

أنت جاهز للإنتلاق.

عندما تحجز ترتيبات سفرك مع أحد وكلاء السفر المرخصين والمسجلين مع مجلس شركات السفر في أونتاريو
(Travel Industry Council of Ontario – TICO)
فإنك ستحصل تلقائياً على الحماية لما تستثمره في تكاليف سفرك.

وهذا الأمر في غاية السهولة لأن جميع وكالات السفر العاملة في أونتاريو يجب أن تكون مسجلة مع TICO. هذا ما يفرضه القانون.

إسترجاع الأموال

TICO يتولى إسترجاع الأموال التي دفعتها مقابل خدمات لم تحصل عليها.



إذا إشتريت خدمات سفر من إحدى وكالات السفر المسجلة مع TICO ولكنك لم تحصل على هذه الخدمة بسبب إغلاق الوكالة أو إفلاسها، فإن TICO سيساعدك.

إذا عجزت الوكالة البحرية، أو شركة الطيران أو حتى وكالة السفر التي تتعامل معها عن تقديم هذه الخدمات، فإن TICO سيقوم بإعادة المبالغ التي دفعتها على ألا تتجاوز خمسة آلاف دولار للشخص الواحد. وأحياناً، في ظروف معينة، وإذا كان المسافرون عالقين في مكان بعيد عن موطنهم الأصلي، فإن TICO يعمل على إعادتهم إلى الوطن.

تخضع التغطية (الأموال المدفوعة) من صندوق التعويضات لأحكام النظام رقم 26/05 في أونتاريو.

الشكاوى

TICO يساعدك في عملية تقديم الشكاوى.



إننا نأمل أن تسير رحلتك على أفضل ما يكون، ولكن عندما تواجه بعض المشاكل مع وكالة السفر بحيث لا تستطيع أن تتوصلا إلى حل للخلاف، فإننا نستطيع المساعدة. ولكن تذكر، إذا لم تكن وكالة السفر التي تتعامل معها عضواً مسجلاً في TICO، فإن قدرتنا على مساعدتك ستكون محدودة.

إذا حجزت ترتيبات السفر مع وكالة مسجلة لدى TICO، فإن TICO يستطيع أن يساعدك في عملية تقديم الشكاوى، ويتصل مع وكالة السفر ويتأكد من أن قوانين حماية المستهلك قد تم إتباعها بشكل تام.

إننا نسعى دائماً لضمان أن يكون لديك مسار يساعدك على تسوية المشكلة، على الرغم من أننا لا نستطيع أن نفرض حلاً أو تسوية معينة أو أن نعمل كحكّم في هذا الخلاف.

TICO هيئة لحماية المستهلك وما يستثمره من تكاليف السفر، يوفر المراقبة والحماية لكل شخص يحجز رحلة السفر مع أحد مكاتب السفر المسجلة مع TICO.

وعندما تشتري بطاقة سفرك من أحد مكاتب السفر المسجلة مع TICO، سواء شخصياً، أو بواسطة الهاتف أو عبر الإنترنت، فإنك ستحصل أيضاً على راحة البال لأنك تعرف أن TICO موجود لمساعدتك.

كيف؟ تابع الشرح فيما يلي:

التنظيم



TICO يتولى تنظيم قطاع السفر في أونتاريو.

يضمن TICO، من خلال التسجيل الإلزامي لجميع شركات السفر في أونتاريو، أن تلتزم وكالات السفر في أونتاريو بقانون قطاع السفر في أونتاريو (Ontario Travel Industry Act). وهذا يعني أنهم يجب أن يطبقوا القانون.

وهذا يغطي أيضاً أموراً مثل صرف إيصالات الدفع بالشكل الصحيح والكشف عن المعلومات اللازمة، والإعلان الصادق وتطبيق القوانين المالية النافذة – والإحتفاظ بالأموال التي تدفعها كوديعة. كما أننا نراقب مدى التزامهم بالمقاييس التعليمية المطلوبة في هذا القطاع.

المراقبة



TICO يتولى تفتيش ومراقبة وكالات السفر في أونتاريو.

