THÉÂTRE
GILLES-VIGNEAULT

Politique de remboursement de billets de spectacle

Dernière révision : 13 septembre 2023

Il est possible d'obtenir un remboursement pour vos billets de spectacle sous forme de chèque-cadeau. La demande de remboursement doit être faite au plus tard 48 heures avant la représentation du spectacle et des frais d'annulation de 15 $ par billet sont applicables.

Remboursement pour les membres

La demande de remboursement doit être faite au plus tard 24 heures avant la représentation du spectacle et des frais d'annulation de 15 $ par billet sont applicables.

Ce qui peut être remboursé

Les billets de spectacle achetés auprès de la billetterie du Théâtre Gilles-Vigneault (au téléphone ou en personne) ou sur le site theatregillesvigneault.com. Les chèques-cadeaux, les cartes de membre et les billets achetés auprès de revendeurs ne sont pas couverts par la politique de remboursement.

Les dons à la Fondation En Scène (lors de l'achat de billet dans une loggia) ne sont pas remboursables ou transférables pour un autre spectacle.

Comment obtenir un remboursement

- En téléphonant ou en se présentant en personne au Théâtre Gilles-Vigneault durant les heures d'ouverture de la billetterie, au plus tard 48 heures avant le spectacle.
- Le remboursement est émis sous forme de chèque-cadeau d'une valeur égale au coût du billet, moins les frais d'annulation de 15 $ par billet remboursé, moins les dons le cas échéant.
- Les billets à 10 $, 15 $ ou 20 $, sont également remboursables sous forme de chèque-cadeau, les frais sont de 5 $ par billet.
- Les chèques-cadeaux sont remis en main propre ou expédiés par courriel.

Conditions

- Le remboursement ne peut être effectué sous une forme autre qu'un chèque-cadeau.
- La demande de remboursement doit être faite au plus tard 48 heures (24 heures pour les membres) avant le spectacle.
- Seule la personne ayant acheté les billets peut demander et recevoir un remboursement.
- Une fois remboursé, un billet est remis en circulation avec un nouveau code et peut être acheté par un.e autre client.e.
- Les frais de 4 $ pour les billets expédiés par la poste ne sont pas remboursables.
- Les frais d'annulation ne seront pas remboursés si un spectacle est annulé après qu'un remboursement ait été émis.

Ce qui n'est pas remboursable ou transférable

- Les billets de spectacle achetés auprès d'un revendeur.

- Les billets pour un spectacle ayant lieu dans moins de 48 heures (24 heures pour les membres).
- Les chèques-cadeaux.
- Les cartes de membre.
- Les frais d'envoi postal.
- Les dons (notamment les loggias Ambassadeur).

Questions et réponses

- **Dois-je fournir une raison valable pour qu'on m'accorde un remboursement?**
  Non. Aucune explication ne vous sera demandée si vous décidez de faire une demande de remboursement.

- **Pourquoi ne puis-je pas obtenir de remboursement en argent?**
  Le Théâtre Gilles-Vigneault se distingue de la plupart des autres salles de spectacle en permettant à sa clientèle de se faire rembourser l'achat de billets. L'émission de chèque-cadeau comme méthode de remboursement nous permet de garantir le fonctionnement de nos opérations et de continuer à offrir des spectacles de qualité dans un environnement moderne et confortable.

- **Pourquoi facturez-vous des frais d'annulation?**
  Nous sommes un organisme à but non lucratif et notre financement provient à plus de 80 % de la vente de billets. Puisqu'il n'est pas garanti que chaque billet remboursé trouvera à nouveau preneur, nous avons pris la décision d'imposer des frais d'annulation de 15 $ par billet, afin d'amoindrir les impacts financiers.

- **Mon spectacle a lieu ce soir, mais j'ai un empêchement. Puis-je toujours demander un remboursement?**
  Non. La demande de remboursement doit être faite au plus tard 48 heures (24 heures pour les membres) avant le spectacle.

- **Ma demande de remboursement peut-elle être faite sous forme de message sur votre boîte vocale?**
  Cela dépend. Votre demande de remboursement ne pourra être acceptée que si le message a été laissé durant les heures d'ouverture de la billetterie et qu'un.e préposé.e ait réussi à vous rappeler durant ces mêmes heures.

- **Le chèque-cadeau a-t-il une date de péremption?**
  Non. Vous pouvez conserver votre chèque-cadeau aussi longtemps que vous le voulez.

- **J'ai acheté des billets de spectacle il y a plusieurs mois, alors que la politique de remboursement n'était pas encore en place. Puis-je quand même me les faire rembourser?**
  Oui. La politique de remboursement de billets de spectacle s'applique également aux achats faits avant sa mise en place.

- **Mes billets ont été achetés par quelqu'un d'autre que moi. Puis-je les échanger contre un chèque-cadeau?**
  Non. Seule la personne ayant acheté les billets auprès de la billetterie du Théâtre Gilles-Vigneault ou à partir du site theatregillesvigneault.com peut demander et recevoir un remboursement.

- **Si un spectacle pour lequel j'ai des billets loggias Ambassadeur est annulé, est-ce que je récupère mon don de 50 $ par billet?**
  Non. Lors d'une annulation de notre part, seule la valeur du billet, des frais de service et des frais d'annulation est remboursée. La portion « don » des loggias Ambassadeur n'est pas remboursable ni transférable pour un autre spectacle.

Horaire de la billetterie
Mardi 11 h à 17 h
Mercredi 11 h à 17 h
Jeudi 11 h à 20 h
Vendredi 11 h à 20 h