

07a

Voyage



Fonds d'indemnisation du secteur du voyage :

Lorsque vous faites affaire avec une agence inscrite en Ontario, vous bénéficiez de la protection de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage et du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.

Le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage protège les consommateurs qui achètent des services de voyage auprès d'une agence de voyages inscrite en Ontario et qui ne reçoivent pas ces services à la suite de la faillite ou de l'insolvabilité d'un détaillant en voyages de l'Ontario, d'un grossiste en voyages de l'Ontario, d'une compagnie aérienne ou d'un croisiériste.

Vous pouvez réclamer un remboursement pouvant atteindre jusqu'à 5 000 \$ par personne.

Comment faire une demande :

Pour faire une demande au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage de l'Ontario, veuillez composer le 905 624-6241 ou le numéro sans frais 1 888 451-TICO (8426) ou envoyer un courriel à l'adresse tico@tico.on.ca dans les six mois suivant l'événement qui a mené à votre demande. N'oubliez pas de garder tous les reçus, factures, bordereaux et relevés de cartes de crédit ainsi que les documents de voyage non utilisés.

Pour savoir si une agence est inscrite ou pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des voyages, veuillez communiquer avec le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario :

Sans frais : 1 888 451-TICO (8426)
Site Web : www.tico.on.ca

Vous trouverez des conseils additionnel sure la protection du consommateur suivants en visitant le www.mgs.gov.on.ca :

- Vos droits en tant que consommateur
- Achat de marchandises
 - Votre maison
- Adhésion et services
- Véhicules automobiles
- Finances personnelles
 - Voyages
 - Escroqueries
 - Vol d'identité
- Formulaire de plainte

Pour obtenir des renseignements généraux sur le Ministère, composez le **416 326-8555** ou le numéro sans frais **1 800 268-1142** (en Ontario).
Utilisateurs d'ATS ou de téléimprimeur : composez le **416 325-3408** ou le numéro sans frais **1 800 268-7095**

Veuillez envoyer vos commentaires, votre rétroaction et vos demandes de renseignements à l'adresse cbsinfo@cbs.gov.on.ca



Ce que tous les voyageurs doivent savoir

Conseils pratiques

- 1.** Protégez-vous en achetant des services de voyage auprès d'un agent de voyages inscrit en Ontario.
- 2.** Parlez à votre agent de voyages. Discutez de ce que vous achetez et des modalités et conditions de votre réservation, incluant les politiques de remboursement et les pénalités.
- 3.** Demandez à votre agent de voyages s'il exige des frais de consultation touristique non remboursables.
- 4.** Ne laissez pas une maladie ou un imprévu vous coûter le prix de vos vacances. Optez pour l'assurance de voyage et l'assurance-annulation.
- 5.** Obtenez les renseignements par écrit – avant de conclure l'achat, obtenez toujours une confirmation écrite indiquant les détails de votre voyage.
- 6.** Protégez-vous contre la fraude et le vol d'identité. N'apportez pas de documents personnels, comme votre numéro d'assurance sociale, à moins que cela soit nécessaire. Gardez vos documents en sécurité.



Ontario

Les consommateurs avertis font de bonnes affaires

L'Ontario est un chef de file dans le domaine de la protection des consommateurs et il a établi des règles claires pour les consommateurs et les entreprises. Connaissez vos droits – magasinez intelligemment et protégez-vous sur le marché.

Voyager en toute sécurité

Les plaintes au sujet des services de voyage arrivent au neuvième rang parmi celles reçues par le ministère des Services gouvernementaux. La plupart des plaintes portent sur l'impossibilité d'annuler un voyage et de faux renseignements au sujet des forfaits. La loi vous protège lorsque vous réservez un voyage. Il suffit de quelques précautions pour éliminer des plaintes communes.

Conseils pratiques :

- Protégez-vous en achetant des services de voyage auprès d'un agent de voyages inscrit en Ontario.
- Parlez à votre agent de voyages. Discutez de ce que vous achetez et des modalités et conditions de votre réservation, incluant les politiques de remboursement et les pénalités.
- Demandez à votre agent de voyages s'il exige des frais de consultation touristique non remboursables.
- Ne laissez pas une maladie ou un imprévu vous coûter le prix de vos vacances. Optez pour l'assurance de voyage et l'assurance-annulation.

- Obtenez les renseignements par écrit – avant de conclure l'achat, obtenez toujours une confirmation écrite indiquant les détails de votre voyage.
- Protégez-vous contre la fraude et le vol d'identité. N'apportez pas de documents personnels, comme votre numéro d'assurance sociale, à moins que cela soit nécessaire. Gardez vos documents en sécurité.

Vos droits :

- Les grossistes en voyages et les agents de voyages doivent fournir le coût total des services de voyage (sauf la taxe sur les produits et services et la taxe de vente provinciale).
- Lorsque vous avez payé des services de voyage, l'agent doit vous remettre dans les plus brefs délais un reçu indiquant tous les détails de la transaction.
- Votre agent doit vous informer de certains changements à votre itinéraire, comme par exemple la substitution d'un autre navire de croisière à celui que vous avez réservé. Vous avez également le droit d'être informé de vos options au cas où vous souhaiteriez modifier ou annuler le voyage.
- Votre agent doit vérifier tous les renseignements de votre billet, coupon, itinéraire, renseignements ou documents avant de vous les remettre.
- Votre agent doit vous informer des exigences particulières d'entrée, de sortie et de santé et vous indiquer les documents requis.
- Votre agent doit vous informer de toute augmentation de plus de sept pour cent du coût total du forfait.

Plaintes :

Tentez de régler le problème directement avec votre agence de voyages ou grossiste en voyages. N'oubliez pas de fournir toute la documentation nécessaire pour étayer votre plainte.

Si vous ne pouvez régler le problème, veuillez adresser votre plainte au Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO). Le CITO facilitera la communication entre vous et l'entreprise de voyages inscrite en Ontario afin que les deux parties en viennent à une solution équitable.

Annuler le voyage :

Les brochures ou le matériel publicitaire doivent indiquer les modalités et les frais d'annulation, le cas échéant, ainsi que la possibilité d'obtenir une assurance-annulation.

La facture doit indiquer si vous avez accepté ou refusé l'assurance-annulation. N'oubliez pas de discuter des modalités et conditions de votre réservation, de la protection offerte par l'assurance, des politiques de remboursement et des pénalités avec votre agent de voyages au moment de faire votre réservation.

Vous avez besoin d'aide?

Avant de présenter une plainte au CITO, veuillez procéder de la façon suivante :

1. Communiquez avec l'entreprise pour discuter de votre plainte.
2. Présentez votre plainte par écrit et gardez la preuve de livraison de votre plainte et de toute autre communication avec l'entreprise.
3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez présenter une plainte formelle en communiquant avec le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) au 905 624-6241, au numéro sans frais 1 888 451-TICO (8426), ou par courriel : tico@tico.on.ca.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet et d'autres sujets relatifs aux consommateurs, veuillez communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux au numéro **416 326-8555** ou au numéro sans frais **1 800 268-1142**. ATS : **416 325-3408** ou le numéro sans frais **1 800 268-7095**.