

1) Renseignements sur le commerçant

Nom : Ressource Lafontaine et Centre La Transition inc., et M^{me} Manon Hubert

Date de cessation des opérations : 5 janvier 2012 Numéro de réclamation _____ (Réservé à l'Office)

2) Renseignements sur le client (réclamant)

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone (domicile) : _____ Téléphone (travail) _____

Adresse de courrier électronique _____

3) Renseignement sur la transaction

Date du contrat (facture) : _____ Destination : _____

Numéro de dossier : _____ Date de départ : _____

Montant payé et réclamé : _____ Date de retour : _____

Mode de paiement utilisé :

Argent _____ Carte de crédit : _____ (nom de la Cie émettrice)

Chèque _____ _____ (inscrire numéro)

_____ (date d'expiration)

4) Renseignement sur l'agence de voyage

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Nom de votre conseiller en voyage : _____

5) Documents à joindre à votre réclamation

- Original de la facture émise au client par l'agence de voyages ;
- Original du reçu émis au client par l'agence de voyages ;
- Preuve de paiement (copie recto-verso du chèque encaissé, reçu de carte de crédit ou carte de débit, relevé de compte de la compagnie émettrice de la carte de crédit) ;
- Billets ou titre de transport émis au passager ;
- Tout autre document que vous jugez pertinent :

Il est **important** que vous conserviez une photocopie de vos documents. Veuillez également noter que votre réclamation ne pourra être étudiée si vous ne nous fournissez pas tous les documents demandés. S'il vous est impossible de nous fournir l'un des documents mentionnés ci-dessus, veuillez nous en expliquer les motifs :

Note : Afin de compléter votre réclamation, votre agence de voyages devra nous transmettre une copie de la facture reçue du transporteur aérien de même que la preuve de paiement à ce fournisseur de service si le paiement a été fait autrement que par la carte de crédit du client.

6) Remboursement par un tiers

Si vous avez effectué une demande de remboursement concernant le même événement auprès d'un autre organisme ou d'une autre personne, veuillez indiquer ci-après le nom et les coordonnées de cette personne ou de cet organisme

Si le paiement à l'agent de voyages a été effectué par carte de crédit, le détenteur de cette carte autorise l'Office de la protection du consommateur à vérifier auprès de la compagnie émettrice de la carte si un remboursement partiel ou total a été effectué pour cette transaction.

Signature du titulaire de la carte

Date

Veillez retourner votre réclamation à Monsieur Jonathan Lemay, Service des permis, Office de la protection du consommateur, 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec, QC G1K 8W4.

Signature du réclamant

Date