

FAQ, billets de groupes

1. Quand et comment puis-je acheter des billets pour les groupes de plus de dix personnes?

Des visites à tarifs réduits sont offertes aux groupes comprenant au moins dix personnes payantes. Le paiement intégral est exigé deux semaines avant l'arrivée du groupe. Le Musée accepte les réservations moins de trois semaines avant la visite, mais le paiement est alors exigé au moment de la réservation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le tarif des visites de groupes ou pour réserver votre prochaine visite de groupe, veuillez contacter **Cheryl Nichols** au **416.586.5889**. Des frais de service peuvent s'appliquer.

Les écoles sont priées de contacter le Service de l'éducation au 416.586.5801 ou par courriel à visitesscolaires@rom.on.ca.

2. J'ai des coupons de réduction pour le ROM. Puis-je les utiliser pour ma visite de groupe?

Malheureusement, les coupons de réduction ne peuvent être utilisés dans le cadre des visites de groupes.

3. Puis-je réserver une visite de groupe lors des Soirées du vendredi au ROM?

Les groupes comprenant au moins dix personnes payantes peuvent acheter des billets à l'avance pour les Soirées du vendredi au ROM. Étant donné que les Soirées du vendredi au ROM sont déjà offertes à un prix réduit, il n'y a pas de rabais supplémentaire pour les groupes; cependant, il est vivement recommandé de réserver votre visite à l'avance afin de faciliter l'entrée de votre groupe.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le tarif des visites de groupes ou pour réserver votre prochaine visite de groupe, veuillez contacter **Cheryl Nichols** au **416.586.5889**. Des frais de service peuvent s'appliquer.

4. Comment puis-je organiser une visite guidée privée?

Des visites guidées privées des points marquants de nos galeries et des visites de nos expositions vedettes sont offertes sur demande aux groupes de dix personnes ou plus. Veuillez noter que 16 h est la dernière tranche horaire offerte pour les

visites guidées privées. Les demandes de visite guidée privée doivent nous parvenir au moins deux semaines avant l'arrivée du groupe. Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour réserver une visite guidée privée, veuillez contacter **Cheryl Nichols au 416.586.5889.**

5. Je suis membre du ROM; comment puis-je organiser une visite guidée privée?

Bien que les membres bénéficient d'une entrée gratuite au Musée, les visites guidées privées axées sur les points marquants des galeries et les visites d'expositions temporaires sont organisées pour les groupes comprenant au moins dix personnes payantes, le coût de la visite privée venant en sus.

Membres : avant la visite privée, veuillez prévoir suffisamment de temps pour passer au kiosque des adhésions et présenter une carte de membre valide.

6. Où notre groupe doit-il se présenter?

Tous les groupes doivent se présenter à la nouvelle entrée située sur la rue Bloor Ouest dans le Cristal Michael Lee-Chin.

Si vous avez déjà en main vos billets pour une visite libre, vous pouvez simplement entrer dans le Musée au moment qui vous convient. Si vous passez prendre vos billets, veuillez vous inscrire au **guichet de vente des billets** afin de les récupérer. Si vous avez réservé une visite guidée privée, votre guide vous accueillera à l'entrée du Cristal Michael Lee-Chin à l'heure choisie pour votre visite.

* Veuillez noter que le Musée demande aux visiteurs de laisser tous les sacs à dos, grands sacs et paquets au vestiaire. Pour que les visiteurs ne fassent pas la queue au vestiaire, nous leur recommandons de ne pas amener ce genre d'articles. Les ordinateurs portatifs et les bagages de toutes tailles ne sont pas acceptés au vestiaire. Tous les sacs sont soumis à une fouille et à une inspection.

7. Que se passe-t-il si mon groupe est en retard pour sa visite guidée privée?

Si vous pensez être en retard pour votre visite guidée privée, veuillez téléphoner au **standard principal du ROM** le plus tôt possible, au **416.586.5549**, pour nous informer de votre nouvelle heure d'arrivée.

Veuillez prendre note que pour concilier toutes les visites guidées à l'horaire, nos guides peuvent attendre les groupes en retard pendant 15 minutes seulement. Nous comprenons que des événements imprévisibles peuvent retarder l'arrivée d'un groupe et nous ferons tout pour satisfaire ceux qui arrivent en retard. Toutefois, un

retard de plus de 15 minutes à l'arrivée peut entraîner la perte de la visite guidée prévue.

8. Offrez-vous des remboursements ou la possibilité d'annuler les billets?

Malheureusement, **nous n'offrons aucun remboursement ni la possibilité d'annuler les billets**. Si vous avez réservé une visite de groupe et que vous avez besoin d'en changer la date ou d'ajouter des billets supplémentaires, veuillez communiquer avec nous le plus tôt possible afin que nous puissions vous satisfaire.

