



## Réponses – Examen Type Destiné aux Conseillers en Voyages

1. L'énoncé « promouvoir un marché juste et informé où les consommateurs peuvent acheter des voyages en toute confiance » est :
  - a. l'énoncé de mission du ministère des Services aux consommateurs
  - b. l'énoncé de mission du TICO
  - c. l'énoncé de vision du TICO
  - d. l'objectif de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage
  
2. L'administration de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage a été confiée au TICO par :
  - a. le gouvernement fédéral
  - b. l'industrie du voyage
  - c. le ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs
  - d. le gouvernement provincial de l'Ontario
  
3. Quels sont les trois groupes avec lesquels le TICO travaille pour réaliser son mandat ?
  - a. les consommateurs, les agences de voyages, le gouvernement fédéral
  - b. les agences de voyages, les voyageurs, les consommateurs
  - c. l'industrie du voyage, le gouvernement provincial, les consommateurs
  - d. les fournisseurs, les agents de voyages, les consommateurs
  
4. Quelle est la meilleure description de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage de l'Ontario ?
  - a. Elle décrit les droits des consommateurs.
  - b. Elle établit les règles que doivent respecter les agents de voyages et les voyageurs pour exploiter leur entreprise en Ontario.
  - c. Elle explique en détail le contenu des règlements qui s'y rattachent.
  - d. Elle donne des lignes directrices aux agents de voyages et aux voyageurs au sujet de ce qui doit être inclus dans les forfaits vacances.
  
5. Le TICO porte des accusations après avoir découvert qu'un homme a vendu des services de voyages sans être une personne inscrite ni un employé de l'agence de voyages ou du bureau d'une personne inscrite. Quand l'homme voit son nom dans le journal, il menace d'intenter des poursuites judiciaires contre le TICO pour violation de sa vie privée. Il perdra sa cause parce que :
  - a. Le Règlement de l'Ontario 26/05 prévoit que le registrateur du TICO doit rendre ces détails publics.
  - b. C'est le ministère des Services aux consommateurs qui porte des accusations contre les vendeurs illicites de voyages, et non pas le TICO.
  - c. Aucune loi ne mentionne qu'une personne doit être inscrite pour vendre des services de voyages en Ontario.
  - d. Le Règlement de l'Ontario 26/05 stipule clairement que personne ne peut intenter des poursuites judiciaires contre le TICO.



## Réponses – Examen Type Destiné aux Conseillers en Voyages

6. Qui nomme le directeur statutaire ?
  - a. le registrateur
  - b. le ministère
  - c. le conseil d'administration du TICO
  - d. le premier ministre de la province
  
7. Avant de donner des conseils ou des renseignements à un client, un agent de voyages doit :
  - a. informer le client de tous les frais de consultation exigibles.
  - b. montrer une photo des services de voyages vendus.
  - c. aviser le client de la nécessité de se munir d'un passeport ou d'un visa.
  - d. demander au client s'il peut prendre une empreinte de sa carte de crédit.
  
8. Dans la Loi de 2002 sur le secteur du voyage, le terme « assertion » correspond aux :
  - a. annonces publicitaires écrites seulement
  - b. annonces publicitaires écrites sauf les panneaux d'affichage
  - c. assertions de tous les types, y compris les assertions orales, écrites et électroniques
  - d. présentations orales seulement
  
9. Selon la Loi de 2002 sur le secteur du voyage, un agent de voyages N'a PAS l'obligation d'aviser un client avant qu'il réserve :
  - a. que les conditions à destination peuvent être différentes de celles auxquelles on est habitué au Canada.
  - b. du prix total des services de voyages, incluant toutes les taxes et les frais de service.
  - c. que des frais de consultation sont perçus par l'agent.
  - d. que certaines journées peuvent être pluvieuses, même dans une destination soleil.
  
10. L'agence de voyages ABC publie une annonce dans le journal qui indique un forfait vacances offert « à partir de 999 \$ ». Le TICO ne considérerait pas cela acceptable parce que :
  - a. le prix indiqué aurait dû être 999 \$ pour éviter toute confusion.
  - b. les personnes inscrites doivent inclure la TVP, la TPS et la TVH dans le prix annoncé.
  - c. le Règlement stipule que les consommateurs doivent connaître le coût exact de tous les services de voyages fournis.
  - d. l'annonce ne précise pas clairement si le prix est en dollars canadiens ou américains.



