

Ce formulaire permet de **présenter une réclamation au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages** ou de **recourir au cautionnement d'une agence de voyages**.

Avant de soumettre ce formulaire, il est essentiel d'avoir vérifié si les entreprises suivantes peuvent offrir un remboursement et, si oui, d'en avoir fait la demande :

- l'agence de voyages avec laquelle vous avez fait affaire ;
- un assureur. Il peut s'agir d'une assurance privée, d'une assurance collective (offerte par un employeur, une association, etc.) ou d'une assurance liée à une carte de crédit, par exemple ;
- l'émetteur de la ou des cartes de crédit utilisées pour payer les services. Il pourrait accepter d'annuler l'achat des services qui ne vous ont pas été rendus, notamment.

1. Renseignements sur l'agence de voyages

Indiquez l'information demandée sur l'agence de voyages avec laquelle vous avez fait affaire. Elle doit être titulaire d'un permis du Québec pour que vous soyez admissible à un remboursement. L'outil *Se renseigner sur un commerçant* (opc.gouv.qc.ca/se-renseigner) permet de faire cette vérification.

Nom de l'agence de voyages		Numéro de permis (si connu)
Adresse		
Ville		Code postal
Nom du conseiller en voyages (si connu)	Téléphone	Poste

2. Renseignements sur les clients de l'agence de voyages

Identifiez le ou les clients de l'agence de voyages. Si d'autres personnes ont payé des services à l'agence, identifiez-les également. Joignez une feuille supplémentaire au besoin.

Client 1

Prénom et nom (ou nom de l'entreprise si les services ont été achetés en son nom)		Date de naissance (AAAA-MM-JJ)
Adresse		
Ville		Code postal
Province	Pays	
Téléphone	Poste	Adresse courriel

Cette personne (ou cette entreprise) a-t-elle payé des services à l'agence de voyages? Oui Non

Si oui, le remboursement peut-il être fait par virement électronique, dans le cas où cette option serait offerte?

Oui. Indiquez l'adresse courriel : _____

Non. Un chèque sera posté à l'adresse indiquée.

Client 2

Prénom et nom (ou nom de l'entreprise si les services ont été achetés en son nom) Date de naissance (AAAA-MM-JJ)

L'adresse est identique à celle inscrite sous « Client 1 ». Si non, remplissez les champs pertinents ci-dessous.

Adresse

Ville Code postal

Province Pays

Téléphone Poste Adresse courriel

Cette personne (ou cette entreprise) a-t-elle payé des services à l'agence de voyages? Oui Non

Si oui, le remboursement peut-il être fait par virement électronique, dans le cas où cette option serait offerte?

Oui. Indiquez l'adresse courriel : _____

Non. Un chèque sera posté à l'adresse indiquée.

3. Renseignements sur le voyage prévu

Date d'achat (AAAA-MM-JJ) Destination prévue

Date prévue du départ (AAAA-MM-JJ) Date prévue du retour (AAAA-MM-JJ)

4. Modes de paiement utilisés

Cochez le ou les modes de paiement utilisés pour payer les services à l'agence de voyages et indiquez les renseignements demandés.

Carte de crédit

Carte 1

Nom du titulaire de la carte Numéro de la carte Montant payé

Carte 2

_____	XXXX XXXX	_____
Nom du titulaire de la carte	Numéro de la carte	Montant payé

Argent comptant

Paie ment 1

_____	_____	_____
Nom du payeur	Montant payé	Date du paiement (AAAA-MM-JJ)

Nom de la personne qui a reçu le paiement

Paie ment 2

_____	_____	_____
Nom du payeur	Montant payé	Date du paiement (AAAA-MM-JJ)

Nom de la personne qui a reçu le paiement

Paie ment 3

_____	_____	_____
Nom du payeur	Montant payé	Date du paiement (AAAA-MM-JJ)

Nom de la personne qui a reçu le paiement

Chèque, débit ou virement électronique

Paie ment 1

_____	_____	_____
Nom du payeur	Montant payé	Date du paiement (AAAA-MM-JJ)

Paie ment 2

_____	_____	_____
Nom du payeur	Montant payé	Date du paiement (AAAA-MM-JJ)

Autre mode de paiement (crédit voyage, carte prépayée, carte-cadeau, points, etc.)

