti en tarif réduit ou remboursé de la différence si l’Acheteur découvre qu’il était éligible à une réduction.

Information aux spectateurs munis de billets gratuits ou d’invitations : l’accès aux représentations gratuites se fait **dans la limite des places disponibles**. La possession d’un billet à titre gratuit ne garantit pas l’entrée si la capacité maximale de la salle est atteinte. Le Théâtre se réserve le droit de refuser l’accès une fois la jauge de sécurité atteinte, même aux porteurs de billets gratuits ou invitations.

Article 5 : Modalités de paiement

Monnaie : Toutes les commandes sont payables en **euros (€)** quelle qu’en soit l’origine.

Paiement en ligne : le paiement des billets sur le site internet s'effectue exclusivement par **carte bancaire** via un module de paiement sécurisé (protocole SSL). Les cartes acceptées en ligne sont uniquement : Carte Bleue, **Visa** et **MasterCard**. Le débit de la carte est réalisé immédiatement et en une seule fois, dès la validation finale de la commande. Une confirmation de transaction est ensuite envoyée par e-mail à l'Acheteur. Le Théâtre n'a jamais accès aux coordonnées bancaires de l'Acheteur, celles-ci étant traitées de façon chiffrée par la plateforme de paiement sécurisée.

Paiement au guichet : les seuls modes de règlement acceptés sur place sont :

- **Carte bancaire** (CB, Visa, MasterCard) ;
- **Espèces** (€) dans la limite règlementaire des 300 euros (€) ;
- **Virement bancaire** (uniquement pour les réservations de groupe, sur facture émise par le Théâtre, avec RIB communiqué sur demande, virement payable au plus 48h à l'avance).
- **Mandat administratif** (uniquement pour les commandes des administrations publiques. Règlement sous 25 jours après réception de l'avis de paiement)

Article 6 : Conditions d'utilisation des billets

Une fois la commande validée et le paiement effectué, l'Acheteur reçoit ses billets soit sous forme de **QR codes et d'un lien de téléchargement des e-billets** (billets électroniques imprimables ou téléchargeables sur mobile), soit il peut opter pour un **retrait au guichet** le jour de la représentation. Dans les deux cas, il peut venir faire réimprimer ses billets au guichet le jour de la représentation.

- **Billet électronique :** Les e-billets (format PDF) sont disponibles immédiatement après l'achat. L'Acheteur peut les imprimer (de préférence sur papier A4 blanc, impression pleine page et lisible) ou les présenter sur son smartphone. Chaque billet comporte un **QR code ou code-barres unique** qui sera scanné à l'entrée. Il est recommandé de télécharger ou imprimer les billets préalablement. Les billets partiellement illisibles, endommagés ou modifiés ne seront pas considérés comme valides.
- **Retrait sur place :** Si l'Acheteur a choisi le retrait au guichet (ou y est contraint, par exemple en cas de réservation de dernière minute ou de tarif réduit nécessitant un justificatif), les billets seront disponibles à la billetterie du Théâtre **à partir d'une heure à trente minutes avant le début de la représentation**. L'Acheteur devra présenter tout justificatif requis pour les tarifs spéciaux. Le **Théâtre de la Concorde – Espace Cardin décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des billets** après leur remise au guichet ou après envoi électronique. De même, aucune contestation ultérieure à la date de la représentation ne sera admise concernant des billets non reçus ou égarés.

Validité et contrôle : Un **billet est valable exclusivement pour la date, l'horaire et la séance** de spectacle indiqués. Il permet un seul accès à la salle de spectacle pour une personne. Le billet doit être conservé pendant toute la durée du spectacle. Le Théâtre se réserve le droit de contrôler l'identité du porteur du billet à l'entrée et de refuser l'accès en l'absence d'un justificatif d'identité correspondant au nom indiqué sur le billet nominatif.

Interdictions d'usage des billets : Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La revente habituelle de billets, sans autorisation du producteur ou de l'organisateur, est **formellement interdite** par la loi : elle constitue un délit passible de **15 000 € d'amende (portée à 30 000 € en cas de récidive)** conformément à l'article 313-6-2 du Code pénal. Tout billet revendu illicitement, reproduit ou utilisé frauduleusement sera annulé sans compensation, et son porteur peut se voir refuser l'accès. L'Acheteur est seul responsable de l'utilisation des billets qu'il achète, y compris par des tiers, et le Théâtre décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de duplicatas ou de contrefaçons de billets.

Le Théâtre de la Concorde – Espace Cardin se réserve par ailleurs la faculté de procéder à des vérifications supplémentaires (contrôle d'identité de l'Acheteur, vérification des transactions) en cas de suspicion de fraude ; en l'absence de réponse de l'Acheteur à une demande de vérification sous 7 jours, le Théâtre pourra annuler la commande litigieuse.

