

POLITIQUE DE BILLETTERIE

Dernière révision : 15 octobre 2026

DIFFUSION momentum

Diffuseur | Propriétaire et gestionnaire

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION, MISSION ET VISION DE NOTRE ORGANISME 4

2. PRÉAMBULE 4

3. PORTÉE ET LIMITE DE CETTE POLITIQUE 4

4. INFORMATIONS GÉNÉRALES 5

4.1. Heures d'ouverture 5

4.2. Salles de spectacles 5

4.3. Loggias 6

4.4. Méthodes d'achat 7

4.5. Récupération des billets 7

4.6. Clientèles aux besoins spécifiques 8

4.7. Soupers-spectacles (restaurants partenaires) 12

4.8. Demande de dons et commandites 13

4.9. Demande de location 13

5. MODALITÉS D'ACHAT 13

5.1. Responsabilités respectives 13

5.2. Modes de paiement acceptés 16

5.3. Carte-cadeau 16

5.4. Frais de service 17

5.5. Offres spéciales et rabais occasionnels 17

5.6. Échange et remboursement 17

5.7. Politique ou modalité exceptionnelle 17

6. LORS DES SPECTACLES AU CARRÉ 150 17

6.1. Stationnements 17

6.2. Ouverture des portes 18

6.3. Les avantages d'arriver tôt 18

6.4. Vestiaire 19

6.5. Sacs personnels 19

6.6. Alcool et nourriture en salle 19

6.7. Retardataires 19

6.8. Prise de photos et de vidéos 20

6.9. Le respect est de mise 20

6.10. Premiers soins 20

6.11. Environnement sain et sans fumée 21

6.12. Objets perdus.....21
6.13. Rencontre avec les artistes et produits dérivés.....21
6.14. Plaintes, commentaires et suggestions 21
INFORMATION.....23

POLITIQUE DE BILLETTERIE

1. PRÉSENTATION, MISSION ET VISION DE NOTRE ORGANISME

Diffusion Momentum est une corporation sans but lucratif fondée en 2001 qui a pour mission la diffusion de spectacles pluridisciplinaires de calibre professionnel. Depuis 2010, Diffusion Momentum est le seul diffuseur de spectacles professionnels reconnu par la Ville de Victoriaville. Il est aussi le gestionnaire-propriétaire de l'espace culturel de Victoriaville, Le Carré 150, et a le mandat d'y présenter un ensemble d'activités professionnelles afin de répondre à sa mission.

MISSION

La mission de Diffusion Momentum est de promouvoir et de diffuser les arts de la scène, les arts visuels et toute autre forme d'art, de les rendre accessibles à la population, tout en suscitant sa participation et son appartenance au monde culturel.

VISION

En tant que diffuseur professionnel qui rayonne dans sa région, au Québec et ailleurs, Diffusion Momentum se veut un acteur incontournable du développement de sa communauté en favorisant l'intégration des arts et de la culture, et l'avancement des pratiques artistiques dans toutes les dimensions, qu'elles soient sociales, économiques, éducatives ou communautaires.

VALEURS

Un certain nombre de valeurs inspirent les actions de Diffusion Momentum et servent de repère pour maintenir un consensus au sein de l'organisme et guider ses choix. Les valeurs chères à notre organisme sont :

> **Collaboration** > **Audace** > **Passion** > **Rigueur** > **Accueil**

2. PRÉAMBULE

La présente politique a pour but de définir le cadre régissant l'utilisation des services de billetterie, de notre site Web et des réseaux sociaux offerts par Diffusion Momentum et de son lieu de diffusion Le Carré 150. Elle comprend entre autres des informations d'ordre général, nos modalités d'achat et nos politiques en matière de report et de remboursement.

3. PORTÉE ET LIMITE DE CETTE POLITIQUE

Les conditions suivantes régissent tous les achats de billets de spectacles orchestrés par Diffusion Momentum, au Carré 150 comme dans tout autre lieu. Si la majorité des modalités d'achat et conditions suivantes s'appliquent également aux événements organisés par les différents locataires de nos espaces, certaines de ces conditions peuvent ne pas s'appliquer. Si tel est le cas, cette distinction est

spécifiée aux points concernés. Dans le doute, il est toujours préférable pour ces types d'événements de se référer directement à la *Politique de location de plateaux (à venir)*.

Bien que DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) reconnaisse les politiques et conditions d'utilisation mises en place par son fournisseur de service de billetterie TUXEDO comme faisant partie intégrante du processus d'achat, la présente politique et l'ensemble des conditions qui y sont décrites n'engagent que DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150).

En matière de politique sur les renseignements personnels, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) a mis en place une *Politique en matière de confidentialité et d'utilisation des données*. Il est important de prendre connaissance de cette politique pour comprendre le cadre régissant le traitement, l'utilisation et le stockage des données personnels recueillies par DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150).

Toute personne qui effectue un achat à la billetterie pour l'un ou l'autre des spectacles et activités du Carré 150 (incluant également les activités du Centre d'art Jacques-et-Michel-Auger), que ce soit pour elle-même ou pour un groupe, est présumée avoir librement accepté ces conditions. Ces conditions sont également transférables lorsque les billets sont offerts à une tierce personne et lors de l'octroi de billets de faveur.

Tout est mis en œuvre afin que l'information annoncée dans les communications produites par DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) soit exacte. En cas de disparité entre l'information communiquée dans ce document et celle donnée par le personnel de billetterie, cette dernière a priorité.

Enfin, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) se réserve le droit de modifier ou d'amender cette politique à tout moment et pour toute raison. Il est de la responsabilité du client et des utilisateurs de nos services d'en prendre connaissance.

4. INFORMATIONS GÉNÉRALES

4.1. Heures d'ouverture

- Comme nos heures peuvent en tout temps être modifiées en cours d'année, Il est toujours préférable de consulter les heures d'ouverture mises à jour sur le site Internet ou de téléphoner à la billetterie au 819 752-9912, avant de vous présenter au Carré 150.

- En dehors des heures d'ouverture régulières, la billetterie ouvre également une heure avant le début de la première représentation de la journée et ferme 30 minutes après le début de la dernière représentation de la journée.

4.2. Salles de spectacles

- Le Carré 150 comprend trois salles de spectacles principales avec des capacités et des configurations variables. À moins d'indication spécifiant le type de configuration dans la fiche du spectacle, la majorité des spectacles sont présentés selon la configuration « Assis, avec sièges réservés ». Voici toutefois les configurations qui peuvent s'appliquer pour chacune des salles :

4.2.1. La salle Les-frères-Lemaire (salle à l'italienne)

- Capacité : jusqu'à 855 places, se distribuant sur trois niveaux :
  - 1er niveau – Parterre (incluant les loggias);
  - 2e niveau – Corbeille;

- 3e niveau - Balcon.

