

Navigate to...

Aide Ticketmaster > Mon compte > Politique et sécurité

MON COMPTE

Profil, politique et sécurité

Politique d'achat

Dans cet article

1. Devise
2. Méthodes de paiement
3. De qui achetez-vous
4. Prix et disponibilité
5. Confirmation et traitement de la commande
6. Frais de service, frais de traitement de commande, taxes et frais d'expédition
7. Nombre de billets ou « limites de billets »
8. Transfert de billets
9. Premières parties/artistes invités dans des festivals
10. Événements annulés, reportés, replanifiés ou déplacés
11. Remboursements, crédits et échanges
12. Dispositions spéciales de remboursement applicables aux achats de billets de revente pour des événements de l'Illinois ou New York
13. Vérification des informations de compte, de commande et de facturation
14. Options de livraison
15. Prix et autres erreurs
16. Multiples fenêtres de navigateur web
17. Limitation de responsabilité
18. Licence; expulsion et annulation; aucune valeur de remboursement
19. Enregistrement, transmission et présentation

20. Fouille probable

21. Revente illicite de billets; promotions

Dernière mise à jour : 1er janvier 2021

Notre objectif est de rendre votre expérience d'achat facile, efficace et juste afin que vous ayez accès à des événements le plus rapidement possible. La politique suivante est conçue pour assurer votre satisfaction et votre compréhension du processus d'achat sur nos sites et applications mobiles, y compris, sans s'y limiter, www.ticketmaster.com, www.livenation.com, www.ticketmaster.ca, et www.ticketexchangebyticketmaster.com (collectivement, le « site »). Cette politique d'achat s'applique à tous les achats effectués sur notre site à compter du 1er janvier 2021, y compris les transactions de billets primaires et de revente, comme la revente entre fans. Veuillez également consulter nos [conditions d'utilisation](#), qui gouvernent votre utilisation de notre site, et votre achat, possession ou utilisation de tout billet, produit ou service de Live Nation ou Ticketmaster. Si vous avez des questions, veuillez [nous contacter](#).

1. Devise

Tous les prix des billets pour des événements qui ont lieu au Canada sont affichés en dollars canadiens. Tous les prix des billets pour des événements qui ont lieu aux États-Unis sont affichés en dollars américains.

2. Méthodes de paiement

Nous acceptons plusieurs méthodes de paiement afin de répondre à vos besoins, y compris American Express, Visa, MasterCard, Discover, et les cartes-cadeaux Ticketmaster et Live Nation et/ou les bons « concert cash » Ticketmaster et les bons « concert cash » Live Nation pour les événements admissibles.

3. De qui achetez-vous

Ticketmaster agit en tant qu'agent pour les fournisseurs d'événements comme les artistes, les salles, les équipes, les fan-clubs, les promoteurs et les ligues (chacun étant un « fournisseur d'événements »). En général, nous vendons les billets au nom du fournisseur d'événements, et dans certains cas, nous détenons un petit nombre de billets dans le cadre de notre entente avec le fournisseur d'événements. Lorsque vous achetez un billet pour un événement qui est situé au Canada, Ticketmaster Canada Ltée gère alors la transaction et collecte le paiement pour le fournisseur d'événements. Lorsque vous achetez un billet pour un événement qui est situé aux États-Unis, Ticketmaster LLC gère la transaction et collecte le paiement pour le fournisseur d'événements.

Si vous achetez un billet de revente sur notre site, vous achetez ce billet soit (a) d'un revendeur qui n'est pas un fournisseur d'événements, comme d'autres fans, détenteurs de billets de saison, ou revendeurs professionnels, ou (b) dans des circonstances limitées, du fournisseur d'événements. Les billets obtenus

après de sources non autorisées et non directement sur notre site, peuvent être perdus, volés et contrefaits et, le cas échéant, ne sont pas valides.

4. Prix et disponibilité

Nous vendons des billets au nom des fournisseurs d'événements, ce qui signifie que nous n'établissons pas les prix des billets ni ne déterminons l'emplacement des sièges. Habituellement, ce sont les fournisseurs d'événements qui déterminent la valeur nominale de leurs billets. Les billets sont en général vendus par le biais de plusieurs points de distribution, notamment des sites Internet, des applications et des billetteries. La plupart des points de distribution ont généralement accès au même système de billetterie et au même inventaire. Les billets pour des événements populaires peuvent donc se vendre rapidement. À l'occasion, des billets additionnels peuvent être disponibles avant l'événement. Toutefois, nous ne contrôlons pas cet inventaire ni sa disponibilité. Consultez notre [FAQ](#) pour plus d'information sur la disponibilité des billets.