Article 7 : Protection des données personnelles

Dans le cadre de la vente de billets, le Théâtre de la Concorde – Espace Cardin collecte et traite des **données à caractère personnel** concernant les Acheteurs, en qualité de responsable de traitement, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (**Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD**) et à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données susceptibles d'être demandées à l'Acheteur lors de la commande incluent, entre autres : **nom, prénom, adresse e-mail (obligatoire)**, numéro de téléphone, adresse postale, informations de paiement, etc. Ces données sont collectées pour les finalités principales suivantes :

- **Gestion de la commande et de la relation avec l'Acheteur** (par exemple, envoi des billets, facturation, service après-vente) ;
- **Information et fidélisation** : si l'Acheteur y consent explicitement (*depuis son espace client ou lors de la création d'un compte*), son adresse e-mail peut être utilisée pour l'envoi de newsletters ou d'informations sur la programmation du Théâtre.
- **Informations importantes** : pour recevoir, sans consentement supplémentaire toute information importante (annulation d'événement, report de date ou d'horaires ou rappels de réservation).

Les données personnelles collectées sont conservées de manière sécurisée pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités du traitement. En règle générale, les informations liées à la billetterie sont conservées **5 ans à compter de la dernière interaction** du spectateur avec le Théâtre (par exemple, 5 ans après son dernier achat ou dernier contact), puis supprimées ou archivées de façon anonymisée. En cas d'inscription à une newsletter, l'adresse e-mail est conservée jusqu'à ce que l'Acheteur se désinscrive.

Conformément au RGPD et à la loi, chaque personne dispose sur ses données personnelles des droits suivants : **droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité**, ainsi que le **droit d'opposition** au traitement (notamment à des fins de prospection). Il est également

possible de définir des directives relatives au sort de ses données après la mort. Pour exercer ces droits, l'Acheteur peut contacter le Théâtre de la Concorde – Espace Cardin (1 avenue Gabriel, 75008 Paris) par email (theatredelaconcorde@paris.fr) ou via le **formulaire de contact** du site web, en précisant sa demande et en justifiant de son identité. Le cas échéant, il peut également contacter le Délégué à la Protection des Données (DPD) de la Ville de Paris (dpd.paris@paris.fr). En l'absence de réponse satisfaisante du Théâtre dans un délai d'un mois, il a la faculté d'introduire une réclamation auprès de l'**autorité de contrôle compétente**, à savoir la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**.

Les données collectées ne sont utilisées que par les services habilités du Théâtre et, le cas échéant, par ses prestataires techniques **sous-traitants** participant au processus de réservation (gestionnaire de billetterie en ligne, service de paiement, etc.). En dehors de ces exceptions encadrées, aucune donnée personnelle ne sera vendue ou cédée à des tiers. Le Théâtre s'engage à assurer la **confidentialité** des informations transmises par l'Acheteur et à mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées pour prévenir tout accès ou usage non autorisé de ces données.

Article 8 : Annulation, échange et remboursement des billets

8.1 – Absence de droit de rétractation : Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, les billets de spectacle ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. En effet, la loi exclut le droit de renoncer à un achat de billets de spectacle effectué à distance. Par conséquent, une commande de places est ferme et définitive dès confirmation du paiement, sous réserve des dispositions ci-dessous.

8.2 – Demande d'échange ou d'avoir par le spectateur : Aucun échange ni avoir ne sera accordé en cas d'annulation ou d'erreur par le client. Seules les erreurs de tarifs peuvent être régularisées au guichet le jour de la représentation. La différence sera remboursée sous forme d'avoir.

De même, **aucun remboursement de dernière minute** ne sera effectué en cas de **retard du spectateur** le jour J ou de **non-présentation** à la représentation – quelle qu'en soit la raison. Il appartient au spectateur de prendre ses dispositions pour arriver à l'heure. Les retardataires peuvent se voir refuser l'entrée sans compensation (voir Article 9 sur les conditions d'admission).

8.3 – Annulation ou interruption du spectacle par le Théâtre : Si le Théâtre de la Concorde – Espace Cardin **annule une représentation** (par exemple pour raison technique ou sanitaire) ou si un spectacle est **interrompu en cours de route**, le Théâtre en informera les spectateurs **dans les meilleurs délais**. En cas d'annulation avant le lever de rideau, ou d'interruption **avant la moitié de la durée prévue du spectacle**, les spectateurs auront droit, *sur demande*, soit au **remboursement** du prix du billet, soit à un **avoir**.

