

# Những lời khuyên nhanh

## Quỹ Đền Bù của Kỹ nghệ Du lịch (Travel Industry Compensation Fund)

Liên hệ với một công ty có đăng ký ở Ontario là một đảm bảo để bảo vệ quý vị chiểu theo Đạo luật 2002 về Kỹ nghệ Du lịch tại Ontario (Travel Industry Act 2002) và Quỹ Đền Bù của Kỹ nghệ Du lịch (Travel Industry Compensation Fund).

Quỹ Đền Bù của Kỹ nghệ Du lịch (Travel Industry Compensation Fund) bảo vệ những người tiêu thụ đã mua các dịch vụ du lịch từ một công ty du lịch có đăng ký tại Ontario và những người đã không nhận các dịch vụ du lịch của họ do việc khánh tận hoặc phá sản của công ty bán lẻ du lịch, công ty bán sỉ du lịch, hãng hàng không hoặc hãng tàu biển du lịch tại Ontario.

Quý vị có thể xin đền bù tối đa \$5.000 cho mỗi người để được quỹ trả lại tiền.

## Cách Nộp Đơn Xin Đền Bù

Để nộp đơn xin đền bù chiểu theo Quỹ Đền Bù của Kỹ nghệ Du lịch Ontario (Travel Industry Compensation Fund), hãy gọi 905-624-6241 hoặc gọi miễn phí số 1-888-451-TICO (8426) hoặc điện thư cho tico@tico.on.ca trong vòng sáu tháng kể từ khi sự việc xảy ra khiến quý vị phải nộp đơn khiếu nại. Nhớ giữ lại tất cả các biên lai, hóa đơn, chứng từ thẻ tín dụng và các bản kết toán và bất cứ tài liệu du lịch nào chưa sử dụng.

Để biết rõ đại lý có đăng ký hay không hoặc để tìm hiểu thêm về du lịch, hãy liên lạc với Ủy ban Kỹ nghệ Du lịch Ontario tại:

Điện thoại miễn phí: 1-888-451-TICO (8426)  
Điểm Web: [www.tico.on.ca](http://www.tico.on.ca)



## Tư vấn bổ túc về bảo vệ giới tiêu thụ có sẵn cho những vấn đề sau, tại [www.cbs.gov.on.ca](http://www.cbs.gov.on.ca):

- Bảo vệ các quyền về tiêu thụ của quý vị
  - Mua hàng hóa
  - Nhà ở của Quý vị
- Tư cách Hội viên và dịch vụ
  - Xe hơi
  - Tài chánh cá nhân
  - Nộp đơn khiếu nại
  - Nhận diện kẻ cắp

Để biết thông tin tổng quát về bộ, xin vui lòng viếng [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca), hoặc gọi số (416) 326-8555, hoặc gọi miễn phí số 1-800-268-1142 (tại Ontario).  
Dành riêng cho những người dùng TTY/Máy chữ điện báo: là số (416) 325-3408 hoặc gọi miễn phí số 1-800-268-7095.

Xin vui lòng gửi các phê bình, phản hồi và yêu cầu của quý vị cho: [cbsinfo@cbs.gov.on.ca](mailto:cbsinfo@cbs.gov.on.ca)

Bảo vệ Giới Tiêu thụ

## 07a Du lịch



## Những Gì Mọi Người Du lịch Cần Biết



# Những lời khuyên nhanh

1. Hãy tự bảo vệ quý vị bằng cách mua các dịch vụ du lịch từ đại lý du lịch có đăng ký tại Ontario.
2. Nói chuyện với đại lý du lịch của quý vị. Hiểu rõ quý vị mua gì, những quy định và điều kiện của chuyến du lịch, kể cả các bảo hiểm bồi hoàn tiền và các khoản phạt.
3. Hỏi người đại lý du lịch xem họ có tính lệ phí tư vấn du lịch không được hoàn lại.
4. Đừng để bệnh hoạn hoặc những điều không ngờ trước khiến quý vị phải mất tiền vô ích cho chuyến nghỉ hè – hãy xét đến việc bảo hiểm du lịch và bồi hoàn.
5. Có điều đó bằng văn bản – trước khi quý vị mua, luôn luôn có văn bản xác nhận với mọi chi tiết về chuyến du lịch của quý vị.
6. Hãy tự bảo vệ quý vị để không bị lừa gạt và bị kẻ cắp nhận dạng. Đừng mang theo các tài liệu cá nhân, như số an sinh xã hội của quý vị, ngoại trừ trường hợp quý vị biết là mình sẽ cần chúng cho chuyến du lịch. Hãy giữ chúng một cách an toàn.

## Những người tiêu thụ khôn ngoan có lợi cho giới kinh doanh

**Ontario đứng đầu về phương diện bảo vệ giới tiêu thụ và đã ban hành những quy định rõ ràng cho giới tiêu thụ và giới kinh doanh. Biết rõ các quyền của quý vị – Mua sắm một cách khôn ngoan và tự bảo vệ quý vị trong thương trường.**

### Du lịch Khôn ngoan

Du lịch là than phiền thứ chín mà giới tiêu thụ thường nêu lên nhất cho Bộ Phục vụ Chính phủ (Ministry of Government Services). Phần lớn những than phiền liên quan đến việc không được hủy bỏ chuyến du lịch và thông tin sai lệch về các trọn gói du lịch. Theo luật pháp, quý vị được bảo vệ khi quý vị ký tên vào một thỏa hiệp du lịch, và một vài thận trọng có thể tránh được những than phiền thông thường.