De façon similaire, nous facilitons les transactions de revente de billets effectuées par de tierces parties, mais nous n'établissons pas les prix des billets ni ne déterminons l'emplacement des sièges de ces billets de revente. Veuillez noter que les billets de revente sont souvent mis en vente à partir de notre site à des prix plus élevés que le prix d'origine. **LE PRIX QUE VOUS PAYEZ POUR LES BILLETS DE REVENTE PEUT DONC ÊTRE BEAUCOUP PLUS ÉLEVÉ QUE LA VALEUR NOMINALE IMPRIMÉE SUR LES BILLETS.**

De plus, en ce qui concerne la revente des billets achetés sur le site : les prix courants sont sujets à changement à tout moment avant la confirmation de commande, et nous ne pouvons garantir que vous serez en mesure d'acheter les billets aux prix indiqués sur notre site, ou que ces billets seront disponibles jusqu'à la confirmation de la commande. Nous ne sommes pas responsables des erreurs typographiques ou système dans l'inventaire mis en vente. Si une erreur est détectée lors du traitement de votre commande, vous serez informé de l'erreur et une substitution sera effectuée dès qu'elle sera disponible, sans frais supplémentaires, ou nous procéderons à un remboursement. Veuillez vérifier attentivement vos billets lorsque vous les recevez, et veuillez [nous contacter](#) si vous avez des questions concernant ces billets. Nous pouvons facturer des frais de traitement, d'expédition, de service ou d'autres frais pour l'utilisation de nos services. Nous pouvons modifier ces frais à tout moment, y compris après la mise en vente de vos billets.

5. Confirmation et traitement de la commande

Votre commande est confirmée lorsque nous vous envoyons une confirmation, sous la forme d'une page de confirmation ou d'un courriel (la « confirmation de commande »).

Si vous ne recevez pas de confirmation de commande après avoir soumis les informations de votre paiement, ou si vous recevez un message d'erreur ou si vous subissez une interruption de service après avoir soumis les informations de paiement, c'est votre responsabilité de confirmer si votre commande a été passée ou non sur votre compte Ticketmaster. Vous seul peut être au courant des problèmes ayant pu

survenir lors du processus d'achat. Nous ne sommes pas responsables de toute perte (monétaire ou autre) si vous assumez qu'une commande n'a pas été passée parce que vous n'avez pas reçu de confirmation.

En ce qui concerne les achats de billets de revente auprès de TicketExchangebyTicketmaster.com :

Nous vous enverrons un courriel immédiatement après avoir soumis votre demande de billets, vous informant que nous avons reçu votre demande. Ce courriel ne confirme pas la disponibilité des billets ni les prix, mais indique seulement que nous avons reçu votre demande pour ces billets et que nous avons commencé le processus de recherche des billets demandés. Une fois que nous avons sécurisé les billets demandés, votre carte de crédit ou tout autre mode de paiement utilisé au moment de l'achat sera facturé, et nous vous enverrons une confirmation de commande confirmant que votre demande a été finalisée et que nous avons acheté les billets en votre nom. Vous devriez également recevoir une copie de votre facture. Dans certains cas, lorsque le billet électronique n'est pas encore disponible, la mise à jour de la livraison sert de confirmation jusqu'à la livraison du billet. Votre commande peut être finalisée même si vous ne recevez pas de confirmation de commande, de facture finalisée ou de courriel de statut mis à jour de notre part. Si vous ne recevez aucune communication de notre part, ou avez seulement reçu une confirmation que nous avons reçu votre demande de billets, veuillez [nous contacter](#) pour vérifier votre commande. NE présumez JAMAIS sur l'état de votre commande, car nous ne vous avons pas contacté. Les commandes ne peuvent pas être annulées en raison de problèmes de réception des courriels.

6. Frais de service, frais de traitement de commande, taxes et frais d'expédition

Les billets achetés sur notre site sont généralement assujettis à des frais de service par billet et à des frais de traitement de commande. Vous pouvez être en mesure, dans certains cas, d'acheter des billets directement à la billetterie de la salle sans payer nos frais de service. Nous collectons les taxes conformément aux lois nationales et locales. Nous pouvons afficher la taxe séparément ou l'inclure dans le montant total des frais de service. Dans de nombreux cas, vous devrez peut-être payer des frais d'expédition ou de livraison. Tous les frais d'expédition ou de livraison sont calculés en fonction du lieu de livraison et du mode d'expédition. Veuillez noter que les frais de livraison, ainsi que les frais de traitement de commande, peuvent ne pas refléter le coût réel de livraison ou de traitement de votre commande, et dans certains cas, ces frais peuvent inclure un profit pour Ticketmaster.

Les billets de revente sont également généralement soumis à des frais de service par billet et à des frais de traitement de commande. Conformément aux lois nationales et locales, certains billets de revente sont soumis à une taxe, que nous affichons séparément ou que nous incluons dans le montant total des frais de service. Les frais de service et les frais de traitement des commandes peuvent être sujets à changement.

7. Nombre de billets ou « limites de billets »

Lors de l'achat de billets sur notre site, il y a un nombre limité de billets que vous pouvez acheter pour chaque événement (aussi appelé la « limite de billets »). Cette limite de billets est affichée lors du processus d'achat et est vérifiée à chaque transaction. Cette politique est établie pour décourager les pratiques d'achat de billets inéquitables. Chaque compte Ticketmaster doit être associé à une personne unique et contenir des informations valides et vérifiables. Plusieurs comptes ne peuvent pas être utilisés pour contourner ou dépasser les limites de billets établies. Nous nous réservons le droit d'annuler n'importe quelle ou toutes les commandes et tous les billets sans préavis si vous excédez les limites indiquées. Tout billet annulé en raison d'une violation de la limite de billets affichée sera remboursé à sa valeur nominale (à l'exception des frais). Ceci inclut les commandes associées au même nom, à la même adresse courriel, à la même adresse de facturation, à la même carte de crédit ou à toute autre information.