Des modalités de remboursement ou d'avoir seront proposés dans les meilleurs délais aux Acheteurs concernés. Seul l'Acheteur initial pourra obtenir le remboursement ou l'avoir sur son compte Théâtre de la Concorde, sur présentation du billet concerné et de la preuve d'achat, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Si une représentation est interrompue **après la moitié de sa durée**, les billets ne seront ni échangés ni remboursés, considérant que la majeure partie du spectacle a été délivrée. En outre, en cas d'événement de force majeure ou de contraintes de sécurité imposant l'évacuation ou la fermeture du Théâtre, aucune compensation autre qu'un éventuel report du spectacle ne pourra être proposée. Les dispositions du présent Article n'affectent pas les garanties légales éventuelles en cas de vice caché ou de manquement grave du Théâtre.

Article 9 : Conditions d'admission dans le théâtre

L'accès aux salles de spectacle du Théâtre de la Concorde – Espace Cardin est **soumis au respect du [règlement intérieur](#)** de l'établissement, disponible sur le site internet du Théâtre et aux consignes du personnel d'accueil, de sécurité et de la direction du Théâtre. Tout spectateur doit se conformer aux indications qui lui sont données, que ce soit pour le placement en salle, la sécurité ou le confort de tous. En cas de manquement aux règles (comportement indiscipliné, refus d'obtempérer, incivilité envers les personnels ou les autres spectateurs), le Théâtre se réserve le droit d'inviter la personne à quitter les lieux **sans remboursement de son billet**.

Contrôle de sécurité : Pour des raisons de sécurité, un contrôle est effectué à l'entrée. Les spectateurs sont invités à arriver **30 minutes avant** le début du spectacle afin de faciliter l'accès et le placement, d'autant que les représentations commencent **à l'heure précise indiquée sur le billet**. Une fois le spectacle commencé, les portes de la salle sont fermées. L'accès des retardataires peut être toléré si les contraintes artistiques le permettent ou pendant l'entracte si le spectacle en comporte un. Dans ce cas, le retardataire sera placé aux emplacements indiqués par le personnel d'accueil. Si le spectacle ne comporte pas d'entracte ou si les contraintes artistiques l'interdisent, les retardataires devront renoncer à assister à la représentation et aucun remboursement ne sera dû en pareil cas.

Objets et comportements interdits : Par mesure de sûreté et pour le respect de tous, il est interdit d'introduire dans l'enceinte du Théâtre certains objets ou substances dangereux et/ou perturbateurs, notamment :

- **Armes, objets tranchants ou contondants**, articles pyrotechniques, substances explosives, inflammables ou volatiles ;
- **Boissons alcoolisées** ou tout **alcool** sous quelque forme que ce soit (les spectateurs en état d'ébriété peuvent se voir refuser l'entrée) ;
- **Batteries de vélos électriques** ou de tout engin de déplacement motorisé non médical (par mesure de prévention des risques d'incendie, ces batteries **sont interdites dans l'établissement**). De même, les trottinettes, gyropodes et autres engins personnels **ne**

sont pas admis en salle ni aux vestiaires – il est conseillé de ne pas venir avec, aucune consigne spécifique n'étant prévue pour les stocker.

- **Bagages volumineux (dont la taille est supérieure à 40 x 30 x 15 cm)** : valises, sacs de voyage et autres bagages encombrants ne sont pas acceptés en salle. Un service de vestiaire peut accueillir certains articles (manteaux, petits sacs, casques de moto...) dans la limite des capacités, mais les objets interdits ci-dessus ne pourront en aucun cas y être déposés.
- **Appareils d'enregistrement** : il est strictement interdit de photographier, filmer ou enregistrer le spectacle, en totalité ou en partie, par tout moyen, sauf autorisation spécifique obtenue préalablement par le Théâtre. Par respect pour les artistes et le public, les spectateurs sont priés d'éteindre ou de mettre en mode silencieux leurs **téléphones portables** et de s'abstenir de les utiliser pendant la représentation (y compris pour les SMS, photos, vidéos). Tout contrevenant à ces règles pourra être invité à quitter la salle sans recours.

Il est également interdit de **fumer ou de vapoter** à l'intérieur de l'établissement, conformément à la loi Évin du 10 janvier 1991 et au décret du 15 novembre 2006, ainsi que de consommer de la nourriture ou des boissons en salle pendant le spectacle (hors eau dans des contenants autorisés).

Enfin, aucune vente ou distribution non autorisée de produits, tracts ou objets n'est tolérée à l'intérieur du théâtre.

