



Association of Canadian Travel Agencies  
Association canadienne des agences de voyages

# Formulaire de plainte - ACTA

Noms des passagers :		
Adresse des passagers :		
Ville :	Province:	Code postal :
No de téléphone :	Adresse courriel :	
<b>Plainte formulée contre</b>		
Nom de la compagnie :		
Adresse de la compagnie :		
Ville :	Province:	Code postal :
No de téléphone :		
Nom de l'agent de voyages (si applicable) :		
Destination:	Hôtel :	
Date de départ :	Date de retour :	
Comment avez-vous réservé :		
<b>Brève description de la plainte</b>		
<b>Comment seriez-vous satisfait quant au règlement de votre plainte?</b>		
<p>Les plaintes doivent d'abord être soumises à l'agence de voyages par écrit, par le consommateur, afin d'essayer de résoudre le problème. Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre le problème de votre côté, l'ACTA passera en revue le dossier en votre nom si l'agence est membre de l'ACTA. Une copie des documents à l'appui (copie de billets d'avion, de reçus de carte de crédit, etc.) devrait être envoyée à l'ACTA. N'envoyez pas d'originaux puisque l'ACTA ne peut être tenue responsable de la sauvegarde et de retourner toute la documentation. Gardez vos documents originaux au cas où vous en auriez besoin pour des mesures de réglementation ou des actions en justice. Veuillez noter que l'ACTA offre un service de médiation informelle pour les conflits concernant les voyages seulement. Nous ne sommes pas une organisation gouvernementale ou de réglementation; nous ne pouvons imposer des pénalités ou amendes à une agence de voyages membre ou la forcer à rembourser un montant en argent, ou offrir une compensation quelconque. Cependant, l'ACTA fera tout en son possible pour aider à régler les différends de manière équitable pour toutes les parties.</p> <p style="text-align: center;"><b>ACTA National Office:</b> 2560 boul. Matheson Est, Bureau 226, Mississauga, ON L4W 4Y9 Tél.: (905) 282-9294   Sans frais : (888) 257-2282   Téléc : (905) 282-9826 Téléc sans frais : (855) 349-0658   Adresse courriel : info@acta.ca</p> <p>L'ACTA examinera seulement la plainte après que le consommateur ait d'abord essayé de résoudre le problème directement avec l'agence de voyages et/ou le grossiste en voyages</p>		
<b>Permission de partager l'information</b>		
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 d'aujourd'hui)	(Votre Signature)	