8. Transfert de billets

Le transfert de billets est un moyen sûr et facile de transférer (d'envoyer) des billets numériquement à une autre personne. Si vos billets sont admissibles au transfert, vous pouvez les envoyer à un ami ou à un membre de votre famille depuis votre compte en ligne. Si vous êtes un destinataire du transfert de billets, c'est-à-dire qu'une personne que vous connaissez et en qui vous avez confiance vous transfère ses billets, vous pourrez les accepter dans votre compte en ligne. Consultez notre FAQ sur le transfert de billets pour plus d'informations.

Quand un destinataire accepte un transfert de billet, un nouveau code à barres est émis et les billets de l'expéditeur deviennent non valides. Si un billet a été transféré plusieurs fois, seul le billet du dernier transfert est valide pour l'entrée à l'événement. Tous les codes à barres des billets précédents seront invalidés.

L'expéditeur peut modifier ou annuler un transfert de billet avant que le destinataire accepte le transfert, et non après. Veuillez noter que nous pouvons annuler les billets transférés, à tout moment, si nous déterminons qu'ils ont été obtenus frauduleusement ou d'une autre manière en violation de nos politiques. Par conséquent, il est important d'accepter des billets des personnes que vous connaissez et en qui vous avez confiance.

Les destinataires peuvent choisir entre les options de livraison suivantes : Entrée mobile ou Imprimer-à-la-maison (si l'événement offre cette option). Tous les articles, les éléments d'un forfait VIP, les abonnements aux fan-clubs et les assurances sur les billets achetés au moment de l'achat ou inclus avec le billet ne sont pas transférables. L'assurance sur les billets ne s'applique pas aux billets transférés.

Si un événement est annulé, reporté, replanifié ou déplacé, et que les remboursements sont approuvés par le fournisseur d'événements, seul l'acheteur d'origine, c'est-à-dire la personne qui a acheté les billets en question directement sur notre site, est admissible aux remboursements ou crédits disponibles.

Pour les événements annulés, l'acheteur d'origine recevra tout remboursement disponible (ou pourra profiter d'une offre de crédit facultative, le cas échéant), et aucune action supplémentaire n'est nécessaire de la part du destinataire des billets transférés.

Pour les événements reportés, replanifiés ou déplacés, les destinataires des billets transférés devront transférer les billets à l'acheteur d'origine afin que l'acheteur initial puisse profiter de tout remboursement disponible et/ou des options de crédit. Une fois les billets transférés à l'acheteur d'origine, l'acheteur d'origine doit contacter le soutien aux fans afin de compléter sa demande.

Pour plus d'informations sur la disponibilité des remboursements et/ou des crédits, veuillez consulter la section Événements annulés, reportés, replanifiés ou déplacés ci-dessous.

Veuillez noter que les destinataires des billets transférés ne sont pas admissibles à aucun remboursement ou crédit disponible, car le destinataire du transfert n'a pas acheté les billets directement sur notre site. Si vous avez acheté un billet de revente auprès d'une autre source (c'est-à-dire non sur notre site), et que ce billet vous a ensuite été transféré, vous devrez contacter votre point d'achat d'origine pour tout remboursement et/ou option de crédit, le cas échéant.

9. Premières parties/artistes invités dans des festivals

Des premières parties ou des artistes invités (chacun une « première partie ») peuvent parfois être en tournée avec les têtes d'affiche. Nous ne sommes pas toujours informés de l'identité des premières parties ou de la durée de leurs performances. L'identité des artistes en première partie, ainsi que des artistes en prestation dans le cadre d'un festival peut être modifiée ou annulée sans préavis, et ce, en tout temps. Aucun remboursement ne sera dû si une première partie ou un artiste en prestation dans le cadre d'un festival est modifié ou annulé.

10. Événements annulés, reportés, replanifiés ou déplacés

À l'occasion, des événements sont annulés, reportés ou replanifiés à une date différente ou à une heure différente ou déplacés vers une autre salle :

Si l'événement est annulé : aucune action n'est requise pour obtenir un remboursement; nous émettrons un remboursement selon le mode de paiement original utilisé au moment de l'achat, une fois les fonds reçus du fournisseur d'événements. Dans certains cas, le fournisseur d'événements peut également vous donner la possibilité de choisir un crédit ou un remboursement; si tel est le cas, nous vous enverrons une notification expliquant vos options et comment soumettre une demande de crédit.

Si vous avez vendu vos billets pour l'événement annulé via Ticketmaster.com ou Ticketmaster.ca (c'est-à-dire que vous avez revendu vos billets sur l'un de ces sites et que vous avez été payé pour eux), votre carte de crédit enregistrée sera débitée afin de rembourser l'acheteur de vos billets et, en cas de succès, les billets seront remis sur votre compte. Vous recevrez ensuite un remboursement pour votre achat d'origine

(selon le mode de paiement d'origine utilisé au moment de cet achat) une fois que les fonds seront reçus du fournisseur d'événements. Aucune action n'est requise pour que vous puissiez recevoir votre remboursement. Dans certains cas, le fournisseur d'événements peut également vous donner la possibilité de choisir un crédit ou un remboursement. Le cas échéant, nous vous enverrons une notification expliquant vos options et comment soumettre une demande de crédit.