- Configurations offertes :

  - Assis, avec sièges réservés : les sièges pairs sont du « Côté cour » (côté droit) et les sièges impairs sont du « Côté jardin » (côté gauche);
  - Assis, en admission générale : les spectateurs occupent les sièges selon le principe du « premier arrivé, premier servi »

4.2.2. Le cabaret Guy-Aubert (boîte noire modulable);

- Capacité de 282 à 450 personnes dépendamment de la configuration (formule assise, debout ou mixte)

- Configurations offertes :

  - Assis, avec sièges réservés : tables cabaret (basses) de 4 personnes et tables bistro de 2 à 4 personnes ;
  - Assis, en admission générale : les spectateurs occupent les sièges selon le principe du « premier arrivé, premier servi »;
  - Debout, en admission générale (aussi appelé « Show pas d'chaise ») : Aucun mobilier. En cas de besoin, un espace peut être aménagé pour des personnes à mobilité réduite. La demande doit être faite lors de l'achat des billets (au plus tard la veille du spectacle).

4.2.3. Le studio Monique-Bourgeois (studio modulable);

- Capacité : jusqu'à 100 personnes

- Configurations offertes :

  - Assis, avec sièges réservés : tables cabaret (basses) de 2 et 4 personnes et tables bistro (hautes) pour 2 personnes~~;~~
  - Assis, en admission générale : les spectateurs occupent les sièges selon le principe du « premier arrivé, premier servi »;
  - Debout, en admission générale : Aucun mobilier, mis à part quelques tables hautes.

4.3. Loggias

- La salle Les-frères-Lemaire comprend 4 loggias au niveau parterre : deux de 8 fauteuils, et deux de 10 fauteuils (rangées R et S). Les sièges S2-13, S2-15, S2-17 et S2-19 sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite ;

- Pour bonifier leur expérience, le Carré 150 offre à sa clientèle la possibilité d'assister au spectacle dans l'une de ces loggias. Pour seulement **30 $** de plus que le prix du billet (taxes et service inclus), les clients profitent de ces avantages :

  - Service personnalisé dans la loggia, avant le spectacle et pendant l'entracte (s'il y a un entracte);
  - 2 consommations incluses par personne, parmi une vaste sélection;
  - Service de vestiaire gratuit (en saison);
  - Accueil et prise en charge personnalisée, dès la validation des billets.

- Pour profiter de cette expérience, il suffit d'en faire la sélection au moment d'acheter ses billets en ligne ou en faire la demande au moment de l'achat auprès du personnel de billetterie.

- **IMPORTANT** : ce forfait n'est pas offert dans le cadre des spectacles et événements résultant des locations, ni dans le cadre de la programmation du Ciné-Club, des Grands Explorateurs et des spectacles destinés au jeune public.

4.4. Méthodes d'achat

Nous offrons trois façons faciles d'acheter vos billets :

- **En personne**, au comptoir de billetterie situé au 150 Notre-Dame Est à Victoriaville
- **Par téléphone au 819 752-9912**. Pour faire l'achat par téléphone, le client doit obligatoirement avoir une adresse courriel, à moins d'être un membre ACCÈS PRIVILÈGES. Aussi, pour accélérer le processus d'achat, il est important d'avoir en main sa carte de crédit au moment de l'appel.
- **En ligne au lecarre150.com**. Les membres ACCÈS PRIVILÈGES doivent se connecter à L' en ligne afin de bénéficier d'une prévente ou du rabais membre.
- **IMPORTANT** : si vous faîtes l'achat de billets sur tous autres points de vente ou d'un revendeur, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) ne peut en aucun cas être tenu responsable de tous inconvénients que vous pourriez subir concernant ces billets (billets invalides, prix trop élevé, etc.) Pour plus de détails, vous référer au point **Cadeau et revente** de la section Responsabilités respectives.

4.5. Récupération des billets

4.5.1. Billets traditionnels imprimés

- Pour les achats faits par téléphone ou au comptoir, il est possible de récupérer ses billets imprimés au comptoir de billetterie moyennant des frais de 1 $ par billet, ou encore par la poste, en ajoutant des frais de 3 $ pour l'envoi de 15 billets et moins ou de 6 $ pour l'envoi de plus de 15 billets. Une preuve d'identité sera demandée au moment de récupérer les billets à la billetterie. Pour les achats en ligne, seuls les billets électroniques sont offerts. Si vous désirez des billets traditionnels imprimés, vous devez communiquer avec la billetterie pour en faire la demande.
- Prendre note que les délais de livraison postale peuvent varier selon la période de l'année et nous ne pouvons pas être tenus responsables en cas de retard de livraison ou de la perte de votre colis.

4.5.2. Billets électroniques – Code QR sur téléphone cellulaire

- Pour tout achat fait par téléphone, au comptoir ou en ligne, il est possible de demander à recevoir ses billets en format électronique version mobile. En plus d'être offert sans frais, ce mode de réception est à la fois **rapide, écologique et sans contact** et répond à nos objectifs en *développement durable*. De plus, advenant la perte de celui-ci, il est possible de demander à notre personnel de simplement vous le retourner par courriel, sans frais.
- L'utilisation du billet électronique version mobile est aussi très simple : il suffit de présenter son téléphone à l'arrivée afin qu'un membre de notre équipe d'accueil balaie le code QR affiché à l'écran. Il est important d'augmenter la luminosité de son appareil au maximum, afin d'en faciliter la lecture. Vous pouvez télécharger vos billets dans votre portefeuille et présenter le billet téléchargé ou présenter directement la version PDF de vos billets joints au courriel de confirmation d'achat.

- Important à retenir : un écran de cellulaire endommagé pourrait empêcher la lecture du billet électronique par notre *scanner*.

  Vous pouvez également choisir d'imprimer vos billets vous-même à partir du fichier PDF joint à votre confirmation d'achat.



Exemple de billet électronique mobile



Exemple de billet format PDF à imprimer chez soi ou présenter sur votre téléphone

4.5.3. Récupération des billets par une autre personne que l'acheteur

- Si un client désire que quelqu'un d'autre récupère ses billets achetés par téléphone ou par Internet, il doit en aviser la billetterie, soit par courriel ou par téléphone au 819 752-9912.

