

Covid-19 – FAQ Annulation des billets pour des spectacles vivants

L'interdiction des rassemblements et de toutes les manifestations culturelles par les pouvoirs publics ont rendu impossible l'utilisation de vos billets. Vous souhaitez annuler ces billets et en obtenir le remboursement. L'organisateur du spectacle annule la manifestation, vous voulez connaître vos droits.

Que prévoit la nouvelle réglementation ?

Les billets pour une manifestation de spectacle vivant y compris dans le cadre d'un festival, peuvent être annulés du fait du Covid-19 et des mesures barrières par les consommateurs ou par ses organisateurs.

Dans ce cas, et pour toute annulation faite entre le 12 mars et le 15 septembre 2020, les organisateurs peuvent imposer aux consommateurs un avoir en guise de remboursement. La remise de l'avoir est gratuite et doit se faire dans les 30 jours de l'annulation, par courrier ou message électronique. Cet avoir valable 12 mois à partir de sa remise, pourra servir à payer une prestation auprès du même organisateur et sera remboursé à terme.

Par ailleurs, l'organisateur du spectacle vivant concerné doit vous proposer, dans les 3 mois de l'annulation, directement ou par l'intermédiaire de distributeurs autorisés par lui, une nouvelle prestation permettant l'utilisation de l'avoir. Cette nouvelle prestation doit être de même nature et de même catégorie que le spectacle vivant annulé et son prix n'est pas supérieur. Le consommateur reste libre d'accepter ou non cette proposition.

Quels sont les spectacles vivants concernés ?

La réglementation ne liste pas les différents spectacles concernés.

Néanmoins, vous serez concernés si votre spectacle se tient en présence d'un public, avec des artistes physiquement présents qui interprètent une œuvre de l'esprit.

Vous trouverez sur le site internet du [Ministère de la Culture de plus amples détails](#).

Le professionnel peut-il refuser mon annulation ?

Non, la réglementation issue de [l'ordonnance n° 2020-538 du 7 mai 2020](#) vous donne la possibilité d'annuler vos billets pour une manifestation de spectacle vivant y compris dans le cadre d'un festival. L'organisateur du spectacle ne peut pas refuser votre démarche.

Dans quel délai est remis l'avoir ?

Dans les 30 jours de l'annulation ou de la résiliation vous devez recevoir une information par courrier ou par message électronique. Cette information précise le montant de l'avoir, ainsi la durée de validité de 12 mois.

A qui s'adresser ?

De nombreux billets ne sont pas nominatifs et peuvent être achetés auprès de billetteries officielles. Il n'est donc pas certain que l'organisateur du spectacle vivant ait vos coordonnées ou votre adresse électronique.

Vous pouvez vous adresser aux billetteries officielles. En effet, celles-ci peuvent être chargées, par l'organisateur du spectacle de vous remettre l'avoir.

Attention, ce ne sera pas toujours le cas et il faudra alors prendre directement contact avec l'organisateur. N'hésitez pas à consulter le site internet de la manifestation concernée pour trouver ses coordonnées ou un moyen de le contacter.

Peut-on refuser l'avoir ?

Non, c'est le professionnel qui choisit le mode de remboursement. Il peut vous verser de l'argent où vous fournir un avoir d'une durée de 18 mois. Au terme de cette durée, le professionnel devra vous rembourser en argent le montant de l'avoir.

Quelle est la durée de l'avoir ?

L'avoir est d'une durée de 12 mois à partir de sa remise qui se fait, au maximum, dans les 30 jours de l'annulation.

Le remboursement de l'avoir est-il automatique ?

Oui, si l'avoir n'est pas utilisé pendant sa durée de validité, l'organisateur du spectacle vivant doit spontanément procéder au remboursement. N'hésitez pas à prendre contact avec lui pour éviter tout oubli de sa part. Vous pouvez également nous transmettre votre adresse email pour recevoir une alerte lorsque votre avoir arrivera à échéance.

Des frais peuvent-ils être appliqués ?

Non, la remise de l'avoir tout comme son remboursement ne fait l'objet d'aucun frais ni pénalités.