

Conditions d'achat et conditions d'utilisation de la billetterie en ligne d'Espace pour la vie et du Passeport Espace pour la vie

La billetterie en ligne d'Espace pour la vie se veut une expérience d'achat simple et efficace qui vous permet d'accéder rapidement à chacune des institutions scientifiques de la Ville de Montréal, soit le Biodôme, la Biosphère, l'Insectarium, le Jardin botanique et le Planétarium Rio Tinto Alcan (ci-après, les « institutions »).

Les conditions d'utilisation ont pour but de vous informer de vos droits et responsabilités lors de l'achat en ligne de billets de nos institutions ou du Passeport Espace pour la vie (ci-après, le « Passeport »), de régir la transaction d'achat et de la faciliter afin d'assurer votre satisfaction. Elles ont également pour but de vous présenter les droits et responsabilités concernant l'utilisation du Passeport.

Acceptation des conditions d'utilisation

En utilisant la billetterie en ligne pour l'achat de billets ou du Passeport, vous concluez une transaction d'achat avec la Ville de Montréal (ci-après, « Ville ») et vous reconnaissez avoir pris connaissance des conditions d'utilisation et vous les acceptez expressément. Celles-ci peuvent être mises à jour en tout temps, sans préavis. En utilisant votre Passeport, vous acceptez d'être lié par les Conditions d'utilisation les plus récentes.

Également, en achetant un Passeport à la billetterie d'un site d'Espace pour la vie ou par l'entremise d'une des sociétés suivantes : Les Amis du Biodôme de Montréal, Les Amis de l'Insectarium de Montréal, Les Amis du Jardin botanique de Montréal, La Société d'astronomie du Planétarium de Montréal, vous reconnaissez avoir pris connaissance des conditions d'utilisation et vous les acceptez expressément, par la création de votre compte.

Tarifs applicables

Les tarifs indiqués à la billetterie en ligne sont les seuls tarifs applicables, pour l'utilisation de ce mode d'achat de billets et du Passeport.

Tous les prix indiqués sont en dollars canadiens (CAD) et ils incluent toutes les taxes applicables.

Les réductions sur le prix régulier des billets ne sont pas applicables lors de l'achat en ligne, à l'exception de l'utilisation d'un code promotionnel diffusé à la discrétion de la Ville dans ses outils de communication et destiné uniquement à l'achat de billets en ligne. Pour les détenteurs de la carte Accès Montréal ou pour toute autre promotion, vous devez vous présenter aux billetteries de nos institutions pour vous prévaloir de la réduction.

Pour l'achat de billets pour un groupe de 15 personnes ou plus, afin de bénéficier des tarifs applicables aux groupes, vous devez contacter le service des réservations au 514 868-3000. Si vous achetez en ligne des billets individuels pour un groupe, aucun remboursement, échange ou réduction ne sera accordé sur place.

Dans le cas de certains tarifs, des pièces justificatives pourront être exigées à l'entrée de nos institutions, notamment pour les tarifs suivants :

- tarifs enfants : pièce d'identité valide avec preuve d'âge (par exemple, carte d'assurance maladie);
- tarifs étudiants : carte étudiante valide d'un établissement scolaire reconnu;
- tarifs aînés : pièce d'identité officielle avec preuve d'âge;
- tarifs résidents du Québec : pièce d'identité officielle avec preuve d'âge et d'adresse;
- tarifs familles : pièce d'identité valide avec preuve d'âge pour chacun des enfants;
- tarifs Sociétés Amies : carte de la Société Amie valide.

Veillez noter que les enfants âgés de 12 ans et moins doivent être accompagnés d'un adulte, pour avoir accès à nos institutions.

Mode de paiement sur la billetterie en ligne

Les paiements sont effectués par carte de crédit Visa ou Mastercard.

Lors de la transaction d'achat, les paiements sont effectués directement auprès de l'institution financière Desjardins ou son mandataire.

Sécurité de la transaction d'achat

Les transactions d'achat sont effectuées par le biais d'un système sécurisé utilisant le protocole SSL (*Secure Socket Layer*), de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et que le transport sur le réseau est sécurisé.