## Réponses – Examen Type Destiné aux Conseillers en Voyages

11. Une cliente choisit un forfait voyage dans la brochure d'un voyageur. L'hôtel inclus dans le forfait se trouve à une certaine distance de la ville, ce qui plaît à la cliente qui désire loger dans un endroit tranquille durant ses vacances. Quand elle arrive à l'hôtel, elle est contrariée par le bruit ininterrompu provenant de l'extérieur car l'hôtelier a entrepris la construction d'une nouvelle piscine. Qui doit-on blâmer pour l'insatisfaction de cette cliente ?
- L'hôtelier, qui aurait dû annuler toutes les réservations pendant les travaux de construction.
  - Le voyageur, qui aurait dû indiquer dans sa brochure des renseignements à propos des travaux de construction ou de rénovation à l'hôtel.
  - La cliente, qui aurait dû faire une recherche plus approfondie sur l'hôtel avant de réserver.
  - L'entreprise de construction, qui aurait dû offrir des bouchons pour les oreilles à tous les clients de l'hôtel.
12. ABC, un voyageur, vend le centre de villégiature XYZ depuis son ouverture en 1965. ABC insère encore dans sa brochure une photo du centre de villégiature qui remonte à 1965 pour montrer la beauté du site. En fait, le centre de villégiature N'a PAS été amélioré ni rénové depuis 1965 et il est maintenant délabré et désuet. Est-ce que ABC a fait quelque chose de mal dans sa brochure ?
- Non, pourvu que l'entreprise indique dans la brochure que la photo remonte à 1965.
  - Oui, parce que la photo ne décrit pas fidèlement l'état actuel du centre de villégiature.
  - Non, parce que le Règlement exige qu'une photo soit utilisée dans la publicité, mais il laisse le contenu à la discrétion de la personne inscrite.
  - Oui, parce que les photos ne devraient pas être utilisées dans les assertions.
13. Un couple remet à son conseiller en voyages un dépôt pour un forfait voyage. Il obtient un reçu sur lequel le conseiller indique « solde de 500 \$ dû le 27 septembre 2011 ». Le conseiller a ajouté le commentaire suivant : « Tel que discuté, certains frais ne sont pas remboursables. » Le TICO considérerait ce reçu :
- acceptable, parce que le reçu inclut le montant dû, la date à laquelle il est dû et le fait que certains frais ne sont pas remboursables.
  - acceptable, parce que le conseiller en voyages a rappelé aux clients qu'ils avaient discuté du fait que certains frais n'étaient pas remboursables durant la vente du forfait voyage.
  - inacceptable, parce que, selon la loi, le conseiller en voyages aurait dû inscrire : « Tel que discuté le 27 août 2011, certains frais ne sont pas remboursables. »
  - inacceptable, parce que, selon la loi, le conseiller en voyages doit identifier les frais qui ne sont pas remboursables.



## Réponses – Examen Type Destiné aux Conseillers en Voyages

14. La conseillère en voyages Betsy conclut la vente avec ses clients et leur dit d'aller sur le site Web du ministère fédéral des Affaires étrangères pour savoir quels sont les documents dont ils auront besoin. Elle pense que les Canadiens pourraient avoir besoin d'un visa pour la destination choisie, mais elle n'a pas accès au site Web pour l'instant. Le conseil de Betsy est :
- suffisant, parce qu'un conseiller en voyages n'a qu'à indiquer aux clients où ils peuvent trouver les renseignements sur les documents de voyage.
  - insuffisant, parce qu'un conseiller en voyages doit informer ses clients des documents de voyage précis dont ils auront besoin.
  - suffisant, parce qu'étant donné que ce sont les clients qui choisissent la destination, ils sont responsables de chercher ces détails.
  - insuffisant, parce qu'un conseiller en voyages doit fournir aux clients l'adresse d'un site Web s'il n'a pas les renseignements précis sur les documents de voyage à portée de la main.
15. Un client achète un forfait vacances auprès de l'agence Tours ABC le 1er mai. La date de départ est le 15 juin. Tours ABC paie le voyageur le 8 mai. À quelle date le voyageur doit-il remettre les billets, les bons d'échange, l'itinéraire et les autres documents connexes à l'agence de voyages ?
- le 1er juin (14 jours avant le départ)
  - le 24 mai (21 jours avant le départ)
  - le 8 juin (7 jours avant le départ)
  - le 22 mai (14 jours après la réception du paiement)
16. Laquelle des circonstances suivantes N'obligerait PAS l'agence de voyages à offrir au client un remboursement complet ou des services de voyages de remplacement comparables ?
- Le contrat permet une augmentation de prix, et l'augmentation cumulative est supérieure à 7 % du prix total (en excluant les augmentations résultant d'une hausse de la TVP, de la TPS ou de la TVH).
  - Le départ prévu du transport est retardé ou devancé de 12 heures ou moins.
  - Le contrat ne permet pas d'augmentation de prix, et le prix total des services de voyages est augmenté, peu importe le montant ou la raison.
  - Un paquebot de croisières différent a été substitué.
17. Quand on offre à un client le choix entre un remboursement ou des services de voyages de remplacement comparables, la personne inscrite N'est PAS obligée :
- d'écrire au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage pour l'informer qu'aucune indemnité n'est en suspens.
  - de noter la date à laquelle les renseignements ont été communiqués au client.
  - de noter le mode de communication utilisé.
  - de noter le choix du client.



