

**Ministry of
Consumer Services**

Office of the Minister

6th Floor, Mowat Block
900 Bay Street
Toronto ON M7A 1L2
Telephone: 416 327-8300
Facsimile: 416 326-1947

**Ministère des
Services aux consommateurs**

Bureau du ministre

Édifice Mowat, 6^e étage
900, rue Bay
Toronto ON M7A 1L2
Téléphone: 416 327-8300
Télécopieur: 416 326-1947



Friday, May 14, 2010

Dear Travel Industry Council of Ontario (TICO) Registrant:

I am pleased to advise you that the government has recently approved several regulatory amendments that will implement recommendations from the *Assessment of Consumer Protection Against Financial Instability in the Travel Industry*, reduce burden on business and enhance consumer protection. They will help to ensure that the travel industry continues to act in the best interest of the public and consumers have confidence in Ontario travel companies.

Specifically, the regulation under the *Travel Industry Act, 2002* has been revised to:

- Require travel agents and wholesalers to provide TICO with notice of their intention to close as soon as practicable and in any event within a minimum of 10 days before closure of their business;
- Ensure that the rules that apply to consumer compensation claims for trip completion/repatriation expenses are effective and fair by establishing entitlements, limitations, and claims and appeals processes;
- Clarify educational requirements;
- Permit TICO to provide bulk lists of new and recently terminated travel agents and wholesalers;
- Simplify travel industry invoicing requirements;
- Reduce required security amounts to a level better matched to risk so that businesses have a viable alternative to trust accounts; and
- Improve financial reporting by requiring registrants acting as both wholesalers and agents to meet reporting requirements for their combined total sales.

You may view these amendments on e-Laws, the database for Ontario's statutes and regulations:

<http://www.e-laws.gov.on.ca/navigation?file=home&lang=en>

All of these changes will come into effect on July 1, 2010. Until then, the current *Travel Industry Act, 2002* regulation will continue to apply. Should you have any questions about these amendments, please contact the TICO toll free at 1-888-451-8426 or by e-mail at regulationquestions@tico.ca

Sincerely,

A handwritten signature in black ink that reads "Sophia Aggelonitis".

Sophia Aggelonitis
Minister of Consumer Services

**Ministry of
Consumer Services**

Office of the Minister

6th Floor, Mowat Block
900 Bay Street
Toronto ON M7A 1L2
Telephone: 416 327-8300
Facsimile: 416 326-1947

**Ministère des
Services aux consommateurs**

Bureau du ministre

Édifice Mowat, 6^e étage
900, rue Bay
Toronto ON M7A 1L2
Téléphone: 416 327-8300
Télécopieur: 416 326-1947



Chère personne inscrite au Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO),

Je suis heureuse de vous informer que le gouvernement a approuvé récemment plusieurs modifications à la réglementation qui permettront mettre en œuvre les recommandations de *l'Évaluation de la protection des consommateurs contre l'instabilité financière dans l'industrie touristique*, réduiront le fardeau des entreprises et amélioreront la protection du consommateur. Elles aideront à s'assurer que l'industrie du tourisme puisse continuer d'agir dans le meilleur intérêt du public et que les consommateurs continuent d'avoir confiance en les compagnies de voyages ontariennes.

Plus spécifiquement, la réglementation conformément à la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* a été révisée pour :

- Exiger que les agents de voyage et les forfaitistes avertissent le CITO de leur intention de fermer boutique aussi tôt que possible et au moins 10 jours avant la fermeture de leur entreprise;
- S'assurer que les règles s'appliquant aux réclamations de compensation des consommateurs pour les dépenses de faute d'achèvement de l'excursion ou de rapatriement sont efficaces et équitables; en établissant des droits, des limites et des processus de réclamations et d'appels;
- Clarifier les exigences scolaires;
- Permettre au CITO de fournir des listes en vrac des nouveaux agents de voyage et forfaitistes ainsi que ceux qui sont récemment fermés;
- Simplifier les exigences de facturation de l'industrie du tourisme;
- Réduire les montants de sécurité requis à un niveau mieux adapté aux risques pour que les entreprises aient une alternative viable aux comptes fiduciaires;
- Améliorer les rapports financiers en exigeant que les personnes inscrites agissant à la fois comme des forfaitistes et des agents pour répondre aux exigences en matière de compte-rendu pour leurs ventes totales combinées.

Vous pouvez voir ces modifications sur Loi-en-ligne, la base de données pour les lois et règlements de l'Ontario :

<http://www.e-laws.gov.on.ca/navigation?file=home&lang=fr>

Tous ces changements entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2010. Jusque-là, la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* actuelle continuera d'être appliquée. Si vous avez des questions sur ces modifications, veuillez communiquer avec le CITO sans frais au 1-888-451-8426 ou par courriel à regulationquestions@tico.ca

Cordialement,

Sophia Aggelonitis
Ministère des Services aux consommateurs