يحرص TICO على أن وكالات السفر التي تشتري منها بطاقات سفرك تلتزم بقوانين حماية المستهلك الصارمة، والتي يدعمها قانون قطاع السفر في أونتاريو. ويتولى TICO تفتيش ومراقبة جميع وكالات السفر، ويفرض الإجراءات التأديبية على الوكالات التي لا تلتزم بهذه القوانين.

يشجع TICO على المنافسة العادلة والأخلاقية، ويدعم القانون الأخلاقي ويشجع على التغييرات التي تنص عليها التشريعات والأنظمة.

نصائح سريعة لمساعدتك أثناء الحجز للسفر

النصيحة #1

عندما تقوم بحجز/شراء خدمات السفر عبر الإنترنت، تأكد دائماً أن الشركة التي تتعامل معها مسجلة مع TICO وذلك حتى تستطيع الاستفادة من الحماية التي تقدمها لك قوانين حماية المستهلك في أونتاريو.

النصيحة #2

سواء دفعت كلفة السفر نقداً أو بواسطة بطاقة الائتمان، تأكد دائماً من حصولك على فاتورة وإيصال بالدفع من وكالة السفر عندما تحجز خدمات السفر التي تريدها.

النصيحة #3

عندما تقوم بشراء خدمات السفر عبر الإنترنت، تأكد من أنك تعرف الجهة التي تدفع لها النقود. من هي الجهة التي ستخصم المبلغ من حسابك الائتماني؟ هل هي الشركة المذكورة على الإنترنت، أم أنهم يحيلون معلومات الدفع إلى شركة سفر أو طيران غير مسجلة مع TICO؟

النصيحة #4

يجب أن تتأكد، قبل أن تثبت الحجز عبر الإنترنت، أنك قد قرأت الشروط والأحكام وخاصة تلك المتعلقة بإلغاء الحجز، والتغييرات والقدرة على إسترجاع الرسوم المدفوعة.

النصيحة 51

يجب أن تقوم دائماً بالبحث وجمع المعلومات - إعرف ما إذا كان مستوى المعيشة في البلد الذي تنوي زيارته مختلفاً عن كندا - وهكذا فإنك لن تصاب بالصدمة من ظروف المعيشة هناك أو تتوقع أن تحصل على فندق من الدرجة الأولى، والمطاعم والنوادي الليلية في كل مكان. تذكر أنه لا يوجد نظام عالمي لتصنيف الفنادق وبالتالي فإن فندق 4 نجوم في كندا قد لا يكون مشابهاً لفندق 4 نجوم في البلد الذي تنوي زيارته.

النصيحة #6

تأكد من وثائق السفر التي يجب أن يحملها كل شخص مسافر إلى البلد المقصود، وأعط نفسك الوقت الكافي قبل السفر للحصول على هذه الوثائق.

النصيحة #7

تأكد من أنك تعرف الشروط والأحكام المتعلقة بخدمات السفر التي تشتريها وخاصة تلك المتعلقة بإلغاء الحجز أو تغيير بعض تفاصيله.

النصيحة #8

إن الأفضل دائماً أن تحصل على تأمين صحي نافذ المفعول خارج مقاطعة أونتاريو - خاصة إذا كنت تنوي السفر إلى بلد أجنبي. كن دائماً مستعداً!!!!!!

النصيحة #9

إسأل واستفسر. إسأل أفراد العائلة، الأصدقاء وحتى وكيل السفر عما إذا كانوا قد قاموا بزيارة البلد الذي تنوي الذهاب إليه واعرف منهم بعض التفاصيل عن تجربتهم أثناء تلك الزيارة وما هي توصياتهم ونصائحهم لك عندما تزور ذلك البلد.

النصيحة #10

لا تقلق بشأن الأمور الصغيرة ولا تدع أمراً مثل بعض التأخير في موعد الطيران يمنعك من الإستمتاع بالإجازة. نتمنى لك وقتاً سعيداً!



Travel Industry Council of Ontario

مجلس شركات السفر في أونتاريو -
2700 Matheson Blvd. E., Suite 402, West Tower, Mississauga, ON L4W 4V9
هاتف مجاني: TICO-451-888 | فاكس: (905) 624-8631 | هاتف: (905) 624-6241
موقع الإنترنت: www.tico.ca | بريد إلكتروني: tico@tico.ca