Conditions générales de Vente et d'Accès aux Manifestions à/de la Philharmonie

Champ d'application

Ces conditions générales règlent, d'une part, les conditions applicables à la vente de billets par la Billetterie de l'Etablissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte (dénommée ci-après « la Philharmonie ») pour des manifestations organisées dans ses locaux, ou exceptionnellement dans d'autres lieux externes, et d'autre part, les règles relatives à l'utilisation de ces billets pour accéder aux manifestations au sein des locaux de la Philharmonie.

I. Conditions applicables à la vente de billets d'entrée

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

Lorsque la manifestation est organisée par un tiers, la Billetterie agit uniquement en tant qu'intermédiaire et décline toute responsabilité quant au déroulement, au contenu ou à l'organisation de la manifestation.

Les billets d'entrée donnant accès à des manifestations organisées par la Philharmonie portent le logo de la Philharmonie. Ils peuvent également présenter le ou les logos des sponsors concernés. Les billets 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).

Enfin, tout achat de billets pour des manifestations à la Philharmonie auprès d'un distributeur tiers est régi, pour ce qui concerne la transaction d'achat, par les conditions générales de vente propres à cet intermédiaire.

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

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

La Billetterie est ouverte du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00 (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.

En ce qui concerne le Comptoir Tickets & Invitations, celui-ci est habituellement ouvert une heure avant le début de chaque manifestation.

Aucune caisse n'est prévue sur place pour les manifestations et ateliers jeune public le week-end (hors manifestations pour enfants au Grand Auditorium). La billetterie étant fermée les samedis et dimanches, les billets peuvent cependant être achetés en ligne sur le site internet de la Philharmonie 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

La mise en vente libre des billets d'entrée commence, en règle générale, environ deux (2) mois avant la date de chaque manifestation. La date présumée de mise en vente est communiquée dans la brochure de saison. La date précise est publiée dans le programme mensuel correspondant ainsi que sur le site internet de la Philharmonie.

Les billets d'entrée peuvent être achetés :
- par téléphone au numéro (+352) 26 32 26 32 ;
- directement à la Billetterie et/ou au Comptoir Tickets & Invitations de la Philharmonie ;
- ou en ligne via l'adresse www.philharmonie.lu.

Tous les prix s'entendent toutes taxes comprises (TTC) et sont payables en euros (€).

Conformément à l'article L.222-9, alinéa 7 du Code de la Consommation luxembourgeois, l'acheteur ne bénéficie pas du droit de rétractation après la conclusion de son contrat et de son achat. Les billets de concerts et autres manifestations sont exclus de ce droit.

- Réservations et vente de billets par téléphone

Les réservations de billets d'entrée par téléphone sont provisoires et ne deviennent définitives qu'après paiement intégral par le client.

Les paiements peuvent être effectués de la manière suivante :
- Via un lien de paiement envoyé par courriel ;
- Sur demande expresse du client, par téléphone moyennant transfert des données nécessaires figurant sur la carte de crédit ;
- Moyennant virement bancaire sur le compte indiqué par la Billetterie après l'envoi d'une facture.

Les réservations non réglées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la date de réservation seront automatiquement annulées par la Philharmonie, et les places 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 retirés au comptoir lors de la manifestation. Les billets d'entrée payés mais non retirés ne donnent droit à aucun remboursement.

Sur demande, la Philharmonie peut envoyer les billets d'entrée acquittés à domicile, aux risques du client, moyennant des frais de port de 3 €. Dès réception, le client doit vérifier immédiatement que les billets correspondent bien à sa commande. Toute réclamation éventuelle devra être formulée auprès de la Billetterie de la Philharmonie au plus tard 14 jours calendrier avant la date de la manifestation, sans quoi elle ne pourra être prise en considération.

- Vente sur 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 assurée par la Philharmonie, le distributeur tiers en charge de la vente est indiqué sur le site internet de la Philharmonie et dans les programmes du mois.

Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
1, Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg · Tel: (+352) 26 02 27-1 · www.philharmonie.lu

- Données collectées lors de la création d'un compte en ligne

Pour acheter ses billets d'entrée en ligne, le client doit créer un compte sur le web-shop de la Philharmonie, en renseignant les informations nécessaires au bon traitement de sa commande (titre, nom, prénom, adresse, email, numéro de téléphone et date de naissance). Un numéro client lui est attribué, facilitant tout achat ultérieur. L'accès à l'espace client *My Philharmonie* est disponible à tout moment.