4.6. Clientèles aux besoins spécifiques

4.6.1. Clientèle à mobilité réduite

- Il est important de savoir que les espaces réservés de nos zones accessibles ne sont vendus qu'au comptoir de billetterie et par téléphone seulement.

- Afin de bénéficier des meilleurs sièges en zone accessible, on doit faire part de ses besoins spécifiques au personnel de billetterie dès le moment de l'achat.

- Il est fortement recommandé de se présenter une heure avant le spectacle, notamment afin de repérer les ascenseurs et les autres commodités, mais également de permettre au personnel d'accueil d'offrir le meilleur service qui soit.

4.6.2. Clientèle malentendante

- Le Carré 150 met à la disposition de sa clientèle malentendante un système de captation et de restitution sonore sur fréquence FM.
- Pour en faire la location gratuitement, il est fortement conseillé d'en faire la demande lors de l'achat des billets.
- Pour récupérer l'appareil, il est recommandé de se présenter au comptoir du service de bar 45 minutes avant le début de la représentation ; un membre du personnel se fera un plaisir d'en expliquer son fonctionnement.

4.6.3. Chiens d'assistance

- Les chiens d'assistance sont admis lors des spectacles lorsqu'ils accompagnent leur propriétaire. Le client doit mentionner qu'il est accompagné d'un chien lors de l'achat de ses billets, afin que les meilleurs sièges lui soient attribués.
- Les chiens en entraînement ou en famille d'accueil pourraient être admis si le client en a fait mention lors de l'achat de ses billets et que des places spécifiques sont disponibles (ceci afin d'assurer le confort et la sécurité à la fois de la clientèle et du chien).

4.6.4. Détenteurs de la carte Accompagnement-Loisir

- Les détenteurs de la Carte accompagnement loisir (CAL) de l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH), peuvent demander à obtenir un billet gratuitement pour leur accompagnateur : en plus de devoir la présenter au moment de l'achat, la carte sera également validée au moment du spectacle. Cette offre n'est pas applicable dans le cadre des spectacles et événements résultant des locations.
- Pour être considéré comme tel, un accompagnateur doit être majeur, car il est responsable d'aider la personne aux capacités réduites.
- Un billet accompagnateur ne peut être utilisé que si la personne qui détient la carte CAL est présente au spectacle. Si elle est absente, la personne se présentant au point de validation avec un billet accompagnateur sera immédiatement redirigée à la billetterie et devra payer le prix régulier pour son billet. De plus, un siège différent pourrait lui être attribué.
- Diffusion Momentum adhère depuis les débuts à ce programme, afin de rendre encore plus accessible la découverte culturelle à l'ensemble de la population de son territoire. Cependant, il est important de savoir que le fait de profiter de cet avantage est un privilège que notre organisme est heureux d'offrir et non un droit acquis.
- Ainsi, afin d'être équitable avec l'ensemble de sa clientèle, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) se réserve le droit de limiter, à tout moment, le nombre de billets offerts au détenteur de la CAL, que ce soit en cas d'abus, ou parce que le nombre de billets de faveurs autorisés par les producteurs partenaires aura été atteint.
- Si le personnel de la billetterie juge qu'il y a abus dans l'utilisation de ce privilège, une note sera inscrite au dossier du détenteur en cause et celui-ci pourrait perdre ce privilège pour une durée indéterminée.

4.6.5. Jeunes familles

- **Lors de tout spectacle destiné aux familles et au jeune public,** les enfants âgés de 2 ans et moins au moment de la représentation sont admis gratuitement lors des spectacles, si ces enfants sont assis sur les genoux de leur parent.

- Cependant, dans le cas d'un spectacle destiné aux adultes, les parents sont invités à faire preuve de jugement quant au type de spectacle auquel ils prévoient venir avec leurs jeunes enfants :

  Il est fortement déconseillé d'amener ceux-ci, notamment en raison du fort niveau sonore lors de la majorité des spectacles. De plus, comme ce spectacle est destiné à un public adulte, la réactivité des enfants pourrait nuire à l'expérience de l'ensemble du public présent. Le cas échéant, le personnel en place est malheureusement en droit d'inviter le ou les parents à sortir de la salle avec leur enfant, sans possibilité de remboursement ni aucune autre compensation monétaire.

- **Commodités offertes aux jeunes familles :**

  Halte-confort : située au rez-de-chaussée de notre établissement (à droite de l'ascenseur), cette halte polyvalente est un véritable refuge pour calmer, changer ou allaiter bébé. Bien que cette salle soit accessible en tout temps, il est préférable de mentionner au personnel lorsqu'on souhaite en faire l'utilisation (pour une question de sécurité incendie).

  Tables à langer : les parents pourront trouver une table à langer dans chacun des blocs sanitaires (hommes et femmes) situés au rez-de-chaussée, au niveau parterre ainsi qu'au niveau corbeille. Celles-ci se situent dans la cabine adaptée aux personnes à mobilité réduite.

  Sièges d'appoint : à ce jour, Le Carré 150 ne possède malheureusement pas de sièges d'appoint pour les jeunes enfants. Cependant, les parents sont autorisés à apporter celui de leur enfant, s'ils le désirent.

4.6.6. Groupes (voyagiste, association, clubs sociaux, corporatifs)

- Le Carré 150 offre une réduction intéressante sur certains spectacles aux groupes de **20 personnes et plus,** pouvant varier entre 10% et 20% ;

- En ce qui a trait aux productions présentées en saison estivale dans la salle Les-frères-Lemaire, 2 gratuités sont offertes dès la réservation de 20 billets (ou 1 gratuité dans le cas d'un spectacle au cabaret). Une gratuité supplémentaire s'ajoute ensuite à compter de 40 billets, pour chaque tranche de 10 billets, jusqu'à un maximum de 6 gratuités;

- Tous les organisateurs de groupe sont invités à bonifier leur sortie par une visite commentée du Carré 150 contre un léger supplément et/ou par une visite de l'exposition en cours au Centre d'art Jacques-et-Michel-Auger, et ce, gratuitement;

- Pour les clubs sociaux, les entreprises et autres associations de la région qui prévoient fréquenter nos installations à plusieurs reprises en cours de saison, le choix le plus judicieux est d'adhérer en tant que membre ACCÈS CORPO.

- Pour réserver ou obtenir de plus amples renseignements sur les tarifs et avantages réservés aux groupes, il est possible de communiquer avec notre coordonnatrice de la billetterie et ventes corporatives par courriel au julie.royer@diffusionmomentum.com.

