

# POLITIQUES

## [Définitions](#)

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

## [Conditions d'utilisation du site Internet](#)

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

## [Politiques d'achat](#)

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

## [Politiques de livraison et de cueillette de Billets](#)

Cette section présente les différentes options de livraison, les conditions, les droits et les règles de fonctionnement qui en découlent : poste régulière, envoi prioritaire, poste hors-Québec, au Canada et à l'international et, finalement, cueillette des Billets à un point de distribution ou à la billetterie du Festival d'été international de Québec (FEIQ), le cas échéant.

## [Politiques de retour et de remboursement](#)

Cette section précise les règles liées aux retour et remboursement.

## [Politiques de confidentialité](#)

Cette section présente les politiques liées à la confidentialité des informations personnelles recueillies aux fins de la transaction : engagement du FEIQ pour protéger les renseignements personnels, les règles liées à l'utilisation de l'adresse IP et de l'utilisation des témoins « cookies ».

## [Clauses spécifiques](#)

Cette section présente les règles, les droits et les politiques qui touchent de manière spécifique les différents types d'accès et zones : laissez-passer et zone réservée aux festivaliers à mobilité réduite.

## Définitions

Le terme « **Billet** » est utilisé en référence au « **Laissez-passer** » du Festival d'été de Québec (**le laissez-passer est composé d'un bracelet avec puce RFID intégrée et d'un macaron lumineux**).

Le mot « **événement** » correspond à un tout, soit l'ensemble des spectacles diffusés durant les 11 jours du Festival d'été de Québec et non à un spectacle diffusé dans le cadre de l'événement.

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

« **FEIQ** » représente le Festival d'été international de Québec qui organise l'événement « Festival d'été de Québec ».

## Conditions d'utilisation du site Internet

En utilisant et en visitant le site Internet du FEIQ, 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 FEIQ 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 FEIQ ne peut être tenu responsable pour tout type de dommages directs ou indirects causés par l'utilisation du site Internet. Le FEIQ 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 FEIQ, 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 sont en dollars canadiens.

### Méthodes de paiement

Le FEIQ accepte le paiement avec les cartes de crédit Visa, MasterCard et Discover seulement. Si vous n'avez pas de carte de crédit, il vous est possible d'utiliser des cartes prépayées. Pour plus d'information :

- Desjardins : <http://www.desjardins.com/particuliers/prets-marges-cartes-credit/carte-prepayee/>
- Postes Canada : <http://www.postescanada.ca/cpo/mc/personal/productsservices/visagiftcard.jsf>

### 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 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 la centrale téléphonique au 418 800-3347 ou au 1-855-800-3347 afin de vous assurer que votre commande a été traitée ou non. Le FEIQ 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 FEIQ à capturer les données de votre carte de crédit Visa, 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 la centrale téléphonique au 418 800-3347 ou au 1-855-800-3347 afin de vous assurer que votre commande a été traitée ou non. Le FEIQ 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 livraison et de cueillette de Billets

### Poste régulière

Si vous avez choisi de faire livrer vos Billets par la poste régulière, ceux-ci seront postés **entre le 1<sup>er</sup> et le 17 mai 2019**. L'adresse de livraison utilisée doit être celle de la facturation de votre carte de crédit.

Si vous avez des questions pour la livraison des Billets, ou n'avez pas reçu les Billets dans ce délai, veuillez appeler au 418-800-3347 ou au 1-855-800-3347 ou envoyer un courriel à [billetterie@feq.ca](mailto:billetterie@feq.ca).

### Poste internationale (hors-Canada)

Si vous avez choisi de faire livrer vos Billets à l'extérieur du Canada, ceux-ci seront postés **entre le 1<sup>er</sup> et le 17 mai 2019**. L'adresse de livraison utilisée doit être celle de la facturation de votre carte de crédit.

Si vous avez des questions pour la livraison des Billets, ou n'avez pas reçu les Billets dans ce délai, veuillez appeler au 418-800-3347 ou au 1-855-800-3347 ou envoyer un courriel à [billetterie@feq.ca](mailto:billetterie@feq.ca).

### Envoi prioritaire

Si vous avez choisi de faire livrer vos Billets par le service prioritaire (à noter que ce service vous permettra uniquement d'obtenir un numéro de suivi de l'envoi et non de recevoir vos Billets plus rapidement), ceux-ci seront postés **entre le 1<sup>er</sup> et le 17 mai 2019**. L'adresse de livraison utilisée doit être celle de la facturation de votre carte de crédit.