Les données personnelles collectées sont enregistrées et traitées conformément aux dispositions en vigueur et à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Le paiement s'effectue via une plateforme de paiement sécurisée tierce, à laquelle le client transmet directement les informations financières nécessaires à la transaction. Les données financières ne sont pas conservées par la Philharmonie.

- Processus d'achat

Lors de l'achat en ligne, le client accepte les présentes conditions générales.

Le client peut choisir de recevoir ses billets à son domicile, moyennant des frais de port de 3 €, ou opter gratuitement pour l'option « Print at home ticket & Wallet ».

Après paiement, une confirmation de commande est envoyée à l'adresse e-mail indiquée. En cas de choix de l'option « Print at home ticket & Wallet », l'email de confirmation contient un billet au format « Wallet » à télécharger sur son smartphone ainsi qu'un PDF. Le billet « Wallet » doit être présenté sur smartphone aux ouvreurs à l'entrée de la salle. Le billet PDF ou le QR code électronique indiqué dans l'email de confirmation peuvent être présentés sur un téléphone à l'entrée en salle et doivent être lisibles, la version papier n'étant valable que si imprimée avec une qualité permettant la lecture complète du code-barres. Les billets peuvent aussi être retrouvés sur l'espace client *My Philharmonie* sur notre site web.

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

- Réduction pour les jeunes de moins de 30 ans (inclus)

  - Tarif jeunes

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

  - Tarif « Phil30 »

Le billet « Phil30 » est proposé au tarif de 10 € et est réservé aux jeunes de moins de 30 ans inclus, dans la limite des places disponibles. Il est uniquement disponible sur le web-shop via l'application Phil30, un jour avant la manifestation à partir de 10:00 heures, ainsi que sur place une heure avant le début de la manifestation, contre présentation d'une carte d'identité. L'application est téléchargeable sur l'App store et Google play.

Avant l'accès à la salle, le personnel de la Philharmonie se réserve le droit de demander une pièce d'identité lors de la présentation du billet afin de vérifier que l'utilisateur respecte la limite d'âge.

- Réduction Kulturpass

Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
1, Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg · Tel: (+352) 26 02 27-1 · www.philharmonie.lu

Le Kulturpass permet d'obtenir un tarif préférentiel de 1,50 € par billet pour toute manifestation organisée par la Philharmonie, dans la limite du contingent disponible. Ce tarif n'est pas disponible en ligne.

Le Kulturpass doit être valide au moment de la manifestation et présenté lors de l'achat des billets.

Avant l'accès à la salle, le personnel de la Philharmonie se réserve le droit de demander la présentation du Kulturpass lors de la présentation du billet d'entrée pour vérification.

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.

- Réductions ponctuelles

La Philharmonie se réserve le droit d'organiser des opérations promotionnelles ponctuelles sous les conditions déterminées au moment de l'opération promotionnelle.

Les billets achetés dans le cadre de ces promotions sont non remboursables et non échangeables.

- Remboursement et remplacement de billets d'entrée

Les billets d'entrée en vente libre ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés, sauf en cas d'annulation de la manifestation sans proposition de remplacement par la Philharmonie. Les frais de port afférents aux billets ne sont cependant pas remboursés. Aucune indemnité ou dédommagement supplémentaire ne sera dû au client.

Le billet d'entrée est valable uniquement pour la manifestation pour laquelle il a été émis et ne peut en aucun cas être échangé contre une somme d'argent.

En cas de perte, de destruction ou de vol d'un billet d'entrée, aucun remboursement ne sera accordé. Toutefois, un duplicata du billet pourra être délivré gratuitement sur simple demande.

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

Les billets d'entrée pour les manifestations ayant lieu à la Philharmonie peuvent être achetés exclusivement sur le site www.philharmonie.lu, par téléphone ou sur place auprès de la Billetterie et/ou au Comptoir Tickets & Invitations de la Philharmonie. Chaque billet comporte un code-barres unique, personnalisé qui sera scanné par le personnel à l'entrée de la salle. Seuls les billets achetés par ces canaux officiels garantissent l'accès à la manifestation de la Philharmonie.

