

Politique de gestion de la billetterie
--

ATTENDU QUE la Municipalité de Stoke (ci-après la « Municipalité ») souhaite se doter d'une politique de gestion de la billetterie en ligne pour rendre l'expérience client simple, efficace et équitable, permettre d'acheter des billets pour des événements tenus par la Municipalité, s'assurer de la satisfaction et de la bonne compréhension du processus d'achat et énoncer ses conditions immuables et spécifiques;

ATTENDU QUE la Municipalité ne gère pas elle-même la vente de billets en ligne et confie plutôt cette tâche à un sous-traitant;

ATTENDU QUE la Municipalité est un organisme public assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c. A -2.1 (ci-après la « Loi sur l'accès ») et s'engage à protéger les renseignements personnels qu'elle collecte et traite dans le cadre de ses activités ;

EN CONSÉQUENCE, LE CONSEIL DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

Définitions

Aux fins de la présente politique, les expressions ou les termes suivants ont la signification ci-dessous énoncée :

Canal de distribution : Vise à fournir des produits aux clients le plus rapidement possible en suivant un chemin défini; billetterie physique, billetterie en ligne, vente au bureau municipal, etc.

Client : Désigne toute personne qui reçoit d'une entreprise, contre paiement, des fournitures commerciales ou des services; également connu sous « titulaire de carte » ou « détenteur du billet » ; personne qui initie la transaction en achetant des produits ou des services au commerçant.

Commerçant : Désigne la personne qui possède et exploite une boutique physique ou en ligne.

Condition : Désigne une circonstance, un fait et/ou un élément qui constitue le cadre d'une activité, le milieu et/ou la situation favorable pour qu'une action se déroule ; base

d'un accord, qualité ou élément requis pour qu'il y ait acceptation pour que quelque chose puisse se faire ; clause restrictive;

Conseil : Désigne le conseil municipal de la Municipalité de Stoke;

Frais de service : Aussi nommé « frais de billetterie » ou « frais d'administration », désigne un certain montant comme quote-part remis à la compagnie qui gère la vente des billets.

Monnayage : Désigne le fait de donner à quelque chose une valeur monétaire, puis de remettre ladite valeur à quelqu'un en monnaie.

Passerelles de paiement sécurisées : Désigne un service qui autorise les paiements par carte de crédit pour les entreprises, garantissant un flux de paiement sécurisé chiffrant les informations financières du client avant de les transférer sur le compte du commerçant.

Sous-traitant ou fournisseur de billetterie en ligne : Désigne une entreprise offrant une solution de billetterie en libre-service sous forme de logiciel en à destination des organisateurs d'événements de toutes tailles.

Conditions

Devise et taxes

Tous les prix des billets pour les événements de la Municipalité sont établis en dollars canadiens. Les taxes ne sont pas perçues, conformément aux [particularités concernant les organismes de services publics](#).

Modes de paiement

La Municipalité de Stoke accepte les cartes de crédit VISA et MASTERCARD via les passerelles de paiement sécurisées de ses fournisseurs de plateformes en ligne. Pour les paiements faits à l'Hôtel de ville ou sur le site d'un événement municipal, vous devez acquitter vos soldes en argent comptant ou par carte DÉBIT.

Établissement du prix et frais possibles

La Municipalité de Stoke établit le prix d'un billet selon les dépenses qu'un événement lui encoure. Surveillez l'ajout possible de frais de billetterie ou de transactions qui vous sera annoncé avant de confirmer votre achat s'il y a lieu. Si des profits sont enregistrés, ils seront toujours réinvestis dans d'autres initiatives et événements organisés par la Municipalité.

Un billet acheté peut être sujet à un frais de service supplémentaire au coût du billet acheté directement sur les lieux de l'événement selon le prix annoncé. Votre

commande de billets peut également être sujet à des frais de manutention et/ou de livraison si nécessaire. Tous les frais additionnels vous seront mentionnés clairement avant votre confirmation d'achat ; aucun frais additionnel ou caché ne sera ajouté une fois la transaction terminée.

Disponibilité

En général, les billets sont vendus simultanément via différents canaux de distribution, notamment en ligne, en prévente à l'Hôtel de ville et à la billetterie sur place où l'événement est présenté. La plupart des canaux de distribution ont généralement accès au même système de billetterie et au même inventaire de billets. En conséquence, les billets des événements populaires peuvent se vendre très rapidement. Parfois, des billets supplémentaires peuvent être offerts avant ou pendant l'événement, sans obligation.

Confirmation de la commande

Si vous ne recevez ou n'avez pas généré un numéro de confirmation après avoir soumis les renseignements de paiement, si vous recevez un message d'erreur ou s'il y a interruption du service après avoir soumis les renseignements de paiement, vous êtes responsable de vérifier avec la personne responsable des événements de la Municipalité de Stoke si votre commande a été traitée ou non. Vous êtes la seule personne à connaître les problèmes rencontrés au moment du processus d'achat. La Municipalité de Stoke ne peut être tenue responsable des pertes (pécuniaires ou autre) si vous présumez qu'une commande n'a pas été traitée parce que vous n'avez pas reçu de confirmation.

