



## 07a 旅行

### 旅遊產業補償基金：

當您與在安大略登記有案的旅行社間有糾紛時，您將受到 2002 年旅遊產業法及旅遊產業補償基金的保護。

當消費者向在安大略登記有案之旅行社購買旅遊服務，而該旅遊服務因該安大略旅遊零售商、批發商、航空公司、郵輪公司破產或喪失償債能力而無法提供服務時，安大略旅遊補償基金將保護購買該服務之消費者。

每人最多可由該基金獲得 \$5000 元之補償。

### 如何提出申請：

若要申請安大略旅遊產業補償基金之補償，請撥打 905-624-6241 或免費專線 1-888-451-TICO (8426)，亦可寄電子郵件至 tico@tico.on.ca (請在使您得以申請補償之事件發生後的六個月內提出)。請記得保留所有收據、發票、信用卡收執聯、聲明書及所有尚未使用的旅遊文件。

若要確定旅行社是否登記有案，或想對旅遊有更清楚的了解，請連絡安大略旅遊產業協調會：

免費專線：1-888-451-TICO (8426)  
網站：[www.tico.on.ca](http://www.tico.on.ca)

如需其他消費者保護建議，請造訪  
[www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca)：

- 保護您的消費者權益 (Protect Your Consumer Rights)
  - 購買商品 (Buying Merchandise)
    - 家居事項 (At Home)
- 會員與服務 (Memberships and Services)
  - 汽車 (Motor Vehicles)
- 個人財務 (Personal Finances)
  - 旅行 (Travel)
  - 詐騙 (Scams)
- 身份盜竊 (Identity Theft)
- 提出申訴 (File a Complaint)



## 每位旅客都 必須知道的事

## 小秘訣：

1. 為了保護自身權益，請向在安大略政府登記有案的旅行社選購服務。
2. 與旅行社洽談。了解您所購買的服務、旅程的約定條款 (包括退費政策及違約金)。
3. 詢問旅行社是否會收取無法退費的旅遊諮詢費。
4. 別讓疾病或出乎意料的事件造成假期泡湯，請考慮購買旅遊保險。
5. 白紙黑字寫下來 - 在購買行程之前，務必將所有與旅程相關的細節寫成書面。
6. 保護自己免於詐欺與身份盜用。除非您確定旅途中會用到重要文件，否則請勿攜帶如社會保險號碼之類的個人文件。將文件放在安全處所。

如需一般行政資訊，  
請造訪 [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca)，  
或撥打 (416) 326-8555 或打免費專線  
1-800-268-1142 (於安大略)。TTY/電傳打字機  
使用者專用：(416) 325-3408  
或免費專線 1-800-268-7095。

請將您的意見、回饋意見及  
詢問內容寄至：[cbsinfo@cbs.gov.on.ca](mailto:cbsinfo@cbs.gov.on.ca)



## 聰明的消費者是商家的最愛

安大略在消費者保護上居於領導地位，它為消費者及企業訂定了明確規範。認識您的權利 - 聰明購買並在市場上保護自己。

### 聰明旅遊

在政府服務部受理的申訴案件中，旅遊糾紛的數量排名第九。這些糾紛大多與無法取消旅程，以及獲得的旅遊資訊錯誤有關。您在簽訂旅遊契約後，即受法律保護；若您能採取預防措施，將可避免一些常見的糾紛。

### 小秘訣：

- 為了保護自身權益，請向在安大略政府登記有案的旅行社選購服務。
- 與旅行社洽談。了解您所購買的服務、旅程的約定條款 (包括退費政策及違約金)。
- 詢問旅行社是否會收取無法退費的旅遊諮詢費。
- 別讓疾病或出乎意料的事件造成假期泡湯，請考慮購買旅遊保險。
- 白紙黑字寫下來 - 在購買行程之前，務必將所有與旅程相關的細節寫成書面。
- 保護自己免於詐欺與身份盜用。除非您確定旅途中會用到重要文件，否則請勿攜帶如社會保險號碼之類的個人文件。將文件放在安全處所。

### 您的權利：

- 旅遊批發商及旅行社必須提出完整的旅遊服務費用 (不含貨物稅、服務稅及各省銷售稅)。
- 在您支付旅遊服務費用後，旅行社應立即提供一份收據，並於其上載明旅程所有細節。
- 旅程內容如有變更，例如使用的郵輪與您當初訂位的船隻不同時，您的旅行社必須主動告知。如果您想變更或取消行程，您也有權要求旅行社告知其他選項。
- 您的旅行社在將通行票、說明手冊、旅行指南、資訊或說明文件交給您之前，應先確認所有內容。
- 您的旅行社必須告訴您入境、出境，及健康的特殊要求以及與必備文件有關的資訊。
- 當價格增加比例超過總形成價格百分之七時，您的旅行社必須告訴您。

### 申訴：

請嘗試直接和您的旅行社或旅遊批發商解決這個問題。請記得提供一切可支持您的申訴的說明文件。

如果問題無法解決，請連絡安大略旅遊產業協調會 (TICO) 來處理您的申訴案。TICO 將協助您與在安大略登記有案的旅行公司溝通，以協助您與旅行社達成公平的和解。

### 取消行程：

旅遊說明手冊或任何廣告內必須註明取消行程之條件及費用，以及是否適用於旅遊保險。

您的發票上必須註明旅遊保險是否被核准。在預約位置時，請務必和您的旅行社討論與預約有關之約定條款、保險承保範圍、退費政策及違約金。

### 需要協助？

在您連絡政府服務部提出申訴前，請採取以下步驟：

1. 連絡相關公司並說明您提出的確切申訴內容。務必明確。
2. 將您的申訴及與該公司進行的一切溝通內容作成書面，並留下通聯證據。
3. 如果您仍舊不滿意，請造訪我們位於 [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) 的網站，進入線上服務 (Online Services) 並提出正式申訴。

### 如需更多資訊

若想對本議題及其他消費者議題有更深入的了解，請造訪政府服務部 (Ministry of Government Services) 設於 [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) 的網站，或撥打 (416) 326-8555，或撥打免費專線 1-800-268-1142。TTY 為 (416) 325-3408，免費專線為 1-800-268-7095。