

COVID-19 : FOIRE AUX QUESTIONS

QUAND DÉCIDEZ-VOUS SI UN SPECTACLE EST ANNULÉ OU REPORTÉ?

Avec la situation sanitaire qui évolue tous les jours, nous attendons les consignes du gouvernement du Québec pour savoir quand les salles de spectacles pourront reprendre leurs activités.

D'ici là, nous traitons un spectacle à la fois, selon l'ordre de présentation dans notre programmation. En collaboration avec les producteurs et l'horaire de tournée des artistes, nous tentons de convenir d'une nouvelle date pour reporter le spectacle afin d'éviter de l'annuler. Dès que c'est confirmé, nous l'indiquons sur notre site Internet et sur notre page Facebook. Des mises à jour sont faites régulièrement.

COMMENT JE SERAI MIS AU COURANT SI MON SPECTACLE EST ANNULÉ OU REPORTÉ?

Si nous avons votre adresse courriel inscrite à votre compte client, vous recevrez un message avec tous les détails et la marche à suivre. N'oubliez pas d'ajouter l'adresse salleodyssee@solutions-emailing.com à vos contacts, sinon, le courriel risque de se retrouver dans votre boîte d'indésirables ou de pourriels.

Si vous n'avez pas d'adresse courriel à votre compte client, rassurez-vous. Notre équipe de billetterie, qui est en mode télétravail, vous contactera par téléphone. Vous pourrez en profiter pour nous transmettre votre adresse courriel que nous ajouterons à votre dossier pour nos prochaines communications.

EST-CE QUE JE PEUX FAIRE UN ÉCHANGE OU UN REMBOURSEMENT MÊME SI JE N'AI PAS MES BILLETS EN MAIN?

Oui. Nous avons tous les détails concernant vos achats dans votre compte client. Vous pourrez opter pour un échange ou un remboursement même si vous n'avez pas vos billets. Un membre de notre équipe en télétravail communiquera avec vous dès que possible pour effectuer le remboursement.

EST-CE QUE JE PEUX RÉCUPÉRER MES BILLETS À LA BILLETTERIE OU LES RECEVOIR PAR LA POSTE?

Pour l'instant, non. La Maison de la culture est fermée jusqu'à nouvel ordre selon les directives du gouvernement. Nous ne sommes donc pas en mesure de vous accueillir en personne à la billetterie ou de poster les billets. Mais ne vous inquiétez pas : vos billets sont précieusement gardés dans votre compte client et dès que nous serons de retour dans nos bureaux, vous pourrez passer les récupérer ou les recevoir par la poste.

COMMENT PUIS-JE ME FAIRE REMBOURSER MES BILLETS POUR UN SPECTACLE ANNULÉ OU REPORTÉ?

Comme la billetterie demeure fermée jusqu'à nouvel ordre, envoyez-nous votre demande par courriel à salleodyssee@gatineau.ca en précisant le nom, la date initiale des billets et vos coordonnées. Ensuite, un membre de notre équipe en télétravail communiquera avec vous dès que possible pour effectuer la transaction.

Vous pourrez choisir un remboursement sans frais sur votre carte de crédit, ou recevoir la valeur de vos billets sous forme de carte-cadeau ou bien faire un don pour soutenir la culture. Veuillez noter que c'est la personne qui a fait l'achat des billets qui doit faire la demande de remboursement.

QUE DOIS-JE FAIRE SI JE SOUHAITE ASSISTER À LA NOUVELLE DATE DE SPECTACLE?

Vous n'avez rien à faire si vous désirez assister à la date du report. Vos billets sont automatiquement transférés à la nouvelle date du spectacle, et vous aurez les mêmes sièges. Ensuite, dès que l'équipe de la billetterie réintégrera les lieux, nous communiquerons avec vous pour vous indiquer comment récupérer vos nouveaux billets.

COMMENT CONNAÎTRE LA DATE DE REPORT DE MON SPECTACLE?

Si une nouvelle date a été confirmée avec le producteur et l'artiste, elle sera affichée dans la fiche du spectacle qui vous intéresse au www.salleodyssee.ca et mentionnée sur notre page Facebook. Vous recevrez également un courriel ou un appel de notre équipe de billetterie avec tous les détails concernant le report de votre spectacle.

QUELLES SONT LES CONDITIONS POUR ME FAIRE REMBOURSER?