Confidentialité

Les renseignements que vous transmettez directement en ligne sont traités confidentiellement et ils ne seront utilisés qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, en application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, Q., c. A-2.1).

Les informations liées aux billets achetés en ligne pourront être utilisées à des fins de statistiques.

Les informations nécessaires à la création d'un compte pour les détenteurs d'un Passeport et découlant de son utilisation sont utilisées pour :

- faire l'analyse statistique de l'utilisation du Passeport (billets réservés et utilisés, date des transactions, utilisation des rabais, etc.);
- communiquer avec le détenteur afin d'effectuer un renouvellement;
- communiquer avec le détenteur ayant réservé une place dans le cas où les institutions ne sont pas accessibles;
- faire le profil statistique des détenteurs de Passeport (ex âge, état familial, lieu de résidence, etc.);
- identifier le détenteur lors des visites (validation d'identité).

Seul le personnel responsable de la gestion et de l'analyse du Passeport aura accès aux renseignements. Les renseignements qui permettent la validation de l'identité du détenteur de Passeport seront visibles au personnel d'accueil lors de la numérisation des billets ou du Passeport seulement. Les informations demandées sont obligatoires pour la création d'un compte qui est essentiel pour faire la réservation de billets. Sans la transmission de ces informations, vous ne pouvez pas bénéficier des avantages reliés au Passeport. Vous avez les droits d'accès et de rectification prévus par la **Loi sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels**.

Aucun renseignement personnel des acheteurs de billets ou détenteurs du Passeport n'est vendu ou commercialisé, ni loué à des tiers.

La Ville de Montréal s'engage à ne pas divulguer à une tierce partie des renseignements personnels, si ce n'est en les combinant avec d'autres renseignements de sorte que leur divulgation rend impossible l'identification d'un acheteur de billets ou détenteur d'un passeport en particulier. Nous pourrions par exemple publier des informations à valeur statistique; par exemple que «X % des détenteurs de Passeport vivent sur l'île de Montréal.»

Confirmation de commande et envoi des billets et/ou du Passeport

L'ensemble des données fournies lors de la transaction d'achat et votre paiement de la commande constituent la preuve de la transaction et votre confirmation de paiement équivaut à votre signature et à votre acceptation des opérations effectuées.

Le reçu de confirmation de la transaction d'achat est envoyé dans un premier courriel, à l'adresse électronique fournie lors de la transaction d'achat.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que l'adresse électronique fournie lors de la transaction d'achat est valide, que vous y avez accès et que les courriels qui y sont acheminés ne sont pas automatiquement dirigés dans votre dossier *courrier indésirable*. La Ville n'est pas responsable des problématiques résultant d'une adresse électronique erronée.

Si vous ne recevez pas de confirmation de votre commande par courriel, s'il y a interruption de service après avoir soumis les renseignements de paiement ou si vous recevez un message d'erreur, vous êtes responsable de vérifier, avec notre support web au 514 868-3000 ou le 1 855 518-4506, si votre commande a été traitée ou non. Vous êtes la seule personne à connaître les problèmes survenus au moment de la transaction d'achat. De plus, la Ville n'est pas responsable des pertes financières ou autres. Aussi, malgré l'absence de reçu de confirmation, il est possible que votre commande ait été traitée; il est donc de votre responsabilité de vérifier si la transaction d'achat a été conclue.

Billets :

Les billets électroniques sont envoyés dans un second courriel, à l'adresse électronique fournie lors de la transaction d'achat. Ce courriel comprend les billets pour appareil mobile intelligent, tels que iPad, iPhone ou Android et les billets que vous pourrez imprimer. Vous avez le choix d'imprimer vos billets et de les présenter lors de votre arrivée à l'entrée de l'une de nos institutions ou de présenter directement vos billets

mobile sur votre téléphone intelligent. Veuillez noter que vos billets ne pourront être imprimés sur place par le personnel de nos institutions.