- **IMPORTANT :** ces offres ne s'appliquent pas dans le cadre des spectacles et événements résultant des locations. Dans le cas de ce type d'événements, se référer à la *Politique de location de plateaux (à venir)* en vigueur.

4.6.7. Groupes scolaires

- Diffusion Momentum propose chaque année au Carré 150 une programmation jeunesse qui stimule l'imaginaire et l'intérêt de la nouvelle génération pour les arts et la culture. Des œuvres de grande qualité sont présentées aux étudiants de tous les niveaux, de la petite enfance au niveau collégial.

- En réservant, les groupes scolaires obtiennent également les avantages suivants :

  - Des outils pédagogiques accompagnent chaque spectacle;
  - Un billet accompagnateur gratuit est offert par tranche de 15 élèves;
  - Possibilité de combiner la sortie avec une visite personnalisée de l'exposition en cours au centre d'art;
  - Possibilité de vivre une visite personnalisée de l'arrière-scène du Carré 150 (sur demande et selon la disponibilité des plateaux);
  - Enfin, il est possible d'organiser une rencontre de médiation avant ou après le spectacle.

- Pour connaître notre offre aux groupes scolaires, il est possible de consulter notre site Internet ou de communiquer avec la coordonnatrice à la programmation, de la médiation culturelle et du développement des publics, soit par courriel ou par téléphone au 819 751-4515 poste 3145.

4.6.8. Membres (Accès Privilèges / Accès Corpo)

IMPORTANT : Tous les privilèges mentionnés ci-bas ne sont pas applicables sur les spectacles et événements résultant des locations.

- **Carte Accès Privilèges**

  Pour les amoureux des spectacles qui fréquentent régulièrement nos lieux, il est recommandé d'adhérer annuellement à ce programme. Pour la modique somme de 30 $ annuellement, la carte procure une multitude d'avantages à son détenteur, notamment :

  - L'accès à une prévente exclusive, pour tous les nouveaux spectacles mis en vente (à l'exception des supplémentaires). Limite de 8 billets achetés en prévente;
  - Jusqu'à 20 % de rabais sur une majorité des spectacles (limite de 2 billets achetés à tarif réduit par spectacle);
  - Jusqu'à 40 % de rabais sur les abonnements
  - La possibilité de renouveler la carte en ligne, sans aucun frais de vente additionnels;
  - L'accès à de multiples autre rabais, invitations et promotions exclusives! Pour connaître l'étendue des avantages, il est possible de consulter la section réservée à ce sujet sur notre site Internet ou de communiquer avec la billetterie au 819 752-9912.

- **Carte Accès Corpo**

  S'adressant cette fois aux entreprises et aux associations de la région qui nous visitent à plusieurs reprises en cours de saison, la carte ACCÈS CORPO est vendue au coût de 50 $ annuellement et donne accès aux avantages suivants :

  - Une économie de 10 à 20 % (selon le volume de billets achetés) sur la majorité des spectacles, sans achat minimum requis, ni limite de billets achetés au tarif réduit;
  - 10% de réduction sur la réservation complète d'une loggia de 8 ou 10 personnes;

- Aucun frais de service et livraison gratuite;
- Possibilité de réserver un des espaces disponibles afin de se rassembler avant ou après le spectacle (selon la formule choisie, des frais pourraient s'appliquer);
- Possibilité de réserver maintenant, et de payer plus tard (sur facturation);
- Pour connaître tous les avantages et conditions du programme, visitez la page à cet effet sur notre site Internet. Il est aussi possible de communiquer avec la coordonnatrice à la billetterie et ventes corporatives, par courriel ou par téléphone au 819 751-4515 poste 3162.

▪ **Prévente pour nos membres**

- Lors de la mise en vente de spectacles, les membres **Accès Privilèges** bénéficient d'une prévente exclusive de 24 h afin de s'assurer qu'ils obtiennent les meilleurs sièges (réservation maximale de 8 billets en prévente);
- Pour leur part, les membres Accès Corpo bénéficient d'une prévente de 12 h (pour achat de 8 billets et plus) ou de 48 h (si achat de moins de 8 billets). Aucun achat minimum n'est requis, et il n'y a généralement aucune limite de billets achetés au tarif réduit. De plus, les membres corporatifs ont accès à une ligne VIP directe pour réserver, au 819 751-4518.
- Des exceptions ou certaines conditions peuvent s'appliquer selon les spectacles.
- **Lors des préventes, il est important de faire preuve de patience.** Dès l'ouverture de la billetterie et pour une période de deux à quatre heures, les lignes téléphoniques sont surchargées et il devient plus difficile de joindre la billetterie. La meilleure option pour contourner ce problème est de réaliser ses achats directement au comptoir (pour les membres Accès Corpo et Accès Privilèges) ou encore directement sur le site Web du Carré 150.

4.7. Soupers-spectacles (restaurants partenaires)

▪ Notre établissement s'associe avec certains restaurateurs afin d'offrir à la clientèle des spectacles proposés par DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) la possibilité de bonifier leur sortie au Carré 150 en la débutant par un bon repas. Le forfait n'est cependant pas proposé pour les spectacles et événements résultant des locations, pour les spectacles destinés au jeune public et pour les représentations d'après-midi au Ciné-Club.

▪ Pour un certain supplément sur le prix d'achat du billet, il est possible de s'offrir un délicieux repas trois services, juste avant la représentation. Les menus proposés par les différents restaurants sont affichés sur cette page : ceux-ci peuvent cependant varier en tout temps, sans préavis, et Le Carré 150 ne peut être tenu responsable de ce changement.

▪ Il est possible de faire l'achat du forfait souper-spectacle en ligne, par téléphone ou au comptoir de billetterie, en sélectionnant l'option offerte au moment d'acheter les billets. Si le forfait est cependant ajouté ultérieurement à l'achat de billet, des frais de 2 $ s'appliqueront par billet.

▪ Notre personnel de billetterie a la responsabilité d'effectuer ou de modifier s'il y a lieu la réservation auprès du restaurant choisi au nom de l'acheteur. Les clients sont attendus au restaurant pour 17 h, pour les spectacles qui ont lieu à 19 h, et à 17 h 30, pour ceux de 20 h et de 20 h 30.

- **Dans le cas d'un cadeau offert :** sauf indication contraire de la part de l'acheteur, **l**a réservation est faite au nom de celui-ci. S'il s'agit d'un cadeau et que la réservation est faite au nom de celui qui reçoit ce cadeau, le restaurateur communiquera avec ce dernier en cas de besoin.

