



## **CONTRAT D'ACHAT DE BILLETS TERMES ET CONDITIONS D'UTILISATION**

### **PRÉAMBULE**

Merci d'avoir acheté des billets du Club de hockey Rocket de Laval. Votre achat de billets du Club de hockey Rocket de Laval est sujet au présent Contrat d'Achat de billets (le « Contrat »).

Lorsque référence est faite au présent « Contrat », elle inclut également la Politique de confidentialité que vous pouvez consulter au <https://www.rocketlaval.com/politiques-de-confidentialite/> laquelle fait partie intégrante du Contrat comme si elle y était récitée au long. Dans l'éventualité de quelque différence que ce soit entre le présent Contrat et la Politique de confidentialité, le Contrat aura préséance.

En faisant l'achat de billets vous acceptez d'être lié par le Contrat. Pour toute question concernant le présent Contrat, veuillez communiquer avec nous au 1-855-595-2200.

Ce préambule fait partie intégrante du Contrat.

Parties

Les parties au présent Contrat (les « Parties ») sont :

L'ARÉNA DU ROCKET INC.

1275 St-Antoine Ouest

Montréal (Québec) H3C 5L2

Ci-après désigné comme « ADR » et peut être indiqué sous la forme de « nous »)

ET

Vous (également désigné comme le "Client" et peut être indiqué sous la forme de « Vous » ou « vous »)

### **BILLETS ACHETÉS**

Par les présentes, vous acceptez d'acheter et ADR accepte de vendre le(s) billet(s) détaillé(s) dans votre Confirmation de commande (décrit ci-dessous) ou sur votre facture (les « Billet(s) »). L'achat de Billet(s) donne au détenteur une licence révocable pour assister à l'événement tel que décrit sur le(s) Billet(s). Aucune autre forme d'obligation entre les Parties, qu'elle soit exprimée explicitement ou implicitement, ne provient de l'achat de(s) Billet(s).

### **CONFIRMATION DE COMMANDE**

Lorsque votre commande en ligne a été confirmée et que votre paiement a été complété, vous recevrez une page de confirmation et/ou un courriel indiquant un numéro de confirmation (la « Confirmation de commande »). Vous devez conserver votre numéro de confirmation.

Si, pour quelque raison que ce soit, vous ne recevez pas de numéro de confirmation ou si vous recevez un message d'erreur ou s'il y a interruption de service pendant que vous complétez l'achat de billets en ligne, il est de votre entière responsabilité de communiquer avec notre Service à la clientèle (par téléphone 1-855-595-2200 ou par courriel à [info@rocketlaval.com](mailto:info@rocketlaval.com)) afin de confirmer si votre commande a dûment été traitée. Vous êtes entièrement responsable de tout problème qui pourrait survenir durant le processus d'achat de billets en ligne. Dans un tel cas, ADR ne sera pas



responsable de toute perte (monétaire ou autre) qui pourrait résulter de tout problème pouvant survenir lors de l'achat de billet(s) en ligne, incluant sans s'y restreindre, le fait qu'une transaction n'a pas été complétée ou confirmée, que ce soit par ADR et/ou ses entités ou une tierce partie.

Les commandes seront traitées seulement après vérification de l'adresse et autres données de facturation. Des erreurs ou informations inexacts relativement à la facturation ou aux informations du compte de crédit peuvent retarder le traitement de la commande et la livraison du/des Billet(s). Advenant un tel cas, le Service à la clientèle de ADR peut tenter de communiquer avec vous en utilisant l'information obtenue au moment de l'achat. Si ADR est dans l'impossibilité de vous rejoindre après une première tentative, nous nous réservons le droit d'annuler toute commande et de vendre votre/vos Billet(s) à un autre client.

### **OBLIGATION DE PAIEMENT**

En acceptant les termes du présent Contrat et sauf si vous optez pour un plan de paiement (dans la mesure où un tel plan vous est offert conformément aux termes du présent Contrat), vous acceptez de payer en entier le prix du/des Billet(s) commandé(s), incluant toutes les taxes et tous les frais de livraison, de service et autres coûts applicables tels que décrits sur la page de Confirmation de commande, dans le courriel contenant votre numéro de confirmation ou sur votre facture. Les prix de Billets pour les événements présentés au Canada sont exprimés en devise canadienne.