Le Théâtre de la Concorde – Espace Cardin se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne ne se soumettant pas à ces conditions d'admission ou présentant un comportement susceptible de troubler le bon déroulement du spectacle.

Article 10 : Responsabilité du Théâtre

10.1 – Exécution du service : Le Théâtre de la Concorde – Espace Cardin met tout en œuvre pour assurer les représentations programmées et l'accueil du public dans les meilleures conditions. Cependant, sa responsabilité ne saurait être engagée pour une inexécution ou mauvaise exécution de ses prestations qui serait imputable soit à l'Acheteur lui-même, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de **force majeure** (tel que défini à l'Article 11 ci-après). De même, le Théâtre ne pourra être tenu responsable des conséquences d'un retard ou d'un empêchement du spectateur qui ne lui sont pas imputables (ex : impossibilité d'entrer en salle pour cause de retard du spectateur).

10.2 – Fonctionnement du site et billetterie : Le Théâtre n'est pas responsable des problèmes techniques pouvant survenir lors du processus de commande en ligne ou de l'impression des billets, dans la mesure où ces problèmes sont imputables soit à l'utilisateur (erreur de saisie, matériel défectueux), soit à un tiers ou à un dysfonctionnement d'Internet en dehors de son contrôle. Le spectateur est également seul responsable de l'utilisation qu'il fait de son billet (voir Article 6) : en aucun cas le Théâtre ne saurait être tenu pour responsable de la perte, du vol, de l'utilisation illicite ou de la revente d'un billet par l'Acheteur ou un tiers.

En tout état de cause, si la responsabilité du Théâtre de la Concorde venait à être engagée, celle-ci serait strictement limitée au **remboursement du prix du billet effectivement payé**, à l'exclusion de tout autre dommage et intérêt.

Article 11 : Force majeure

Aucune des parties (ni le Théâtre, ni l'Acheteur) ne pourra être tenue pour responsable envers l'autre d'un manquement à ses obligations contractuelles dû à la survenance d'un **événement de force majeure**. Constituent notamment des cas de force majeure ceux répondant aux critères de l'article 1218 du Code civil (événement extérieur, imprévisible et irrésistible) et reconnus comme tels par la jurisprudence française. Sont assimilés à des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative, les réquisitions ou ordres émanant des autorités publiques, les grèves générales, ou toute décision administrative de fermeture du Théâtre pour des raisons de sécurité ou de santé publique. En cas de force majeure, les obligations des parties sont suspendues et, si l'événement se prolonge au-delà d'une durée raisonnable, la vente de billets pourra être résiliée sans indemnité de part et d'autre.

Article 12 : Réclamations

Pour toute question, information complémentaire ou réclamation relative à une commande de billets ou aux conditions d'accueil du public, l'Acheteur peut contacter l'accueil du Théâtre de la Concorde – Espace Cardin :

- par **email** : theatredelaconcorde@paris.fr
- par **courrier postal** : Théâtre de la Concorde – Espace Cardin, 1-3 avenue Gabriel, 75008 Paris
- par **téléphone** : 01 71 27 97 17 (du lundi au samedi de 9h à 17h).

Réclamations : Toute réclamation liée à la billetterie (par exemple, billet non reçu, problème de facturation ou incident en salle) devra être adressée au Théâtre **dans un délai de 8 jours calendaires** suivant l'événement concerné. Passé ce délai, aucune contestation ne pourra être prise en compte. Le Théâtre s'engage à traiter les réclamations de bonne foi et à chercher une solution amiable en cas de litige.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée suite à une réclamation, l'Acheteur consommateur a la faculté de recourir gratuitement au **médiateur de la consommation** dont relève le Théâtre, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation. Les coordonnées du médiateur sont les suivantes : **AME Conso** (Association des Médiateurs Européens), site web : www.mediationconso-ame.com ; adresse postale : 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris. Le recours au médiateur doit intervenir **dans le délai d'un an** à compter de la réclamation écrite du consommateur auprès du Théâtre.

Article 13 : Dispositions finales

Les ventes de billets du Théâtre de la Concorde – Espace Cardin sont soumises au **droit français**. En cas de différend persistant non résolu par le service client (et le médiateur éventuellement saisi), les tribunaux français seront compétents. **Tout litige sera de la compétence exclusive des juridictions de Paris**, tribunal matériellement compétent, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Si une clause des présentes Conditions Générales de Vente était déclarée nulle ou inapplicable par une juridiction, les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur. Le fait pour le Théâtre de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des CGV ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Conditions Générales de Vente établies le 24/08/2026. Toutes reproductions ou diffusions, même partielles, sont interdites sans autorisation. © Théâtre de la Concorde – Espace Cardin.