

# Conditions de vente

## Orchestre symphonique de Montréal

Les conditions suivantes régissent tous les achats de billets de concert effectués par le service à la clientèle de l'Orchestre symphonique de Montréal ou le site Internet de l'Orchestre symphonique de Montréal.

### **Politique d'achat**

1. Toutes les ventes sont finales. Aucun remboursement sur l'achat de billets, d'abonnement ou de chèques-cadeaux en ligne, au téléphone ou en personne.
2. Pour tout achat de billets, des frais de service non remboursables de 9 \$ sont compris dans le prix du billet.
3. En cas de perte ou d'oubli d'un billet de concert, le service à la clientèle, après des vérifications d'usage, peut émettre un duplicata de billet. Des frais peuvent s'appliquer selon le mode de livraison.
4. Les cartes Visa, MasterCard et American Express sont acceptées. Toutes les commandes sont conditionnelles à l'approbation de la carte de crédit et à la vérification de l'adresse de facturation.
5. Le prix des billets peut varier à tout moment entre la mise en vente du concert et sa tenue, selon la programmation et l'emplacement des sièges dans la salle.
6. Toute promotion annoncée par l'OSM est de durée limitée, ne peut être appliquée sur des billets déjà achetés ni être jumelée à une autre offre promotionnelle.
7. En cas de divergence entre les informations confirmées lors d'une réservation et les informations enregistrées par le système central de la billetterie de l'Orchestre symphonique de Montréal ou tout autre système de vente de billets, les informations jugées exactes et traitées comme telles seront celles enregistrées par le système central de la billetterie de l'Orchestre symphonique de Montréal.
8. Tout détenteur de billets au tarif 34 ans et moins ou 17 ans et moins doit avoir l'âge requis à la date du concert. Les abonnées 34 ans et moins et 17 ans et moins doivent avoir l'âge requis au 1<sup>er</sup> septembre de la saison courante.
9. Pour tout achat de billet 34 ans et moins ou 17 ans et moins, l'Orchestre symphonique de Montréal se réserve le droit de demander une pièce d'identité à tout moment.
10. Le tarif étudiant est offert selon la disponibilité des sièges une semaine avant le concert. L'achat doit se faire au comptoir sur présentation d'une carte étudiante valide. Un seul billet par étudiant.
11. Le détenteur de billet de l'OSM renonce à toute réclamation pouvant découler de la captation et de la diffusion de son image dans l'enceinte de la Maison symphonique de Montréal.
12. Le client doit vérifier attentivement les informations du concert; le programme, le titre, la date et la catégorie de billet AVANT de procéder à l'achat. Aucun remboursement n'est possible une fois la vente complétée.
13. Les artistes, le répertoire, les dates et les heures de concerts peuvent faire l'objet de changements sans préavis.
14. Le billet devient invalide dès qu'il fait l'objet d'une plainte assermentée au service de police local indiquant qu'il a été volé. Le billet ou les droits s'y rattachant ou en

découlant ne peuvent faire l'objet d'une cession, d'une vente ou d'un transfert, que ce soit dans un cadre commercial ou promotionnel, avec ou sans contrepartie, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de l'émetteur et du promoteur. Toute falsification ou revente de billets est interdite.

15. L'Orchestre symphonique de Montréal se réserve le droit d'annuler le billet ainsi que la transaction effectuée, dans l'éventualité où le prix indiqué pour le billet est erroné, que ce soit en raison d'une défaillance technique du site Internet, d'une erreur humaine ou de tout autre fait.

#### **Achat avec chèque-cadeau**

1. Les chèques-cadeaux émis après juin 2012 peuvent être utilisés en ligne, par téléphone et en personne.
2. Les chèques-cadeaux de la Place des Arts ainsi que les chèques-cadeaux OSM émis avant juin 2012 ne peuvent être utilisés qu'en personne.
3. Les chèques-cadeaux de l'OSM sont non monnayables.
4. Les chèques-cadeaux de l'OSM n'ont aucune date d'expiration.