Si l'événement est reporté, replanifié ou déplacé : vos billets (y compris les produits supplémentaires ou les surclassements, comme le stationnement) sont toujours valides et aucune autre action n'est requise. Cependant, le fournisseur d'événements peut approuver les remboursements, ou l'option de choisir entre un remboursement ou un crédit, pour l'événement. Les politiques de remboursement et/ou de crédit sont déterminées selon l'événement par le fournisseur d'événements et peuvent être soumises aux limitations fixées par le fournisseur d'événements. Si le fournisseur d'événements approuve les remboursements et/ou les crédits, nous vous enverrons une notification expliquant vos options et vous pourrez soumettre une demande de remboursement ou de crédit. Vous pouvez également simplement conserver vos billets pour l'événement reporté, replanifié ou déplacé.

Si vous avez vendu vos billets pour l'événement reporté, replanifié ou déplacé via Ticketmaster.com ou Ticketmaster.ca (c'est-à-dire que vous avez revendu vos billets via l'un de ces sites et que vous avez été payé pour eux), vos billets seront retournés dans votre compte si : (1) le fournisseur d'événements a autorisé les remboursements, et (2) l'acheteur a demandé un remboursement. Dans ce cas, votre carte de crédit sera débitée afin de rembourser le fan qui a acheté vos billets. En cas de succès, les billets seront remis dans votre compte et vous pourrez avoir la possibilité de demander un remboursement ou un crédit, de conserver vos billets pour l'événement ou, le cas échéant, de remettre vos billets en vente. Veuillez noter que les politiques de remboursement et/ou de crédit sont déterminées selon l'événement par le fournisseur d'événements et peuvent être soumises aux limitations fixées par le fournisseur d'événements.

Si votre événement est annulé, reporté, replanifié ou déplacé, nous tenterons de vous contacter pour vous tenir au courant du statut de l'événement et vous informer de toute procédure de remboursement, de crédit ou d'échange. Pour des instructions précises sur tout événement annulé, reporté, replanifié ou déplacé, veuillez vérifier les informations de l'événement en ligne et dans votre compte (qui comprendra les informations les plus récentes sur le statut de l'événement), ou [contactez-nous](#).

Nous ne sommes pas responsables des frais de voyages ou de toute autre dépense que vous ou toute autre personne engagez en relation avec un événement annulé, reporté, replanifié ou déplacé.

Remarque sur les billets achetés sur TicketExchangebyTicketmaster.com : Comme nous ne sommes pas en mesure de récupérer nos coûts sur les billets que nous avons achetés pour vous, nous ne sommes pas en mesure d'offrir aux clients le remboursement des événements reportés, replanifiés ou déplacés (à quelques exceptions près, déterminé par le fournisseur d'événements en fonction de l'événement).

Remarque sur les billets achetés pour les matchs de la Major League Baseball et de l'US Open : Toutes les politiques de remboursement, de crédit et/ou d'échange pour les matchs de la MLB et de l'US Open, y

compris pour les événements annulés, reportés, replanifiés ou déplacés, sont soumises à des politiques définies par le fournisseur d'événements, et sont déterminées selon l'événement par le fournisseur d'événements.

Remarque sur les billets de revente papier de tiers : Si vous avez acheté des billets de revente papier de tiers sur notre site et que ces billets vous ont été envoyés via livraison expédiée, ils doivent nous être retournés (à l'adresse ci-dessous) avant que nous puissions traiter votre remboursement. Nous vous recommandons d'envoyer les billets par courrier certifié ou par tout transporteur fournissant une preuve de livraison. Une fois que nous aurons reçu les billets, nous les redirigerons vers le vendeur afin qu'ils puissent être remboursés par le fournisseur de billets d'origine. Veuillez envoyer vos billets imprimés à :

Third-Party Resale Fan Support
[Nom de l'événement] Refund
1000 Corporate Landing
Charleston, WV 25311

11. Remboursements, crédits et échanges

Toutes les ventes sont définitives et les remboursements ne sont autorisés que dans des circonstances limitées, comme expliqué dans cette section et dans la section [Événements annulés, reportés, replanifiés et déplacés](#) ci-dessus. Avant d'acheter des billets, examinez attentivement votre événement et la sélection de sièges. Les politiques énoncées par les fournisseurs d'événements nous interdisent généralement d'émettre des échanges ou des remboursements après l'achat d'un billet, ou pour des billets perdus, volés, endommagés ou détruits. Les billets ne peuvent donc pas être remplacés s'ils sont perdus, volés ou endommagés.

Remboursements. Si votre événement est admissible aux remboursements et que les fonds ont été reçus du fournisseur d'événements, nous vous rembourserons le prix du billet que vous avez payé (ou, pour un billet à prix réduit, puis le prix du billet à prix réduit payé), les frais de service et tout produit supplémentaire ou surclassement (comme le stationnement). En aucun cas, les frais d'expédition accélérée, les achats de marchandises, les frais d'adhésion à un fan-club ou tout autre montant ne seront remboursés.

