

## FAQ Réserveation de places Festival de la Cité Lausanne "en ville" 2014

---

### Comment réserver un billet?

La réservation d'une place se déroule en trois phases simples

**1. Connectez-vous** sur notre site Internet [www.festivalcite.ch](http://www.festivalcite.ch).

Rendez-vous sous l'onglet "Programme 2014" puis sur le spectacle souhaité.

Cliquez sur le bouton "Réserver".

Sélectionnez le spectacle souhaité, la date de votre choix ainsi que le nombre de billet (max 4 billets par commande).

Cliquez sur "valider et payer". Votre panier est alors mis à jour.

*Possibilité d'ajouter une nouvelle commande ou de vider votre panier si la sélection était incorrecte*

Cliquez sur "Confirmer et payer".

**2. Identifiez-vous** en inscrivant une adresse e-mail valide (attention à son orthographe!).

*Si vous n'avez pas de compte, le système vous demandera vos données personnelles, une adresse e-mail et un mot de passe afin de vous créer un compte.*

*Si vous disposez déjà d'un compte, mais avez oublié votre mot de passe, cliquez sur "Mot de passe oublié?" et vous recevrez un e-mail à l'adresse indiquée afin de réinitialiser votre mot de passe.*

**3. Sélectionnez** le mode de paiement "Gratuit", validez les conditions générales, puis cliquez sur "payer".

Votre réservation est alors confirmée.

En validant la fenêtre de confirmation, vous entrez dans votre compte sous l'onglet "commandes / factures".

Sélectionnez les billets, imprimez-les et présentez-les à l'entrée du spectacle au plus tard 15 minutes avant le début de la représentation, faute de quoi le Festival se réserve le droit d'octroyer vos places à autrui.

Vous recevrez aussi un mail de bienvenue et un mail de confirmation de commande avec des informations et liens utiles en cas de problèmes.

### Ma réservation est-elle définitive?

Oui, elle est définitive. Toutefois, par respect envers le public et le Festival, merci d'avertir au préalable si vous ne pouviez pas venir par mail ([reservation@festivalcite.ch](mailto:reservation@festivalcite.ch)) ou par SMS (+41 76 764 38 56).



## Je n'ai pas reçu d'e-mail de confirmation: ma commande a-t-elle bien été enregistrée?

Vérifiez si votre commande apparaît dans la boîte SPAM de votre messagerie.

Si elle n'apparaît pas, retournez dans votre compte de billetterie en vous connectant avec votre adresse e-mail et mot de passe et contrôlez que votre commande est enregistrée.

En cas de doute, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [reservation@festivalcite.ch](mailto:reservation@festivalcite.ch).

## Comment faire si j'ai effacé votre e-mail avec mes billets en attachement?

Le message de confirmation que vous avez reçu n'est pas l'essentiel. Le plus important est que vous ayez imprimé vos billets.

Si vous n'avez pas encore imprimé vos billets, vous pouvez vous connecter à votre compte pour vous renvoyer les billets ou nous contacter par mail à [reservation@festivalcite.ch](mailto:reservation@festivalcite.ch).

## Que se passe-t-il en cas de perte de mes billets?

En cas de perte ou d'endommagement du billet, le propriétaire du billet est autorisé à réimprimer les billets. Les billets endommagés sont à détruire immédiatement.

## Que se passe-t-il si l'événement est annulé?

Vous serez prévenu par e-mail. En cas de doute sur l'annulation d'un événement, rendez-vous sur le site Internet de l'événement et lisez les informations relatives à la représentation.

## Comment imprimer un billet?

Notre service vous permet d'imprimer directement vos billets à domicile, sur votre imprimante (en noir et blanc ou en couleur).

Adobe Reader doit être installé sur votre ordinateur.

Adobe Reader est gratuit et peut être téléchargé sous: <http://get.adobe.com/fr/reader/>