#### **Échange de billets**

1. Les demandes d'échange sont acceptées jusqu'à deux jours ouvrables avant le concert par téléphone ou en personne. Aucun échange n'est possible après ce délai.
2. Des frais d'échange de 10 \$ plus taxes par billet sont applicables.
3. Aucuns frais d'échange ne sont exigibles pour les abonnés de la saison en cours.
4. À moins de deux jours ouvrables du concert, le service à la clientèle offre la réimpression et la remise au comptoir sans frais.
5. Tous les échanges doivent être faits pour un concert de la même saison (du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août). Les échanges sont conditionnels à la disponibilité des concerts.
6. Tout montant mis en crédit à la suite d'un échange doit être utilisé pour l'achat de billets d'un concert de la même saison (du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août). Les crédits sont non remboursables.
7. Seuls les abonnés peuvent bénéficier de la mise en crédit de la valeur total d'un billet.
8. Tout achat avec un montant en crédit doit être fait par téléphone ou en personne. Aucun remboursement rétroactif du crédit ne peut être accordé à la suite d'un achat effectué sur le site Internet de l'Orchestre symphonique de Montréal ou sur le site Internet de la Place des Arts.

#### **Annulation de concert**

1. En cas d'annulation de concert, les détenteurs de billets seront invités à communiquer avec le service à la clientèle de l'OSM afin de se renseigner sur les mesures compensatoires offertes, y compris le remboursement des billets (à l'exception des frais de service de 9 \$, compris dans le prix du billet, qui sont non remboursables).
2. Des conditions météorologiques défavorables ne sont pas suffisantes pour causer l'annulation d'un concert, sauf en cas de force majeure.

## **Livraison des billets**

1. Des frais de manutentions et des délais de livraison s'appliquent à tout achat et sont déterminés de la façon suivante :
  - Envoi par courriel – sans frais : livraison immédiate à l'adresse courriel de l'acheteur. Ce dernier doit présenter une version imprimée de ses billets, contenu dans le fichier PDF en pièce jointe.
  - Envoi par la poste – 5 \$ (plus taxes) : livraison dans un délai de 10 jours ouvrables. L'acheteur a la responsabilité de s'assurer que l'information de livraison est exacte et complète. Il doit de communiquer tout changement au service à la clientèle.
  - Envoi au comptoir – 7 \$ (plus taxes) : remise au comptoir de l'OSM possible le jour ouvrable suivant l'achat, jusqu'à 30 minutes après le début du premier concert.
  - Achat sur place – sans frais : remise sur place au moment de l'achat au comptoir de l'OSM, durant les heures d'ouverture.
  - D'autres modes de livraison peuvent s'appliquer selon les produits achetés.

## **Avant, après et pendant le concert**

1. Seuls les détenteurs de billets seront admis dans la salle.
2. Les portes de la Maison symphonique ouvrent une heure avant le début du concert. L'heure peut varier en cas de pré-concert.
3. Une fois le concert commencé, les retardataires ne seront admis qu'au moment opportun. Pour les concerts sans entracte, aucune entrée tardive ne sera possible.
4. En cas de retard, les placiers de la Maison symphonique se réservent le droit d'assigner d'autres sièges.
5. Par respect pour les artistes, les retardataires ou les personnes qui quittent la salle durant la représentation seront dirigés vers le fauteuil libre le plus proche en temps opportun.
6. Aucun remboursement ou échange à la suite d'un retard.
7. Il est interdit de prendre des photos, de filmer ou d'enregistrer les performances sous toute forme que ce soit.
8. Les préposés de la Maison symphonique peuvent demander à un client dont le comportement est dérangeant de quitter la salle à tout moment, sans possibilité d'échange ou de remboursement.
9. Les concerts de l'OSM ne sont pas recommandés pour les enfants de moins de 5 ans. Toutefois, les parents souhaitant amener des enfants de moins de 5 ans doivent obligatoirement leur acheter un billet au tarif enfant. Les préposés de la Maison symphonique peuvent demander à un parent dont l'enfant nuit au déroulement et à la quiétude du concert de quitter la salle, sans possibilité d'échange ou de remboursement.

Pour tout commentaire sur votre expérience à l'OSM, vous pouvez communiquer avec un conseiller par téléphone au 514 842-9951 ou au 1 888 842-9951, ainsi que par courriel en écrivant à [servicealaclientele@osm.ca](mailto:servicealaclientele@osm.ca)