Si un remboursement est émis, il sera traité selon le mode de paiement d'origine utilisé au moment de l'achat. Nous ne pouvons pas émettre de remboursement sur une autre carte de crédit ou de débit (cela inclut les demandes de remboursement effectuées via l'option en libre-service). Si votre numéro de carte de crédit ou de débit a changé, mais concerne le même compte (par exemple, une nouvelle carte a été émise pour le même compte), le remboursement sera traité sur ce compte.

Pour tout remboursement d'assurance billet, veuillez contacter la [compagnie d'assurance](#).

Veuillez noter que les plans de salle sont représentatifs de la disposition d'une salle. Ils sont toutefois sujets à changement à tout moment et les remboursements ne sont pas autorisés si le plan de salle est mis à jour,

si des sièges/rangées supplémentaires sont ajoutés ou si les sièges changent à la suite d'un changement de salle après l'achat.

Nous pouvons occasionnellement proposer des billets à prix réduit après la date de mise en vente initiale et ne rembourserons pas la différence entre le prix d'origine et le prix de vente. De plus, il n'y a aucun remboursement, retour ou échange pour des téléchargements numériques ou des forfaits pour les hôtels ou les festivals.

Si un ou des comptes ont des soldes impayés dus à Ticketmaster, Ticketmaster se réserve le droit de retenir tout remboursement pour lesdits comptes jusqu'à ce qu'il ne reste aucun solde impayé.

Crédits. Le fournisseur d'événements peut offrir la possibilité de demander un crédit pour des événements annulés, reportés, replanifiés ou déplacés. Le cas échéant, nous vous enverrons une notification et vous pourrez soumettre une demande de crédit via votre compte. Les crédits sont fournis par le fournisseur d'événements et non par Ticketmaster. Les crédits peuvent être appliqués à l'achat de billets d'événement admissibles et à des achats accessoires (tels que le stationnement) dans la même salle (ou, dans certains cas, dans l'un des nombreux endroits désignés par le fournisseur d'événements) pendant la période spécifiée par le fournisseur d'événements. Les crédits ne peuvent pas être utilisés pour l'achat de billets de revente, de billets de tiers, d'assurance billets ou de cartes-cadeaux. Le fournisseur d'événements détermine les futurs événements, salles et achats accessoires admissibles, ainsi que le montant du crédit (y compris tout montant promotionnel potentiel). Le montant du crédit comprendra toujours au moins 100 % du prix des billets d'origine, plus les frais et les taxes. Le montant du crédit n'inclura aucun produit supplémentaire ou surclassement inclus dans votre achat initial (comme le stationnement), qui sera remboursé selon votre mode de paiement original utilisé au moment de l'achat. Une fois que vous avez demandé à recevoir un crédit et que nous avons vérifié que votre commande est admissible, nous vous enverrons un code de crédit que vous pourrez utiliser pour les achats admissibles, ainsi que des instructions pour utiliser ce crédit. Veuillez noter que les crédits ont généralement une date d'expiration et doivent être utilisés avant cette date. Le courriel que vous avez reçu avec votre code de crédit contiendra la date d'expiration de votre crédit. Vous pouvez également trouver la date d'expiration dans votre compte en ligne, sous « Cartes-cadeaux et codes ».

Les crédits ne sont pas transférables, ne peuvent pas être vendus, ne sont pas échangeables contre de l'argent et ne peuvent pas être combinés avec d'autres promotions. Les crédits ne peuvent pas être appliqués aux commandes passées précédemment et ne peuvent pas être utilisés pour acheter des billets pour le même événement que les billets de votre achat initial pour lesquels vous avez accepté le crédit.

Veuillez noter que si le fournisseur d'événements vous offre le choix entre un remboursement ou un crédit, vous ne pouvez pas obtenir un remboursement partiel; quelle que soit la sélection que vous faites (c'est-à-dire le remboursement ou le crédit), elle s'appliquera à l'ensemble de votre commande et ne peut pas être partagée entre un remboursement et un crédit. **Toutes les demandes de remboursement ou de crédit sont définitives et ne peuvent pas être modifiées une fois initiées.**

Pour plus d'informations sur les remboursements ou les crédits d'événements annulés, reportés, replanifiés ou déplacés en raison de la pandémie de la COVID-19, veuillez consulter les [conditions concernant certains événements annulés, reportés, replanifiés ou déplacés \(COVID-19\)](#).

Échanges. Pour de nombreux événements, certains billets peuvent être échangés contre des billets de notre part à un prix égal ou supérieur. Des frais d'échange par billet peuvent s'appliquer. Les échanges ne sont pas disponibles pour : (a) les billets achetés par la revente, (b) les billets VIP et autres billets premium, ou (c) les billets achetés avec des articles connexes supplémentaires et/ou des produits groupés, ou (d) des billets pour des événements ayant lieu dans moins de 24 heures.

Marchandise. Tous les achats de marchandises sont définitifs. Aucun remboursement, échange ou crédit ne sera autorisé en aucun cas pour les achats de marchandises.