### **PLAN DE PAIEMENT – FORFAITS**

En sélectionnant un forfait de billet(s), vous devez sélectionner une option parmi les plans de paiement proposés pour la saison du 1<sup>er</sup> juillet au 30 juin.

**Autorisation de paiement.** Vous comprenez qu'en sélectionnant un forfait de billet(s), vous autorisez ADR à vous facturer ledit forfait conformément au plan de paiement sélectionné et vous convenez de payer tout montant dû pour ledit forfait. En cas d'erreur sur un relevé de facturation ou de charges incorrectes, la seule responsabilité de ADR est de corriger l'erreur dans un délai raisonnable après en avoir été avisée par écrit par le Client. Vous comprenez que tous les dépôts et/ou paiements effectués ne sont pas remboursables. Vous comprenez également qu'il est de votre seule responsabilité de vous assurer que vos informations de paiement sont exactes et à jour. Tous les paiements sont dus aux dates spécifiées par ADR. En cas de défaut, ADR se réserve le droit de suspendre vos droits d'accès aux événements pour lesquels les paiements n'ont pas été effectués en totalité, et ce, sans possibilité de remboursement ou d'échange. Nonobstant ce qui précède mais sujet aux termes du présent Contrat, vous demeurez tenu de payer la totalité du montant dû pour le forfait sélectionné.

- a) **Plans de paiement pour les abonnés de saison complète et les abonnés de demi-saison.** Si vous achetez un abonnement de saison ou un abonnement pour une demi-saison, vous avez l'option de trois (3) plans de paiement :
  - i. **Paiement complet.** Ce plan vous permet de payer 100% du coût de votre abonnement pour la saison à venir lors de votre achat en ligne ou à la date de paiement indiquée sur votre facture ou sur votre avis de renouvellement. Ce paiement peut être effectué en utilisant Visa, MasterCard ou American Express (chacune désignée comme une "Carte de crédit"), ou par chèque.
  - ii. **Paiement en deux (2) versements.** Ce plan vous permet de payer 20% du coût de votre abonnement pour la saison à venir lors de votre achat en ligne ou à la date de paiement indiquée sur votre facture ou sur votre avis de renouvellement, et ensuite de payer le solde restant en deux versements égaux le 1<sup>er</sup> juin et le 1<sup>er</sup> août suivant votre achat. Advenant le cas où vous souhaitez faire l'acquisition d'un abonnement après le 1<sup>er</sup> juin et souhaitez



