



Festivals et Événements Québec et la Société des Attractions Touristiques du Québec font affaire sous le nom de marque Événements Attractions Québec (ÉAQ).

## But

La politique d'annulation d'Événements Attractions Québec (ÉAQ) a pour objectif de clarifier les conditions et les procédures en cas d'annulation ou de modification dans le cadre de l'utilisation de nos services. Elle permet d'assurer une gestion transparente et équitable pour les organisations, en définissant les délais, les frais applicables et les options offertes en cas d'imprévu. Cette politique vise également à garantir un service de qualité et à éviter toute perturbation dans l'utilisation de nos services, tout en respectant les besoins de chaque participant(e).

## Champ d'application

La présente politique s'applique à toute annulation ou modification dans le cadre de l'utilisation de l'un de nos services payants (ex. : inscription à une formation ou à un événement, achat d'un produit dans notre boutique en ligne, etc.).

## Procédure d'annulation

Toute annulation ou modification doit être effectuée par écrit à l'adresse courriel suivante : [membership@eaq.quebec](mailto:membership@eaq.quebec). Les conditions d'application pour les différents cas de figure sont détaillées aux pages 2 et 3.

## Remboursement

En cas d'annulation ou de modification admissible à un remboursement, celui-ci sera effectué avec le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat, sauf indication contraire. Le délai de traitement des remboursements peut varier en fonction des circonstances, mais nous nous engageons à traiter toutes les demandes dans les plus brefs délais. Les conditions d'application pour les différents cas de figure sont détaillées aux pages 2 et 3.

Aucun remboursement ne sera accordé aux participant(e)s ne s'étant pas présenté(e)s.

## Substitution

Dans le cadre des événements et des activités de formation, un(e) participant(e) peut se faire remplacer par une autre personne sans frais jusqu'à la date de l'événement ou de la formation, à condition qu'il s'agisse d'une personne de son organisation. Un(e) prestataire ou un(e) consultant(e) externe ne peut être considéré(e) comme un(e) remplaçant(e) admissible.

## Annulation par ÉAQ

Dans le cas où ÉAQ annule une activité, les participant(e)s en seront informé(e)s par courriel dans les plus brefs délais. Un remboursement intégral sera offert à toutes les personnes inscrites. Une



option de report pourra également être proposée, selon la nature de l'activité. Aucune autre compensation ne sera offerte. ÉAQ s'engage à communiquer clairement avec toutes les personnes concernées par une annulation et à agir avec transparence tout au long du processus. Ces conditions s'appliquent aux cas de force majeure (catastrophe naturelle, pandémie ou tout autre événement ayant un impact sur la capacité à fournir nos services).

## Entrée en vigueur

La présente politique est entrée en vigueur le 31 mars 2025 et a été mise à jour le 4 avril 2025.

## Conditions par service

### Contenus en ligne

Puisque les contenus en ligne, tels que les études, les feuillets, les infographies, les outils et autres, sont considérés comme des produits numériques reçus immédiatement par courriel et non admissibles à un retour, ils ne sont ni échangeables ni remboursables. Ces contenus sont accessibles sur notre site Web : <https://www.evenementsattractions.quebec/boutique/>

### Formations

Période d'annulation	Frais d'annulation
11 jours calendaires et plus avant la formation	Remboursement complet
10 jours calendaires et moins avant la formation	Aucun remboursement

### Événements

Période d'annulation	Frais d'annulation
45 jours calendaires et plus avant l'événement	Remboursement complet
Entre 44 et 31 jours calendaires avant l'événement	Remboursement de 50 %
30 jours calendaires et moins avant l'événement	Aucun remboursement

***Toute inscription doit être effectuée directement par le membre concerné et ne peut pas être transférée à un représentant externe. Les contenus présentés demeurent la propriété d'Événements Attractions Québec et ne peuvent être diffusés, reproduits ou réutilisés, en tout ou en partie, sans notre autorisation préalable.***