Rétrofacturations et autres interdictions de remboursement. Vous acceptez de ne pas tenter de contourner, d'éviter les interdictions de remboursement de quelque manière que ce soit concernant les billets que vous avez achetés. Sans limiter la généralité de ce qui précède, vous ne nous contacterez pas pour demander un remboursement ou un échange de notre part lorsqu'il nous est interdit de vous en fournir un par le fournisseur d'événements, et vous ne contesterez ni ne chercherez autrement une « rétrofacturation » de la société de la carte de crédit ou d'un autre mode de paiement que vous avez utilisé pour acheter des billets sur le site. Si vous le faites, vos billets sont sujets à une annulation immédiate et nous pouvons, à notre seule discrétion, refuser d'honorer les achats de billets en attente et futurs effectués à partir de tous les comptes de carte de crédit ou comptes en ligne sur lesquelles de telles rétrofacturations ont été effectuées, et pouvons interdire les achats futurs de toutes les personnes au nom desquelles les comptes de carte de crédit existent, et de toute personne qui accède à un compte en ligne ou à une carte de crédit associé ou qui enfreint autrement cette disposition en utilisant le site.

Remarque sur les billets de revente achetés sur TicketExchangebyTicketmaster.com : À l'exception des événements annulés (comme expliqué dans la section [Événements annulés, reportés, replanifiés et déplacés](#) ci-dessus), il n'y a aucun remboursement, échange ou annulation une fois qu'une demande nous est soumise. Cette politique est en place, car, lorsque vous placez votre demande de billet sur TicketExchangebyTicketmaster.com, nous tentons de sécuriser et d'acquérir ces billets pour vous auprès d'un vendeur de billets et ne sommes pas en mesure de récupérer nos frais. Autrement dit, si nous vous avons fourni un courriel de confirmation de commande pour votre achat sur TicketExchange, même si vous n'avez peut-être pas reçu les billets demandés, nous nous sommes déjà engagés à acquérir et à sécuriser ces billets pour vous. **Veuillez commander des billets uniquement lorsque vous êtes certain de les vouloir.**

12. Dispositions spéciales de remboursement applicables aux achats de billets de revente pour des événements de l'Illinois ou New York

Ce qui suit s'applique uniquement aux billets de revente pour des événements de l'Illinois : Si vous achetez des billets de revente pour un événement ayant lieu dans l'Illinois, vous recevrez un remboursement du

montant que vous avez payé pour ce billet de revente si : (a) l'événement est annulé (dans ce cas, vous ne recevrez pas de remboursement des frais d'expédition ou de livraison); (b) ce billet ne vous permet pas de participer à l'événement pour des raisons pouvant inclure, sans s'y limiter, que le billet est contrefait ou a été annulé par l'émetteur en raison d'un non-paiement, à moins que le billet ne soit annulé en raison d'un acte ou d'une omission de votre part; (c) le billet ne se conforme pas à sa description de son annonce; ou (d) vous n'avez pas reçu ce billet.

Ce qui suit s'applique uniquement aux billets de revente pour des événements de New York : Si vous achetez un billet de revente pour un événement ayant lieu à New York, vous recevrez un remboursement du montant que vous avez payé pour ce billet de revente si : (a) l'événement est annulé (dans ce cas, vous ne recevrez pas de remboursement des frais d'expédition ou de livraison); (b) ce billet ne vous permet pas de participer à l'événement avec un billet pour des raisons pouvant inclure, sans s'y limiter, que le billet est contrefait ou a été annulé par l'émetteur en raison d'un non-paiement, ou que l'événement décrit sur le billet était annulé pour quelque raison que ce soit avant l'achat du billet revendu, sauf si le billet est annulé en raison d'un acte ou d'une omission de votre part; ou (c) ce billet n'est pas conforme à la description de son annonce, sauf si vous avez préapprouvé une substitution de billets.

13. Vérification des informations de compte, de commande et de facturation

Toutes les informations sur les comptes et les commandes doivent être valides et sont sujettes à vérification. Les commandes passées ou tentées d'être passées à l'aide d'un compte dans lequel les informations saisies sont fausses, trompeuses, incorrectes, incomplètes ou ne peuvent pas être vérifiées comme appartenant au titulaire du compte, tel que le nom, l'adresse, l'adresse courriel, le numéro de téléphone, l'adresse IP ou autre, peuvent être annulées à tout moment. En outre, nous pouvons annuler votre commande et vendre vos billets à un autre client sans préavis.

14. Options de livraison

Différentes combinaisons de méthodes de livraison peuvent être offertes, en fonction de facteurs incluant la salle ou le pays où a lieu l'événement, le pays où vous vivez, si l'événement est en personne ou en ligne, le délai avant le début de l'événement, s'il s'agit de la période des fêtes de fin d'année et la nature de la demande pour l'événement. Les options de livraison sont déterminées par le fournisseur d'événements et peuvent varier d'un événement à l'autre. Veuillez lire attentivement la liste de méthodes de livraison offertes lors du processus d'achat. Pour des raisons de sécurité, nous pouvons envoyer des billets uniquement à l'adresse de livraison fournie pendant le processus d'achat.

En général, certaines des méthodes de livraison suivantes peuvent être offertes :

- [Entrée mobile](#) — pour les événements ayant lieu au Canada et aux États-Unis.

