



Tutela dei diritti dei consumatori

## 07a Viaggi

# Suggerimenti rapidi

### Fondo di compensazione dell'industria dei viaggi (Travel Industry Compensation Fund)

Rivolgendovi a un'agenzia registrata nella provincia dell'Ontario avrete la certezza di essere tutelati dalla normativa sull'industria dei viaggi del 2002 (Travel Industry Act 2002) e dal fondo di compensazione dell'industria dei viaggi (Travel Industry Compensation Fund).

Il fondo di compensazione dell'industria dei viaggi dell'Ontario tutela i consumatori che acquistano servizi di viaggio da un'agenzia registrata nella provincia dell'Ontario e che non ricevono i servizi acquistati a causa del fallimento o dell'insolvenza di un'agenzia, di un rivenditore o di una compagnia aerea o di crociera dell'Ontario.

Il fondo può liquidare richieste di risarcimento fino a 5000 dollari a persona.

### Come presentare un reclamo

Per presentare un reclamo al fondo di compensazione dell'industria dei viaggi dell'Ontario, chiamate il numero 905-624-6241 o il numero verde 1-888-451-TICO (8426) oppure scrivete all'indirizzo e-mail: [tico@tico.on.ca](mailto:tico@tico.on.ca) entro sei mesi dall'evento che ha originato il reclamo. Conservate tutte le ricevute, le fatture, le ricevute della carta di credito e altre attestazioni nonché eventuali documenti di viaggio non utilizzati.

Per sapere se un'agenzia è registrata o per ulteriori informazioni sui viaggi, contattate il Consiglio dell'industria dei viaggi dell'Ontario (Travel Industry Council of Ontario):

Numero verde: 1-888-451-TICO (8426)

Sito Web: [www.tico.on.ca](http://www.tico.on.ca)

Altre informazioni sui diritti a tutela dei consumatori sono disponibili sul sito [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) in relazione ai seguenti argomenti:

- Tutela dei diritti dei consumatori
  - Acquisto di merci
  - La vostra casa
- Associazioni e servizi
  - Motoveicoli
- Finanza personale
- Presentare un reclamo
  - Furto di identità



## Suggerimenti utili per i viaggiatori

Per informazioni generali sul ministero, visitate il nostro sito Web all'indirizzo: [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca), oppure chiamate il numero: **(416) 326-8555** o il numero verde: **1-800-268-1142** (in Ontario). Gli utenti di telescriventi possono chiamare il numero: **(416) 325-3408**; numero verde: **1-800-268-7095**

Potete inviare commenti, suggerimenti e richieste all'indirizzo: [cbsinfo@cbs.gov.on.ca](mailto:cbsinfo@cbs.gov.on.ca)

1. Tutelatevi acquistando servizi di viaggio presso un agente di viaggio registrato dell'Ontario.
2. Parlate con il vostro agente di viaggio. Cercate di capire cosa state acquistando, i termini e le condizioni del vostro viaggio, incluse le politiche di rimborso e le penali.
3. Chiedete al vostro agente di viaggio se è previsto un addebito per consulenze di viaggio non rimborsabile.
4. Non lasciate accadere che una malattia o degli eventi imprevisti vi costino il prezzo della vostra vacanza; prendete in considerazione l'assicurazione di viaggio e di cancellazione.
5. Richiedete tutti i documenti per iscritto; prima di concludere un acquisto, fatevi consegnare una conferma scritta contenente tutti i dettagli sul viaggio.
6. Proteggetevi da frodi e furti di identità. Non portate con voi documenti personali, quali il numero di previdenza sociale, salvo nei casi in cui sappiate che vi serviranno per il viaggio e conservateli in un posto sicuro.



Ontario

© Queen's Printer for Ontario 2005

ISBN 0-7794-8463-0

## I consumatori intelligenti fanno bene al commercio

**La provincia dell'Ontario è all'avanguardia nel settore della tutela dei diritti dei consumatori e ha stabilito norme chiare per le aziende e i consumatori. Imparate a conoscere i vostri diritti: gli acquisti intelligenti vi tutelano come consumatori.**

### Viaggiare in modo intelligente

I viaggi sono al nono posto nella classifica delle fonti di reclamo più frequenti al Ministero dei servizi governativi (Ministry of Government Services). La maggior parte dei reclami riguarda l'impossibilità di cancellare un viaggio e le false informazioni sui pacchetti di viaggio. Quando firmate un contratto di viaggio siete tutelati dalla legge e alcune precauzioni potrebbero essere sufficienti a eliminare i reclami più comuni.