- profiter de ce plan de paiement, vous devrez effectuer un premier paiement représentant minimalement 50% du coût de votre abonnement. Nonobstant ce qui précède, vous devez acquitter le paiement complet de votre abonnement avant le 1<sup>er</sup> août de la saison à venir. Ces paiements peuvent être effectués à l'aide d'une Carte de crédit seulement. Aucun chèque postdaté ne sera accepté.
- iii. **Paiement mensuel (aussi appelé "Rocket365").** Ce plan vous permet de payer le coût de votre abonnement pour la saison à venir en effectuant douze (12) versements à compter du 1<sup>er</sup> mars précédent la saison à venir. Le premier versement correspond à 23% du coût de votre abonnement. Les onze (11) paiements suivants correspondent à 7% du coût de votre abonnement et sont effectués tous les premiers (1<sup>er</sup>) jours des mois subséquents, jusqu'au paiement complet de votre abonnement. Nonobstant ce qui précède, le paiement complet de votre abonnement est requis au plus tard le 1<sup>er</sup> février de la saison pour laquelle vous détenez un abonnement. Advenant le cas où vous souhaitez faire l'acquisition d'un tel abonnement après le 1<sup>er</sup> mars et souhaitez profiter du plan de paiement Rocket365, vous devrez effectuer un premier paiement représentant 23% du coût de votre abonnement plus tout versement passé conformément aux dates de paiement indiquées ci-haut, puis poursuivre sur la cédule de paiement prévue aux présentes jusqu'au paiement complet de votre abonnement. Pour fins d'exemple seulement, si vous achetez un abonnement de saison le 2 mai pour la saison à venir et que vous optez pour le plan de paiement Rocket365, vous devrez, au moment de votre achat, payer un premier montant représentant 37% du coût de votre abonnement. Les montants subséquents devront être payés tel que prévu dans ce paragraphe. En adhérant au programme Rocket365, vous acceptez que votre abonnement et plan de paiement correspondant soit renouvelé automatiquement le 1<sup>er</sup> mars de l'année à venir, sauf si vous faites parvenir un avis écrit de non-renouvellement à ADR au plus tard le 25 février précédent la saison à venir. Advenant le cas où un avis serait envoyé à ADR après le 1<sup>er</sup> mars ou toute autre date de versement, les montants chargés à ce jour sur la carte de crédit au dossier ne seront pas remboursables. Toute demande de désabonnement suivant le 1<sup>er</sup> septembre sera considérée nulle et vous acceptez de payer votre abonnement et jouir de ses privilèges jusqu'à l'acquittement complet de celui-ci. Tous les paiements dus en vertu du plan de paiement Rocket365 sont effectués à l'aide d'une Carte de crédit seulement. Aucun chèque postdaté ne sera accepté.
- b) **Plan de paiement pour les abonnements partiels de type Mini, Flex, ou Choisis tes 6 matchs, et Choisis tes 10 matchs.** Une description des abonnements partiels est disponible ici : <https://www.rocketlaval.com/billets/forfaits/>. Si vous achetez un abonnement de type Mini, Flex, Choisis tes 6 matchs, ou Choisis tes 10 matchs, vous avez l'option de deux (2) plans de paiement :
- i. **Paiement complet.** Ce plan vous permet de payer 100% du coût de votre abonnement pour la saison à venir lors de votre achat en ligne ou à la date de paiement indiquée sur votre facture ou sur votre avis de renouvellement. Ce paiement peut être effectué en utilisant une Carte de crédit, ou par chèque.
- ii. **Paiement en quatre (4) versements.** Ce plan vous permet de payer 25% du coût de votre abonnement pour la saison à venir lors de votre achat en ligne ou à la date de paiement indiquée sur votre facture ou sur votre avis de renouvellement, et de payer le solde restant en trois (3) versements égaux le 1<sup>er</sup> septembre, le 1<sup>er</sup> octobre et le 1<sup>er</sup> novembre suivant votre achat. Si vous faites l'acquisition d'un tel abonnement partiel suite au 1<sup>er</sup> septembre et souhaitez profiter du plan de paiement en quatre (4) versements, vous devrez effectuer un premier paiement représentant 25% du coût de votre abonnement plus tout versement passé conformément aux dates de paiement indiquées ci-haut, puis poursuivre sur la cédule de paiement prévue aux présentes jusqu'au paiement complet de votre abonnement. Pour fins d'exemple seulement, si vous achetez un abonnement partiel le 2



octobre pour la saison en cours et que vous optez pour le plan de paiement en quatre (4) versements, vous devrez, au moment de votre achat, payer un premier montant représentant 75% du coût de votre abonnement. Les montants subséquents devront être payés tel que prévu dans ce paragraphe. Ces paiements peuvent être effectués à l'aide d'une Carte de crédit seulement. Aucun chèque postdaté ne sera accepté.

**Paiement refusé par carte de crédit.** Si la Carte de crédit figurant à votre dossier est refusée pour un paiement donné et quelle que soit la raison, ADR tentera à nouveau de charger la Carte de crédit 24 heures après le refus initial. Advenant un second refus, ADR tentera de communiquer avec vous par courriel et/ou par téléphone. Si après cinq (5) jours ouvrables le paiement n'a pas été effectué, les codes à barres des Billets seront suspendus pour tous les matchs à venir. Vous comprenez et acceptez qu'en situation de défaut de paiement, aucun remboursement ne sera accordé pour tout match manqué pendant cette suspension. Si votre Carte de crédit est refusée à trois (3) occasions consécutives, ADR se réserve le droit de résilier votre abonnement, étant entendu que vous demeurez responsable de tout montant dû en vertu du forfait choisi. Si votre abonnement est résilié, ADR se réserve le droit de revendre les Billets pour des matchs ultérieurs. Dans le cas où ADR résilie votre abonnement, ADR vous avisera par écrit.

