

## **Politique de remboursement des activités, des événements et des ateliers de la FADOQ - régions de Québec et Chaudière-Appalaches**

Un participant qui souhaite annuler une activité ou un atelier pour une raison majeure doit en informer la FADOQ-RQCA par écrit. Pour toute demande de remboursement d'une activité, d'un événement de loisir ou d'un atelier, des frais d'annulation seront retenus, sauf en cas d'annulation par la FADOQ-RQCA. Le fait de ne pas se présenter à une activité ne constitue pas une annulation. Notre politique de remboursement a été élaborée en conformité avec la loi de l'Office de protection du consommateur.

### **Remboursement complet d'un paiement d'une activité de loisir ou d'un événement de loisir**

- FADOQ – RQCA se réserve le droit d'annuler toute activité ou événement de loisir. Le remboursement sera alors intégral et sans pénalité, sauf en cas de forces majeures (voir ci-dessous). Les participants seront contactés dans les plus brefs délais.
- FADOQ - RQCA peut rembourser la totalité d'une inscription lorsqu'un participant ne peut se présenter à l'activité en raison d'une cause majeure (maladie, accident, etc.). **Une preuve justificative est alors exigée.**

### **Non-remboursement ou remboursement partiel d'un paiement d'une activité ou d'un événement de loisir**

- Si un participant annule son inscription après la date limite indiquée lors de l'inscription, celui-ci sera remboursé en totalité à l'exception des frais d'annulation de 15%.
- Lorsque l'activité ou l'événement comprend un repas, si un participant annule son inscription 7 jours ouvrables ou moins, des frais de 50 % seront retenus.
- Aucun remboursement ne sera accordé à une personne qui annule sa participation moins de 3 jours ouvrables avant l'activité ou l'événement.
- Un participant expulsé d'une activité ou d'un atelier ne recevra aucun remboursement.
- Toute activité peut être annulée ou reportée par la FADOQ – RQCA **en raison de forces majeures** (mauvaises conditions climatiques, bris d'équipements, pandémie, etc.). Dans le cas échéant, un avis sera envoyé dans les plus brefs délais.
  - Dans un premier temps, la FADOQ peut proposer un report de l'activité ou de l'événement. Dans le cas échéant, une date de report sera clairement indiquée lors de l'inscription du participant. Si en cas de report le participant ne peut assister à l'activité ou à l'événement, aucun remboursement ne sera accordé.
  - Si l'activité ou l'événement doit être complètement annulé, les frais encourus par un tiers ne seront pas remboursés.

**Remboursement complet d'un paiement d'un atelier**

- Si un participant annule son atelier avant le début du premier cours, aucuns frais ou dédommagement ne seront exigés.
- En cas d'annulation de l'atelier par la FADOQ-RQCA, le paiement sera remboursé en totalité sans pénalité. FADOQ-RQCA se réserve le droit d'annuler ou de modifier les ateliers lorsque le nombre de participants n'atteint pas un minimum requis ou pour toute autre raison hors de son contrôle.

**Remboursement partiel d'un paiement d'un atelier**

- Si un participant annule après le premier cours, la FADOQ-RQCA réclame le coût des ateliers déjà suivis ainsi qu'une pénalité correspondant au plus petit montant suivant : 50\$ ou 10% du prix des séances qui n'ont pas encore été données.
  - Exemple : 10 cours d'anglais à 100 \$. Annulation après 2 cours (20 \$ utilisés).  
Remboursement :  $80 \$ - (10 \% \times 80 \$) = 72 \$$  sera remboursé
  - Prenez note que les frais pour le matériel déjà utilisé ne seront pas remboursés.

**Procédure de remboursement**

- Toute demande de remboursement doit être soumise par écrit.
- Le calcul du remboursement se fait à partir de la date de réception de la demande de remboursement.
- Le remboursement se fera sur carte de crédit ou par chèque selon la méthode du paiement initial. Prévoir un délai de 2 à 3 semaines pour le remboursement par la poste (chèque).

**Informations supplémentaires**

- Pour éviter les frais d'annulation, nous recommandons aux personnes concernées de **trouver un membre FADOQ pouvant prendre la place de celui-ci.**
- En aucun cas, une carte de membre FADOQ ne peut être remboursée.
- Cette politique de remboursement **ne s'applique pas aux Voyages organisés par Groupe Voyages Québec.**