Etant très préoccupée par le prix des billets d'entrée et leurs reventes sur le marché secondaire, la Philharmonie recommande vivement à ses clients de ne pas revendre leurs billets sur des plateformes publiques ou sur les médias/réseaux sociaux, ni de reproduire, altérer ou contrefaire les billets, de quelque façon que ce soit, afin d'éviter toute fraude.

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 à la manifestation sollicitée.

L'autorisation d'accéder à la manifestation est apportée par la présentation d'un billet valide, porteur d'un code-barres unique. Un contrôle d'identité peut être requis à l'entrée à la discrétion de la Philharmonie en cas de suspicion de fraude ou de billets non conformes. Chaque billet ne permet l'accès qu'à une seule personne, et le

Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
1, Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg · Tel: (+352) 26 02 27-1 · www.philharmonie.lu

personnel de la Philharmonie se réserve le droit de refuser l'accès en cas de suspicion de fraude ou de billets non conformes sans compensation.

Par l'achat d'un billet d'entrée, le client s'engage à utiliser ce billet uniquement à des fins privées. La revente commerciale ou lucrative des billets est strictement interdite, dont notamment :

- la revente à un prix supérieur au prix d'achat,
- la vente dans des enchères, via internet ou sur des plateformes non autorisées par la Philharmonie,
- la revente à des revendeurs,
- la revente ou transmission gratuite de billets sans l'accord préalable de la Philharmonie à des fins publicitaires ou de marketing ainsi que ;
- la revente ou transmission gratuite de billets à des personnes frappées d'une interdiction d'accès aux manifestations de la Philharmonie, si le client connaissait ou devait connaitre cette interdiction.

Toute violation de ces interdictions peut entraîner le paiement d'une pénalité contractuelle allant jusqu'à 2.500.-€ par billet concerné, l'annulation du billet, l'interdiction d'accès à la manifestation ainsi que l'exclusion future de tout achat par le client. La Philharmonie se réserve également le droit d'exiger la communication des détails de la revente illicite et réclamer le surplus ou le profit réalisé par le client.

En cas de présentation de billets non autorisés, contrefaits, en double, vendus, revendus ou copiés, la Philharmonie se réserve le droit d'en annuler l'accès sans compensation.

Pour toute question ou demande relative à l'achat, l'utilisation ou le retour de billets, il est vivement recommandé de s'adresser directement au service « Information et Billetterie » de la Philharmonie, seul interlocuteur habilité à fournir assistance et informations officielles.

3. Abonnements & formules/packages

Un abonnement ou une formule/package donne à son détenteur, avant le début des ventes libres, le droit de sélectionner en priorité une place parmi celles disponibles, ainsi qu'une remise applicable sur le prix des billets en vente libre pour l'ensemble des manifestations comprises dans cet abonnement ou cette formule/package, et ce, pendant toute la durée de la saison concernée.

Les abonnements et formules/packages sont soumis aux conditions de vente spécifiques détaillées ci-après :

3.1. Abonnements fixes

Les abonnements fixes donnent droit aux avantages suivants :

- Une remise d'au minimum 15% sur le prix des billets en vente libre.
- La possibilité d'annuler des billets pour une (1) manifestation comprise dans l'abonnement jusqu'à 48 heures avant la date de la manifestation concernée.

En cas d'empêchement, le client abonné peut restituer les billets d'entrée aux guichets de la Billetterie de la Philharmonie, pendant les heures d'ouverture et au plus tard 48 heures avant le début de la manifestation. En contrepartie, un bon d'échange d'une valeur équivalente au prix payé pour les billets en formule sera remis. Ce bon est valable 2 ans à compter de sa date d'émission pour toutes les manifestations organisées par la Philharmonie, à l'exception de celles proposées par des organisateurs tiers.

- Le renouvellement de l'abonnement à chaque saison, avec la garantie de conserver les mêmes places uniquement si le renouvellement de l'abonnement a lieu dans les délais spécifiés.

- Pour les personnes de moins de 30 ans (inclus), une réduction de 40% sur le prix de l'abonnement.

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.

3.2. « Pick & Mix » et les formules/packages à la carte

La formule « Pick & Mix » ou autres formules/packages à la carte permettent de bénéficier d'une remise de 10 % dès lors qu'un nombre minimum de manifestations est acheté parmi une liste prédéfinie de manifestations regroupés en formules ou en packages. Le nombre minimum de manifestations requises peuvent varier selon les formules/packages à la carte.