## Réponses – Examen Type Destiné aux Conseillers en Voyages

18. Lequel des éléments suivants NE contribue PAS au financement du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage ?
- contributions des personnes inscrites
  - contributions des consommateurs
  - recouvrement des indemnités versées par le Fonds d'indemnisation
  - revenus encaissés sur l'argent placé dans le Fonds d'indemnisation
19. Qu'est-ce qu'un client pourrait réclamer au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage ?
- les frais de consultation payés à un agent de voyages
  - les taxes payées sur les services de voyages
  - les primes d'assurance
  - le coût des services de voyages qu'il devait recevoir comme prix
20. Un client fait une demande de remboursement au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage, et le conseil d'administration du TICO accepte sa demande. Quel sera le montant maximal payable ?
- 5 000 \$ par personne
  - 5 000 \$ par demande d'indemnisation
  - Cela dépend du coût, de la valeur ou de la qualité des services de voyages achetés.
  - Une somme calculée en divisant également le montant de 5 millions de dollars par le nombre de demandes d'indemnisation.
21. Joe et Sally sont originaires de Sudbury, mais ils habitent maintenant à Windsor. Ils partent de Toronto pour un forfait voyage aller-retour vers l'Europe. Quand le voyageur déclare faillite, Joe et Sally sont coincés en Europe. En vertu de la disposition relative à la conclusion du voyage du Règlement de l'Ontario 26/05, dans quelle ville le vol de retour de Joe et Sally devrait-il atterrir si les coûts vers chaque destination sont environ les mêmes ?
- Toronto
  - Toronto ou Windsor
  - Windsor
  - Sudbury
22. Joe Smith est un conseiller en voyages qui travaille à l'agence de voyages ABC. Il a fait tous les efforts possibles pour s'assurer que les arrangements de voyage de Dorothy et David Black soient « parfaits ». Le couple a payé le voyage à l'agence ABC, et cette dernière a acheminé l'argent au voyageur. Quand le voyageur déclare faillite et que le voyage des Black est gâché, Joe Smith fait une demande d'indemnisation au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage pour réclamer les frais de service de 75 \$ qu'il avait facturés à titre de spécialiste des destinations. Que fera le TICO ?



## Réponses – Examen Type Destiné aux Conseillers en Voyages

- a. Il acceptera la demande d'indemnisation parce que Joe avait traité de bonne foi avec les fournisseurs et que les frais de service faisaient partie du forfait des services de voyages.
  - b. Il refusera la demande d'indemnisation parce que le Fonds d'indemnisation ne couvre pas les frais de service.
  - c. Il acceptera la demande d'indemnisation parce que le Fonds d'indemnisation couvre les frais de service.
  - d. Il refusera la demande d'indemnisation parce qu'en fait, Joe n'avait pas le droit, selon la loi, de facturer des frais de service.
23. Sally Smith est membre d'un programme de voyages. Elle a accumulé des points pendant deux ans jusqu'à ce qu'elle en ait assez pour avoir droit à un forfait vacances dans une destination soleil. Le voyageur a indiqué dans la brochure que le voyage avait une valeur de 2 500 \$. Sally a transféré ses points au voyageur, puis celui-ci a fait faillite. Sally fait une demande d'indemnisation au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage pour récupérer ses 2 500 \$. Est-ce qu'on lui accordera le remboursement ?
- a. Oui, parce que l'indemnité est calculée en fonction de la valeur du voyage.
  - b. Non, parce que Sally n'a pas vraiment dépensé d'argent pour le voyage.
  - c. Oui, parce que les points aériens sont utilisés couramment et ont une valeur monétaire.
  - d. Non, parce que les voyageurs ne sont pas couverts par le Fonds d'indemnisation.