

# Está pronto para partir.

**Ao reservar a sua viagem com uma agência de viagens inscrita na TICO (Associação da Indústria de Viagens do Ontário), está a proteger automaticamente o seu investimento de viagem.**

A TICO é defesa do consumidor para o seu investimento de viagem - paz de espírito para quem reserva a sua viagem numa agência de viagens inscrita na TICO.

Não importa para onde viaja, quando comprar um bilhete de viagem numa agência inscrita na TICO, terá o conforto de saber que a TICO está lá para ajudar.

Eis como:



## Regulamento

**A TICO regula a indústria de viagens do Ontário.**

Através da inscrição obrigatória de todas as agências de viagens do Ontário, a TICO garante que as agências respeitem a Lei da Indústria de Viagens do Ontário (Ontario Travel Industry Act). E isso significa que elas devem observar a lei.

Isso significa coisas como facturação e divulgação adequadas, publicidade verdadeira e conformidade financeira - e manter o seu dinheiro em fideicomisso. Verificamos também se elas cumprem as normas educacionais da indústria.



## Controlo

**A TICO inspecciona e controla as agências de viagem do Ontário.**

A TICO garante que as agências de viagens com que está a negociar sigam as leis estritas de defesa do consumidor, todas apoiadas pela Lei da Indústria de Viagens do Ontário. A TICO inspecciona e controla todas as agências e disciplina aquelas que não cumprem estas leis.

A TICO promove a concorrência leal e ética, suporta um Código Deontológico e incentiva mudanças legislativas e regulamentares.

**E é fácil porque todas as agências de viagens que operam no Ontário têm de estar inscritas na TICO. É a lei.**



## Reembolsos

**A TICO reembolsa o dinheiro que pagou por serviços que não recebeu.**

Se comprar serviços de viagem de uma agência de viagens inscrita na TICO e não receber esses serviços devido a encerramento ou falência, a TICO ajuda.

Se o seu cruzeirista, companhia aérea ou agência de viagens não prestar os serviços que pagou, a TICO oferece reembolsos até ao máximo de 5.000 dólares por pessoa. Em determinadas circunstâncias, quando os viajantes estão em perigo, chegamos a trazê-los a casa.

A cobertura do Fundo de Compensação está sujeita às disposições do Regulamento do Ontário 26/05.



## Reclamações

**A TICO ajuda-o no processo de reclamação**

Esperamos que a sua viagem corra sempre bem, mas se não estiver satisfeito e a sua agência de viagens não conseguir resolver a situação, nós podemos ajudar. Mas lembre-se de que, se a sua agência não estiver inscrita na TICO, não há muito que possamos fazer.

Se marcar um bilhete numa agência de viagens inscrita na TICO, a TICO presta ajuda no processo de reclamação, comunica com a sua agência de viagens e certifica-se de que as leis de defesa do consumidor foram observadas correctamente.

Embora não possamos impor um acordo ou agir como mediador, garantimos-lhe um processo de ajuda para resolver o seu problema.

# Dicas sobre reservas de viagens

## Dica nº 1

Quando reservar/comprar serviços de viagens através da Internet, certifique-se sempre de que a empresa com que está a lidar é uma companhia de viagens inscrita na TICO para que as leis de defesa do consumidor do Ontário se apliquem a si.

## Dica nº 2

Quando reservar os seus serviços de viagens, nunca se esqueça de adquirir uma factura e recibo da sua agência de viagens quer pague em dinheiro ou através de cartão de crédito.

## Dica nº 3

Ao fazer uma compra de viagens através da Internet, saiba a quem está a pagar. Quem vai cobrar o seu cartão de crédito? Trata-se da empresa da Internet ou a sua informação de pagamento está a ser enviada para uma operadora turística ou companhia aérea que pode não estar inscrita na TICO.

## Dica nº 4

Antes de confirmar os seus serviços através da Internet certifique-se de ler os termos e condições, particularmente os que se referem a cancelamento, mudanças e capacidade de reembolso.

## Dica nº 5

Faça sempre alguma pesquisa - procure saber se o país que pretende visitar tem um padrão de vida diferente do Canadá - deste modo, não ficará chocado com as condições de vida ou não esperará encontrar hotéis luxuosos, restaurantes e discotecas em cada esquina Saiba que não existe um sistema internacional de classificação de hotéis por estrelas. Assim, um hotel de 4 estrelas no Canadá pode não ser o mesmo que um hotel de 4 estrelas no país que pretende visitar.

## Dica nº 6

Certifique-se de que sabe qual é a documentação de viagem que será necessária para cada pessoa que viaja e não se esqueça de reservar tempo suficiente para obter estes documentos antes sua partida.

## Dica nº 7

Certifique-se de que conhece os Termos e Condições dos serviços de viagem que está a comprar, especialmente no que se refere a mudanças ou cancelamentos.

## Dica nº 8

É sempre uma boa ideia comprar seguro de cancelamento e seguro médico com validade fora da província - especialmente quando se viajar para um país estrangeiro. Esteja preparado!!!!

## Dica nº 9

Faça perguntas. Pergunte a familiares, amigos e até mesmo ao seu agente de viagens se eles já viajaram para o país que pretende visitar e procure saber que tipos de experiências eles tiveram e quais são as suas recomendações.

## Dica nº 10

Não se preocupe com pequenas coisas e não deixe que coisas como um atraso de voo estrague as suas férias. Divirta-se!



**Travel Industry Council of Ontario (Associação da Indústria de Viagens do Ontário)**  
2700 Matheson Blvd. E., Suite 402, West Tower, Mississauga, ON L4W 4V9  
Tel: (905) 624-6241 | Fax: (905) 624-8631 | Linha verde: 1-888-451-TICO  
Correio electrónico: tico@tico.ca | Sítio Web: www.tico.ca