Les détails des manifestations éligibles et les conditions de ces formules/packages sont disponibles sur la page dédiée du site internet de la Philharmonie et sont susceptibles de changer à chaque saison musicale.

Pour les personnes de moins de 30 ans (inclus), celles-ci bénéficient d'une réduction de 40 % sur le prix de la formule/package.

Les billets acquis dans le cadre de ces formules/packages ne sont ni remboursables, ni échangeables. La formule/package n'est pas modifiable, ni renouvelable chaque saison.

3.3. Abonnements Kids'Phil

Les abonnements à destination du jeune public donnent droit aux avantages suivants :

- Une remise sur le prix des billets en vente libre.
- La possibilité d'annuler des billets pour une (1) manifestation comprise dans l'abonnement jusqu'à 48 heures avant la date de la manifestation concernée.

En cas d'empêchement, le client abonné peut restituer les billets d'entrée aux guichets de la Billetterie de la Philharmonie, pendant les heures d'ouverture, ou par mail à l'adresse info@philharmonie.lu, et ce, au plus tard 48 heures avant le début de la manifestation. En contrepartie, un bon d'échange d'une valeur équivalente au prix payé pour les billets en abonnement sera remis. Ce bon est valable 2 ans à compter de sa date d'émission pour toutes les manifestations organisées par la Philharmonie, à l'exception de celles proposées par des organisateurs tiers.

4. Chèques cadeaux ou bons cadeaux

Les clients ont la possibilité d'acheter des chèques-cadeaux ou bons-cadeaux d'une valeur de leur choix, disponible à la Billetterie ou sur le site internet de la Philharmonie.

Les chèques et bons-cadeaux sont valables pendant une durée de deux ans à compter de leur date d'émission. Ils peuvent être utilisés pour l'achat de billets de toutes les manifestations organisées par la Philharmonie, à l'exception de ceux proposés par des organisateurs tiers. Passé ce délai de validité, le chèque ou bon-cadeau est périmé, perd toute valeur et ne peut plus être utilisé, échangé ou remboursé.

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

Les présentes conditions ne s'appliquent que pour l'utilisation des billets pour accéder aux manifestations au sein des locaux de la Philharmonie, quel que soit l'organisateur de la manifestation.

Pour les manifestations organisées par la Philharmonie, mais se déroulant hors de ses locaux et pour lesquelles la vente n'a pas été effectuée par la Billetterie de la Philharmonie, les conditions générales applicables sont celles du lieu de la manifestation concernée, notamment concernant 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 sous réserve de l'acceptation préalable et sans réserve des conditions suivantes :

1. Début des manifestations

1.1. Le Foyer de la Philharmonie ouvre habituellement ses portes une heure avant le début de chaque manifestation, sauf pour les manifestations pour enfants où l'ouverture se fait 30 minutes avant.

Les salles sont accessibles en principe 30 minutes avant le début de la manifestation. L'accès à la salle de concert est strictement réservé aux personnes munies d'un billet d'entrée valable pour la manifestation concernée.

1.2. Pour bénéficier pleinement de leur billet, chaque personne est invitée à être ponctuel. Les portes de la salle ferment à l'horaire indiqué sur le billet.

En cas de retard, le placement initial ne pourra être garanti, aucun échange ni remboursement ne sera effectué et l'accès à la salle ne sera possible qu'entre deux morceaux ou, dans certains cas, uniquement à l'entracte, afin de ne pas perturber le déroulement de la manifestation.

1.3. La Philharmonie se réserve le droit de refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions, sans que cela ouvre droit à un quelconque remboursement ou compensation.

2. Droit d'accès aux salles de concerts

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

La Philharmonie se réserve le droit de refuser l'accès ou d'exclure toute personnes dont le comportement est susceptible de perturber le bon déroulement de la manifestation, de déranger les artistes ou de gêner les autres spectateurs.

Par ailleurs, la Philharmonie se réserve le droit de refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions, sans que cela ouvre droit à un quelconque remboursement ou compensation.

