

# POLITIQUES D'ACHAT

Festival de Petit-Cap

2022



# **POLITIQUES**

## **Définitions (p.3)**

Cette section permet de présenter la définition de certains termes importants.

## **Conditions d'utilisation du site Internet (p.4)**

Cette section permet à l'utilisateur de comprendre les règles d'utilisation du site Internet dans lequel il transige.

## **Politiques d'achat (p.5)**

Cette section clarifie les règles et conditions qui se rapportent à la transaction elle-même : devise, méthode de paiement, ainsi que les confirmations de transaction et de paiement.

## **Politiques de retour et de remboursement (p.7)**

Cette section précise les règles liées aux retour et remboursement.

## **Politiques de confidentialité (p.8)**

Cette section présente les politiques liées à la confidentialité des informations personnelles recueillies aux fins de la transaction : engagement du Festival de Petit-Cap (ci-après : FPC) pour protéger les renseignements personnels, les règles liées à l'utilisation de l'adresse IP et de l'utilisation des témoins « cookies ».

## **Clauses spécifiques (p.9)**

Cette section présente les règles, les droits et les politiques qui touchent de manière spécifique les différents types d'accès et l'accès aux festivaliers ayant des besoins spéciaux.

## Définitions

Le terme « **Billet** » est utilisé en référence au « **Laissez-passer** » du FPC

Le mot « **évènement** » correspond à un tout, soit l'ensemble des spectacles diffusés durant les jours du FPC et non à un spectacle diffusé dans le cadre de l'évènement.

Le mot « **site Internet** » correspond au site transactionnel de la billetterie du Festival d'été de Québec.

« **FPC** » représente le Festival de Petit-Cap qui organise l'évènement.

## **Conditions d'utilisation du site Internet**

En utilisant et en visitant le site Internet du FPC, vous acceptez de suivre et de respecter les Conditions d'utilisation ainsi que les lois et les règlements en vigueur en la matière. Vous ne pourrez plus utiliser notre site Internet si les Conditions ne sont pas respectées. Les Conditions d'utilisation peuvent être modifiées en tout temps sans préavis par le Festival.

### **Utilisation permise du site Internet**

Vous êtes autorisé à visiter le site Internet et à acheter des Billets uniquement à des fins personnelles.

### **Utilisation non-autorisée du site Internet**

Toute utilisation illégale ou non autorisée du site Internet, que ce soit pour la vente de billets, la reproduction du site Internet, l'utilisation d'un robot, d'un moteur de recherche Web ou d'un autre dispositif automatisé pourrait faire l'objet d'une enquête et mener ultérieurement à des procédures légales contre vous.

### **Avis de non-responsabilité**

Le FPC ne garantit pas que le site Internet soit exempt d'erreur, qu'il ne subisse aucune interruption, attaque informatique, panne de service ou coupures momentanées, provenant du site lui-même ou d'un tiers, et qu'il produise tous les résultats escomptés par son utilisation, son contenu, sa recherche ou les liens qui y sont présents. Le site Internet et son contenu sont proposés tels quels. Le FPC ne peut être tenu responsable pour tout type de dommages directs ou indirects causés par l'utilisation du site Internet. Le FPC ne peut garantir aucun résultat spécifique de l'utilisation du service de billetterie.

### **Indemnisation**

En cas de non-respect des Conditions d'utilisation du site Internet, vous acceptez d'indemniser le FPC, ses affiliés, ses partenaires et ses employés contre les dommages causés par l'utilisation non autorisée de son site Internet.

## **Politiques d'achat**

### **Devise**

Tous les prix indiqués sur le site Internet et la billetterie (Ticketmaster, ci-après : TM) sont en dollars canadiens (CAD).

### **Méthodes de paiement**

Le FPC et TM accepte le paiement avec les cartes de crédit Visa, American Express, MasterCard et Discover seulement. Si vous n'avez pas de carte de crédit, il vous est possible d'utiliser des cartes prépayées.

### **Quantité maximale autorisée**

Le Festival limite le nombre de Billets disponibles par transaction de la façon suivante : limite de 4 laissez-passer. Il est à noter que ces options d'achat seront accessibles uniquement à l'intérieur des dates prévues pour chaque mise en vente ou jusqu'à épuisement des quantités pour chaque catégorie de Billets.