**Chèque sans provision.** Si l'un de vos chèques est refusé, les codes à barres des Billets seront suspendus pour tous les matchs à venir et ce, jusqu'au paiement intégral de votre abonnement. ADR tentera de communiquer avec vous par courriel et/ou par téléphone pour effectuer un paiement par Carte de crédit, ou demander l'envoi d'un nouveau chèque dans les dix (10) jours ouvrables suivant le refus initial. Vous comprenez et acceptez qu'en situation de défaut de paiement, aucun remboursement ne sera accordé pour tout match manqué pendant cette suspension. Si vos chèques sont refusés à deux (2) occasions consécutives, ADR se réserve le droit de résilier votre abonnement. Si votre abonnement est résilié, ADR se réserve le droit de revendre les Billets pour des matchs ultérieurs. Dans le cas où ADR résilie votre abonnement, ADR vous avisera par écrit.

#### **REMBOURSEMENT ET ÉCHANGE**

Vous devez réviser votre sélection de billets avant de soumettre et confirmer votre commande. Sujet aux dispositions ci-après stipulées pour les événements annulés et/ou reportés, il n'y a aucun échange ni remboursement une fois qu'un Billet a été acheté.

#### **LIVRAISON**

Ces Billets peuvent soit vous être livrés par la poste, par courrier express, par courriel ou version mobile (via le portail client de Ticketmaster) ou encore, lorsque cette option est disponible, cueillis au guichet de la Place Bell. Si vous choisissez de recevoir les Billets par courriel, vous n'avez simplement qu'à imprimer vos Billets électroniques et les présenter lors de l'événement. Notez que certains délais et frais sont applicables selon la méthode de livraison que vous choisissez dans votre bon de commande.

#### **ÉVÉNEMENT ANNULÉ OU REPORTÉ**

Vous avez l'entière responsabilité de vérifier si un événement pour lequel vous avez acheté des Billets est annulé ou reporté. Si un événement est annulé ou reporté, ADR vous informera, via courriel, son site web ou votre portail client, des directives et procédures d'échange ou de remboursement.

De façon générale lorsqu'un événement est annulé la somme est créditée à la Carte de crédit avec laquelle l'achat a été fait. Cependant, ADR se réserve le droit d'opter pour une autre forme de remboursement ou d'échange pour un événement en particulier.



ADR peut modifier ses politiques d'échange et/ou de remboursement, à tout moment, à son entière et exclusive discrétion. Tout changement au sujet de ces politiques peut être consulté sur cette page.

### **DROIT D'ANNULER UN BILLET, DE REFUSER L'ACCÈS ET D'EXPULSER**

ADR se réserve le droit d'annuler tout Billet ou commande de Billets et d'intenter des procédures judiciaires contre vous si vous êtes en défaut de respecter l'un ou l'autre des termes et conditions du présent Contrat.

ADR se réserve le droit d'exiger toute identification avec photo du détenteur de Billet. Toute personne transportant un sac à dos se verra refuser l'accès.

Les Billets sont des licences révocables et l'admission d'un détenteur de Billet peut être refusée pour toute raison (ou aucune raison) sur remboursement de la valeur nominale du Billet à la seule discrétion de ADR, ses employé(e)s, agents, officiers ou représentant(e)s. Les Billets ne sont pas échangeables en espèces.

### **ENREGISTREMENT, TRANSMISSION ET PUBLICATION**

Par les présentes, vous octroyez à ADR le droit d'utiliser votre image, votre ressemblance, vos actes et vos déclarations dans toute transmission, publication ou reproduction d'un événement de quelque façon ou circonstance que ce soit, sans autre permission ni indemnisation.

### **UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La collecte et l'utilisation de vos renseignements personnels seront faites conformément à notre politique de confidentialité laquelle vous pouvez consulter ici :

<https://www.rocketlaval.com/politiques-de-confidentialite/>

### **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

En acceptant les termes du présent Contrat, vous assumez tous risques, obligations et responsabilités pour tout dommage de quelque nature que ce soit que vous pourriez subir, incluant sans s'y restreindre, tout dommage corporel et perte matérielle subi durant ou en relation avec l'événement. De plus, vous renoncez par les présentes à tout droit de réclamer des dommages ou d'intenter des procédures judiciaires, civiles, criminelles, administratives ou légales à l'encontre de ADR, des sociétés de son groupe et de ses autres entités liées ou de leurs administrateurs, dirigeants, gérants, employés, représentants et toutes autres personnes agissant pour et au nom de ADR, résultant de quelque cause que ce soit, peu importe qu'elle soit survenue avant, pendant ou après l'événement.

