

FOIRE AUX QUESTIONS



Pourquoi implanter un système de réservation?

La mise en place d'un système de réservation est une condition essentielle à la réouverture de nos établissements de jeux, en respect des consignes de la Direction générale de la santé publique.

Compte tenu des mesures particulières qui doivent être appliquées dans nos établissements, le système de réservation RSVP optimisera l'expérience de tous les visiteurs. De plus, pour la sécurité de tous, cet outil facilitera le contrôle de l'affluence et le respect de la distanciation physique.

Comment puis-je faire une réservation?

1. Rendez-vous sur le site Web de votre établissement de jeux préféré ou sur sa page de réservation en passant par ici : <https://casinos.lotoquebec.com/fr/portail/rsvp>.
2. Choisissez le moment de votre visite (date et heure), le nombre de personnes (une ou deux), le secteur de jeu pour les casinos de Montréal et du Lac-Leamy.
3. Remplissez le formulaire de réservation en y indiquant l'adresse courriel à laquelle vous souhaitez recevoir votre confirmation de réservation et le code QR qui vous servira de billet d'entrée.
4. Présentez-vous à l'entrée de l'établissement choisi à l'heure précise de votre réservation avec votre code QR en main (sur votre téléphone intelligent ou sur papier).

Les réservations peuvent se faire tant sur un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent. Un service d'assistance téléphonique est également offert pour vous guider, au besoin.

À combien est établie la capacité d'accueil de chaque établissement?

- Casino de Charlevoix, Casino de Mont-Tremblant, Salon de jeux de Québec et Salon de jeux de Trois-Rivières : 250 personnes au total
- Casino du Lac-Leamy : 250 personnes dans chacun des quatre secteurs, pour un total de 1 000 personnes
- Casino de Montréal : 250 personnes dans chacun des six secteurs, pour un total de 1 500 personnes

Je n'ai pas reçu ma confirmation de réservation ni mon code QR, ou je les ai perdus. Que dois-je faire?

Vérifiez d'abord si le courriel de confirmation de réservation se trouve dans votre boîte de courriels indésirables. S'il n'y est pas, vous pouvez contacter le service à la clientèle du casino ou du salon de jeux pour lequel vous avez effectué une réservation afin d'obtenir l'aide d'un agent. Sur place, un membre du personnel pourra retrouver votre réservation, en cas de besoin.

Est-ce que les réservations ont une heure de fin?

Non. Les réservations n'ont pas d'heure de fin. Votre réservation prend fin lorsque vous quittez l'établissement.

Pourquoi ne permettre qu'un seul invité par client effectuant une réservation?

Pour respecter la capacité maximale par heure qui est établie pour nos différents établissements, nous ne pouvons pas permettre la réservation pour plus de deux personnes.

Dans les casinos, sera-t-il possible de choisir une machine à sous ou un jeu de table en particulier?

Au moment de faire votre réservation pour le Casino de Montréal ou le Casino du Lac-Leamy, vous devrez sélectionner un secteur de jeu. Dans tous les cas, vous devrez composer avec l'offre de jeu de chaque établissement et la disponibilité des machines ou des tables selon l'achalandage. Notez qu'aux casinos de Montréal et du Lac-Leamy, vous pourrez seulement accéder au secteur sélectionné lors de votre réservation.

Puis-je modifier ma réservation?

Oui, mais pour ce faire, vous devrez annuler votre réservation et en effectuer une nouvelle. Pour vous assurer d'avoir de la place au nouveau moment choisi, il est donc préférable de faire la nouvelle réservation avant d'annuler la réservation initiale. Un lien vous permettant d'annuler votre réservation est inclus dans le courriel de confirmation qui vous a été envoyé.

Puis-je effectuer plus d'une réservation dans la même journée ou encore réserver pour plus d'une journée?