### **Vérification et validation des commandes**

Les commandes seront traitées seulement après vérification de l'adresse et autres données de facturation. Dans l'éventualité où certains renseignements fournis seraient inexacts, et afin de ne pas retarder l'envoi de vos Billets, des préposés à la billetterie du FPC vous contacteront. Advenant que nous soyons incapables de vous rejoindre après 3 tentatives, nous nous réservons le droit d'annuler votre commande.

### **Confirmation de la commande**

Après avoir transmis votre transaction, vous recevrez une confirmation de votre commande à l'écran et une autre par courriel. Si vous ne recevez pas de confirmation de votre commande (sous forme de page de confirmation à l'écran ou par courriel) après avoir soumis les renseignements de paiement, si vous recevez un message d'erreur ou s'il y a interruption de service après avoir soumis les renseignements de paiement, vous êtes responsable de contacter les organisateurs du FPC afin de vous assurer que votre commande a été traitée ou non. Le FPC ne peut être tenu responsable des pertes (financières ou autres) si vous présumez qu'une commande n'a pas été traitée parce que vous n'avez pas reçu de confirmation.

### **Politique de sécurisation de cartes de crédit**

En achetant un Billet en ligne, vous autorisez le FPC et TM à capturer les données de votre carte de crédit Visa, American Express, MasterCard ou Discover. Le site Internet transmet de façon sécurisée l'information à « Paysafe » qui analyse la validité de la transaction avant de l'accepter

ou de la refuser (fonds insuffisants, carte déclarée volée, etc.). Une fois cette analyse sécurisée terminée, vous recevrez par courriel une confirmation de paiement avec un numéro de transaction ou une note de refus de transaction, selon que la carte a été approuvée ou non. Cette étape peut se faire instantanément ou prendre un délai de traitement selon l'achalandage ou la capacité de réponse de Paysafe. Si vous ne recevez pas un numéro de confirmation de paiement ou de refus de transaction (sous forme de page de confirmation ou par courriel) après avoir soumis les renseignements de paiement, si vous recevez un message d'erreur ou s'il y a interruption de service après avoir soumis les renseignements de paiement, vous êtes responsable de contacter les organisateurs du FPC afin de vous assurer que votre commande a été traitée ou non. Le FPC ne peut être tenu responsable des pertes (financières ou autres) si vous présumez qu'une commande n'a pas été traitée parce que vous n'avez pas reçu de confirmation.

### **Reproduction ou modification de Billets**

La reproduction et la modification des Billets sont strictement interdites.

## **Politiques de retour et de remboursement**

Aucun retour ou remboursement n'est permis pour tous les achats de Billets, même si ceux-ci ont été perdus, volés ou détruits. Le FPC n'est pas responsable pour les Billets perdus, volés ou détruits. Il est de votre responsabilité de conserver vos Billets jusqu'à l'évènement. Dans le cas où l'Évènement en entier (la tenue des 3 jours du Festival de Petit-Cap) serait annulé, vous pourriez obtenir un remboursement en contactant la billetterie.

Si vous ne pouvez pas assister à l'évènement pour une raison quelconque, aucun remboursement ne sera également offert.

## Politiques de confidentialité

Le FPC ne recueille, n'utilise et/ou ne communique vos renseignements personnels qu'avec votre consentement.

Les renseignements personnels que le FPC recueille sur vous sont de natures nominatives et/ou anonymes.

En effet, les renseignements que vous transmettez au FPC incluent des renseignements nominatifs tels que votre nom, adresse, adresse de courriel et numéro de téléphone ainsi que des renseignements financiers tels que votre mode de paiement (numéro, type et date d'expiration de carte de crédit valide). Vous pouvez aussi fournir des renseignements au sujet de vos intérêts et activités, votre sexe et votre âge de même que des renseignements démographiques.

Soyez assurés que vos renseignements personnels sont protégés par des mesures de sécurité. Toutefois, le FPC ne peut entièrement garantir, malgré tous ses efforts, qu'une tierce partie n'aura accès ou n'obtiendra vos renseignements personnels à partir du site Internet, vous acceptez que le FPC ne puisse être tenu responsable pour tous dommages résultants de la transmission de vos renseignements personnels sur Internet et que la communication de vos renseignements personnels est à vos propres risques.