Si vous avez des questions pour la livraison des Billets, ou n'avez pas reçu les Billets dans ce délai, veuillez appeler au 418-800-3347 ou au 1-855-800-3347 ou envoyer un courriel à [billetterie@feq.ca](mailto:billetterie@feq.ca).

## 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 FEIQ 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 11 jours du Festival d'été de Québec) serait annulé, vous pourriez obtenir un remboursement en contactant la billetterie.

Si vous ne pouvez pas assister à l'évènement, aucun remboursement ne sera offert.

## Politiques de confidentialité

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

Les renseignements personnels que le FEIQ recueille sur vous, soit en ligne ou par le biais du centre d'appel de la billetterie, sont de natures nominatives et/ou anonymes.

En effet, les renseignements que vous transmettez au FEIQ 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 FEIQ 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 FEIQ 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 FEIQ et ses partenaires, 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 d'été de Québec etc.) et ce sans contrepartie, ni autre permission.

### **Le FEIQ utilise votre adresse IP**

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

### **Le FEIQ utilise des témoins « cookies »**

Afin de bien gérer sa communication, le FEIQ utilise des témoins. Cela permet de personnaliser votre système tout en sauvegardant les renseignements personnels et financiers si vous le désirez. Le bon fonctionnement du site Internet requiert l'utilisation de témoins. Si vous les désactivez, vous devrez choisir un autre mode d'achat (téléphone).

## Clauses spécifiques

En procédant à l'achat d'un laissez-passer, vous acceptez les conditions et politiques suivantes :

### Droits d'accès

- **Site régulier** des plaines d'Abraham pour la scène Bell;
- **Site régulier** pour la scène Loto-Québec de la Place George-V;
- **Site régulier** de la place D'Youville pour la scène Hydro-Québec (laissez-passer suggéré);
- **Site régulier** du Cœur du FEQ à la place de l'Assemblée-Nationale pour la scène Fibe (laissez-passer suggéré).
- Terrasse extérieure et salle intérieure du Manège militaire Voltigeurs de Québec :
  - Plus de détails sur les règles spécifiques et les accès à ces zones seront publiés sur [feq.ca](http://feq.ca) dans les semaines qui précéderont la tenue de l'événement. Les règles s'appliqueront et seront considérées comme faisant partie intégrante des politiques d'achats.
- Spectacles en salles présentés dans la programmation :
  - Si la salle est déclarée complète, le laissez-passer ne donne pas de droit spécial d'entrer, ni de priorité sur d'autres. La règle du premier arrivé, premier servi s'applique.
  - S'il y a lieu, tout montant supplémentaire exigé en sus d'un laissez-passer, tel que présenté dans la charte des prix du FEQ, devra être acquitté sur place.

### Règles spécifiques

- Âge requis :
  - Enfant entre 0 et 10 ans accompagné d'un adulte : laissez-passer non requis
  - 11 ans et plus : laissez-passer obligatoire
  - Limite de deux enfants par adulte
  - Pour des raisons de sécurité, lors de certains spectacles, le FEIQ se réserve le droit :
    - D'imposer le port du laissez-passer pour tous, peu importe l'âge et/ou ;
    - De limiter l'accès à un enfant par adulte et/ou ;
    - D'interdire les poussettes ;
  - **Le FEIQ invite donc les festivaliers à consulter [feq.ca](http://feq.ca) avant de se présenter à un spectacle afin de savoir si cette contrainte s'applique ou non.**
- **Veillez noter** que la possession et la consommation de cannabis et ses dérivés sont formellement interdites sur les sites du Festival d'été de Québec.
- Pour connaître les politiques du FEIQ liées aux objets permis ou refusés sur les sites, consultez le [feq.ca](http://feq.ca).
- La direction se réserve le droit de refuser l'accès à l'événement ou d'expulser toute personne dont le comportement sera jugé inadéquat sans remboursement du laissez-passer.
- 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 FEIQ.
- Tous les laissez-passer sont NON remboursables et NON échangeables.
- Le FEIQ ne prendra aucune responsabilité en cas de perte ou de vol du laissez-passer.
- Notez que l'heure d'ouverture des sites est déterminée par la direction du FEIQ.
- Les places sont limitées. Afin d'assurer la sécurité sur ses sites, le FEIQ se réserve le droit de prendre les décisions appropriées, y compris celle d'en restreindre l'accès.
- **La revente est strictement interdite.**

## Politique d'accès aux zones réservées aux spectateurs à mobilité réduite

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

### Sites où il y a des zones réservées :

- Scènes Bell des plaines d'Abraham
- Scène Loto-Québec à place George-V
- Scène Hydro-Québec à place D'Youville.