#### Những lời khuyên nhanh:

- Hãy tự bảo vệ quý vị bằng cách mua các dịch vụ du lịch từ đại lý du lịch có đăng ký tại Ontario.
- Nói chuyện với đại lý du lịch của quý vị. Hiểu rõ quý vị mua gì, những quy định và điều kiện của chuyến du lịch, kể cả các bảo hiểm bồi hoàn tiền và các khoản phạt.
- Hỏi người đại lý du lịch xem họ có tính lệ phí tư vấn du lịch không được hoàn lại.
- Đừng để bệnh hoạn hoặc những điều không ngờ trước khiến quý vị phải mất tiền vô ích cho chuyến nghỉ hè – hãy xét đến việc bảo hiểm du lịch và bồi hoàn.

- Có điều đó bằng văn bản - trước khi quý vị mua, luôn luôn có văn bản xác nhận với mọi chi tiết về chuyến du lịch của quý vị.
- Hãy tự bảo vệ quý vị để không bị lừa gạt và bị kẻ cắp nhận dạng. Đừng mang theo các tài liệu cá nhân, như số an sinh xã hội của quý vị, ngoại trừ trường hợp quý vị biết là mình sẽ cần chúng cho chuyến du lịch. Hãy giữ chúng một cách an toàn.

#### Các quyền của quý vị:

- Các nhà bán sỉ và các đại lý phải cung cấp tổng giá các dịch vụ du lịch (ngoại trừ thuế trị giá gia tăng và thuế tiêu thụ tỉnh bang).
- Một khi quý vị đã trả tiền cho các dịch vụ du lịch, người đại lý phải cung cấp ngay cho quý vị một biên nhận có ghi đầy đủ chi tiết về giao dịch.
- Đại lý của quý vị phải báo cho quý vị biết mọi sự thay đổi cho chuyến du hành của quý vị như một tàu du hành khác được dùng thay cho chiếc tàu du hành quý vị đã đặt mua. Quý vị cũng có quyền được biết về những lựa chọn khác trong trường hợp quý vị muốn thay đổi hoặc hủy bỏ chuyến du hành.
- Người đại lý của quý vị cũng phải xác nhận tất cả thông tin có trong vé, phiếu đã trả tiền của quý vị, kế hoạch, thông tin hoặc tài liệu, trước khi đưa cho quý vị.
- Người đại lý của quý vị cũng phải nói cho quý vị biết nơi vào, nơi ra đặc biệt và các yêu cầu về vấn đề y tế và các tài liệu cần thiết.
- Đại lý của quý vị phải báo cho quý vị biết mọi sự tăng giá trên bảy phần trăm so với tổng giá của trọn gói du lịch.

### Các Khiếu nại

Cố gắng giải quyết trực tiếp vấn đề với đại lý du lịch hoặc công ty bán sỉ. Nhớ cung cấp tất cả những tài liệu hỗ trợ cho việc khiếu nại của quý vị.

Nếu quý vị không thể giải quyết vấn đề, liên lạc với Ủy ban Kỹ nghệ Du lịch Ontario (Travel Industry Council of Ontario – TICO) để nêu khiếu nại của quý vị. TICO sẽ giúp chuyển thông tin giữa quý vị và công ty du lịch có đăng ký tại Ontario để giúp đỡ quý vị lẫn người đại lý đạt được một giải pháp công bằng.

### Hủy bỏ Chuyến Du lịch

Tập sách mỏng về du lịch hoặc các tài liệu quảng cáo phải nêu rõ các điều kiện hủy bỏ và các lệ phí, nếu có, và việc có sẵn bảo hiểm cho việc hủy bỏ chuyến du lịch.

Hóa đơn của quý vị phải ghi rõ là bảo hiểm hủy bỏ chuyến du lịch đã được chấp thuận hoặc đã bị từ chối. Nên nhớ thảo luận các quy định và điều kiện về mua vé, về bảo hiểm, về chính sách bồi hoàn và về tiền phạt với đại lý của quý vị vào lúc mua vé.

### Quý vị cần giúp đỡ?

Trước khi quý vị tiếp xúc với TICO để nộp đơn khiếu nại, xin hãy thực hiện các bước sau:

1. Liên lạc với giới kinh doanh và giải thích việc khiếu nại đặc biệt của quý vị.
2. Viết thư khiếu nại và giữ các chứng từ của việc gửi khiếu nại của quý vị và bất cứ truyền thông nào khác với giới kinh doanh.
3. Nếu quý vị vẫn chưa thỏa mãn, hãy nộp đơn khiếu nại chính thức, bằng cách ghé điểm Web của chúng tôi [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) và đến Dịch vụ Trực tuyến (Online Services).

### Để biết thêm thông tin

Để biết thêm về vấn đề này và các vấn đề khác về giới tiêu thụ, xin vui lòng viếng điểm Web của Bộ Phục vụ Chính phủ (Ministry of Government Services) tại [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca), hoặc gọi số **(416) 326-8555**, hoặc gọi miễn phí số **1-800-268-1142**. TTY là số **(416) 325-3408** hoặc gọi miễn phí số **1-800-268-7095**.