Paie ment 1

_____	_____	_____
Nom du payeur	Montant payé	Date du paiement (AAAA-MM-JJ)

Nom de l'émetteur du crédit voyage, de la carte prépayée, etc.

Païement 2

Nom du payeur	Montant payé	Date du paiement (AAAA-MM-JJ)
Nom de l'émetteur du crédit voyage, de la carte prépayée, etc.		

5. Justification de la réclamation

Indiquez l'information demandée pour justifier la réclamation.

Renseignements généraux sur la réclamation

Laquelle ou lesquelles de ces situations mènent à la présente réclamation ?

Voyage annulé au complet (aucun service reçu)

Voyage interrompu ou services reçus en partie

Service non rendu comme prévu, ce qui vous a privé d'autres services.

Ex. : Un vol en retard vous fait manquer deux jours à l'hôtel.

Autre situation

Qui a pris la décision d'annuler les services ou de ne pas les rendre ?

Un ou des clients indiqués à la section 2

L'agence de voyages ou un fournisseur de services (ex. : une compagnie aérienne, un croisiériste, un hôtelier, etc.)

Quel est le contexte de la présente réclamation ? Indiquez tous les détails pertinents.

Ex. : catastrophe naturelle, retard ou annulation d'un transport, faillite d'un hôtelier, grève, fermeture, etc.

Réclamation des sommes payées à l'agence de voyages

Y a-t-il des services que vous avez payés à l'agence de voyages, mais que vous n'avez pas reçus?

Non. Passez à la section Réclamation d'autres frais payés.

Oui. Fournissez les renseignements suivants :

Description précise des services non reçus

Ex. : forfait voyage, vol de retour Paris-Montréal, 3 nuits à l'hôtel ABC, visite guidée de Berlin, 2 jours de croisière en Méditerranée, etc.

Date d'annulation ou d'interruption des services ou du voyage (AAAA-MM-JJ) : _____

Montant total des sommes payées à l'agence de voyages pour des services qui n'ont pas été reçus : _____

Réclamation d'autres frais payés

Avez-vous payé des frais en raison de l'annulation des services ou parce qu'ils n'ont pas été rendus comme prévu?

Ex. : payer une nuitée à l'hôtel à cause du retard d'un vol, payer un autre billet de retour à cause d'une grève du transporteur initial, etc.

Non Oui. Fournissez les renseignements suivants :

Type de frais payés

Repas. Précisez le montant total payé : _____

Hébergement. Précisez le montant total payé : _____

Transport. Précisez le montant total payé : _____

Autres frais. Précisez le montant total payé : _____

Précisez le type de frais :

Montant total des frais payés : _____

Réclamation totale

Quel est le montant total réclamé? _____

Ce montant doit correspondre aux sommes payées à l'agence de voyages pour des services qui n'ont pas été reçus et aux autres frais payés en raison de la non-réception de ces services. Vous ne pouvez pas réclamer de montant pour les dommages, par exemple pour le stress ou les inconvénients causés par l'annulation d'un voyage.

6. Demande de remboursement à l'agence de voyages

Indiquez les renseignements requis sur le remboursement demandé à l'agence de voyages.

Décision de l'agence de voyages

Demande acceptée. Précisez :

Obtention d'un remboursement. Précisez le montant reçu : _____

Obtention d'un crédit voyage. Précisez :

_____	_____
Nom de l'émetteur du crédit voyage	Montant reçu

Utilisation prévue du crédit voyage :

Il sera conservé et utilisé pour un voyage futur. Il a été refusé ou il ne sera pas utilisé.