Dates : Du 4 au 14 juillet 2019

Prix : Tarif en vigueur au moment de procéder à l'achat du Billet du Festival d'été de Québec

- Vous devez faire valider votre laissez-passer à l'entrée

Réservation : par téléphone (418-800-3347 ou 1-855-800-3347) dès le samedi 18 mai 2019, 10 h.

### Politique

Les zones du Festival d'été de Québec réservées aux festivaliers à mobilité réduite 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 et d'assistance (une attestation pourrait vous être demandée).

### Localisation

- Scène Bell : plaines d'Abraham, en face à la Zone signature Bell (gradin). La zone est accessible à partir du stationnement du Musée des plaines d'Abraham (anciennement la Maison de la découverte). L'accès à ce stationnement par transport adapté se fait à partir de la rue Wilfrid-Laurier.
- Scène Loto-Québec à place George-V : zone située à l'arrière du terrain, le long de Grande-Allée. L'entrée pour y accéder et la zone de débarquement seront confirmées ultérieurement et l'information sera mise à jour sur le site web du FEQ : <https://www.feq.ca/Info-pratique/Mobilite-reduite>
- Scène Hydro-Québec : place D'Youville, section sur la terrasse située au fond du site, face à la scène, Au coin des rues Des Glacis et St-Jean, du côté Est de la rue Des Glacis
- Le plan détaillé sera disponible sur le site [feq.ca](http://feq.ca) dans la section Info pratique / Mobilité réduite.

### Commodités

Pour chacune de ces zones, il y a des toilettes adaptées, des chaises, des rampes et un chemin d'accès avec revêtement dur. Des breuvages et boissons alcoolisées sont en vente à proximité.

### Réservation

1. Dans un premier temps, vous devez procéder à l'achat de votre laissez-passer. Voir les détails de la mise en vente sur [feq.ca](http://feq.ca).
2. Dès le samedi 18 mai 10 h, vous devez communiquer par téléphone (418-800-3347 ou 1-855-800-3347) avec un de nos agents pour réserver les dates de vos visites au Festival. Un maximum de **quatre dates** sera possible par personne, incluant un accompagnateur.
3. Si des places ne sont pas comblées après le 2 juin, une 2<sup>e</sup> vague de réservation sera offerte à partir du lundi 3 juin 9 h. Le cas échéant, l'information sera publiée en temps et lieu sur [le site web du Festival](#). Aucune liste d'attente ne sera créée.
4. Si vous ne vous présentez pas, communiquez avec nous afin que nous puissions attribuer la place à une autre personne.

5. 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.
6. Notez que les places ne sont pas attribuées selon le principe du premier arrivé, premier servi. Des agents d'accueil s'assureront d'optimiser l'espace afin que l'ensemble des occupants de la zone aient la meilleure vue possible sur la scène.

### **Notes importantes**

- Lors de votre réservation, veuillez 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.
- Les accompagnateurs doivent arriver en même temps que les festivaliers à mobilité réduite.
- Vous devez spécifier si votre réservation est pour le premier spectacle de la soirée ou pour les deux. Aucune réservation pour le deuxième spectacle seulement.
- Les demandes de réservation laissées sur la boîte vocale ne seront pas considérées. Vous devez impérativement parler avec un préposé pour compléter une réservation. Nous vous suggérons de prendre en note son nom.
- 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.
- Les zones réservées sont prévues pour l'usage exclusif de la clientèle qui répond aux critères mentionnés dans la Politique. Le FEQ se réserve le droit d'expulser du site et de retirer ses droits d'accès à toute personne qui tenterait frauduleusement de profiter de ce privilège.
- **Le laissez-passer est obligatoire pour tous, y compris les accompagnateurs.**

### **Nombre de places limité**

- Scène Bell des plaines d'Abraham : 300 places totales incluant les personnes à mobilité réduite et les accompagnateurs.
- Scène Loto-Québec à place George-V : 45 places incluant les personnes à mobilité réduite et les accompagnateurs.
- Scène Hydro-Québec à place D'Youville : 20 places incluant les personnes à mobilité réduite et les accompagnateurs.

### **Associations**

Seules les associations peuvent effectuer des réservations de groupe. Un maximum de 8 personnes à mobilité réduite et de 4 accompagnateurs est permis pour la scène Bell des plaines d'Abraham et de 4 personnes à mobilité réduite et de 2 accompagnateurs pour la scène Loto-Québec à place George-V et la scène Hydro-Québec à place D'Youville.

Merci et bon Festival !

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

J'ai lu et accepte TOUTES les conditions