Passeport :

Le Passeport est envoyé dans un second courriel en format pdf avec code QR, à l'adresse électronique fournie lors de la transaction d'achat.

Soutien technique

En cas de problème technique pour la confirmation de la transaction, pour un billet ou un Passeport non reçu ou perdu ou toute autre situation, veuillez communiquer avec notre support web au 514 868-3000 ou 1 855 518-4506.

Conditions d'annulation et de remboursement

Billets :

Lors de la transaction d'achat, vous devez vérifier attentivement les types de billets choisis, les dates et les heures des spectacles, des événements ou des conférences sélectionnés avant de confirmer la commande. Aucun remboursement, échange ou annulation ne peut être effectué après la confirmation de la commande sauf pour le Passeport, dont les conditions à ce sujet sont indiquées dans la présente section « Conditions d'annulation et de remboursement » sous le titre « Passeport » et dans la section « Modalités du Passeport et réservations de places ».

Dans le cas où les institutions ne sont pas accessibles, notamment en raison du fait que les installations sont rendues inutilisables pour cause de danger ou manque de sécurité, d'une grève, de piquetage, d'une émeute, d'une agitation populaire ou qu'un spectacle, un événement ou une conférence est annulé ou reporté, la responsabilité de la Ville se limite à offrir un échange ou un remboursement des billets. À cet effet, le service à la clientèle d'Espace pour la vie tentera de communiquer avec vous, afin de vous fournir les procédures à suivre pour bénéficier d'un échange ou d'un remboursement. Vous avez la responsabilité de suivre les procédures émises par le service à la clientèle. Vous devez vous assurer d'être en mesure de communiquer votre numéro de confirmation de commande au moment de votre demande de renseignements, afin de faciliter la procédure de remboursement ou d'échange, selon le cas.

Lors du remboursement de billet, la Ville émettra un crédit sur la carte de crédit utilisée lors de l'achat, représentant la valeur payée pour le billet, dans un délai de 15 jours à la suite de la demande de remboursement ou de l'annulation du spectacle.

Passeport :

Aucun remboursement total ou partiel du Passeport ne peut être effectué, à moins que la Ville décide de mettre fin au programme du Passeport. Dans un tel cas, le montant qui correspond à la portion restante à la période de validité du Passeport sera remboursé au détenteur, par exemple, s'il reste 6 mois à la validité du Passeport lorsque la Ville décide de mettre fin au programme, une somme équivalant à 50% du prix payé sera remboursée.

Durée de validité

Billets :

Les billets individuels « Admission générale » sont valides à partir de la date de confirmation de la transaction.

Les billets pour des forfaits « Admission générale », incluant plus d'une institution, sont valides à partir de la date de confirmation de la transaction, à raison d'une seule visite par institution.

Les billets « Admission générale à date fixe » sont valides uniquement pour la journée choisie et l'heure sélectionnée, s'il y a lieu.

Les billets « Admission générale à date fixe » avec la mention précise d'un événement de la programmation sont valides SOIT la journée choisie pour une (1) visite de l'institution identifiée ET une (1) visite de l'événement de la programmation à l'heure sélectionnée SOIT pour une (1) visite de l'institution identifiée à partir de la date de confirmation de la transaction

Les billets « Admission générale à date fixe » pour une conférence sont valides uniquement pour la date et l'heure sélectionnées et ils ne donnent accès qu'au local désigné pour cette conférence.

Passeport :

Le Passeport est valide pour 365 jours à compter de sa date d'achat.

Modalités du Passeport et réservation de places

Le Passeport vous permet d'accéder à chacune des institutions d'Espace pour la vie.

Le Passeport permet de visiter les institutions de façon illimitée en réservant des billets gratuitement pour les activités régulières (visites libres des sites et spectacles du Planétarium Rio Tinto Alcan) pendant les heures normales d'ouverture des institutions, incluant les expositions saisonnières comme Jardins de lumière. Sont exclues du Passeport, les activités suivantes :

- les conférences;
- les soirées spéciales;
- toute autre activité ne faisant pas partie de la programmation régulière des institutions et qui est tarifée.

