

FAQ

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le contact pour le service à la clientèle et la billetterie est seulement disponible à ce numéro 438-524-1914 et courriel : info@dianedufresneexpo.ca. Veuillez noter que nous utilisons un **service de boîte vocale** ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30. **Tous les appels et courriels sont répondus en moins de 24h durant les jours ouvrables.** Une billetterie est aussi disponible sur place pour vous aider durant les heures d'ouvertures de l'exposition.

BILLETTERIE SUR PLACE

Vous pouvez acheter vos billets à la porte durant les heures d'ouverture de l'exposition. Cependant, nous recommandons d'acheter vos billets à l'avance sur le site web officiel.

BILLET MOBILE

Tous les billets achetés en ligne sont des billets mobiles. Il n'est pas suggéré de les imprimer. Une confirmation de commande avec vos billets vous sera automatiquement envoyée par courriel après votre achat. Présentez vos billets mobiles à votre arrivée sur votre téléphone mobile.

Si vous n'avez pas de téléphone mobile: Nous pouvons envoyer par courriel une version imprimable PDF de vos billets. Ce service est disponible sur demande uniquement à info@dianedufresneexpo.ca ou au 438-524-1914.

Si vous n'avez pas d'imprimante: La billetterie sur place pourra imprimer vos billets. Votre numéro de commande sera requis. Il est disponible sur votre confirmation de commande envoyée par courriel après votre achat.

Si vous n'avez pas reçu le courriel de confirmation de commande avec vos billets: Veuillez nous contacter à info@dianedufresneexpo.ca ou 438-524-1914. Un préposé au service à la clientèle pourra investiguer et vous envoyer vos billets à nouveau.

REMBOURSEMENT ET ÉCHANGE

La vente de billets est finale. Aucun remboursement sera émis et aucune commande ne sera annulée. Vos billets peuvent être échangés pour une autre date ou heure, à un minimum de deux jours ouvrables avant la date de vos billets originaux. Si vous manquez la date de vos billets, ils sont non échangeables et non remboursables.

ACCESSIBILITÉ

Diane Dufresne ; l'Exposition Immersive : Aujourd'hui, hier et pour toujours est accessible pour les personnes à mobilité réduite. Nous avons aussi sur place des chaises roulantes en quantité limitée et aucune réservation à l'avance est requise.

Seuls les titulaires de la carte CAL ou ACCESS 2 peuvent obtenir un billet gratuit pour accompagner leur accompagnateur. Veuillez suivre ces étapes :

- 1 Achetez un billet en ligne;
- 2 Envoyez-nous une demande par courriel à info@dianedufresneexpo.ca pour un billet accompagnateur gratuit et votre numéro de commande. Il est disponible sur votre confirmation de commande envoyée par courriel après votre achat;
- 3 Nous vous enverrons un billet accompagnateur gratuit;
- 4 Apportez votre carte CAL ou ACCESS 2 le jour de votre visite pour vérification.

Si vous êtes une personne accompagnant une personne à mobilité réduite qui ne possède aucune carte; vous devez acheter un billet pour visiter l'exposition.



FAQ

CUSTOMER SUPPORT

All customer service and ticketing information is provided only at 438-524-1914 or by email at info@dianedufresneexpo.ca. Please note that we are using a **voicemail system** that is open from 9:00AM to 4:30PM on weekdays only. **All calls and emails will be answered within 24 business hours (weekdays only)**. A customer representative is also on-site to assist you during the exhibition opening hours.

BOX OFFICE

You can purchase tickets on-site, at the venue, during the exhibition opening hours. However, we highly recommend purchasing your tickets in advance on the official website.

MOBILE TICKET

All tickets that are purchased online are mobile tickets. You are not required to print a physical copy. An email order confirmation with your tickets will be automatically sent to you after your purchase. On your mobile device, present your mobile tickets upon check in at the venue.

If you do not have a mobile device: We can send you a printable version (PDF) of your tickets by email. This is available by request only by contacting info@dianedufresneexpo.ca or 438-524-1914.

If you do not have access to a printer: An on-site customer support representative can print your tickets for you. In order to do this, you will need to provide your order number that can be found in the confirmation email that was automatically sent to you after your purchase.

If you never received an order confirmation email with your tickets: Please contact us at info@dianedufresneexpo.ca or 438-524-1914. A customer support representative will investigate and take the necessary actions to ensure that you receive your tickets.

REFUND AND EXCHANGE

There are no refunds and no order cancellation. Tickets may be exchanged for a different date or time, no later than two business days before the original booking date. If you miss the date of your booking, there are no exchanges or refunds.

ACCESSIBILITY

Diane Dufresne; l'Exposition Immersive: Aujourd'hui, hier et pour toujours is wheelchair accessible. Wheelchairs are also available on-site, with limited quantity and no reservation in advance required.

CAL & ACCESS 2 cardholders only are entitled to a free ticket to accommodate a companion.

Please follow these steps:

- 1 Purchase 1 ticket online;
- 2 Send us a request for a free companion ticket by email at info@dianedufresneexpo.ca with your order number that can be found in the confirmation email that was automatically sent to you after your purchase;
- 3 We will then send you 1 free companion ticket;
- 4 Bring your CAL or ACCESS 2 card on-site for verification.

If you're a companion joining a customer with a disability that does not have any card, you must purchase a ticket to attend the exhibition.