_____	_____
Nom de l'émetteur du crédit voyage	Montant reçu

Utilisation prévue du crédit voyage :

Il sera conservé et utilisé pour un voyage futur. Il a été refusé ou il ne sera pas utilisé.

Demande refusée

En attente d'une décision

 Fournir un document prouvant la décision de l'agence de voyages OU une déclaration indiquant que des démarches ont bien été faites, mais qu'aucun document prouvant sa décision ne peut être fourni (*remplir l'annexe 1*).

7. Assurances voyage

Si un ou des clients détiennent ou sont couverts par une assurance voyage prévoyant une protection contre l'annulation ou l'interruption de voyage, indiquez les renseignements demandés pour chaque assurance détenue. Joignez une feuille supplémentaire au besoin. Il peut s'agir d'une assurance privée, d'une assurance collective (offerte par un employeur, une association, etc.) ou d'une assurance liée à une carte de crédit, par exemple.

Assurance 1

_____	_____
Nom de l'assureur ou de l'émetteur de la carte de crédit qui offre l'assurance, le cas échéant	Numéro de police ou d'identification

_____	_____
Prénom et nom du client qui détient l'assurance	Noms des autres assurés, le cas échéant

Dans le cas d'une assurance offerte par une carte de crédit, numéro de la carte de crédit : _____, XXXX, XXXX, _____

Numéro de la réclamation faite auprès de l'assureur, s'il y a lieu : _____

Décision de l'assureur

Réclamation acceptée. Précisez le montant reçu : _____

Réclamation refusée

En attente d'une décision



Fournir un document prouvant la décision de l'assureur OU une déclaration indiquant que des démarches ont bien été faites auprès de l'assureur, mais qu'aucun document prouvant sa décision ne peut être fourni (*remplir l'annexe 1*).

Assurance 2

Nom de l'assureur ou de l'émetteur de la carte de crédit qui offre l'assurance, le cas échéant

Numéro de police ou d'identification

Prénom et nom du client qui détient l'assurance

Noms des autres assurés, le cas échéant

Dans le cas d'une assurance offerte par une carte de crédit, numéro de la carte de crédit : _____, XXXX, XXXX, _____

Numéro de la réclamation faite auprès de l'assureur, s'il y a lieu : _____

Décision de l'assureur

Réclamation acceptée. Précisez le montant reçu : _____

Réclamation refusée

En attente d'une décision



Fournir un document prouvant la décision de l'assureur OU une déclaration indiquant que des démarches ont bien été faites auprès de l'assureur, mais qu'aucun document prouvant sa décision ne peut être fourni (*remplir l'annexe 1*).

8. Demande de remboursement à un émetteur de carte de crédit

Si une ou des cartes de crédit ont été utilisées pour payer des services, indiquez les renseignements demandés relativement au remboursement demandé à l'émetteur. Joignez une feuille supplémentaire au besoin.

Carte de crédit 1

Nom de l'émetteur de la carte de crédit à qui un remboursement a été demandé

Nom du titulaire de la carte

_____, XXXX, XXXX, _____
Numéro de la carte de crédit

Décision de l'émetteur

Demande acceptée. Précisez le montant reçu : _____

Demande refusée

En attente d'une décision



Fournir un document prouvant la décision de l'émetteur de la carte de crédit OU une déclaration indiquant qu'une demande de remboursement a bien été faite, mais qu'aucun document prouvant la décision de l'émetteur ne peut être fourni (*remplir l'annexe 1*).

Carte de crédit 2

Nom de l'émetteur de la carte de crédit à qui un remboursement a été demandé

Nom du titulaire de la carte

_____| XXXX | XXXX | _____
Numéro de la carte de crédit

Décision de l'émetteur

Demande acceptée. Précisez le montant reçu : _____

Demande refusée

En attente d'une décision



Fournir un document prouvant la décision de l'émetteur de la carte de crédit OU une déclaration indiquant qu'une demande de remboursement a bien été faite, mais qu'aucun document prouvant la décision de l'émetteur ne peut être fourni (*remplir l'annexe 1*).