9. Puis-je ajouter des billets à ma commande le jour de la visite?

Les rabais de groupe s'appliquent seulement aux billets achetés à l'avance. Vous pouvez acheter des billets supplémentaires au guichet le jour de votre visite, sous réserve de disponibilité, mais le tarif d'entrée grand public intégral s'appliquera.

10. En tant que voyageur indépendant, je m'intéresse à votre contrat pour voyageur indépendant et aux tarifs de groupe. Où puis-je obtenir de l'information?

Pour obtenir de l'information sur notre contrat pour voyageur indépendant et sur les tarifs de groupe pour les voyageurs, veuillez contacter Cheryl Nichols au 416.586.5889 ou par courriel à cnichols@rom.on.ca.

11. En tant que professionnel de l'industrie touristique, j'aimerais avoir un aperçu du Musée.

Tourism Toronto offre un passeport d'attractions VIP Toronto à tout professionnel de l'industrie touristique qui planifie une visite dans la région du grand Toronto. Ce passeport, qui n'a pas de valeur monétaire, offre des entrées à plus de 25 attractions touristiques, dont le Musée royal de l'Ontario.

Pour de plus amples renseignements ou pour obtenir un passeport d'attractions VIP Toronto, veuillez contacter Annie Croft, de Tourism Toronto, à acroft@torcvb.com.

12. Le Musée organise-t-il des fêtes d'anniversaire?

Bien que le Musée n'organise pas de fête d'anniversaire, vous pouvez bénéficier de notre rabais pour les groupes comprenant au moins dix personnes payantes.

Le Musée possède plusieurs galeries qui offrent une foule d'activités interactives idéales pour les enfants. Votre groupe peut réaliser des fouilles, découvrir et explorer dans la Galerie CIBC des découvertes, la Galerie Biodiversité interactive de la famille Keenan et la Galerie numérique. En outre, vous pouvez prolonger votre

expérience du Musée à la maison grâce aux nombreuses activités offertes en ligne aux enfants. Pour de plus amples renseignements, visitez www.rom.on.ca.

13. J'aimerais bénéficier d'un rabais de groupe, mais les membres du groupe ne peuvent pas visiter le Musée à la même date?

Si votre groupe ne peut pas visiter le Musée à la même date, vous pouvez peut-être profiter de nos billets achetés à l'avance. Vous pouvez acheter des billets à prix réduit qui peuvent être échangés au guichet à n'importe quel moment avant la date d'expiration. Pour les billets achetés à l'avance, il faut passer une commande de dix billets au minimum. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter Cheryl Nichols au 416.586.5889 ou par courriel à cnichols@rom.on.ca.

14. Je fais partie d'un organisme de bienfaisance. Est-ce que je bénéficie d'un rabais additionnel ou d'une entrée gratuite?

Malheureusement, nos tarifs de groupe étant déjà réduits, aucun rabais additionnel ne s'applique aux visites de groupe. Cependant, l'entrée au Musée est gratuite une heure et demie avant la fermeture, sauf pour les expositions requérant un billet spécial. De plus, le prix d'entrée est réduit lors des Soirées du vendredi au ROM, de 16 h 30 à 21 h 30.

15. Où puis-je stationner?

Les autobus scolaires et les autocars peuvent stationner à l'angle de Queen's Park et de la rue Bloor uniquement pour déposer et ramasser des passagers. Les autobus et autocars stationnés seront passibles d'une contravention en vertu des règlements municipaux relatifs au stationnement de la ville de Toronto. Afin d'éviter une contravention, veuillez utiliser les espaces de stationnement désignés offerts gratuitement dans la rue, le stationnement payant dans la rue ou les aires de stationnement privées pour les autocars mentionnées ci-dessous.

Impark/Imperial Parking : Aire n° 275

Stationnement de nuit et à court terme. Veuillez téléphoner pour confirmer les places disponibles.

180, avenue University (intersection avec la rue Adelaide), Toronto, ON
416.369.1801
416.205.9850
Télec. : 416.369.1802

The Toronto Parking Authority au Rogers Centre

Stationnement à court terme ainsi que service de restauration et toilettes pour les chauffeurs d'autocar. Offert toute l'année dans l'enceinte du Centre Rogers. Veuillez téléphoner pour confirmer les places disponibles.

305, boulevard Bremner

(Entrez à l'est de l'avenue Spadina, entre le boulevard Lake Shore Ouest et la rue Front)

416.393.7275

Télec. : 416.393.7352

Pour de plus amples renseignements, visitez www.rom.on.ca