

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

**Nom :** Hélène Talbot

**Sujet :** Consultation sur les nouvelles exigences de remboursement

**Date :** 01-26-2021

Il est primordial que ce nouveau règlement soit rétroactif car il est malhonnête de la part des compagnies aériennes de refuser de rembourser leurs clients lorsque ces mêmes clients ne peuvent accepter un crédit-voyage pour cause de santé et d'âge trop avancé. Nous avons acheté un voyage tout-inclus en avril 2020 qui a dû être annulé bien sûr, raison Covid. Nous voulons un remboursement, c'était notre dernier voyage et un crédit n'est absolument pas acceptable. Au départ on acceptait de me rembourser, ensuite Vacances Sunwing s'est rétracté. J'ai effectué une réclamation auprès du FICAV en mai 2020 et rien n'est encore réglé, aucune réponse, au moins pour m'indiquer où en est rendue ma demande, on me laisse patauger tout simplement. C'est une situation inacceptable, les gens ont besoin plus que jamais de LEUR argent en ces temps de pandémie. C'est une honte invraisemblable que le gouvernement canadien cautionne ce vol d'argent de ses contribuables.