Événements reportés ou annulés

Il arrive à l'occasion qu'un événement soit annulé par la Municipalité. Dans un tel cas, la Municipalité de Stoke tentera de vous contacter afin de vous informer des procédures de remboursement ou d'échange pour cet événement. Pour obtenir des directives précises pour n'importe quel événement annulé ou reporté, veuillez vérifier l'information sur l'événement en ligne ou contactez la personne responsable des événements de la Municipalité de Stoke. Si vous achetez un billet via une plateforme en ligne et qu'un remboursement est émis par la Municipalité de Stoke, celle-ci émettra un crédit sur la carte de crédit qui a servi à effectuer l'achat, et le détenteur du billet ne pourra obtenir un remboursement en présentant le billet en personne. Si un billet a été acheté en prévente à l'Hôtel de ville ou sur place, et qu'un remboursement doit être émis, le détenteur du billet doit obligatoirement se présenter en personne au point de vente où l'achat a été effectué afin d'y recevoir le remboursement.

Remboursements et échanges

Avant d'acheter un billet, vérifiez attentivement votre choix d'événement et d'heures. Une fois les billets vendus, la Municipalité de Stoke ne fait aucun remboursement, échange, monnayage ou remplacement des billets perdus, endommagés ou détruits.

Vérification des renseignements de facturation

Les commandes sont traitées uniquement après vérification de l'adresse de facturation et des autres renseignements de facturation. Parfois, nous recevons des renseignements de facturation ou de carte de crédit inexacts. Cela risque de retarder le traitement et la livraison de la commande de billets. Dans ces cas, la personne responsable des événements de la Municipalité de Stoke tentera de communiquer avec vous à l'aide des renseignements fournis lors de l'achat. Si la Municipalité de Stoke ne peut vous joindre, elle peut annuler votre commande et vendre vos billets à d'autres clients.

Protection des renseignements personnels

Le respect de votre vie privée est de la plus haute importance pour la Municipalité de Stoke. De cela, les renseignements personnels transmis à la Municipalité par courriel ou en ligne sont utilisés uniquement pour répondre aux demandes et y donner suite. Les messages électroniques sont traités avec les mêmes mesures de confidentialité que le courrier expédié par la poste. Les renseignements personnels ne sont accessibles qu'aux membres du personnel qui en ont besoin dans le cadre de leur fonction.

Les clients doivent prendre connaissance et comprendre la [Politique de confidentialité de la municipalité de Stoke](#) avant de compléter leurs achats, en plus de consentir à la collecte de ses renseignements personnels aux fins prévues, et ce, par les membres des services municipaux concernés par la requête (administration et loisirs). Tous peuvent faire une demande d'accès, de rectification et de retrait de leur consentement en tout temps en acheminant une demande par courriel à greffe@stoke.ca.

Modes de livraison des billets

Les billets électroniques sont livrés par courriel et vous les imprimez vous-même. À la différence du billet traditionnel, le billet électronique est imprimé à partir de votre ordinateur. Il utilise un code à barres unique (Code QR) et est différent pour chaque achat. Vous pouvez également présenter vos billets directement sur votre téléphone intelligent, ce que nous suggérons fortement pour contribuer à la préservation de notre environnement.

Les billets dits « papier », qu'ils aient été imprimés par le détenteur ou remis physiquement par la Municipalité, doivent aussi être présentés à l'entrée du site de l'événement, sans quoi nous ne pourrions vous admettre.

Erreurs de prix

Si le montant payé pour un billet est incorrect, que ce soit en raison de la publication erronée du prix sur le présent site Web ou dans une autre communication, ou de l'achat d'un billet avant la date de prévente ou qui ne devait pas être libéré, la Municipalité de Stoke se réserve le droit d'annuler le billet (ou la vente du billet) et de rembourser le montant payé. Cette disposition s'applique que ce soit en raison d'une erreur humaine ou d'une défaillance technique sur l'une des plateformes en ligne.

Plusieurs fenêtres de navigateur

Lors de l'achat de billets en ligne, assurez-vous de n'utiliser qu'une seule fenêtre de navigateur pour chercher des billets et passer une commande. Si vous utilisez plus d'une fenêtre de navigateur, vous pourriez perdre vos billets ou encore dépasser le délai accordé pour réaliser votre transaction.

Questions et informations

Pour toute question, vous pouvez joindre la personne responsable de l'événement au 819-878-3790 poste 227 ou au loisirs@stoke.ca sur les heures d'ouverture de l'Hôtel de ville de la Municipalité de Stoke.

Disposition finale

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil.

Luc Cayer
Maire

Jonathan Lemaire
Greffier-trésorier adjoint

Adoption de la politique : 12 août 2024