



POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Adopté : 30 septembre 2025

Dernière modification : 30 septembre 2025

Prochaine révision prévue : Automne 2027

Table des matières

1.	APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	3
2.	L'OBJET DE LA POLITIQUE.....	3
3.	LES PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	3
4.	LES RESPONSABILITÉS	3
4.1	Conseil d' administration.....	3
4.2	Coordonnateur	3
5.		4
	ANNULATION PAR LA CORPORATION.....	4
6.		4
	ANNULATION PAR L'ACHETEUR.....	4
6.1	Match des Patriotes.....	4
6.1.1	Billets.....	4
6.1.2	Moitié-moitié.....	4
6.1.3	Cantine/Bar	4
6.2	Activités de financement	5
6.3	Étudiants-athlètes Patriotes	5
6.3.1	Cotisations supplémentaires de saison	5
6.3.2	Camp d'entraînement.....	5

1. APPLICATION DE LA POLITIQUE

Cette politique s'applique à tous les clients, membres ou participants ayant effectué un paiement auprès de la Corporation pour l'un des services suivants : cotisation, inscriptions aux événements ou à une activité de financement, achat de billets des rencontres locales, etc.

2. L'OBJET DE LA POLITIQUE

La présente politique vise à encadrer les modalités de remboursement applicables aux services et produits offerts par la Corporation.

3. LES PRINCIPES GÉNÉRAUX

Voici les principes généraux qui doivent guider toutes décisions relatives aux remboursements :

- Les demandes de remboursement doivent être traitées de manière juste et uniforme, tout en tenant compte des circonstances exceptionnelles.
- L'information concernant les modalités de remboursement est communiquée clairement au moment de l'achat ou de l'inscription.

4. LES RESPONSABILITÉS

4.1 Conseil d'administration

- Adopter la politique et en assurant la conformité des actions du coordonnateur.

4.2 Coordonnateur

- S'assurer que la politique est connue, accessible et communiquée aux acheteurs ;
- Traiter ou déléguer le traitement des demandes de remboursement, selon les critères établis dans cette politique ;
- Appliquer la politique de manière équitable, en veillant à la cohérence des décisions ;
- Autoriser ou refuser, selon les cas, les demandes exceptionnelles de remboursement liées à des situations de force majeure ;
- Produire ou approuver les documents justificatifs nécessaires au suivi administratif (preuves de remboursement, courriels, reçus, etc.) ;
- Proposer, au besoin, des mises à jour à cette politique.

5. ANNULATION PAR LA CORPORATION

Si une activité ou un événement organisé par la Corporation doit être annulé, les participants seront avisés dans les plus brefs délais. Dans ce cas, la Corporation pourra :

- Offrir un remboursement complet des frais payés ;
- Offrir un report de l'inscription/billet à une date ultérieure, lorsque possible.

En cas d'annulation due à des circonstances hors du contrôle de la Corporation (ex. panne d'électricité, incendie, dégâts d'eau, conditions météorologiques extrêmes), chaque situation sera évaluée individuellement afin d'identifier la solution la plus équitable possible.

Cas particuliers :

- **Tournoi de Futsal** : Un remboursement pouvant aller jusqu'à 50 % des frais d'inscription pourrait être accordé selon les circonstances.
- **Matches des Patriotes** : si un match est reporté, les billets achetés demeurent valides pour le match de reprise. Aucun remboursement n'est émis dans ce cas.

6. ANNULATION PAR L'ACHETEUR

Lorsqu'un acheteur souhaite annuler ou demander un remboursement, les modalités suivantes s'appliquent :

6.1 Match des Patriotes

Plusieurs articles sont vendus dans le cadre des matchs des Patriotes.

6.1.1 Billets

Les billets vendus sur place (papier) ou en ligne via Ticket Accès sont **non remboursables et non échangeables**.

Une exception peut toutefois être accordée par le coordonnateur ou le responsable d'événement en cas de force majeure ou d'erreur manifeste de bonne foi. Exemples :

- Un acheteur s'est trompé d'événement (billet de volleyball acheté au lieu de hockey) ;
- Un étudiant de l'UQTR a payé son billet alors qu'il avait droit à la gratuité (billet non scanné).

6.1.2 Moitié-moitié

Les billets de tirage vendus lors d'un événement sont **non remboursables et non échangeables**.

6.1.3 Cantine/Bar

Les produits vendus lors d'un événement sont **non remboursables et non échangeables**.

6.2 Activités de financement

Tous les achats liés aux activités de financement sont **non remboursables et non échangeables**.

Une exception peut toutefois être accordée en cas de force majeure (ex. blessure empêchant la participation, avec pièce médicale à l'appui ; double inscription).

Cas particuliers :

▪ Tournoi de Futsal :

- Avant la date limite d'inscription : remboursement possible, moins des frais administratifs fixes de 20 \$ pour couvrir les frais de transaction.
- Après la date limite : **aucun remboursement ne sera accordé**, sauf décision exceptionnelle du coordonnateur en cas de force majeure.

6.3 Étudiants-athlètes Patriotes

6.3.1 Cotisations supplémentaires de saison

Les cotisations supplémentaires versées à la Corporation représentent un engagement pour la saison et sont **non remboursables**.

6.3.2 Camp d'entraînement

Si un étudiant-athlète ne prend pas part à un camp d'entraînement auquel il était inscrit, les frais déjà versés lui seront remboursés.

7. PROCÉDURE DE REMBOURSEMENT

La présente politique est adoptée par le conseil d'administration de la Corporation et fera l'objet d'une révision ou d'une mise à jour à tous les deux ans.