

快速提示

旅游业赔偿基金：

凡是与在安大略省注册的旅行社交易的消费者均受《2002 年旅游行业法》(Travel Industry Act 2002) 以及旅游业赔偿基金 (Travel Industry Compensation Fund) 的保护。

对于购买了安大略省注册旅行社的旅游服务的消费者，以及由于安大略省旅游销售商、批发商或航空航海公司的破产而未能接受其旅游服务的消费者，安大略旅游业赔偿基金提供保障。

每人最多可索取 5,000 美元的赔偿基金。

如何提出索赔要求：

要索赔安大略旅游业赔偿基金，请在导致您提出索赔要求的事情发生之后的六个月内致电 905-624-6241，或拨打免费电话 1-888-451-TICO (8426)，或发送电子邮件至 tico@tico.on.ca。务必保留所有收据、发票、信用卡单据、声明以及未消费的旅游单据。

要验证旅行社是否已注册或要了解更多旅游信息，请通过以下方式与安大略省旅游行业委员会 (TICO) 联系：

免费电话：1-888-451-TICO (8426)

网站：www.tico.on.ca



07a 旅行



旅行者须知

www.cbs.gov.on.ca
还提供以下一些消费者保护建议：

- 保护您的消费者权益
 - 购买商品
 - 您的房屋
- 会员和服务
 - 汽车
 - 个人理财
 - 提起投诉
 - 身份盗用

有关机构的一般信息，
请访问网站 www.mgs.gov.on.ca，
或致电 (416) 326-8555，
或拨打免费电话 1-800-268-1142（安大略省内）。
仅限于 TTY（即电传打字机）用户：
(416) 325-3408 或免费电话 1-800-268-7095。

请将您的意见、反馈和疑问发送至：
cbsinfo@cbs.gov.on.ca

快速提示

1. 尽量向注册的安大略省旅行社购买旅行服务以保障自身的权益。
2. 咨询您的旅游代理商。充分了解您所购买的服务，了解旅行条款和条件，包括退款和赔偿政策。
3. 询问旅游代理商是否收取不退款的旅游顾问费。
4. 旅游费用不应包括健康险和意外险 – 考虑购买旅游险和取消旅行保险。
5. 书面记录 – 决定购买之前，始终获取记载了所有旅行细节的书面确认单。
6. 谨防骗子和小偷。不要携带个人证件（如社保卡等），除非您确定旅行时需要用到。并小心保管。

聪明的消费者善做买卖

安大略省具有一流的消费者保护措施，并且分别针对消费者和企业制定了明确的规则。了解您的权利 – 明智购物，保护自己的消费权益。

明智旅行

在政府服务部最常接到的投诉中，旅行位居第九。最常见的问题就是无法取消旅行以及旅行服务信息弄虚作假。当您签订了旅行协议之后，您也就受到了相关法律的保护，几项预防措施将帮助您消除常见问题。

快速提示：

- 尽量向注册的安大略省旅行社购买旅行服务以保障自身的权益。
- 咨询您的旅游代理商。充分了解您所购买的服务，了解旅行条款和条件，包括退款和赔偿政策。
- 询问旅游代理商是否收取不退款的旅游顾问费。
- 旅游费用不应包括健康险和意外险 – 考虑购买旅游险和取消旅行保险。
- 书面记录 – 决定购买之前，始终获取记载了所有旅行细节的书面确认单。
- 谨防诈骗和身份盗用。不要携带个人证件（如社保卡等），除非您确定旅行时需要用到。并小心保管。

您的权利：

- 旅游批发商和旅行社有义务提供全额的旅游服务，货物税、服务税和地方税除外。
- 一旦您支付了旅游服务费用，代理商必须立即向您提供一张收据，其中记录了旅行的所有细节。
- 旅行社必须通知您他们对您的旅游安排所做的改动，例如改乘其他旅游船。如果您要改变或取消旅行，您有权获知其它选择。
- 旅行社必须先确认您的车票、购物券、行程安排和各类证件上包含的信息是否准确无误，然后才能将这些旅行资料交付给您。
- 旅行社必须告知您特殊入口、紧急出口、健康要求以及证件要求。
- 如果价格上浮超过了总价格的 7%，则旅行社必须通知您。

投诉：

尝试直接与旅行社或旅游批发商协同解决问题。切记提供任何有助于投诉的文件。

如果您无法解决问题，请与安大略省旅游行业委员会（Travel Industry Council of Ontario, TICO）联系以处理您的投诉。TICO 将根据您和已注册的安大略省旅游公司提供的信息，协助双方达成一致意见，为双方提供公正的解决方案。

取消旅行：

旅行指南或宣传材料必须说明取消条款和费用，以及取消旅行保险的可用性（如果有）。

发票必须注明您是已接受还是已拒绝取消旅行保险。务必要在预定时间与您的代理商协商预订条件、保险范围、退款政策和罚款政策。

需要帮助？

向 TICO 提出投诉之前，请采取以下步骤：

1. 联系企业并提出投诉。
2. 进行书面记录并且保留提出投诉的凭证以及与企业所进行的其它任何通信信息。
3. 如果您仍不满意，请访问我们的网站进行正式投诉：首先进入 www.mgs.gov.on.ca，然后转至 Online Services（在线服务）。

更多信息

要了解更多关于此主题和其它消费者主题的信息，请访问政府服务部的网站：www.mgs.gov.on.ca，或致电 (416) 326-8555，或拨打免费电话 1-800-268-1142。TTY 为 (416) 325-3408，免费电话为 1-800-268-7095。