- [Envoi postal canadien et américain](#) — pour les événements qui ont lieu au Canada ou aux États-Unis, mais seulement si vous effectuez votre commande de billets de manière à ce que vous ayez suffisamment de temps pour recevoir les billets. Si l'événement est aux États-Unis, vous ne pourrez utiliser que cette méthode si votre adresse de facturation est au Canada ou aux États-Unis.
- [Imprimer-à-la-maison](#) — pour les événements ayant lieu au Canada ou aux États-Unis.
- [Cueillette](#) - pour les événements ayant lieu au Canada ou aux États-Unis.
- [Service messageries](#) - pour les événements ayant lieu au Canada, mais seulement pour les acheteurs qui utilisent une adresse de facturation canadienne.
- [Livraison expédiée](#) - pour les événements qui ont lieu aux États-Unis, mais seulement pour les acheteurs qui utilisent une adresse de facturation américaine.
- [Expédition à des adresses APO/FPO](#) - pour les événements qui ont lieu aux États-Unis, les billets peuvent être livrés à une adresse de facturation des Forces armées avec le courrier traditionnel. Vous pouvez également choisir parmi les autres options de livraison disponibles pour votre événement. Les commandes expédiées via livraison expédiée ne peuvent être livrées à une boîte postale ou à des adresses APO/FPO.

Remarque sur la livraison des billets achetés sur TicketExchangebyTicketmaster.com : TicketExchange propose deux types d'annonces de billets : (a) les billets marqués comme disponibles pour une livraison instantanée (généralement envoyés par courriel dans les minutes suivant la commande); et (b) les billets qui appartiennent au revendeur, mais qui ne sont pas disponibles pour une livraison immédiate (une date de livraison est indiquée dans l'annonce).

15. Prix et autres erreurs

Si le montant que vous payez pour un billet est incorrect, que ce soit à cause d'une erreur d'un prix affiché sur le site ou autrement communiqué à vous, ou si vous êtes en mesure de commander un billet avant sa date prévue de mise en vente ou de prévente ou si vous pouvez commander un billet qui n'était pas censé avoir été mis en vente, nous aurons le droit d'annuler ce billet (ou la commande de ce billet) et de vous rembourser le montant que vous avez payé. Ceci s'applique que ce soit en raison d'une erreur humaine ou d'un dysfonctionnement transactionnel du site Internet ou d'un autre système exploité par Ticketmaster. Nous ne sommes pas responsables des frais de voyage ou de toute autre dépense que vous, ou toute autre personne engagez en relation avec des erreurs de cette nature. Si un remboursement est traité par erreur, ou si un remboursement dépasse le montant initial payé, nous nous réservons le droit d'effectuer un remboursement sur le mode de paiement original utilisé au moment de l'achat.

16. Multiples fenêtres de navigateur web

Lorsque vous commandez des billets en ligne avec nous, veuillez vous assurer que vous recherchez des billets et que vous passez une commande en utilisant une seule fenêtre de navigateur. La recherche de billets à l'aide de plusieurs fenêtres de navigateur peut entraîner la perte de vos billets, des erreurs pendant le processus d'achat ou l'expiration du délai.

17. Limitation de responsabilité

Des balles, des rondelles et d'autres objets peuvent voler dans la zone des spectateurs pendant l'événement. Malgré la protection des spectateurs, des blessures peuvent en résulter. Demeurez vigilant en tout temps avant, pendant et après votre événement. Si vous êtes frappé par un objet, demandez immédiatement l'aide d'un placier afin d'être dirigé vers le lieu où vous pourrez recevoir des soins. Vous assumez volontairement tous les risques et dangers liés à l'événement pour lequel vous avez des billets, que la blessure survienne avant, pendant ou après l'événement, et vous renoncez, en votre nom et celui de tout mineur accompagnateur, à toute réclamation en lien avec un accident ou une mort, à l'endroit de Ticketmaster, des équipes de gestion, de la salle, des ligues, artistes et autres participants, ainsi que de tous nos partenaires, affiliés, agents, directeurs, propriétaires et employés. Vous assumez tous les risques liés à de mauvaises conditions météorologiques. La date et l'heure de l'événement sont sujettes à changement. Consultez la section « Limitation de responsabilité » de nos [conditions d'utilisation](#) pour connaître les détails qui s'y rattachent.

Vous assumez tous les risques et dangers liés de quelque manière que ce soit à la possibilité de contraction d'une maladie contagieuse incluant une exposition à la COVID-19, à une bactérie, un virus ou tout autre agent pathogène susceptible d'entraîner une maladie contagieuse, que celle-ci soit causée ou contractée avant, pendant ou après l'événement, et par la présente, renoncez à tout recours ou potentiel recours à l'endroit de Ticketmaster, Live Nation et des fournisseurs d'événements, et de toute société affiliée à Ticketmaster, Live Nation ou aux fournisseurs d'événements, en lien avec ce type de risques et de dangers.

18. Licence; expulsion et annulation; aucune valeur de remboursement

Vous acceptez de vous conformer à toutes les règles, politiques, modalités et conditions applicables du fournisseur d'événements (les « règles du fournisseur d'événements »). Le fournisseur d'événements se réserve le droit, sans remboursement de tout montant payé, de refuser l'admission à, ou d'expulser, toute personne dont la conduite est jugée désordonnée, qui utilise un langage vulgaire ou abusif, ou qui ne respecte pas les règles du fournisseur d'événements. La violation des conditions ou des règles mettra fin à votre licence pour assister à l'événement sans remboursement. Un billet est une licence révocable et l'admission peut être refusée. Un billet n'est pas échangeable contre de l'argent.

