

POLITIQUE CONCERNANT LES REMBOURSEMENTS ET LES ÉCHANGES DE BILLETS

En vigueur à partir du 1^{er} septembre 2022

- Aucun remboursement n'est autorisé, sauf pour les évènements annulés par le Théâtre Desjardins ou le promoteur de l'évènement. Dans ce cas, nous procéderons au remboursement complet (à l'exclusion des frais postaux). Le client doit vérifier attentivement le titre du spectacle, la date et la catégorie de billet AVANT de procéder à l'achat. La programmation des spectacles, les distributions, les dates et les horaires sont sujets à modifications sans préavis. Si des spectacles sont annulés ou reportés par le producteur, le locataire, l'artiste ou le diffuseur, nous tenterons de communiquer avec les clients afin de les informer des politiques en vigueur.
- L'échange de billets est possible jusqu'à 30 jours avant un évènement moyennant un frais de 5 \$ par billet. Pour les spectacles déplacés à une date ultérieure par le Théâtre Desjardins, le client aura la possibilité de procéder à un échange jusqu'à 30 jours avant la nouvelle date de l'évènement sans frais. Il est possible de modifier vos places pour d'autres places pour le même spectacle jusqu'à 24 h avant l'évènement.
- Les achats de cartes-cadeaux sont des ventes finales, aucun remboursement ne sera accordé une fois la transaction complétée. Les cartes-cadeaux n'ont pas de date d'expiration. Elles sont valides tant qu'elles ont un solde.
- Le promoteur d'évènement et/ou le Théâtre Desjardins offre occasionnellement des rabais ou des escomptes sur certaines catégories de billets. Ceux-ci peuvent s'appliquer à un ou plusieurs modes d'achat. Ils sont généralement limités dans le temps et ne peuvent s'appliquer sur les achats faits avant l'offre de rabais ou d'escompte.

Les conditions de vente régissent tout achat de billets de spectacles ou d'évènements présentés par le Théâtre Desjardins ou un fournisseur d'évènement. Il faut que la transaction ait été faite auprès du Théâtre Desjardins par le biais de son service de billetterie en ligne, en personne ou par téléphone. Si vous achetez ou vendez des billets

sur des sites de reventes, il se peut que vos billets ne soient plus valides pour l'évènement. Un billet est invalide dès que le Théâtre Desjardins a des motifs raisonnables de croire qu'il a été falsifié ou que les informations qui y figurent ont été altérées, ou dès qu'il fait l'objet d'une plainte assermentée au service de police indiquant qu'il a été volé. Le Théâtre Desjardins se réserve le droit d'interdire l'accès à quiconque détenant un billet volé, falsifié ou qui n'apparaît pas conforme. Le Théâtre Desjardins et/ou le promoteur d'évènement se réservent le droit d'annuler, à leur discrétion et sans préavis, les achats de billets qu'ils soupçonnent de contourner les différentes conditions de vente. En achetant un billet de la Billetterie du Théâtre Desjardins ou de son site internet, vous êtes présumé avoir accepté ces conditions de vente.

CONDITIONS DE VENTE

Le prix des billets est fixé par le promoteur d'évènement et/ou le Théâtre Desjardins et est en dollars canadiens. Les prix affichés incluent les frais de service, ils sont calculés de la manière suivante :

Billets de 0 \$ à 20 \$ (avant taxes) : 3,00 \$ par billet

Billets de 20,01 \$ et plus (avant taxes) : 6,00 \$ par billet

Billets pour les spectacles présentés en formule cabaret : 3,00 \$ par billet

Billets pour les représentations scolaires : aucun frais

Billets pour les représentations du Ciné-Clap : aucun frais

Billets de spectacles présentés par un fournisseur d'évènement de 0 \$ à 20 \$ (avant taxes) : 3,00 \$ par billet

Billets pour les spectacles présentés par un fournisseur d'évènement de 20,01\$ et plus (avant taxes) : 4,00 \$ par billet.

En cas de perte ou d'oubli d'un billet de spectacle, la Billetterie, après certaines vérifications d'usage, peut émettre un duplicata de billet. Des frais de 5 \$ par commande sont applicables pour la réimpression des billets perdus ou oubliés. La première réimpression est gratuite pour les membres. Des frais de 5\$ par commande s'appliquent à partir de la deuxième réimpression.

Le Théâtre Desjardins autorise l'achat d'un maximum de 8 billets par client (sauf pour les groupes) pour l'ensemble des représentations d'un même évènement. Toutefois, le Théâtre Desjardins ou le promoteur d'évènement peut imposer une limite inférieure.

Les achats effectués en ligne doivent être faits à l'aide d'une carte de crédit Visa ou Mastercard. La carte de débit est seulement acceptée lorsque la transaction est

effectuée directement au guichet de la billetterie. Les ventes au guichet s'effectuent par carte de crédit (Visa ou Mastercard), débit ou en espèce.

Politique d'achat pour les groupes : Après le 14^e billet acheté, le 15^e est gratuit. Les 14 billets sont offerts au prix membre.

Le Théâtre Desjardins décline toute responsabilité en cas d'impossibilité, pour le Théâtre Desjardins ou un client, d'effectuer une réservation ou une transaction en raison d'une panne ou d'une erreur du système informatique et de la billetterie, du réseau internet, du réseau téléphonique ou tout autre réseau de vente de billets. De plus, le Théâtre Desjardins n'est pas responsable de l'annulation ou d'un report d'un spectacle à la suite de l'absence de l'artiste, d'une manifestation, d'une pandémie, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle ou de d'autres événements de force majeure.

LIVRAISON DES BILLETS

Des frais peuvent être exigés pour la livraison des billets. Ils sont déterminés de la façon suivante :

- Billets électroniques : aucun frais de livraison
- Billets récupérés à la billetterie : aucun frais
- Billets envoyés par la poste : 3,00 \$ par commande.

Le service postal pour les billets est gratuit pour les membres du Théâtre Desjardins.

Le délai de réception d'un envoi postal est d'au moins 10 jours ouvrables.

Seul le détenteur de la carte de crédit utilisée lors de la réservation peut récupérer ses billets au guichet. Sur présentation de cette carte et d'une pièce d'identité, les billets peuvent être récupérés dès la réservation terminée, jusqu'au jour même du spectacle. Les frais de poste ne sont pas remboursables.

AVIS IMPORTANTS

Par respect pour les artistes et le public, les retardataires ou ceux qui quittent momentanément la salle de spectacle durant la représentation seront redirigés vers le fauteuil le plus proche au moment opportun.

Les billets des retardataires et de ceux qui quittent la salle durant la représentation ne peuvent être échangés ni remboursés et ceux-ci n'ont droit à aucune compensation monétaire.

Les personnes à mobilité réduite doivent s'adresser à la Billetterie en vue d'obtenir les sièges qui leurs sont réservés.

L'utilisation ou l'enregistrement de sons ou d'images au moyen d'un appareil mobile, électronique ou tout autre appareil est strictement interdit durant le spectacle.

Les cellulaires et tout autre appareil électronique doivent être éteints durant les spectacles en salle.

L'acheteur d'un billet et/ou son détenteur s'engage à se conformer à toute autre politique ou consigne, notamment en matière de sécurité et de bienséance, et à ne pas perturber de quelque manière que ce soit le spectacle. En cas de non-respect, le Théâtre Desjardins se réserve le droit d'exiger au contrevenant de quitter la salle. Le billet de celui-ci ne pourra être échangé ou remboursé et il n'aura le droit à aucune compensation financière.