Tous les billets achetés pour une représentation prévue après le 12 mars dernier, et qui ont été depuis annulés ou reportés, sont admissibles à un échange ou un remboursement sans frais. Pour les spectacles à venir qui ne sont pas encore touchés par une annulation ou un report, les échanges et les remboursements seront possibles lorsqu'une nouvelle date sera annoncée. Tous les détails se trouvent sur notre site Internet au www.salleodyssee.ca

EST-CE QUE LES SPECTACLES PRÉVUS CET ÉTÉ SONT ANNULÉS OU REPORTÉS? POURQUOI VOTRE SITE WEB INDIQUE ENCORE QUE LES SPECTACLES ONT LIEU CET ÉTÉ?

Nous attendons les consignes du gouvernement concernant la réouverture des salles de spectacles contrairement aux événements extérieurs et aux festivals qui ont reçu la consigne jusqu'au 31 août.

D'ici là, dès que nous conviendrons d'un report ou d'une annulation avec un producteur et un artiste, nous vous le confirmerons par courriel, en plus de l'indiquer sur notre site web et sur notre page Facebook. Si ce n'est pas encore le cas, soyez patients et compréhensifs. Il y a beaucoup de spectacles touchés, et nous faisons tout en notre pouvoir, même en télétravail, pour vous offrir le meilleur service qui soit malgré les circonstances exceptionnelles.

OÙ PUIS-JE TROUVER DE L'INFORMATION SUR VOS POLITIQUES ET LES SPECTACLES REPORTÉS?

Toute l'information se trouve sur notre site web au www.salleodysee.ca et est mise à jour régulièrement. Vous pourrez y consulter les modalités d'échange et de remboursement et une liste des spectacles reportés.

J'AI VU SUR LE SITE WEB D'UN ARTISTE QU'IL SERA EN SPECTACLE À LA SALLE ODYSÉE, MAIS LE SPECTACLE N'EST PAS ENCORE EN VENTE SUR VOTRE SITE. POURQUOI ?

En raison de la pandémie, le lancement de notre nouvelle saison 2020-2021 qui devait avoir lieu en avril a été reporté à une date ultérieure. Par conséquent, les mises en vente des nouveaux spectacles aussi. Mais soyez sans crainte, nous l'annoncerons dès qu'il sera possible de le faire. Et puisque la situation est en constante évolution et que le calendrier des spectacles varie constamment, consultez notre site Web et notre page Facebook pour obtenir l'information la plus récente.

POURQUOI N'AI-JE PAS REÇU L'INFORMATION RELATIVE À MON SPECTACLE?

Il y a plusieurs raisons à ça :

- Vous n'êtes pas la personne qui a acheté les billets;
- Vous n'êtes pas inscrits à nos infolettres;
- Le courriel envoyé par notre équipe s'est retrouvé dans votre boîte de courriels indésirables;
- Peut-être que la date de report n'a pas encore été confirmée.

Consultez notre site Internet au www.salleodysee.ca ou notre page Facebook pour toutes les mises à jour concernant les reports et les annulations. Et si vous avez une question, vous pouvez communiquer avec la billetterie par courriel à salleodysee@gatineau.ca.

PUIS-JE PARLER À QUELQU'UN DE VIVE VOIX À LA BILLETTERIE ?

En raison de la situation, notre billetterie fonctionne avec une équipe réduite et en télétravail. Nous prenons les appels selon un horaire modifié, soit de midi à 16h, du lundi au vendredi, au 819 243-2525.

EST-CE QUE JE PEUX ACHETER DES BILLETS ?

Par internet : Il est possible d'acheter des billets en tout temps sur notre site Internet au www.salleodyssee.com. Les achats sur Internet sont assujettis à des frais de 5 \$ par billet.

Par téléphone : Vous pouvez joindre la billetterie, du lundi au vendredi, de midi à 16 h, selon l'horaire modifié. Pour l'occasion, les frais téléphoniques de 2,50 \$ sont suspendus jusqu'à nouvel ordre.

En personne : Il est malheureusement impossible d'acheter des billets au guichet, puisque la Maison de la culture de Gatineau demeure fermée jusqu'à nouvel ordre selon les directives du gouvernement et de la municipalité.

J'AI UNE CARTE ODYSSÉE ET MON ABONNEMENT ARRIVE À ÉCHÉANCE. QUE DOIS-JE FAIRE?

Vous n'avez rien à faire, on s'en occupe. Tous les abonnements qui arrivent à échéance sont automatiquement prolongés selon la durée de la fermeture afin de vous permettre de profiter plus longtemps des avantages de votre carte, et ce, sans frais.