19. Enregistrement, transmission et présentation

Vous convenez que l'événement pour lequel vous achetez des billets est un événement public, que votre apparence et vos actions à l'intérieur et à l'extérieur de la salle où l'événement se produit sont de nature publique et que vous ne vous attendez pas à la confidentialité de vos actions ou de votre conduite à l'événement. Vous nous autorisez, nous, le fournisseur d'événements, nos partenaires, les titulaires et les cédants, y compris, mais sans s'y limiter, les partenaires de notre marque et des médias, à utiliser votre nom, votre image, votre apparence, vos gestes, vos représentations, et déclarations dans tout support audio, vidéo ou photographique en direct ou enregistré, ou tout autre transmission, exposition, publication ou reproduction faite par ou à l'événement (que ce soit avant, pendant ou après le match ou la performance), dans quelque but que ce soit, de quelque manière que ce soit, quel que soit le support ou le contexte connu ou à venir, sans autre autorisation de votre part, ni aucune compensation en votre faveur, ni à quiconque agissant en votre nom. En ce qui concerne les événements virtuels, vous pouvez visionner l'événement virtuel uniquement à des fins personnelles. Vous ne pouvez pas enregistrer, copier, exposer publiquement, transmettre ou distribuer un événement virtuel par quelque moyen que ce soit, revendre des vues d'un événement virtuel, ou permettre à d'autres de se connecter à votre compte dans le but de regarder un événement virtuel.

20. Fouille probable

Vous et vos effets personnels pouvez être fouillés à l'entrée de l'événement. Vous consentez à de telles fouilles et renoncez à toute réclamation connexe susceptible de survenir. Si vous choisissez de ne pas consentir à de telles fouilles, vous pouvez vous voir refuser l'entrée à l'événement sans remboursement ni autre compensation. En vertu de certaines règles de la salle, certains articles ne peuvent pas être introduits dans les locaux, notamment l'alcool, les drogues, les substances contrôlées, les appareils photo, les appareils d'enregistrement, les pointeurs laser, les lumières stroboscopiques, les irritants (ex. : les bruiteurs artificiels), les liasses et les conteneurs.

21. Revente illicite de billets; promotions

La revente illicite (ou tentative de revente illicite) de billets, y compris, mais sans s'y limiter, la contrefaçon ou la copie de billets, est un motif de saisie et d'annulation sans compensation. Certaines primes et restrictions de revente maximales peuvent s'appliquer dans certains États, et nous ne pouvons être tenus de fournir des conseils juridiques concernant la revente ou le prix des billets. Vous êtes responsable de vous conformer à toutes les lois applicables sur la revente de billets. De plus, nous nous réservons le droit de restreindre ou de refuser les privilèges d'achat de billets à toute personne que nous déterminons être, ou avoir été, en violation de nos politiques. Étant donné que nous ne garantissons pas l'authenticité des billets achetés auprès d'un revendeur tiers non autorisé (comme des courtiers ou des particuliers), nous vous recommandons d'acheter des billets directement par notre intermédiaire, par l'intermédiaire de partenaires autorisés ou auprès de la billetterie de la salle pour garantir l'authenticité des billets. Les billets ne peuvent pas être utilisés pour la publicité, les promotions, les concours ou les tirages au sort, sauf autorisation écrite formelle de notre part.

Cet article vous a-t-il été utile?

Oui

Non

Articles consultés récemment

[Terms of Use](#)

[Comment obtenir de l'aide ou nous contacter](#)

[Comment transférer des billets?](#)

[Why do I receive communications in English even though I purchased tickets in French on Ticketmaster.ca?](#)

Articles associés

[Comment obtenir de l'aide ou nous contacter](#)

[Conditions d'utilisation du site Ticketmaster Canada](#)

[Puis-je échanger ou surclasser mes billets?](#)

[Comment transférer des billets?](#)

[Comment et quand suis-je payé pour les billets que je vends?](#)

BESOIN D'AIDE

[Contactez-nous](#)

Suivez-nous

Téléchargez nos applications



En poursuivant sur cette page, vous reconnaissez et acceptez nos [Conditions d'utilisation](#).

Liens utiles

[Aide/FAQ](#)

[Vendre](#)

[Mon compte](#)

[Contactez-nous](#)

[Carte-cadeau](#)

[Remboursements et échanges](#)

[Ne vendez pas et ne partagez pas mes informations personnelles](#)

Notre réseau

[Live Nation](#)

[House of Blues](#)

[Front Gate Tickets](#)

[TicketWeb](#)

[Universe](#)

[NFL](#)

[NBA](#)

[NHL](#)

À propos de nous

[Qui nous sommes](#)

[Billetterie 101](#)

[Politique de confidentialité](#)

[Carrières](#)

[Vendre avec nous](#)

[Innovation](#)

Amis et partenaires

[PayPal](#)

[Allianz](#)

[AWS](#)

[Politique d'achat](#)

[Politique de confidentialité](#)

[Manage my cookies](#)

© Ticketmaster 2026 - Canada