

Réservé à l'Office ou l'Administrateur provisoire

N° de réclamation	N° de permis	Date de réception (AAAA-MM-JJ)
Examiné par	Date (AAAA-MM-JJ)	

1. Renseignements sur le client

Prénom	Nom		
Adresse			
Ville			Code postal
Province	Pays		
Courriel			
Téléphone (jour)	Poste	Téléphone (soir)	Poste

Autre client, s'il y a lieu

Prénom	Nom
--------	-----

2. Renseignements sur l'agence de voyages

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

### 3. Renseignements sur la transaction

Date de la facture (AAAA-MM-JJ)		Destination	
Montant payé	Montant réclamé	Date de départ (AAAA-MM-JJ)	Date de retour (AAAA-MM-JJ)
N° de facture ou de réservation (si disponible)			

#### Mode de paiement

Cochez et remplissez toutes les réponses qui s'appliquent.

##### Argent comptant

Montant	Nom de la personne à qui l'argent a été remis	Date de remise (AAAA-MM-JJ)
---------	---	-----------------------------

##### Carte de crédit

Montant	N° de la carte	Date d'expiration (MM-AA)
---------	----------------	---------------------------

Nom du titulaire de la carte

Montant	N° de la carte	Date d'expiration (MM-AA)
---------	----------------	---------------------------

Nom du titulaire de la carte

##### Chèque

Montant
---------

Autre, spécifiez : \_\_\_\_\_

Montant
---------

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 et l'Administrateur provisoire 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 de crédit n° 1	Date (AAAA-MM-JJ)
---	-------------------

Signature du titulaire de la carte de crédit n° 2 (s'il y a lieu)	Date (AAAA-MM-JJ)
---	-------------------

## 4. Documents à fournir

Les documents suivants doivent être joints 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 (si différent de la facture) ;
- preuve de paiement (relevé de compte bancaire ou de la compagnie émettrice de la carte de crédit, copie recto verso du chèque encaissé, reçu de carte de crédit ou carte de débit) ;
- billet ou titre de transport émis au passager, le cas échéant ;
- tout autre document que vous jugez pertinent.

Il est important que vous conserviez une copie de vos documents.

**Avertissement :** Vous ne pourrez pas recevoir de remboursement si votre demande de réclamation n'est pas complète. L'Office ou l'Administrateur provisoire pourrait vous demander ou demander à l'agence de voyages d'autres documents pour compléter votre réclamation.

## 5. Justification de votre réclamation

Expliquez brièvement ce qui justifie votre réclamation en précisant quels sont les services touristiques concernés et pourquoi vous ne les avez pas reçus. Apportez toute autre précision nécessaire. (Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre une feuille supplémentaire.)

## 6. Remboursement par un tiers

Avez-vous effectué une demande de remboursement concernant le même évènement auprès d'un autre organisme ou d'une autre personne, incluant l'émetteur d'une carte de crédit ?

Oui      Non

Si oui, veuillez indiquer les renseignements suivants.

\_\_\_\_\_ |  
Nom de l'organisme ou de la personne

\_\_\_\_\_ |  
Adresse

\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ |  
Ville Province Code postal

\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ |  
Téléphone Poste Courriel

Avez-vous reçu un remboursement (qu'il ait été complet ou partiel) ?

Oui, spécifiez : \_\_\_\_\_ |  
Montant

Non

Si, ultérieurement, vous recevez un remboursement complet ou partiel, et ce, peu importe la provenance de celui-ci (assurance, carte de crédit, agence de voyages, etc.), vous vous engagez à remettre ce montant au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ou à l'Administrateur provisoire, sans délai.

Oui, je m'engage

## 7. Signature et assermentation

Toutes les personnes ayant effectué une ou plusieurs transactions pour obtenir les services touristiques de la présente réclamation doivent compléter cette section en présence d'un commissaire à l'assermentation. Vous pouvez trouver un commissaire en consultant le [www.assermentation.justice.gouv.qc.ca](http://www.assermentation.justice.gouv.qc.ca).

### À remplir par le réclamant n° 1

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_,  
Nom complet Profession

domicilié(e) et résidant au \_\_\_\_\_,  
Adresse

affirme solennellement que tout ce qui est déclaré dans ce document est véridique.

\_\_\_\_\_  
Signature du réclamant n° 1 Date (AAAA-MM-JJ)

### À remplir par le réclamant n° 2 (s'il y a lieu)

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_,  
Nom complet Profession

domicilié(e) et résidant au \_\_\_\_\_,  
Adresse

affirme solennellement que tout ce qui est déclaré dans ce document est véridique.

\_\_\_\_\_  
Signature du réclamant n° 2 Date (AAAA-MM-JJ)

### À remplir par le commissaire à l'assermentation

Affirmé solennellement devant moi à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_.  
Municipalité Date (AAAA-MM-JJ)

\_\_\_\_\_  
Signature du commissaire à l'assermentation

\_\_\_\_\_  
N° d'identification du commissaire

## 8. Transmission de la réclamation

Veuillez transmettre votre réclamation à l'adresse suivante :

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