### Suggerimenti rapidi:

- Tutelatevi acquistando servizi di viaggio presso un agente di viaggio registrato dell'Ontario.
- Parlate con il vostro agente di viaggio. Cercate di capire cosa state acquistando, i termini e le condizioni del vostro viaggio, incluse le politiche di rimborso e le penali.
- Chiedete al vostro agente di viaggio se è previsto un addebito per consulenze di viaggio non rimborsabile.
- Non lasciate accadere che una malattia o degli eventi imprevisti vi costino il prezzo della vostra vacanza; prendete in considerazione l'assicurazione di viaggio e di cancellazione.

- Richiedete tutti i documenti per iscritto; prima di concludere un acquisto, fatevi consegnare una conferma scritta contenente tutti i dettagli sul viaggio.
- Proteggetevi da frodi e furti di identità. Non portate con voi documenti personali, quali il numero di previdenza sociale, salvo nei casi in cui sappiate che vi serviranno per il viaggio e conservateli in un posto sicuro.

### I vostri diritti:

- I rivenditori e gli agenti di viaggio sono tenuti a indicare il costo complessivo dei servizi di viaggio (escluse le imposte sui beni e i servizi e le imposte provinciali sulle vendite).
- Una volta ricevuto il pagamento per i servizi di viaggio, l'agente deve fornirvi immediatamente una ricevuta contenente tutti i dettagli del viaggio.
- L'agente è tenuto a informarvi su eventuali modifiche agli accordi riguardanti il viaggio, ad esempio se la nave di una crociera non sarà quella indicata nella prenotazione. Inoltre avete il diritto di essere informati di altre opzioni nel caso in cui desideriate modificare o cancellare il viaggio.
- L'agente è tenuto a verificare tutte le informazioni riportate sul vostro biglietto, sul voucher, sull'itinerario o su altri opuscoli o documentazione prima di consegnarvi.
- L'agente è tenuto a informarvi dei permessi di entrata, di uscita e sanitari richiesti e dei documenti necessari.
- L'agente deve informarvi di qualsiasi aumento di prezzo superiore al sette per cento del prezzo totale del pacchetto.

### Reclami

Provate a risolvere il problema direttamente con l'agenzia di viaggio o il rivenditore. Ricordate di presentare tutta la documentazione disponibile che possa supportare il reclamo.

Se il problema non viene risolto in questo modo, rivolgetevi al Consiglio dell'industria dei viaggi dell'Ontario (Travel Industry Council of Ontario, TICO) per inoltrare il reclamo. Questa associazione vi assisterà durante lo scambio di informazioni tra voi e l'agenzia di viaggio registrata dell'Ontario per aiutare voi e l'agente a risolvere la controversia con una soluzione soddisfacente per entrambi.

### Cancellazione del viaggio

Sugli opuscoli del viaggio o nel materiale pubblicitario devono essere indicati i termini e le penali relativi alla cancellazione e, se disponibile, la possibilità di sottoscrivere un'assicurazione per la cancellazione del viaggio.

La fattura deve indicare se l'assicurazione per la cancellazione del viaggio è stata accettata o rifiutata. Al momento della prenotazione discutete con l'agente i termini e le condizioni della vostra prenotazione, la copertura dell'assicurazione, i criteri di risarcimento e le penali.

### Avete bisogno di assistenza?

Prima di contattare il Consiglio dell'industria dei viaggi dell'Ontario per presentare un reclamo, seguite questa procedura:

1. Contattate l'azienda e spiegate il motivo esatto del reclamo.
2. Mettete il reclamo per iscritto e conservate la copia della ricevuta di recapito del reclamo ed eventuali altre comunicazioni con l'azienda.
3. Se non viene raggiunta una soluzione soddisfacente, presentate un reclamo formale contattando il Consiglio dell'industria dei viaggi dell'Ontario (Travel Industry Council of Ontario, TICO) al numero: (905) 624-6241; al numero verde: 1-888-451-TICO (8426), o inviando un messaggio e-mail all'indirizzo: [tico@tico.on.ca](mailto:tico@tico.on.ca).

### Ulteriori informazioni

Per ottenere ulteriori informazioni su questo e altri argomenti relativi ai diritti dei consumatori, visitate il sito Web del Ministero dei servizi governativi (Ministry of Government Services) all'indirizzo: [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) oppure chiamate il numero: **(416) 326-8555** o il numero verde: **1-800-268-1142**. Telescrivente: **(416) 325-3408**; numero verde **1-800-268-7095**.