Puisque les réservations n'ont pas d'heure de fin, votre visite se termine au moment où vous quittez l'établissement, libérant ainsi une place pour un autre client. Selon les heures disponibles, vous pouvez faire plus d'une réservation au cours d'une même journée si vous prévoyez sortir entre chacune, par exemple pour prendre un repas dans un restaurant. Il n'y a pas non plus de restriction quant au nombre de réservations sur plus d'une journée, qu'elles soient consécutives ou non.

À partir de quand puis-je réserver une nouvelle date ?

Tous les jours à 8h, une nouvelle date s'ajoute dans le système de réservation.

Pourquoi n'est-il pas possible d'avoir une place après 23 h?

Nous appliquons la règle qui s'applique aux bars de la province et qui interdit de faire entrer de nouveaux clients à partir de minuit. Seuls les clients qui sont déjà sur place avant minuit pourront être présents en casino jusqu'à la fermeture, selon l'horaire établi pour chaque établissement.

Sera-t-il possible de faire une réservation par téléphone?

En raison du nombre élevé de réservations attendu, la réservation sur Internet par le biais du système RSVP, qui est très simple d'utilisation, est privilégiée.

Si vous éprouvez des difficultés en faisant votre réservation ou si vous n'avez pas accès à un ordinateur, à une tablette ou à un téléphone intelligent, vous pouvez obtenir de l'aide par téléphone en contactant le centre de service à la clientèle.

Notez que les places disponibles par téléphone sont les mêmes que celles qui sont disponibles en ligne. Le centre de service à la clientèle n'a pas accès à des plages de réservation supplémentaires.

Est-ce qu'il sera nécessaire de réserver pour les restaurants également?

Non. Étant donné que nos restaurants offriront un service de type « pour emporter » seulement, il ne sera pas possible de réserver une place. L'application OpenTable ne sera d'ailleurs pas disponible. Des mesures seront mises en place pour favoriser la fluidité du service dans nos points de restauration.

Est-ce que les membres Casino Privilèges auront droit à une priorité de réservation?

Les membres Casino Privilèges ne bénéficieront pas d'une priorité de réservation.

Pourquoi aménager des secteurs dans les casinos de Montréal et du Lac-Leamy?

En raison d'une affluence plus importante dans ces casinos, l'espace sera divisé en différents secteurs dont les points d'entrée et de sortie seront propres à chacun. Pour limiter les déplacements, les clients devront demeurer dans le secteur choisi lors de leur réservation. Il y aura des salles de toilettes dans chaque secteur. Les clients pourront aussi accéder à l'aire de restauration, qui offrira un service d'appoint seulement sous forme de comptoir « pour emporter ».

Les hôtels pourront-ils effectuer des réservations pour leurs clients?

Comme le système de réservation est accessible à tous, rien n'empêche un partenaire hôtelier d'offrir à ses clients de faire leur réservation.

Qu'arrivera-t-il si je me présente sans réservation?

Afin d'assurer la gestion de l'achalandage, vous serez enregistré dans le système RSVP à votre arrivée si des places sont disponibles dans l'établissement. Toute personne devra être enregistrée dans le système avant de pouvoir entrer dans l'établissement.

Qu'arrivera-t-il si je me présente à un autre moment que ma réservation ou que je ne me présente pas du tout?

Nous comprenons qu'une erreur ou un imprévu puisse arriver. Dans la mesure du possible, nous tenterons d'accommoder le client. Lorsque possible, nous vous prions d'annuler votre réservation.

Quelles mesures sont en place pour qu'aucun client présentant des symptômes ne fréquente les casinos ou les salons de jeux?

Les clients sont avisés plus d'une fois de ne pas se présenter dans les établissements de jeux s'ils présentent des symptômes s'apparentant à ceux de la COVID-19, que ce soit au moment de remplir le formulaire de réservation ou lorsqu'ils reçoivent le courriel de confirmation. À leur arrivée sur place, un membre du personnel à l'entrée s'assurera aussi que l'état de santé des clients n'a pas changé depuis qu'ils ont fait leur réservation. Si un client présente des symptômes, l'accès lui sera refusé.