Dans certains cas, les lois applicables peuvent ne pas permettre la limitation de responsabilité telle que décrite ci-dessus faisant en sorte que cette limitation de responsabilité ne s'applique pas dans certains cas particuliers. Si une partie de cette limitation de responsabilité est trouvée invalide ou ne peut être applicable pour quelque raison que ce soit, dans ce cas la responsabilité totale de ADR, des sociétés de son groupe et de ses autres entités liées ou de leurs administrateurs, dirigeants, gérants, employés, représentants et toutes autres personnes agissant pour et au nom de ADR, ne devra pas excéder cent dollars canadiens (100 \$).

### **INDEMNISATION**

Par les présentes, vous acceptez d'indemniser et de tenir ADR indemne, ainsi que les sociétés de son groupe et autres entités liées, leurs administrateurs, dirigeants, gérants, employés, représentants et toutes autres personnes agissant pour et au nom de ADR de tout dommage, réclamation, poursuite ou autre demande, incluant sans s'y restreindre, les coûts raisonnables



relatifs à tout litige, tels que les frais juridiques découlant de ou en relation avec votre achat de Billets.

### **LOIS APPLICABLES ET JURIDICTION EXCLUSIVE**

Les Parties acceptent, par les présentes, que ce Contrat soit interprété et régi par les lois du Québec, ainsi que les lois du Canada applicables, sans tenir compte des principes de conflit des lois. De plus, les Parties choisissent de soumettre tout différend ou toute procédure découlant de ou relatif au présent Contrat à la juridiction exclusive des tribunaux de la province de Québec, dans le district judiciaire de Montréal sans préjudice toutefois aux droits de ADR d'obtenir toute mesure conservatoire, telle l'injonction de toute cour de juridiction compétente.

### **GÉNÉRAL**

Dans le cas où une cour d'une juridiction compétente déclarait une partie du Contrat invalide ou inapplicable, les dispositions restantes du Contrat demeureront en vigueur.

Les titres dans ce Contrat ne sont indiqués que pour des fins de précision et ne font pas partie intégrante du Contrat.

Vous pouvez également lire le présent Contrat en anglais

<https://www.rocketlaval.com/en/terms-and-conditions>

### **CONDITIONS DU BILLET**

Le paragraphe suivant apparaît sur tous les Billets imprimés et fait partie intégrante du Contrat:

**IMPORTANT** - Aucun échange ou remboursement. En cas d'annulation ou de report d'un événement, ADR ou l'une de ses sociétés affiliées peut, à son entière discrétion, et suivant les modalités alors en vigueur, offrir un échange ou un remboursement. Ce billet ne peut faire l'objet d'une vente ou d'un transfert, que ce soit dans un cadre commercial ou promotionnel, avec ou sans contrepartie, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de ADR. Aussi, le billet ne peut être utilisé à des fins publicitaires ou faire l'objet d'un tirage ou d'un concours sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de ADR. Toute falsification est interdite. Ce billet est invalide dès qu'il est déclaré perdu ou volé par le détenteur. Un billet perdu ou volé ne sera pas remplacé. Le détenteur de ce billet assume l'entière responsabilité des risques et dangers pouvant découler de cet événement et renonce à toute réclamation pour pertes et dommages, résultant de quelque cause que ce soit, subis par le détenteur avant, pendant ou après l'événement. Malgré les mesures de protection accrues pour les spectateurs, des objets, incluant des rondelles, peuvent être projetés dans les estrades et causer des blessures graves. Restez alerte en tout temps incluant lors de la période d'échauffement et lors des arrêts de jeu. Le détenteur de ce billet renonce à toute réclamation pouvant découler de la captation de son image sur les lieux de l'événement et de l'utilisation et/ou la diffusion de cette image pour des fins promotionnelles ou autres. Le détenteur de ce billet est soumis aux règlements en vigueur sur les lieux de l'événement. Le port d'armes est strictement interdit. Il est également interdit d'apporter de la nourriture ou breuvage (alcoolisé ou non) sur les lieux de l'événement. L'utilisation d'un appareil photo, audio et vidéo sur les lieux de l'événement est également interdite. Les sacs à dos et autres objets identifiés à risque par le personnel de sécurité seront refusés à l'entrée. Le détenteur de ce billet doit se soumettre aux mesures de sécurité en vigueur afin d'assister à l'événement. Aucune réadmission n'est permise et il est interdit de fumer ou de vapoter sur les lieux de l'événement. Les retardataires ne seront admis qu'au moment jugé adéquat. La direction se réserve le droit de refuser l'accès à l'événement à toute personne dont la présence est jugée indésirable et/ou d'expulser toute autre personne dont le comportement sera jugé inadéquat avec ou sans remboursement du prix du billet.





