

ALTERNATIVES DE DEMANDES DE REMBOURSEMENT ANNULATION / INTERRUPTION DE VOYAGE

Voici les différentes instances à contacter dans le cas où un crédit pour futur voyage ne répond pas à vos attentes ou que votre réclamation ne soit pas admissible avec nous.

Office des Transports du Canada (OTC) :

Dans le cas d'un crédit offert par un transporteur aérien, vous pourriez exiger un remboursement auprès du transporteur.

[FAQ : Message concernant les crédits](#)

[Déposer une plainte relative au transport aérien](#)

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) – Québec seulement

Si vous avez effectué vos réservations de voyage par l'entremise d'un agent/agence de voyages titulaire d'un permis du Québec, le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV) vous offre une protection pour des services touristiques payés mais non reçus.

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages est une protection financière dont vous bénéficiez automatiquement et gratuitement en faisant affaire avec une agence de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur, que cette agence exerce ses activités dans un établissement ou sur le Web. (Extrait du site web de l'OPC)

Comment soumettre votre réclamation au FICAV?

Pour de l'information générale, veuillez utiliser le lien suivant : <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/covid-19/>

Pour vérifier si votre agent/agence est titulaire d'un permis du Québec :

<https://www.opc.gouv.qc.ca/se-renseigner/>

(Veuillez prendre note que certains sites d'achat en ligne, tel **Expedia**, sont titulaires d'un permis du Québec et ces demandes doivent donc être soumises au FICAV.)

Le formulaire de réclamation peut être rempli à partir de votre ordinateur ou encore imprimé et rempli à la main:

<https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/consommateur/Indemnisation/covid19-fr-dynamique.pdf>

Achats payés avec une carte de crédit et Protection annulation de voyage sur cette carte de crédit

Si vous avez acquitté vos réservations de voyage en utilisant une carte de crédit, exigez une rétro facturation pour services non reçus. Veuillez contacter votre compagnie de carte de crédit ou visitez leur site internet afin d'obtenir les instructions pour soumettre votre demande d'indemnité.

Conservez une copie de tous vos documents.