En complétant le processus d'achat, vous acceptez d'emblée d'être contacté uniquement relativement à votre transaction afin de recevoir une confirmation courriel, un appel automatisé ou non et/ou un message texte.

Par les présentes, vous autorisez le FPC, à utiliser votre image qui aura été captée ou enregistrée sur les sites de l'Évènement, à la modifier, reproduire, adapter à des fins promotionnelles (notamment pour des affiches, des dépliants, et sur le site internet du Festival de Petit-Cap etc.) et ce sans contrepartie, ni autre permission.

### **Le FPC utilise votre adresse IP**

Afin d'identifier et recueillir des renseignements démographiques généraux sur vous, le FPC utilise votre adresse IP. Lors de votre visite, il recueille automatiquement votre adresse IP et l'adresse de la dernière page Web visitée.

## Clauses spécifiques

En procédant à l'achat d'un laissez-passer ou tout autre tarif qu'il soit, vous acceptez les conditions et politiques suivantes :

### Règles spécifiques

- Âge requis :
  - Enfant entre 0 et 11 ans accompagné d'un adulte : laissez-passer non requis
  - 12 ans et plus : laissez-passer obligatoire
- Pour connaître les politiques du FPC liées aux objets permis ou refusés sur les sites, consultez le [festivaldepetitcap.com](http://festivaldepetitcap.com)
- Le laissez-passer ou les droits qui s'y rattachent ou qui en découlent ne peuvent faire l'objet d'une cession, d'un concours, d'une vente ou d'un transfert, que ce soit dans un cadre commercial ou une campagne promotionnelle, avec ou sans contrepartie, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit du FPC.
- **La revente est strictement interdite.**
- La direction se réserve le droit de refuser l'accès à l'événement ou d'expulser toute personne dont le comportement sera jugé inadéquat avec ou sans remboursement du laissez-passer.
- Notez que l'heure d'ouverture des sites est déterminée par la direction du FPC.
- Les places sont limitées. Afin d'assurer la sécurité sur ses sites, le FPC se réserve le droit de prendre les décisions appropriées, y compris celle d'en restreindre l'accès.

## Politique d'accès aux zones réservées aux spectateurs ayant des besoins spéciaux

Dans le but de faciliter l'accès et permettre à l'ensemble de la clientèle d'assister aux spectacles en plein air, le FPC offre des zones réservées aux festivaliers ayant des besoins spéciaux.

Les zones FPC réservées aux festivaliers ayant des besoins spéciaux sont accessibles pour toute personne qui a de la difficulté à se déplacer de façon permanente ou temporaire (membre plâtré ou blessure empêchant la mobilité) et qui, de ce fait, se déplace en fauteuil roulant manuel ou électrique, triporteur, quadriporteur, à l'aide d'une canne multipodes ou canne blanche, de béquilles, d'une marchette ou d'un chien guide.

## Réservation

1. Dans un premier temps, vous devez procéder à l'achat de votre laissez-passer.
2. Par la suite, vous devez communiquer avec un des membres du comité au Festival. Pour nous mentionner vos besoins particuliers et préciser si vous serez accompagné ou non. Si la présence d'un accompagnateur n'est pas requise, prière de le mentionner lors de la réservation pour que la place soit attribuée à une autre personne.
3. Le soir même, vous devez vous présenter dans la zone à mobilité réduite avant 20h30. Après ce délai, votre droit d'accès vous sera refusé dans cette zone.

## Notes importantes

- Les accompagnateurs doivent arriver en même temps que les festivaliers ayant des besoins spéciaux.
- Vous devez spécifier si votre réservation est pour le premier spectacle de la soirée ou pour les deux.
- Les soirs de grande affluence, il se pourrait que la sortie se fasse quelques minutes après la fin du spectacle pour des raisons de sécurité. Vous pouvez également quitter avant la fin du spectacle si vous le désirez.
- **Le laissez-passer est obligatoire pour tous, y compris les accompagnateurs.**

Merci et bon Festival !

**Afin d'assurer la sécurité sur ses sites, le Festival de Petit-Cap se réserve le droit de prendre les décisions appropriées, y compris celle d'en restreindre l'accès.**