

# Prêt et protégé.

**En réservant votre voyage par l'intermédiaire d'une agence de voyages agréée TICO, votre investissement est automatiquement protégé.**

TICO est une protection du consommateur pour les voyages, un gardien vigilant pour tous ceux qui réservent leur voyage par l'intermédiaire d'une agence de voyages agréée TICO.

Que vous achetiez d'une agence de voyages agréée TICO en personne, par téléphone ou via Internet, vous achetez en toute confiance en sachant que TICO est là pour vous aider.

**Voici comment :**



## Réglementation

**TICO régit le secteur du voyage de l'Ontario.**

Grâce à l'enregistrement obligatoire de toutes les agences de voyages de l'Ontario, TICO s'assure que les agences se conforment à la Loi du secteur du voyage de l'Ontario. Et cela signifie qu'elles doivent respecter la loi.

Cela signifie faire correctement les choses comme la facturation et la divulgation, de la publicité conforme à la vérité et la conformité financière - et de mettre tout paiement dans un compte en fiducie. Nous voyons à ce qu'elles rencontrent aussi les normes éducatives de l'industrie.



## Surveillance

**TICO inspecte et surveille les agences de voyages de l'Ontario.**

TICO s'assure que les agences de voyages chez lesquelles vous achetez suivent les lois sur la protection du consommateur, toutes appuyées par la Loi du secteur du voyage de l'Ontario. TICO inspecte et surveille toutes les agences et sanctionne celles qui ne respectent pas les lois. TICO préconise la concurrence impartiale et conforme à l'éthique, appuie le Code de conduite et encourage les changements législatifs et réglementaires.

**Et cela est facile car toutes les agences de voyages de l'Ontario doivent s'enregistrer auprès de TICO. C'est la loi.**



## Remboursements

**TICO rembourse les montants payés pour des services que vous n'avez pas obtenus.**

Si vous achetez des services de voyage par l'intermédiaire d'une agence de voyages agréée et vous ne les recevez pas en raison de faillite ou d'insolvabilité, TICO peut vous aider. Lorsque votre compagnie de croisières, votre compagnie aérienne ou même votre agence de voyages ne vous fournit pas ces services, TICO offre des remboursements pouvant aller jusqu'à 5 000 dollars par personne. Nous pouvons même, dans certaines circonstances, ramener des voyageurs immobilisés à la maison. Le Fonds d'indemnisation est sujet aux dispositions du règlement de l'Ontario 26/05.



## Plaintes

**TICO vous aide avec un processus de plainte.**

Nous espérons toujours que votre voyage se déroule bien mais lorsque vous n'êtes pas satisfait et que vous et votre agence de voyages n'arrivez pas à résoudre la situation, nous pouvons vous aider. Mais n'oubliez pas, si votre agence n'est pas une agence agréée, nous ne pourrions rien faire pour vous. Si vous réservez par l'intermédiaire d'une agence de voyages agréée TICO, TICO vous aide avec un processus de plainte, communique avec votre agence de voyages et s'assure que les lois sur la protection du consommateur sont respectées. Bien que nous ne puissions imposer un règlement ou agir en tant qu'arbitre, nous nous assurons que vous avez un processus qui vous aidera à résoudre votre problème.

# Conseils de réservation de voyage

## Conseil No 1

Lorsque vous réservez/achetez des services de voyage en ligne, assurez-vous que la compagnie avec laquelle vous faites affaires est une compagnie de voyage TICO pour permettre aux lois sur la protection du consommateur de l'Ontario de travailler pour vous.

## Conseil No 2

Que vous payiez comptant ou par carte de crédit, assurez-vous de toujours obtenir une facture et un reçu de votre agence de voyages lorsque vous réservez vos services de voyage.

## Conseil No 3

Renseignez-vous sur la personne ou la compagnie que vous payez lorsque vous achetez des services de voyage en ligne. Qui facturera votre carte de crédit ? Est-ce la compagnie en ligne ou transmettra-t-elle vos renseignements à un organisateur de voyages ou une compagnie aérienne qui ne SONT peut-être pas enregistrés auprès de TICO.

## Conseil No 4

Avant de confirmer vos services en ligne assurez-vous de lire les termes et conditions, tout particulièrement ceux qui se réfèrent à l'annulation, aux modifications et au remboursement.

## Conseil No 5

Faites toujours des recherches - informez-vous à savoir si le pays que vous pensez visiter a les mêmes standards que le Canada - de cette façon vous ne serez pas choqué quant aux conditions de vie ou vous ne vous attendrez pas à trouver des hôtels, boîtes de nuit ou restaurants luxueux. Sachez qu'il n'existe aucun système international de classement des hôtels, un hôtel 4 étoiles au Canada peut ne pas en être un dans le pays que vous pensez visiter.

## Conseil No 6

Informez-vous au sujet des documents requis pour voyager dans le pays sélectionné et donnez-vous assez de temps pour obtenir ces documents avant votre départ.

## Conseil No 7

Prenez le temps de lire les termes et conditions des services de voyage que vous achetez, tout particulièrement les sections se référant aux modifications ou à l'annulation.

## Conseil No 8

Il est recommandé d'acheter une assurance annulation ou une assurance médicale hors province - tout particulièrement lorsque vous visitez un pays étranger. Soyez prêt !!!!!

## Conseil No 9

Posez des questions. Demandez à votre famille, vos amis et même à votre agent de voyages s'ils ont déjà visité la destination que vous considérez et posez des questions sur leur expérience et ce qu'ils recommandent.

## Conseil No 10

Oubliez les petits accroc et ne laissez pas les petites choses, comme un retard de vol, gâcher vos vacances. Amusez-vous!



### Travel Industry Council of Ontario

55 Standish Court, Suite 460, Mississauga, ON L5R 4B2

Tel: (905) 624-6241 | Fax: (905) 624-8631 | Toll: 1-888-451-TICO

Email: tico@tico.ca | Website: www.tico.ca