

Commentaire présenté à l'Office des Transports du Canada (Commentaire présenté avec le formulaire)

Sujet: Consultation sur les modifications proposées pour renforcer le Règlement sur la protection des passagers aériens

Nom: Voyage Vasco Chomedey

Organisation: Industrie Aérienne

Date: 2023-07-11

Je suis conseillère en voyage depuis plus de 10 ans. Plus ça va avec les compagnies aériennes - pire c'est !!!

J'ai moi même reçu un crédit voyage de 150\$ parce que le vol a été retardé près de 24 heures. Nous sommes allés à l'hôtel avec repas et chambre fournis par le transporteur. Mais avant que le transporteur décide de nous amener à l'hôtel, il y a eu près de 4 heures d'attente.

Au mois de mai dernier, mes clients (6 personnes) devaient se rendre à Vancouver afin de prendre un bateau de croisière acheté en forfait avec Vacances Air Canada. Mes clients se sont rendus à l'aéroport au 3 heures à l'avance et au comptoir de Air Canada, le préposé les a informé qu'il n'y avait pas d'avion de disponible pour l'instant et pouvaient prendre celui à 13h30. Impossible pour mes clients de le prendre car le bateau partait vers 16 heures et l'embarquement final était à 14h30 heures Vancouver.

Vacances Air Canada ne veut pas rembourser mes clients pour le forfait et Air Canada m'écrivait qu'il y avait un problème mécanique sur l'avion. Air Canada a remboursé 115.91\$ + un coupon de 300\$ applicable pour l'achat d'un autre vol. Aucun remboursement de la réservation des sièges, aucun remboursement de la croisière. Il y a eu plusieurs échanges avec ces compagnies afin de trouver quelqu'un d'assez intelligent pour s'occuper du dossier. Même le représentant de Vacances Air Canada s'en lave les mains.

Peut-il y avoir des règles claires et précises avec ces compagnies ???

<Pièce jointe non divulguée pour des raisons de confidentialité >

