Théâtre • s de la Ville de Luxembourg

grand théâtre • 1, rond-point schuman • L-2525 luxembourg
théâtre des capucins • 9, place du théâtre • L-2613 luxembourg

www.lestheatres.lu • lestheatres@vdl.lu • lestheatresvdl

FAQ : Billetterie des Théâtres de la Ville de Luxembourg

Comment puis-je réserver mes billets en ligne ?

Vous pouvez réserver vos billets en ligne sur notre site Internet à l'adresse suivante : www.lestheatres.lu. Une fois que vous avez sélectionné la représentation de votre choix, il vous suffit de cliquer sur « réserver des billets ». Vous serez alors redirigé vers notre webshop, où vous pourrez finaliser votre achat. Choisissez vos places et profitez des éventuelles remises proposées.
Pour les spectateurs de 26 ans et moins, des billets à tarif réduit sont disponibles.

Comment trouver mon numéro de client ?

Nous ne travaillons pas avec des numéros de client. Nous pouvons vous identifier par votre adresse de courrier électronique ou votre nom.

Quels modes de paiement acceptez-vous sur place ?

Nous acceptons les modes de paiement suivants sur place :

- Cartes de crédit via le lien qui vous sera envoyé
- Cartes de crédit/débit au guichet
- Espèces

Quels modes de paiement acceptez-vous en ligne ?

Nous acceptons les cartes de crédit via le lien qui vous sera envoyé.

Puis-je acheter des billets par téléphone ?

Oui, vous pouvez acheter des billets par téléphone en appelant notre billetterie au +352 4796-3901. Nos collègues se font un plaisir de vous assister lors de votre achat.

J'ai des problèmes avec le paiement en ligne, que faire ?

Si vous rencontrez des problèmes avec le paiement en ligne, essayez les solutions suivantes :

- Vérifiez les informations de votre carte de crédit/débit.
- Assurez-vous que votre carte n'a pas expiré.
- Essayez un autre mode de paiement.
- Contactez votre banque pour vérifier s'il n'y a pas de problème avec votre compte.

Si le problème persiste, contactez notre billetterie pour une assistance supplémentaire.

J'ai reçu un bon cadeau, puis-je l'utiliser en ligne et pour les commandes par téléphone ?

Oui, sur votre bon cadeau, il y a un code qu'il faudra entrer avant le paiement.

Puis-je payer en plusieurs fois ?

Actuellement, nous n'offrons pas la possibilité de payer en plusieurs fois. Tous les paiements doivent être effectués en une seule transaction.

Est-ce que je peux acheter des tickets à la caisse du soir ?

À la caisse du soir, il est uniquement possible d'acheter des tickets pour le spectacle du soir même Il n'est pas possible d'acheter des tickets pour d'autres spectacles. Pour acheter des tickets pour un autre spectacle, veuillez nous rendre visite pendant nos horaires d'ouverture que vous pouvez consulter ici.

Les spectacles sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins spécifiques ?

Oui, nos théâtres sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous proposons des places réservées pour les fauteuils roulants ainsi que des dispositifs d'aide auditive pour tous les spectacles. Pour certains spectacles, nous proposons des ceintures vibrantes et/ ou des audiodescriptions. Vous trouverez plus d'information ici.

Pour réservez vos places, veuillez contacter notre billetterie par téléphone (+352 4796-3901) ou par courrier électronique tickets@lestheatres.lu. La billetterie est ouverte de 13h00 à 18h30 et de 14h00 à 17h00 pendant les vacances scolaires.

Comment réserver un ticket pro ?

Afin de réserver un ticket professionnel, présentez-vous au guichet du Grand Théâtre muni de votre « Theaterkaart » de la « Theater Federatioun ». Alternativement, vous pouvez nous envoyer un courrier électronique accompagné d'une photo ou copie de votre carte de la fédération.

Comment puis-je réserver un ticket avec un Kulturpass ?

Nous vous invitons à vous présenter avec votre Kulturpass à notre guichet pendant nos heures d'ouverture pour acquérir vos tickets**.** Vous pouvez également commander vos places par e-mail en nous envoyant une copie de votre Kulturpass.

Que faire si l'évènement souhaité affiche complet ?

Soyez rassuré : vous pouvez toujours contacter notre billetterie pour obtenir des informations ou bien tenter votre chance à la caisse du soir !

Comment vais-je recevoir mes billets ?

Vos billets seront envoyés par courrier électronique sous forme de e-tickets.