4.8. Demande de dons et commandites

- En tant que citoyen corporatif fortement impliqué dans son milieu, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) est régulièrement sollicité afin d'offrir des dons ou des commandites pour de nombreux événements, levées de fonds ou projets éducatifs, ou encore pour collaborer directement à diverses activités bénéfices. C'est pourquoi notre organisme s'est doté d'une politique et de mécanismes permettant de gérer de façon plus efficace et d'une manière équitable la réponse à ces nombreuses demandes.

- Pour connaître l'ensemble des critères et des modalités applicables aux demandes de dons et de commandites, consultez notre ***Politique de partenariat avec la communauté*****.**

4.9. Demande de location

- Le Carré 150 reçoit régulièrement des demandes pour la location de ses différents espaces. Cependant, comme ce lieu est à vocation culturelle, les demandes en lien avec des manifestations à teneur artistique ou culturelle sont privilégiées. Quelques exceptions et d'autres conditions peuvent également s'appliquer. Ainsi, avant toute autre démarche, il est important de lire et compléter le formulaire en ligne.

- Pour connaître l'ensemble des critères et des modalités applicables aux demandes de locations, consultez notre ***Politique de location des plateaux*****.**

5. MODALITÉS D'ACHAT

5.1. Responsabilités respectives

5.1.1. Se renseigner avant d'acheter

- Il est de la responsabilité du client d'effectuer ses recherches à propos du spectacle ou du film avant d'en faire l'achat. Toute l'information nécessaire, incluant la description du spectacle, son visuel officiel, un lien vers le site Web de l'artiste et généralement une vidéo promotionnelle, se trouve dans la fiche du spectacle concerné sur le site Web du Carré 150.

- Il peut arriver occasionnellement que toute l'information quant au style ou à l'audience du spectacle ne soit pas transmise dans les temps par le producteur du dit spectacle, ou que des modifications de dernière minute s'effectuent, notamment dans le cas de changement dans les distributions. DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) ne peut être tenu responsable de ces changements ; dès que nous en sommes informés, nous nous engageons à rendre disponible cette information sur nos différentes plateformes. Dans le doute, il est toujours possible de se référer au personnel de billetterie.

- Bien que toute l'équipe du Carré 150 travaille de concert afin que sa clientèle vive la meilleure des expériences, celle-ci ne peut être tenue responsable de la satisfaction ou de l'insatisfaction de sa clientèle envers un spectacle qu'elle

aura délibérément (et soigneusement) choisi. C'est aussi ça la découverte culturelle : découvrir ce que l'on aime, et ce que l'on aime moins, en consommant différents types de spectacles!

- Par conséquent, pour toutes les raisons mentionnées aux points précédents, aucun remboursement, échange ou autre privilège ne sera accordé pour une plainte reliée à la nature du spectacle ou à l'insatisfaction retirée par le client suivant sa présentation.

5.1.2. Dossiers clients et mises à jour

- Le client dont le nom est associé au dossier est le seul responsable des billets qu'il achète.

- Par conséquent, tout achat ne peut être fait que dans le dossier du client acheteur, ou celui de son conjoint, si celui-ci a donné son accord.

- Si un client souhaite que quelqu'un d'autre effectue un achat en son nom et dans son dossier, il doit en informer au préalable le personnel de billetterie.

- En tant que principal responsable des billets, c'est le client détenant les achats à son dossier qui recevra tout avis de report, d'annulation ou de modification aux spectacles achetés. C'est également lui qui recevra la confirmation d'achat, ainsi que le rappel d'achat, quelques jours avant le spectacle.

- **Pour toutes ces raisons, il est essentiel de maintenir à jour le dossier client.** Le client est responsable de tenir à jour celui-ci, en validant ses coordonnées complètes lors de son achat, en s'assurant de fournir une adresse courriel valide et en avisant la billetterie de tout changement d'adresse postale, de coordonnées téléphoniques ou d'adresse courriel.

- La meilleure façon de s'assurer de bien recevoir les différentes communications suivant les achats, ainsi que l'ensemble des infolettres (dans le cas où le client a donné son accord), et d'éviter que celles-ci n'atterrissent dans la boîte des « Indésirables », est d'ajouter ces deux adresses courriel au carnet (liste de contacts autorisés) : **nepasrépondre@tuxedobillet.com** (en provenance de notre fournisseur de service transactionnel TUXEDO) et **billetterie@lecarre150.com**.

5.1.3. Cadeau et revente

- Si des billets de spectacle sont achetés dans le but de les donner en cadeau, ou encore de les faire tirer ou de les revendre dans le cadre de levées de fonds, il est important que l'acheteur initial transmette par la suite à la billetterie les coordonnées de la personne récipiendaire. De cette façon, cette personne sera réputée être la nouvelle responsable des billets achetés, et pourra recevoir toute information ou modification à la représentation, au besoin.

- La loi interdit cependant la revente de billets de spectacle ou d'événement sportif ou culturel à un prix supérieur au prix qu'autorise le producteur du spectacle ou de l'événement. Les revendeurs ont le droit d'offrir des billets à un prix plus élevé seulement s'ils ont eu l'autorisation du producteur du spectacle ou de l'événement. Cependant, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) déconseille fortement au public d'acheter des billets d'un revendeur puisqu'elle ne peut garantir leur validité. Pour plus d'informations, lire cet article.

- DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) ne peut en aucun cas être tenu responsable de la validité et du prix des billets achetés après d'un revendeur. Tant que nous n'avons pas d'indication de la part de l'acheteur initial s'étant procuré des billets auprès de l'un de nos points de vente, celui-ci demeure le détenteur officiel et conserve tous les pouvoirs

pour demander un échange, obtenir un remboursement, demander la réimpression ou le revoir des billets, être avisé de tout changement concernant le spectacle acheté, etc.

- DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) vous invite à la vigilance et à vous procurer vos billets via l'un de nos points de vente officiels.

5.1.4. Tarifs spéciaux

- Des tarifs spéciaux peuvent s'appliquer pour les détenteurs de la carte Accès Privilèges et Accès Corpo, pour les étudiants de 12 à 30 ans avec carte étudiante valide, pour les familles (de 2 adultes et 2 enfants de 12 ans et moins), ainsi que pour les groupes. Pour diverses raisons, toutes les déclinaisons de prix ne sont pas toujours affichées sur toutes les plateformes.

