



Formulaire de plainte des membres de l'ACTA

Noms des passagers: _____

Adresse des passagers: _____ Ville: _____ Province: _____

Code postal: _____ Téléphone: _____ Courriel: _____

Plainte formulée contre

Nom de la compagnie: _____ Adresse de la compagnie: _____

Ville: _____ Province: _____ Code postal: _____

Téléphone: _____ Nom de l'agent de voyages (si applicable): _____

Destination: _____ Hôtel: _____

Date de départ: _____ Date de retour: _____ Comment avez-vous réservé: _____

Brève description de la plainte:

Comment seriez-vous satisfait quant au règlement de votre plainte?

Les plaintes doivent d'abord être soumises à l'agence de voyage par écrit pour tenter de résoudre le problème. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, ACTA examinera le dossier en votre nom si l'agence de voyage est membre d'ACTA. Les copies des documents justificatifs pertinents (copies de billets d'avion, reçus de carte de crédit, etc.) doivent être envoyées à ACTA. N'envoyez pas d'originaux car ACTA ne peut pas être responsable de la sauvegarde et du retour de tous les documents. Conservez vos documents originaux au cas où ils seraient nécessaires pour des actions légales ou réglementaires. Veuillez noter qu'ACTA propose une médiation informelle uniquement pour les litiges liés aux voyages. Nous ne sommes pas une organisation gouvernementale ou réglementaire ; nous ne pouvons pas imposer de pénalités ou d'amendes à une agence membre ou obliger un membre à rembourser de l'argent ou à fournir une compensation de quelque nature que ce soit. Cependant, ACTA fera de son mieux pour aider à résoudre les litiges de manière équitable pour toutes les parties.

Bureau national de l'ACTA: C.P. 12612, Plaza Martinway, Etobicoke, ON, M9R 4C7

(905) 282-9294 | (888) 257-2282

Courriel: memberservices@acta.ca

ACTA ne traitera une plainte qu'après que le consommateur ait tenté de résoudre le problème directement avec l'agence de voyage et/ou le grossiste en voyages.

Permission de partager l'information

En signant ce formulaire, vous autorisez l'ACTA à partager l'information contenue dans votre plainte. L'ACTA n'a pas l'autorité d'obliger une compagnie à offrir réparation ou une compensation quelconque.

(Date du jour)

(Votre Signature)