2.2. Les valises, sac volumineux et autres objets encombrants sont interdits dans les salles de concerts de la Philharmonie. Ces objets peuvent être déposés aux vestiaires de la Philharmonie, moyennant paiement, sous réserves des disponibilités.

Les animaux domestiques ne sont pas admis, à l'exception des chiens d'assistance accompagnant les personnes en situation de handicap, conformément à la loi du 22 juillet 2008 relative à l'accessibilité des lieux ouverts au public aux personnes handicapés accompagnées de chiens d'assistance.

Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
1, Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg · Tel: (+352) 26 02 27-1 · www.philharmonie.lu

L'utilisation des téléphones mobiles, lampes de poche, ordinateurs portables, tablettes et autres moyens de communication électroniques est strictement interdite et est à éteindre pendant les manifestations.

La consommation de boissons ou d'aliments est interdite dans les salles de concerts, sauf exceptions expressément autorisées.

Il est également strictement interdit de fumer ou d'utiliser une cigarette électronique dans l'ensemble des locaux de la Philharmonie.

2.3. En cas d'évacuation de la Philharmonie, les spectateurs doivent impérativement suivre les consignes du personnel en charge à la Philharmonie et coopérer pleinement pour garantir la sécurité de tous.

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

La Philharmonie se réserve le droit de modifier, déplacer, reporter, annuler ou interrompre toute manifestation, ainsi que de procéder à des modifications d'horaire, de salle, de programme et de distribution artistique. Ces modifications sont publiées en ligne sur le site internet de la Philharmonie : www.philharmonie.lu.

Dans la mesure du possible, la Philharmonie informera les détenteurs de billets par écrit (email ou courrier) en cas de modification majeure.

Aucune modification d'horaire, de programme ou de distribution artistique ne confère aux détenteurs de billets un droit au remboursement, à l'échange ou à la reprise du billet d'entrée.

En cas d'interruption d'une manifestation au-delà de la moitié de sa durée prévue, aucun remboursement, ni total ni partiel, n'est accordé.

En cas d'annulation d'une manifestation sans proposition de remplacement par la Philharmonie, les clients seront contactés par la Billetterie de la Philharmonie et informés des procédures de remboursement.

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 et décline toute responsabilité quant au contenu, à l'organisation, au déroulement et à la gestion de ladite manifestation.

En cas d'annulation, de modification d'horaire, d'interruption, de changement de programme ou de distribution artistique, l'organisateur tiers est l'interlocuteur unique des détenteurs de billets pour toute demande de dédommagement, d'échange, de reprise ou de remboursement.

Lorsque les billets sont vendus par la Billetterie pour ces manifestations organisées par des tiers, les billets vendus tiennent uniquement lieu de titre d'accès et ne constituent pas un engagement ou une garantie de la part de la Philharmonie quant à la tenue effective ou au bon déroulement de ces manifestations.

Dans ce cadre, la Billetterie collecte certaines données personnelles des détenteurs de billets, susceptibles d'être transmises à l'organisateur tiers exclusivement à des fins de gestion de la manifestation ainsi que pour l'envoi d'informations pratiques et de rappels liés à celle-ci.

Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
1, Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg · Tel: (+352) 26 02 27-1 · www.philharmonie.lu

5. Vestiaire et objets trouvés

- Vestiaire

Un vestiaire surveillé et gratuit est mis à la disposition du public dans le Grand Foyer de la Philharmonie. Les valises, sac volumineux et autres objets encombrants doivent obligatoirement y être déposés. Les vêtements et objets déposés sont gardés conformément aux conditions de responsabilité affichées.

- Objets trouvés

Tout objet trouvé au sein de la Philharmonie doit être remis à l'équipe d'encadrement du public de la Philharmonie. Toute perte d'un objet doit être signalée dans les plus brefs délais à l'équipe de l'encadrement du public, à la Conciergerie (Entrée des Artistes) ou à la Billetterie de la Philharmonie.

Les objets trouvés sont conservés à la Conciergerie de la Philharmonie et peuvent être récupérés sur rendez-vous, en appelant préalablement au (+352) 26 02 27 540. Les objets sensibles tels les papiers officiels (ex. papiers d'identité, cartes de crédit, etc.) sont gardés jusqu'à 11 heures le lendemain de la manifestation. Passé ce délai, ils sont remis à la Police grand-ducale.

