

POLITIQUE CLIENTÈLE 2009

Les productions les hirondelles ont pour but premier de satisfaire leur clientèle. Certaines situations peuvent mener à des litiges entre les productions et leur clientèle. Cette politique se veut donc d'être d'abord un outil facilitant la fonctionnalité du théâtre.

PAIEMENT

Pour toute réservation, un numéro de carte de crédit valide vous sera exigé. Le montant de la facture sera prélevé au moment de la réservation.

FACTURATION ET REMBOURSEMENT

Nous tenons à vous aviser qu'aucun remboursement ne sera accordé une fois la transaction complétée. Dans certains cas, un changement de date pourra être effectué. Notez que des frais sont applicables (voir politique de changement de date).

Lors d'erreur dans la facturation des billets, veuillez en aviser un préposé à la billetterie le plus rapidement possible. Celui-ci sera ainsi en mesure de faire les vérifications nécessaires.

CONFIDENTIALITÉ

Nous prenons les mesures de sécurité qui s'imposent pour protéger vos renseignements personnels contre l'accès et la divulgation non autorisés pour des transactions téléphonique, sur notre site web et au point de vente. Seuls les employés autorisés peuvent accéder à des renseignements personnels et ils ne peuvent le faire que dans la mesure où cet accès est nécessaire aux fonctions commerciales.

En ce qui concerne les renseignements de carte de crédit, notez que ceux-ci seront partiellement effacés des registres afin d'éviter la fraude. Toutefois nous nous gardons le droit de répertorier les 4 premiers et les 4 derniers chiffres de la carte afin d'assurer un suivi approprié pour chacune des transactions effectuées.

La qualité de notre service va de paire avec cette mesure.

CHANGEMENT DE DATE

Dans le cas où vous êtes dans l'impossibilité d'assister à la représentation pour laquelle vous avez réservé, vous avez la possibilité d'effectuer un changement de date et ce dans la même année, moyennant des frais supplémentaires. Le changement de date doit s'effectuer dans un minimum de 72 heures avant la date prévue. Si vous avez déjà vos billets en votre possession et que vous désirez effectuer un changement de date, vous devrez vous présenter directement à la billetterie du théâtre afin de faire l'échange des billets. Il est de la responsabilité du client de vérifier les places qui lui sont assignés à la réception de ses billets.

RETARD

Lors d'un retard, des places différentes vous seront assignées et ce dans le but de ne pas déranger l'auditoire. Vous pourrez ensuite récupérer vos sièges respectifs au moment de l'entracte. Si toutefois la salle est complète, un préposé s'occupera de vous. Il est aussi important d'indiquer qu'après les 25 premières minutes de la pièce, personne ne sera autorisé à entrer dans la salle. Il vous faudra alors attendre l'entracte.

Cette politique est utilisée par respect pour les personnes présentes dans la salle afin de leur assurer une expérience agréable au théâtre des Hirondelles.

INTERNET

Lorsque vous réservez vos billets sur notre site Internet, vous êtes entièrement tenu responsable de l'exactitude de votre réservation. Les oublis ou les erreurs dans le choix des dates ne peuvent être dédommagés.

Suite à votre réservation, vous recevrez par courriel une lettre vous confirmant votre réservation. Si vous ne recevez pas le courriel ou si vous prenez note d'erreur dans la réservation, vous avez un délai de 48 heures pour en informer un préposé de la billetterie du théâtre en composant le (450) 446-2266. Passé ce délai, vous êtes tenu responsable des erreurs pour tout changement, des frais seront exigés.

RÉSERVATION DE GROUPE

Afin d'avoir droit au prix de groupe, vous devez placer une réservation pour 10 personnes et plus. Pour chaque tranche de 25 personnes, une gratuité vous est accordée.

Lors de la réservation, un contrat vous sera émis. À la réception dudit contrat, vous devrez effectuer un paiement de 30% du montant total de la réservation. Si toutefois après trois semaines suivant la réservation nous n'avons toujours pas reçu le 30% de dépôt, nous nous gardons le droit d'annuler la réservation.

La balance du montant total sera exigée, au plus tard, le jour même de l'évènement. S'il y a annulation, elle doit se faire 30 jours ou plus avant la date de l'évènement et votre dépôt vous sera remboursé. Après ce délai, aucun remboursement ne vous sera accordé.

Une fois le délai de 30 jours passé, il vous sera impossible d'annuler plus de 50 % de la réservation. Vous pourrez donc diminuer l'ampleur du groupe d'un maximum de 50%.

15 jours avant la date de la représentation choisie, un préposé vous contactera afin de confirmer avec vous le nombre de personnes présentes. Une fois la confirmation donnée ou le délai dépassé (7 jours maximum), aucun billet ne pourront être enlevé de la réservation.

Pour tout voyage effectué en autobus, veuillez en aviser le préposé de la billetterie. Il nous sera plus facile de vous fournir les renseignements nécessaires et nous pourrons ainsi vous accueillir adéquatement. Notez que le chauffeur pourra assister à la pièce gratuitement si des places sont toujours disponibles à votre arrivée.

SOUPER SPECTACLE

Les disponibilités pour le souper-spectacle sont limitées. Tout ajout ne peut être garanti. Nous vous conseillons donc de vérifier les disponibilités le plus tôt possible. Les repas pour les chauffeurs d'autobus ne sont pas inclus, veuillez en aviser la préposée. **Les pourboires ne sont PAS inclus dans la facture ci-jointe au verso.**

Pour tout problème ou demande d'information; (450) 446-2266 ou le 1-(866)-542-2266