

RÉCLAMATION – FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES

1) Renseignements sur le commerçant

Suspension des activités de _____
Date de suspension des opérations : _____ 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 réservation : _____ Date de départ : _____
Montant payé et réclamé : _____ Date de retour : _____
Mode de paiement utilisé :
____ Argent _____ Carte de crédit : _____ (nom de la compagnie émettrice)
____ Chèque _____ (inscrire numéro)
_____ (date d'expiration)

4) Renseignement sur l'agence de voyages

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);
- billet ou titre de transport émis au passager;
- tout autre document que vous jugez pertinent :

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 services si le paiement a été fait autrement que par la carte de crédit du client.

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

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, incluant l'émetteur d'une carte de crédit, 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

Veuillez retourner votre réclamation à :

**Office de la protection du consommateur
Service des permis
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4**

Signature du réclamant

Date