9. Autre remboursement

Indiquez les renseignements demandés si un ou des clients indiqués à la section 2 ont obtenu un remboursement d'une autre source que celles énumérées précédemment concernant l'événement ayant mené à la présente réclamation. Joignez une feuille supplémentaire au besoin.

Remboursement 1

Source du remboursement

Montant

Remboursement 2

Source du remboursement

Montant

10. Documents à fournir

Dans tous les cas, joignez une copie des documents suivants :

Cochez si joint

- les **factures et les reçus émis par l'agence de voyages** pour le voyage ou les services prévus. Dans le cas d'un voyage organisé, inclure l'itinéraire s'il ne figure pas sur les factures ou les reçus ;
- les **preuves démontrant le paiement de la ou des factures**. Ex. : relevé de la compagnie émettrice de carte de crédit, relevé de compte bancaire, reçu de transaction, copie recto verso du chèque encaissé, etc. Une mention sur une facture ou un reçu émis par l'agence de voyages indiquant que les services ont été payés ne constitue pas une preuve de paiement ;
- un **document prouvant la décision de remboursement de l'agence de voyages** OU une **déclaration** indiquant que des démarches ont bien été faites auprès d'elle, mais qu'aucun document prouvant sa décision ne peut être fourni (*remplir l'annexe 1*).

Selon votre situation, joignez également une copie des documents suivants :

- s'il y a lieu, une **preuve d'annulation ou d'interruption** du voyage ou des services ;
- si des frais autres que ceux payés à l'agence de voyages ont été payés (par exemple pour des repas, de l'hébergement ou du transport), les **factures** et les **preuves de paiement** ;
- si un transport, comme un vol, a été retardé, une **preuve de ce retard** et/ou le **billet émis par le transporteur** ;
- si un ou des clients indiqués à la section 2 détiennent ou sont couverts par une assurance voyage, un **document prouvant la décision de l'assureur** OU une **déclaration** indiquant que des démarches ont bien été faites auprès de l'assureur, mais qu'aucun document prouvant sa décision ne peut être fourni (*remplir l'annexe 1*) ;
- si une ou des cartes de crédit ont été utilisées pour payer les services à l'agence de voyages, un **document prouvant la décision de l'émetteur de la carte de crédit** quant au remboursement des sommes payées OU une **déclaration** indiquant que des démarches ont bien été faites auprès de l'émetteur, mais qu'aucun document prouvant sa décision ne peut être fourni (*remplir l'annexe 1*) ;
- si un remboursement ou un crédit voyage a été obtenu, une **preuve du remboursement ou du crédit obtenu** ;
- tout autre document pertinent.

Avertissement : Le président ou la présidente de l'Office de la protection du consommateur, le ou la gestionnaire des réclamations ou l'administrateur ou l'administratrice provisoire pourrait demander d'autres documents aux clients ou à l'agence de voyages pour compléter la présente réclamation.

11. Attestation et consentement

Je confirme que les renseignements contenus dans la présente réclamation sont complets et exacts, et que j'ai déclaré tous les remboursements que j'ai reçus.

J'autorise le président ou la présidente de l'Office de la protection du consommateur, le ou la gestionnaire des réclamations et l'administrateur ou l'administratrice provisoire à communiquer tout renseignement nécessaire pour identifier mon dossier auprès des agences de voyages, fournisseurs de services et toute autre personne, société, association ou fiducie concernés par la présente réclamation, afin de recueillir tout renseignement pertinent en lien avec celle-ci. Les renseignements recueillis serviront à vérifier mon admissibilité à un remboursement et à en établir le montant, le cas échéant, et à permettre au président ou à la présidente de l'Office et à l'administrateur ou à l'administratrice provisoire de faire valoir ses droits découlant de la présente réclamation.

