

07a 여행



유용한 지침

여행업 공제 기금

온타리오주에 등록된 여행사를 이용하면 여행사 법령 2002 및 여행업 공제 기금(Travel Industry Compensation Fund)에 의해 권익을 보호 받을 수 있습니다.

온타리오주 여행 공제 기금(Ontario Travel Compensation Fund)은 온타리오주에 등록된 여행사에서 여행 서비스를 구매한 소비자는 물론, 온타리오주 여행사, 항공사 또는 유람선 업체의 부도나 파산으로 인해 여행 서비스를 받지 못하는 소비자를 위한 보호 체계를 마련해 놓고 있습니다.

기금에 청구할 수 있는 배상 금액은 1인당 5천 달러입니다.

민원 제기 방법

온타리오주 여행사 공제 기금에 민원을 제기하려면 민원을 제기하게 된 사건 발생 후 6개월 내에 905-624-6241 또는 1-888-451-TICO(8426)(무료)를 이용하거나 tico@tico.on.ca로 전자 메일을 보내면 됩니다. 영수증, 대금 청구서, 신용 카드 전표 및 계산서를 비롯하여 사용하지 않은 여행 관련 서류는 모두 보관해 두어야 합니다.

여행사의 등록 여부나 여행 정보에 대해 자세히 알려면 다음 연락처로 TICO에 문의하십시오.

무료 전화: 1-888-451-TICO(8426)
웹 사이트: www.tico.on.ca

www.cbs.gov.on.ca에 들어오면 다음 사항에 대해 소비자 보호 관련 상담을 받을 수 있습니다.

- 소비자 권리 보호
 - 상품 구매
 - 주택
- 멤버십 및 서비스
 - 자동차
 - 개인 금융
 - 민원 제기
- 신원 정보 도난



여행 관련 숙지 사항

1. 온타리오주에 등록된 여행사에서 여행 상품을 구입합니다.
2. 여행사와 상담합니다. 구입하는 환불 정책 및 위약금을 비롯한 여행 상품 관련 약관을 충분히 알아봅니다.
3. 여행 상담 수수료는 환불이 불가능한지 여행사에 문의합니다.
4. 휴가 비용에 질병 또는 사고 관련 비용을 포함시키지 말고 여행 및 취소 보험에 가입합니다.
5. 여행 상품을 구입할 때는 항상 여행과 관련된 모든 사항이 기재된 확인서를 받아둡니다.
6. 사기를 당하거나 신원 정보를 도난 당하지 않도록 주의합니다. 여행에 필요한 경우를 제외하고 캐나다 사회보험증(SIN) 등, 개인적인 서류는 소지하지 말고 안전한 곳에 보관합니다.

일반 업무와 관련해서는 www.mgs.gov.on.ca를 참조하거나 (416) 326-8555 또는 무료 전화 1-800-268-1142(온타리오주)로 문의하십시오.
TTY 전용 전화 번호는 (416) 325-3408 또는 1-800-268-7095(무료)입니다.

의견이나 질문이 있으면 다음 메일 주소로 보내 주십시오. cbsinfo@cbs.gov.on.ca



현명한 소비자가 공정한 거래를 만듭니다!

온타리오주는 소비자 보호에 앞장서며 소비자 및 거래와 관련된 규칙을 명확히 규정해 놓고 있습니다. 자신의 권리를 분명히 알고 현명한 거래를 수행하여 시장에서 권익을 보호하십시오.

현명한 여행

여행은 캐나다 온타리오주 정부 산하 정부 서비스부(Ministry of Government Services)에서 아홉 번째로 많이 접수되는 소비자 불만 사항입니다. 불만 사항의 대부분이 여행 취소 불가능과 여행 패키지 상품 관련 잘못된 정보에 관한 것입니다. 소비자는 여행 계약 시 관계법의 보호를 받으며 몇 가지 주의 사항을 참고하면 흔히 겪는 문제를 피할 수 있습니다.

유용한 지침

- 온타리오주에 등록된 여행사에서 여행 상품을 구입합니다.
- 여행사와 상담합니다. 구입하는 환불 정책 및 위약금을 비롯한 여행 상품 관련 약관을 충분히 알아봅니다.
- 여행 상담 수수료는 환불이 불가능한지 여행사에 문의합니다.
- 휴가 비용에 질병 또는 사고 관련 비용을 포함시키지 말고 여행 및 취소 보험에 가입합니다.
- 여행 상품을 구입할 때는 항상 여행과 관련된 모든 사항이 기재된 확인서를 받아둡니다.
- 사기를 당하거나 신원 정보를 도난 당하지 않도록 주의합니다. 여행에 필요한 경우를 제외하고 캐나다 사회보험증(SIN) 등, 개인적인 서류는 소지하지 말고 안전한 곳에 보관합니다.

소비자 권리

- 여행사는 전체 여행 서비스 비용을 제시해야 합니다[연방 판매세(GST) 및 지방 판매세(PST) 제외].
- 여행 서비스 비용을 지불하면 여행사는 즉시 모든 거래 세부 사항이 기재된 영수증을 발급해야 합니다.
- 여행사는 소비자가 예약한 유람선을 이용하지 못하게 되는 경우 등, 여행 계획이 변경되면 이에 대해 소비자에게 알려야 합니다. 또한 소비자는 여행 변경 또는 취소 상황에 대비하여 다른 옵션에 대해서도 알고 있어야 합니다.
- 여행사는 항공권, 숙박권, 여행 일정서, 여행 안내문 또는 기타 서류에 기재된 모든 내용을 소비자에게 전달하기 전에 반드시 확인해야 합니다.
- 여행사는 특정한 입출국 및 건강 관련 요구 사항을 비롯하여 필요한 서류에 대해 알려주어야 합니다.
- 여행사는 변동 금액이 총 패키지 가격의 7%를 넘을 경우 이를 소비자에게 알려야 합니다.

불만 사항

문제가 발생하면 여행사와 직접 해결하기 위해 노력합니다. 반드시 불만 사항을 입증하거나 도움이 될 만한 서류를 함께 제출합니다.

문제를 해결할 수 없으면 온타리오 여행사 협의회(TICO: Travel Industry Council of Ontario)에 연락하여 민원을 제기합니다. TICO는 소비자와 온타리오주에 등록된 여행사 간의 원활한 정보 소통을 지원하여 원만하게 해결할 수 있도록 돕고 있습니다.

여행 취소

여행 안내서 또는 홍보 자료에는 취소 약관 및 여행 취소 보험에 대해 명시되어 있어야 합니다.

대금 청구서에는 여행 취소 보험의 동의 또는 거부 사실이 명시되어 있어야 합니다. 예약 시에는 여행사와 예약, 보험 적용 범위, 환불 정책 및 위약금에 대해 자세히 문의해야 합니다.

관련 지원

TICO에 연락하여 민원을 제기하기 전에 다음 조치를 취하십시오.

1. 해당 기업에 연락하여 자세한 불만 사항을 설명합니다.
2. 불만 사항은 서면으로 정리하고 전달 증거 및 해당 기업과 이뤄진 통신 증거 자료를 보관합니다.
3. 그래도 만족스럽지 않으면 www.mgs.gov.on.ca의 'Online Services'를 통해 정식으로 민원을 제기합니다.

추가 정보

이 문제를 비롯한 기타 소비자 보호 관련 내용을 자세히 알려면 정부 서비스부 웹 사이트 (www.mgs.gov.on.ca)를 참조하거나 (416) 326-8555 또는 1-800-268-1142(무료)로 문의하십시오. TTY 전용 전화 번호는 (416) 325-3408 또는 1-800-268-7095(무료)입니다.