Dois-je imprimer mes billets ?

Il n'est pas nécessaire d'imprimer vos tickets, vous pouvez les présenter sur votre mobile au personnel de salle.

Je n'ai pas reçu de mail de confirmation, que dois-je faire ?

Si vous n'avez pas reçu votre confirmation par courrier électronique, veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable (spam). Si vous ne le trouvez toujours pas, contactez notre billetterie au +352 4796-3901 ou envoyez un courriel à tickets@lestheatres.lu pour obtenir de l'aide.

Puis-je modifier ma commande ?

Une fois votre commande payée, elle ne peut plus être modifiée. Nous vous prions alors de contacter notre service clientèle au +352 4796-3901 ou envoyez un courriel à tickets@lestheatres.lu pour obtenir de l'aide. Nos collègues se feront un plaisir de vous assister.

Puis-je revendre mes tickets ou les donner à quelqu'un d'autre si j'ai un imprévu ?

Vous pouvez revendre ou donner vos billets à quelqu'un d'autre en cas d'imprévu. Assurez-vous simplement de vérifier les conditions générales de l'événement.

Puis-je demander un remboursement si je ne peux pas venir ?

Si vous êtes dans l'incapacité d'assister à un spectacle pour lequel vous avez déjà acheté vos places, veuillez nous contacter avant la date du spectacle. Nous pourrons ainsi procéder à l'annulation de vos billets et créditer leur valeur sur votre compte client. Le retour des billets est possible jusqu'à 30 minutes avant le début du spectacle. Dépassé ce délai, un remboursement n'est malheureusement plus possible.

Comment acheter des billets supplémentaires à mon abonnement ?

Lors du paiement, vous devez entrer le passcode de votre abonnement. Vous le trouverez sur votre facture d'abonnement.

Jusqu'à quand puis-je annuler des tickets ?

Il est possible d'annuler des tickets jusqu'à 30 minutes avant le spectacle. Dépassé ce délai, une annulation ainsi qu'un remboursement ne sont malheureusement plus possibles.

Comment puis-je échanger un billet jeune pour un billet adulte et vice versa ?

Nous vous recommandons de procéder au changement de vos billets à l'avance. Cependant, en cas d'imprévu, vous pouvez également effectuer l'échange le soir même au guichet, moyennant le paiement de la différence de tarif. Si vous échangez pour un billet à tarif réduit, l'excédent sera crédité sur votre compte client.

À partir de quel âge puis-je emmener mes enfants ?

Les enfants sont les bienvenus dès lors qu'ils peuvent rester assis calmement tout au long de la représentation. Cependant, nous vous recommandons de vérifier l'âge conseillé pour le spectacle auquel vous souhaitez assister. Chaque enfant doit être muni de son propre billet, et pour des raisons de sécurité, il est fortement déconseillé de les installer sur les genoux. Les enfants sans ticket ne seront pas admis dans la salle.

Suis-je notifié en cas de d'annulation ou de report d'un spectacle ?

En cas d'annulation ou de report, vous recevrez une notification par courrier électronique. Toute modification sera également annoncée sur notre site web.

J'ai oublié mes tickets : que dois-je faire ?

Ne vous inquiétez pas ! Vous pouvez vous présenter à notre caisse du soir pour obtenir une copie de vos billets.

Comment puis-je m'abonner à la newsletter ?

Nous vous invitons chaleureusement à vous inscrire à notre Newsletter ou au Cercle des Spectateurs. Vous serez ainsi toujours informés des pièces à l'affiche, des offres exclusives et des nouveautés.

Je ne souhaite plus recevoir vos publications, communications ou newsletters : Que dois-je faire ?

Pour ajuster vos préférences de communication, rendez-vous dans votre compte « UTick ». En cas de besoin, écrivez-nous à tickets@lestheatres.lu; nous nous occuperons de tout pour vous.

Mon adresse a changé : Que dois-je faire ?

Vous pouvez modifier votre adresse de courrier électronique et votre adresse postale en vous connectant à votre compte « UTick ». En cas de doute, contactez-nous à l'adresse tickets@lestheatres.lu.

Comment puis-je supprimer mon compte ?

Pour supprimer votre compte, veuillez contacter notre service clientèle. Ils vous guideront à travers le processus de suppression.

Quels sont les horaires d'ouverture de la billetterie ?

Notre billetterie est ouverte du lundi au vendredi de 13h00 à 18h30 et pendant les vacances scolaires de 14h00 à 17h00.