## **Amendement pour le « Paiement mensuel (aussi appelé "Rocket365") » TERMES ET CONDITIONS D'UTILISATION**

Le 4 juin 2020

Veillez prendre note que les conditions de « Plans de paiement pour les abonnés de saison complète et les abonnés de demi-saison - Paiement mensuel (aussi appelé "Rocket365") » du document « CONTRAT D'ACHAT DE BILLETS » sont modifiés par le présent Amendement.

Cette modification s'applique seulement si vous avez indiqué votre désir de modifier votre plan de paiement mensuel dans le délai fourni, entre le 4 juin et le 26 juin 2020 ou si vous vous êtes procuré un abonnement pour la saison 2020-2021 après le 1<sup>er</sup> juin 2020. De plus, cette modification s'applique uniquement pour la saison 2020-2021. Les conditions originales du programme Rocket365 seront rétablies dès la saison 2021-2022.

Le présent Amendement confirme la modification suivante au **Paiement mensuel (aussi appelé "Rocket365")**.

Ce nouveau plan de paiement vous permet de reporter l'échéance des prochains versements à une date ultérieure. Ce plan vous permet d'effectuer un premier versement dont le montant minimum et la date d'échéance vous seront communiqués, puis de payer le solde en des versements mensuels égaux prélevés le 1<sup>er</sup> jour de chaque mois jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2021. En raison des impacts de la Covid-19 sur les opérations normales de la Ligue Américaine de Hockey (« LAH »), les dates des prochains versements mensuels seront déterminées en fonction de la reprise des activités de la LAH en vue de la saison 2020-2021. Le nombre de mensualités et le montant prélevé chaque mois seront déterminés en fonction du nombre de mois séparant l'annonce du calendrier de saison régulière 2020-2021 de la LAH et le 1<sup>er</sup> février 2021, date du dernier versement. Par exemple, si la LAH annonçait le 15 août 2020 que la saison régulière débutait le 15 septembre 2020, des prélèvements mensuels égaux représentant votre solde à payer une fois votre premier versement effectué auraient lieu les 1<sup>er</sup> septembre 2020, 1<sup>er</sup> octobre 2020, 1<sup>er</sup> novembre 2020, 1<sup>er</sup> décembre 2020, 1<sup>er</sup> janvier 2021 et 1<sup>er</sup> février 2021. La date du premier prélèvement mensuel vous sera communiquée dès que possible suivant l'annonce du calendrier de saison régulière 2020-2021 de la LAH. En adhérant au programme Rocket365, vous acceptez également les conditions quant au renouvellement automatique de votre abonnement pour la saison 2021-2022. L'abonnement de saison et le plan de paiement correspondant est renouvelé automatiquement le 1<sup>er</sup> mars 2021 pour la saison 2021-2022, sauf si vous faites parvenir un avis écrit de non-renouvellement à ADR au plus tard le 25 février 2021. Advenant le cas où un avis serait envoyé à ADR après le 1<sup>er</sup> mars 2021, tous les montants chargés à ce jour sur la Carte de crédit au dossier ne seront pas remboursables. Tous les paiements au sein du programme Rocket365 sont effectués à l'aide d'une Carte de crédit seulement. Aucun chèque postdaté ne sera accepté. Lorsque vous choisissez ce plan de paiement, vous autorisez par le fait même ADR à prélever les paiements mensuels tel que prévu dans cet Amendement sans autre autorisation de votre part.