- Par conséquent, pour en bénéficier, il est important de se renseigner sur les tarifs spéciaux disponibles au moment d'effectuer l'achat. Dans certains cas, une pièce d'identité pourra être demandée au client au moment de l'achat, en plus d'être revalidée au moment du spectacle.

5.1.5. Billets perdus, volés ou oubliés

- Un billet perdu, volé ou oublié peut être réimprimé moyennant des frais de 2 $, dans le cas d'un billet unitaire, et de 5 $ dans le cas d'une série ou d'un abonnement. Seule la personne ayant fait l'achat du billet est autorisée à demander son remplacement.

- Même si ce billet a été offert en cadeau, le personnel de la billetterie communiquera en premier lieu avec l'acheteur initial avant de faire le remplacement, à moins que la billetterie n'ait été avisée du nouveau détenteur au préalable.

- En cas de perte d'un billet électronique, les billets seront retournés sans frais par courriel à l'acheteur.

5.1.6. Spectacle annulé ou reporté

- Lors de l'annulation ou du report d'un spectacle de la part de DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150), le client est avisé dans les plus brefs délais par courriel, ou par téléphone si aucune adresse valide ne figure au dossier.

- Dans le cas d'une annulation : il est possible de demander le remboursement de son billet ou encore l'échanger pour un autre spectacle, et ce, sans frais. Seul l'écart de prix entre les deux spectacles sera payable ou remboursable. Si la demande de remboursement parvient à la billetterie à l'intérieur du délai prescrit dans l'avis d'annulation acheminé au client, celui-ci a le choix de se faire rembourser sur le même mode de paiement initial ou encore de faire ajouter ce montant à une carte-cadeau qu'il pourra utiliser ultérieurement. Au-delà du délai prescrit, seul le remboursement sur carte-cadeau est possible.

- Dans le cas d'un report : un avis sera également acheminé au client, par courriel ou par téléphone. Le client est ensuite invité à confirmer si la nouvelle date du spectacle lui convient, s'il préfère demander un remboursement, ou encore s'il désire faire un échange sans frais autre que l'écart de prix entre les billets. Dans le cas d'une demande de remboursement, si celle-ci parvient à la billetterie à l'intérieur du délai prescrit dans l'avis de report acheminé au client, celui-ci a le choix de se faire rembourser sur le même mode de paiement initial, ou encore de faire ajouter ce montant à une carte-cadeau qu'il pourra utiliser ultérieurement. Au-delà du délai prescrit, aucun remboursement n'est possible.

- Notez que notre système permet de savoir si le courriel d'information a été ouvert ou non : si celui-ci a été ouvert, le client est réputé avoir été informé du changement quant à son spectacle et il est de sa responsabilité de faire un suivi dans le délai prescrit et indiqué dans ce courriel.

- **Concernant les modes de paiement en ce qui a trait aux remboursements :** pour les achats faits par carte de crédit, carte de débit ou carte-cadeau, le remboursement sera appliqué sur le même mode de paiement. Pour les achats faits en argent comptant ou par chèque, le remboursement se fera sur une carte de débit ou une carte-cadeau, selon la préférence du client.

5.1.7. Exactitude de l'information diffusée

- Tout est mis en œuvre pour que l'information figurant dans le site Internet ou sur tout autre document publicitaire produit par l'équipe de DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) soit rigoureusement exacte. En cas de disparité entre l'information affichée et celle donnée par le personnel de la billetterie, cette dernière a priorité.

- Tous les prix, dates et spectacles annoncés dans la programmation à l'affiche peuvent être sujets à changement sans préavis. Le client doit vérifier attentivement le titre du spectacle, sa date de présentation et sa catégorie de billet AVANT de procéder à l'achat, car aucun échange ni remboursement ne sera accordé.

5.2. Modes de paiement acceptés

Les modes de paiement suivants peuvent être utilisés, selon la méthode d'achat choisie :

- Au comptoir : argent comptant, carte de crédit (Visa ou Mastercard), carte de débit, carte-cadeau du Carré 150 (Ovation), chèque-cadeau (TUXEDO), La ruche, Boutique Le Cargo, chèque-cadeau émis par le Quartier Notre-Dame;

- Par téléphone : carte de crédit (Visa ou Mastercard) et carte-cadeau du Carré 150 (Ovation) et chèque-cadeau (TUXEDO);

- En ligne : carte de crédit (Visa ou Mastercard) et chèque-cadeau du Carré 150. Des frais peuvent s'appliquer pour les achats réalisés en ligne, selon le type de produit choisi. Pour utiliser une carte-cadeau émise avant mai 2025, vous devez faire vos achats par téléphone ou au comptoir.

- Par chèque > Entreprises et groupes seulement : Les entreprises et clubs sociaux qui sont membres ACCÈS CORPO ainsi que les groupes scolaires et autres groupes organisés peuvent régler leurs achats par chèque après entente auprès de la responsable de la billetterie.

5.3. Chèque-cadeau

- Les chèques-cadeaux peuvent être achetés au comptoir, par téléphone ou en ligne et ce, sans frais supplémentaires.

- **Le chèque-cadeau peut être utilisé** lors des achats effectués par téléphone, par Internet ou au comptoir de billetterie, pour un spectacle, un souper-spectacle ou pour faire l'achat de sa carte Accès Privilèges. Il n'y a aucune date limite pour l'échanger.

- **Il ne peut pas être utilisé :** pour payer une consommation à l'un des bars du complexe et pour payer le vestiaire.

5.4. Frais de service

Aucun frais de service ne sont exigés pour les achats au comptoir. Des frais de 3$ sont exigés pour les achats en ligne et par téléphone par les non-membres. Les membres Accès Privilèges ont droit à 50% de rabais sur les frais de service sur les 2 billets qui sont offerts à prix membre pour plusieurs spectacles. Le renouvellement de leur adhésion en ligne est toujours sans frais de service additionnels.

5.5. Offres spéciales et rabais occasionnels

- Des offres spéciales et des rabais occasionnels sont ponctuellement proposés sur certains spectacles. Ces réductions sur le prix des billets sont limitées dans le temps et ne s'appliquent pas aux achats faits antérieurement à l'offre spéciale. Les rabais s'appliquent au tarif régulier et sont non cumulables. D'autres conditions peuvent s'appliquer.

- Une limite de quantité peut être également imposée pour certains spectacles ou lors de périodes spécifiques, afin de satisfaire le plus grand nombre de clients. C'est notamment le cas lors des lancements réservés aux membres, lors de mises en ventes d'artistes très en demande et/ou selon les instructions des producteurs.