Pour participer à toute activité spéciale gratuite, les détenteurs de Passeport doivent suivre la même procédure que les autres visiteurs et n'ont pas la priorité.

Pendant la saison estivale et lors de l'exposition saisonnière Jardins de lumière, l'accès aux serres du Jardin botanique n'est pas garanti et dépend de la capacité d'accueil, notamment déterminée par les mesures sanitaires en cours.

Les détenteurs d'un Passeport doivent obligatoirement réserver leurs places à date et à heure fixes sur la plateforme en ligne accessible à partir de leur compte. Les billets

seront envoyés par courriel. Il sera possible de modifier l'horaire de visite en contactant le centre d'appel au 514 868-3000 au moins 24 heures avant la visite prévue.

Les billets réservés par les détenteurs du Passeport doivent être utilisés par ceux-ci. Après 5 réservations non suivies d'une visite, la Ville se réserve le droit d'annuler le Passeport.

Le Passeport donne droit aux avantages suivants : rabais dans les restaurants et boutiques d'Espace pour la vie ainsi que pour les Camps de jours d'Espace pour la vie, tel que stipulé à la réglementation sur les tarifs de la Ville de Montréal.

Validation des billets et du Passeport à l'arrivée aux institutions

Tous les détenteurs de billets « Admission générale », de billets « Admission générale à date fixe » incluant les détenteurs d'un Passeport doivent se présenter à l'entrée de l'une de nos institutions, pour faire valider leurs billets.

Veillez prendre note que les billets « Admission générale » sans date ne garantissent pas une place et ne seront échangés que dans la mesure où des places sont toujours disponibles, au moment de votre arrivée à la billetterie.

Afin de valider les billets réservés par les détenteurs de Passeport, une preuve d'identité doit être présentée lors de la visite.

Spectacle au Planétarium Rio Tinto Alcan

Les spectacles au Planétarium Rio Tinto Alcan commencent à l'heure fixée, les retardataires ne seront pas admis dans les théâtres.

Pour les personnes en fauteuil roulant, deux places sont prévues dans le théâtre astronomique et trois places dans le théâtre multimédia. La réservation de ces places ne peut être faite à l'avance.

Interdiction de revente

Toute revente de billets et de Passeports est strictement interdite. Les billets et les Passeports ne peuvent être utilisés à des fins publicitaires et/ou promotionnelles, sans l'autorisation préalable de la Ville.

Il est aussi strictement interdit de transférer les billets réservés à l'aide du compte client du détenteur du Passeport. Le détenteur d'un Passeport est le seul utilisateur autorisé. Dans le cas d'un Passeport Multi, les personnes inscrites au compte sont considérées comme détenteurs. Dans le cas d'une utilisation par une personne non autorisée, le Passeport sera annulé et aucun remboursement ne sera effectué.

Responsabilité

Dans le processus d'achat et de la réservation en ligne, la Ville n'est pas responsable d'un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet, notamment de la perte de données, d'un virus, d'une interruption de service ou d'autres problèmes.

Invalidité d'une clause

Une disposition des Conditions d'utilisation du Passeport Espace pour la vie jugée invalide par le tribunal n'affecte en rien la validité des autres dispositions qui conservent leur plein effet et force exécutoire.

Lois applicables

Les Conditions d'utilisation de la billetterie en ligne d'Espace pour la vie sont régies par les lois du Québec et toute procédure s'y rapportant doit être intentée dans le district judiciaire de Montréal.

Adresses des Institutions

- Biodôme de Montréal: 4777, av. Pierre-De Coubertin, Montréal (Québec) H1V 1B3;
- Biosphère, 160 Chemin du Tour de l'isle, Montréal (Québec) H3C4G8;
- Jardin botanique de Montréal: 4101, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H1X 2B2;
- Insectarium de Montréal: 4581, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H1X 2B2;
- Planétarium Rio Tinto Alcan: 4801, av. Pierre-De Coubertin, Montréal (Québec) H1V 3V4.