J'autorise ces agences de voyages, fournisseurs de services et toute autre personne, société, association ou fiducie à recueillir tout renseignement nécessaire pour identifier mon dossier et à communiquer tout renseignement pertinent en lien avec la présente réclamation au président ou à la présidente de l'Office, au gestionnaire ou à la gestionnaire des réclamations et à l'administrateur ou à l'administratrice provisoire.

Je m'engage à remettre au président ou à la présidente de l'Office tout remboursement et la valeur de tout crédit accepté accordés par un tiers dont la présente réclamation ne ferait pas état, peu importe la provenance et le montant. Je ferai cette remise dans la mesure où ils sont obtenus pour le même événement et jusqu'à concurrence du montant qui sera versé à la suite de la présente réclamation, le cas échéant.

Si un montant m'est remboursé par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages à la suite de la présente réclamation, je cède et subroge au président ou à la présidente de l'Office mes droits et recours contre quiconque (y compris toute personne, société, association ou fiducie auprès de laquelle je pourrais faire valoir des droits découlant d'une assurance voyage ou d'un contrat de crédit variable), jusqu'à concurrence de tous les montants qui seront payés par ce fonds, le cas échéant.

Signature du ou des clients indiqués à la section 2 qui sont âgés de 18 ans ou plus

Signature 1

Signature	Date (AAAA-MM-JJ)
Prénom et nom en lettres moulées	

Signature 2

Signature	Date (AAAA-MM-JJ)
Prénom et nom en lettres moulées	

12. Envoi de la réclamation

Veillez transmettre votre réclamation de l'une ou l'autre des façons suivantes.

Par le service de dépôt sécurisé de documents, en ligne (pes.opc.gouv.qc.ca/indemnisation)

Par la poste

Office de la protection du consommateur
Direction des permis et de l'indemnisation
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Annexe 1 : Déclaration des démarches de remboursement effectuées

Remplissez une déclaration pour chaque démarche de remboursement effectuée auprès de l'une des entreprises suivantes, quand il est impossible de fournir un document prouvant la décision rendue :

- l'agence de voyages ;
- un assureur ;
- l'émetteur de la ou des cartes de crédit utilisées pour payer les services.

Déclaration 1

Nom de l'agence de voyages, de l'assureur ou de l'émetteur de la carte auprès de qui des démarches de remboursement ont été effectuées

Quel type de démarche avez-vous effectué ?

Demande de remboursement ou réclamation officielle par écrit

Vérification pour savoir si un remboursement était possible (ex. : par téléphone)

Raisons pour lesquelles il est impossible de fournir un document qui prouve que les démarches ont été effectuées :

Je déclare avoir effectué les démarches de remboursement décrites ci-dessus.

Signature de la personne ayant fait les démarches

Date (AAAA-MM-JJ)

Prénom et nom en lettres moulées

Déclaration 2

Nom de l'agence de voyages, de l'assureur ou de l'émetteur de la carte auprès de qui des démarches de remboursement ont été effectuées

Quel type de démarche avez-vous effectué ?

Demande de remboursement ou réclamation officielle par écrit

Vérification pour savoir si un remboursement était possible (ex. : par téléphone)

Raisons pour lesquelles il est impossible de fournir un document qui prouve que les démarches ont été effectuées :

Je déclare avoir effectué les démarches de remboursement décrites ci-dessus.

Signature de la personne ayant fait les démarches	Date (AAAA-MM-JJ)
Prénom et nom en lettres moulées	

Déclaration 3

Nom de l'agence de voyages, de l'assureur ou de l'émetteur de la carte auprès de qui des démarches de remboursement ont été effectuées
--

Quel type de démarche avez-vous effectué ?

Demande de remboursement ou réclamation officielle par écrit

Vérification pour savoir si un remboursement était possible (ex. : par téléphone)

Raisons pour lesquelles il est impossible de fournir un document qui prouve que les démarches ont été effectuées :

--

Je déclare avoir effectué les démarches de remboursement décrites ci-dessus.

Signature de la personne ayant fait les démarches	Date (AAAA-MM-JJ)
Prénom et nom en lettres moulées	