5.6. Échange et remboursement

- À moins d'une annulation ou d'un report d'un spectacle de la part de DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) (voir point 5.1.6), aucun remboursement et aucun échange ne sera accordé à la demande du client.

5.7. Politique ou modalité exceptionnelle

- En cas de situation exceptionnelle (telle que la crise sanitaire de la COVID-19), des politiques toutes aussi exceptionnelles pourraient être mises en place afin de répondre aux besoins découlant de cette situation spécifique. Dans un tel cas, elles seront communiquées à la clientèle dans les différentes plateformes et outils du Carré 150, et pourront notamment être consultées en ligne dans la section réservée aux conditions d'achat.

- Ces politiques ne remplacent en aucun cas les politiques de remboursement et d'échange spécifiées dans nos conditions d'achat habituelles et mentionnées dans le présent document.

- DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) se réserve le droit de retirer celle-ci en tout temps, selon l'évaluation qui sera faite de la situation, et de l'usage qui en sera fait également par la clientèle.

6. LORS DES SPECTACLES AU CARRÉ 150

6.1. Stationnements

6.1.1. Espaces disponibles

- Le centre-ville de Victoriaville propose plus de 1 300 places de stationnement accessibles à environ 5 minutes de marche du Carré 150.

6.1.2. Paiement du stationnement

- Certains espaces sont gratuits, mais la plupart sont payants au coût de 1$ l'heure, jusqu'à un maximum de 8$ pour la journée. Les deux premières heures sont cependant gratuites. Le Carré 150 n'est pas responsable en cas de changement de tarif.

- **Il est important de noter le numéro de sa plaque d'immatriculation.** Plutôt que d'inscrire un numéro d'espace de stationnement, comme on le voit à Montréal par exemple, le système disponible sur place demande aux usagers d'entrer leur numéro de plaque d'immatriculation. Il est également possible, et plus pratique, de télécharger l'application SÉCUNIK dédiée au stationnement.

- Sauf indication contraire, le paiement du stationnement est exigé pendant ces périodes :
    - Lundi au mercredi - 8 h à 18 h
    - Jeudi et vendredi – 8 h à 21 h
    - Samedi - 8 h à 18 h
    - Dimanche – Gratuit

- Les clients peuvent payer leur espace de stationnement :
    - Par carte de crédit, à partir de leur téléphone intelligent;
    - Par carte de crédit, directement à l'horodateur;
    - En argent comptant, directement à l'horodateur.

- Pour en savoir plus sur les différents espaces de stationnement disponibles autour du Carré 150, de même que sur le fonctionnement des horodateurs, il est possible de consulter le site de la Ville de Victoriaville.

6.1.3. Bornes de recharge pour les voitures électriques

- Plusieurs espaces de stationnement avec bornes de recharge (240 et 400 volts) sont disponibles à proximité du Carré 150. Vous pouvez consulter leurs emplacements sur la carte interactive en ligne.

6.2. Ouverture des portes

- Les portes de l'établissement ouvrent une heure avant le début de la représentation. Cependant, pour les spectacles présentés dans la salle Les-frères-Lemaire, les portes de la salle ouvrent quant à elles environ 30 minutes avant le début du spectacle. En arrivant tôt, il est possible de profiter de l'ambiance décontractée offerte dans les espaces bars et d'y prendre une consommation. Il ne faut pas manquer de visiter gratuitement, lorsque c'est possible, l'exposition en cours au Centre d'art Jacques-et-Michel-Auger , situé au rez-de-chaussée du Carré 150.

- LORS DU CINÉ-CLUB : les portes ouvrent 30 minutes avant la projection, mais aucun service de bar n'est cependant offert. Il est toutefois possible d'arriver plus tôt afin de visiter l'exposition en cours au Centre d'art Jacques-et-Michel-Auger.

- Pour vous assurer de l'heure d'ouverture des portes de l'établissement, référez-vous au courriel de rappel envoyé trois jours avant un spectacle ou auprès du personnel de la billetterie.

6.3. Les avantages d'arriver tôt

- Il est fortement conseillé à la clientèle des différents spectacles et événements d'arriver tôt, ceci afin de faciliter le stationnement et éviter la congestion à la billetterie (particulièrement lors des projections au Ciné-Club), au vestiaire et au bar.

- **Promotion « Arrivez tôt » au cabaret Guy-Aubert :** de 1 h à 30 minutes avant chaque spectacle, la clientèle du cabaret est invitée à arriver tôt afin de profiter de promotions avantageuses sur une sélection de produits, sur présentation de son billet auprès du personnel de bar. Certaines conditions s'appliquent. Détails sur place.

6.4. Vestiaire

- **Spectacles dans le cabaret Guy-Aubert :** dès le début de la saison froide, les clients assistant à un spectacle dans cet espace sont DANS L'OBLIGATION de déposer leur manteau au vestiaire, afin de maximiser l'espace disponible en salle et de sécuriser les zones de circulation. Des frais de 2 $ sont également exigibles. Ceux-ci sont payables en argent comptant ou par carte au vestiaire, au moment du spectacle.

- Sans y être obligées, les clientèles visitant les autres salles peuvent également utiliser ce service au même coût, pour plus de confort, lorsque celui-ci est offert.

6.5. Sacs personnels

- Il est possible d'apporter son sac en salle. Cependant, si celui-ci est jugé d'un format surdimensionné tel qu'il pourrait entraver l'allée et nuire à la bonne circulation des spectateurs en salle (et par le fait même, à leur sécurité), le personnel d'accueil en poste se réserve le droit d'exiger à son propriétaire de le déposer au vestiaire.

- Selon la nature des spectacles, il est possible que des agents de sécurité soient appelés à effectuer de la surveillance des lieux et/ou à intervenir au besoin avant, pendant ou après le spectacle. Ces agents sont autorisés à vérifier au besoin le contenu des sacs. Ils sont aussi en droit de confisquer tout produit jugé dangereux ou illicite.

6.6. Alcool et nourriture en salle

- **Spectacles dans la salle Les-frères-Lemaire :** lors de la majorité des représentations, il est permis aux spectateurs d'apporter leur consommation **achetée sur place**, en salle. Si tel est le cas, le breuvage sera servi dans un verre réutilisable avant d'entrer en salle. Un consignation de 2$ sera demandée et remboursée à la fin de la soirée.

