

# Pronti per partire.

**Prenotando il viaggio con un'agenzia viaggi iscritta a TICO, proteggete automaticamente il vostro investimento.**

TICO vuol dire tutela del consumatore per gli investimenti di viaggio: serenità d'animo per chiunque prenoti presso un'agenzia viaggi iscritta a TICO.

Ovunque vogliate andare, quando acquistate presso un'agenzia iscritta a TICO potete stare tranquilli sapendo che TICO è pronto a darvi una mano.

Ecco come:



## Regolamentazione

**TICO regola il settore viaggi in Ontario.**

Tramite l'obbligo di iscrizione di tutte le agenzie viaggi dell'Ontario, TICO garantisce che le agenzie rispettino l'Ontario Travel Industry Act (Legge sul Settore Viaggi dell'Ontario). Questo impone loro il massimo rispetto della legge.

Si tratta di trasparenza nella fatturazione e nelle informazioni, realizzazione di pubblicità veritiere e conformità alle regole amministrative, nonché di corretto maneggio del vostro denaro. Verifichiamo anche che soddisfino i requisiti di formazione stabiliti per il settore.



## Monitoraggio

**TICO ispeziona e monitora le agenzie viaggi dell'Ontario.**

TICO si accerta che le agenzie viaggi dalle quali comprate seguano rigorose normative di tutela del consumatore, sostenute dall'Ontario Travel Industry Act. TICO ispeziona e tiene monitorate tutte le agenzie, punendo quelle che non rispettano le normative in questione.

TICO promuove la concorrenza libera e leale, applica un codice deontologico e propone modifiche legislative e regolamentari.

**Ed è facile in quanto tutte le agenzie viaggi operanti in Ontario devono essere iscritte a TICO. Lo impone la legge.**



## Rimborsi

**TICO rimborsa le somme da voi pagate per prestazioni non ricevute.**

Se acquistate servizi di viaggio da un'agenzia iscritta a TICO e tali servizi non vi vengono forniti perché l'agenzia chiude o fallisce, TICO vi aiuta.

Se una compagnia di crociere, aviolinea o agenzia viaggi non fornisce servizi che avete già pagato, TICO rimborsa fino a \$5,000 per ciascun viaggiatore. In particolari circostanze, quando dei viaggiatori non riescono a rientrare, li riportiamo anche a casa.

La copertura del Fondo di Compensazione è soggetta alle disposizioni del Regolamento 26/05 dell'Ontario.



## Reclami

**TICO vi aiuta nella procedura di reclamo.**

Noi ci auguriamo che i vostri viaggi vadano sempre bene, ma se non siete contenti e non riuscite a risolvere la situazione con l'agenzia viaggi, possiamo esservi d'aiuto. Ricordate però che se l'agenzia non è iscritta a TICO non c'è molto che possiamo fare.

Se prenotate presso un'agenzia iscritta a TICO, noi vi aiutiamo nella procedura di reclamo, comunichiamo con l'agenzia viaggi e ci accertiamo che le leggi a tutela del consumatore siano state rispettate.

Anche se non possiamo imporre un accordo o fare da arbitri, facciamo in modo che disponiate di una procedura per aiutarvi a risolvere il vostro problema.

# Suggerimenti per chi prenota un viaggio

## Suggerimento n. 1

Quando prenotate o acquistate servizi di viaggio online, accertatevi sempre che la ditta con la quale avete a che fare sia iscritta a TICO, in modo che le leggi a tutela del consumatore dell'Ontario operino a vostro favore.

## Suggerimento n. 2

Sia che paghiate in contanti sia che usiate una carta di credito, quando prenotate servizi di viaggio assicuratevi sempre che la vostra agenzia viaggi vi emetta la fattura e la ricevuta.

## Suggerimento n. 3

Quando acquistate un viaggio online, state attenti a chi pagate. Chi effettua l'addebito sulla vostra carta di credito? Si tratta della ditta di viaggi online oppure stanno girando i vostri dati di pagamento a un operatore viaggi o a una linea aerea che potrebbero NON essere iscritti a TICO?

## Suggerimento n. 4

Prima di confermare l'acquisto online di servizi di viaggio, accertatevi di leggere attentamente le condizioni di vendita, in particolare quelle relative alla cancellazione, alle variazioni e ai rimborsi.

## Suggerimento n. 5

Fate sempre un po' di ricerche. Scoprite se il paese che intendete visitare ha degli standard di vita diversi da quelli del Canada, in modo da non avere brutte sorprese o da non aspettarvi alberghi, ristoranti e locali notturni di lusso ad ogni angolo di strada. Ricordate che non esiste una norma internazionale per il numero di stelle, per cui un albergo canadese a 4 stelle può non assomigliare a un albergo a 4 stelle del paese che intendete visitare.

## Suggerimento n. 6

Accertatevi di sapere quali documenti di viaggio serviranno a tutti i viaggiatori e di avere tempo a sufficienza per ottenere tutti questi documenti prima della data prevista per la partenza.

## Suggerimento n. 7

Accertatevi di conoscere le condizioni di vendita dei servizi di viaggio che acquistate, in particolare quelle relative alla variazioni e alla cancellazione.

## Suggerimento n. 8

È sempre una buona idea acquistare un'assicurazione per la cancellazione del viaggio e i servizi sanitari fuori provincia, in particolare quando si viaggia all'estero. Siate preparati!

## Suggerimento n. 9

Fate domande. Chiedete a parenti, amici e persino all'agente di viaggi se sono mai stati nel luogo dove intendete andare, in modo da scoprire che esperienze hanno avuto e che raccomandazioni possono darvi per un viaggio verso quella meta.

## Suggerimento n. 10

Non prendetevela per le sciocchezze e non lasciate che cose come il ritardo di un volo vi rovinino la vacanza. Godetevela.



### Travel Industry Council of Ontario

55 Standish Court, Suite 460, Mississauga, ON L5R 4B2

Tel: (905) 624-6241 | Fax: (905) 624-8631 | Numero verde: 1-888-451-TICO

Email: tico@tico.ca | Sito Web: www.tico.ca