Il appartient au détenteur du billet de prendre toutes précautions nécessaires pour la garde de ses effets personnels. La Philharmonie décline toute responsabilité en cas de perte, vol, dégradation ou oubli d'objets personnels.

6. Interdiction de filmer, photographier et enregistrer

Pour des raisons liées au respect du droit à l'image, des droits d'auteur et au respect des artistes, il est strictement interdit aux détenteurs de billets et spectateurs de filmer, d'enregistrer ou de prendre des photos à l'intérieur des salles de la Philharmonie. La Philharmonie se réserve le droit d'intervenir auprès de toute personne ne respectant pas cette interdiction et de lui rappeler cette interdiction.

Par ailleurs, la Philharmonie se réserve le droit de d'exclure toute personnes dont le comportement est susceptible de perturber le bon déroulement de la manifestation, de déranger les artistes ou de gêner les autres spectateurs.

7. Utilisation d'images et droit à l'image

Certaines manifestations organisées ou accueillies par la Philharmonie peuvent faire l'objet de prises de photos, d'enregistrement audiovisuels ou de retransmission en direct ou différé, à des fins de communication, de promotion ou d'archivage.

La Philharmonie veille, dans la mesure du possible, à ne pas inclure ses spectateurs sur les photos et vidéos prises dans le respect de leur droit à l'image.

Cependant, en achetant un billet d'entrée pour une manifestation organisée ou accueillies par la Philharmonie, le détenteur du billet et le spectateur est informé et marque son accord concernant le fait :

- D'une part, qu'il est susceptible d'apparaître sur des photos ou vidéos prises lors de la manifestation, uniquement en arrière-plan ou dans des plans larges destinés à refléter l'ambiance générale de la manifestation ; et
- D'autre part, que ces images et enregistrements seront susceptible d'être diffusés sur divers supports de

Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
1, Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg · Tel: (+352) 26 02 27-1 · www.philharmonie.lu

communication de la Philharmonie, y compris, mais sans s'y limiter, les supports imprimés, numériques ou audiovisuels tels que son site internet ou ses réseaux sociaux.

Toute personne présente souhaitant s'opposer à l'utilisation de son image, est invité à le signaler immédiatement à la Philharmonie qui mettra tout en œuvre**, dans la mesure du possible, pour exclure cette personne des prises de vue ou pour ne pas reproduire ses données sur les supports photographiques et audiovisuels.**

8. Vente de merchandising

Des ventes de merchandising peuvent avoir lieu avant, pendant la pause ou après les manifestations organisées par la Philharmonie ou par un tiers au sein de la Philharmonie et peuvent également avoir lieu par la Billetterie de la Philharmonie ou par la Philharmonie sur son site internet.

Lorsque cette vente est assurée par un tiers intermédiaire, la Philharmonie décline toute responsabilité quant à la qualité des produits et des biens vendus, ainsi que pour toute réclamation, demande de reprise, d'échange ou de remboursement. Ces demandes doivent être adressées directement au tiers intermédiaire en charge de la vente.

III. Divers

1. Compétence légale et juridictionnelle

En cas de litige relatif aux présentes conditions générales de Vente et d'Accès aux Manifestions à/de la Philharmonie, le droit luxembourgeois sera exclusivement applicable.

A défaut de règlement à l'amiable, toute contestation sera portée devant les tribunaux compétents de la Ville de Luxembourg du Grand-Duché de Luxembourg qui seront seules compétents pour connaître de ce litige.

2. Protection des données

Les données personnelles des détenteurs de billet, spectateurs ou clients sont traitées par la Philharmonie conformément aux dispositions légales applicables et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Chacune de ces personnes dispose, à tout moment, d'un droit d'accès à ses données personnelles, d'un droit de rectification, d'un droit à restreindre le traitement de ses informations, d'un droit d'opposition et le cas échéant d'un droit à l'effacement de ses données personnelles.

Les informations détaillées concernant les finalités, la base légale, la durée de conservation et les modalités d'exercice de ces droits sont disponible dans l'onglet « Protection des données personnelles » consultable à l'adresse suivante : https://www.philharmonie.lu/fr/protection-des-donnees

3. Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales entrent en vigueur en date du 20 mars 2026.

Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
1, Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg · Tel: (+352) 26 02 27-1 · www.philharmonie.lu