- **Spectacles dans le cabaret Guy-Aubert :** lors des spectacles présentés en admission générale debout, le breuvage sera servi dans un verre réutilisable tandis que lors des spectacles où les spectateurs sont assis, le breuvage sera servi dans un verre de vitre.

- À la fin du spectacle, le client doit déposer son verre réutilisable dans le bac prévu à cet effet, à la sortie de la salle, ou au bar le plus proche.

- Il est important de noter que **tous les aliments et breuvages** (incluant le café et les friandises) provenant de l'extérieur sont interdits dans notre établissement.

- En revanche, les bouteilles d'eau personnelles vides de tout contenu peuvent être amenées sur place; il est possible de remplir celles-ci dans l'une des stations d'eau (buvettes) disponibles à proximité de l'entrée des différentes salles.

6.7. Retardataires

- Par respect pour les artistes et le public, les retardataires, ou ceux qui quittent momentanément la salle durant la représentation, seront admis en salle seulement lors d'un moment opportun pendant le spectacle. Leurs billets ne peuvent être échangés ni remboursés, et ces derniers n'ont droit à aucune compensation monétaire.

- Le personnel en poste se réserve le droit de refuser ou non l'accès à un retardataire et ce, sans remboursement possible.

6.8. Prise de photos et de vidéos

- À moins d'un avis contraire provenant de la production ou du personnel en place, la prise de photos ou l'enregistrement vidéo d'une partie ou de la totalité d'une performance est strictement interdit.

- Toute infraction à ce règlement peut entraîner une suspension immédiate du droit d'accès ou à une expulsion. De plus, les cellulaires, comme tout autre appareil électronique, doivent être éteints ou mis en mode vibration pendant toute la durée du spectacle.

6.9. Le respect est de mise

- Le fait d'acheter un billet pour un spectacle implique que le spectateur s'attend à rejoindre toute une communauté de spectateurs. Et comme dans toute communauté, il faut faire preuve à la fois de civisme, de respect et d'ouverture envers les autres.

- **Toute personne jugée dérangeante ou offensante pour les autres spectateurs ou pour le/les artistes en performance pourrait être priée de quitter la salle où elle se trouve, voire même l'établissement.** Le personnel en poste est autorisé à refuser une admission ou à expulser un client qu'il juge dérangeant et ce, sans aucune compensation monétaire.

- **La modération a bien meilleur goût!** Tel que mentionné ci-haut, si un spectateur (ou un groupe de spectateurs) sous l'influence de l'alcool ou de substances illicites venait à déranger l'assistance ou à nuire au bon déroulement du spectacle, celui-ci pourrait se voir expulsé de la salle sans aucune compensation monétaire.
- **Par respect pour les nez délicats à proximité et les clients aux prises avec des réactions allergiques :** il est fortement recommandé d'éviter les parfums capiteux et autres eaux de Cologne. Le fait d'être rassemblés dans un endroit clos pour une période prolongée peut parfois entraîner des réactions allergènes… ou négatives!

- **Les bonbons : à déballer avant d'entrer… ou à laisser dans son sac!** Lors de représentations où la concentration est de mise pour les artistes et que l'ambiance en salle est au recueillement, personne n'a envie d'entendre se déballer un bonbon (ou même des bonbons) pendant de longues minutes interminables. Le second point de cette section est toujours valide, en cas de non-respect de cette consigne.

6.10. Premiers soins

- En cas d'un malaise ou d'une blessure sur place, notre personnel en poste est formé en premiers soins : il suffit de repérer et d'aviser le plus proche employé à proximité afin d'être pris en charge rapidement.

- Un rapport d'incident CNESST sera également rédigé et devra être signé par le client et la gérance de salle en poste au moment de l'incident.

6.11. Environnement sain et sans fumée

- Toutes les aires (entrée, lounge, salles, salles de bain, etc.) situées à l'intérieur du Carré 150 sont considérées « sans fumée ». Il est donc interdit d'y fumer la cigarette, du cannabis ou d'y utiliser une cigarette électronique de type « vapoteuse ». Évidemment, l'usage d'autres drogues y est aussi défendu. Enfin, comme le prescrit la loi, il est interdit de fumer dans un rayon de moins de 9 mètres de l'entrée au bâtiment.

6.12. Objets perdus

- Tout objet perdu dans l'une de nos salles ou au vestiaire peut être signalé en communiquant avec la billetterie au 819 752-9912, ou encore en faisant parvenir une description détaillée de cet objet par courriel, accompagnée des coordonnées de la personne à rejoindre.

- Un objet perdu et retrouvé par un autre visiteur peut être remis à un membre du personnel en poste ou être rapporté au comptoir de billetterie.

6.13. Rencontre avec les artistes et produits dérivés

- À la fin de la représentation, l'artiste peut rencontrer son public pour signer des autographes et/ou prendre des photos avec ses *fans*. Cette pratique est courante, mais elle reste à la discrétion de l'artiste et de son équipe de production et l'équipe de Diffusion Momentum n'est aucunement responsable de cette décision.

- Les produits dérivés d'un artiste peuvent être vendus sur place le soir d'un spectacle que ce soit avant ou après la représentation et/ou pendant l'entracte de celle-ci.

- Pour en savoir plus à ce propos, il est possible de s'informer auprès du personnel en place le soir du spectacle.

6.14. Plaintes, commentaires et suggestions

- Si un client souhaite déposer une plainte, partager un commentaire constructif ou encore une suggestion quant à son expérience spectacle, trois possibilités sont offertes :

    - Il est possible de le mentionner directement auprès du gérant de salle en poste, le soir même du spectacle, qui le notera à son rapport et communiquera l'information recueillie au responsable de secteur concerné;

    - Il est aussi possible de le mentionner directement au comptoir de billetterie, qui le notera, selon le cas, au dossier client et communiquera l'information recueillie au responsable de secteur concerné;

    - Enfin, il est possible de nous transmettre toute plainte, commentaire ou suggestion par courriel, en écrivant à info@lecarre150.com. L'équipe de communication se chargera d'en faire la lecture pour en faire le suivi auprès du responsable de secteur concerné.

- Au besoin, un suivi par écrit ou par téléphone pourrait être effectué selon la situation par l'équipe de communication ou par le responsable de secteur concerné.

- **Pour apporter un changement à votre dossier client** : communiquez avec la billetterie au 819 752-9912, ou par courriel à billetterie@lecarre150.com.

- Pour consulter nos différentes politiques :
    - *Politique en matière de confidentialité et d'utilisation des données*
    - *Politique de location de plateaux*
    - *Politique de développement durable*