



**Nicole Beart**  
@Memory\_Catcher



@OTC\_gc - What recourse do people have to get their money back from #airlines? #Coronavirus has flights cancelled, borders closing, and yet the airlines are keeping the money of everyone who had #springbreak travel plans. @TravelGoC @Transport\_gc

2:34 PM · Mar 21, 2020 · Twitter Web App



Tweet your reply

Reply



**OTC.gc.ca**  @OTC\_gc · Mar 25, 2020



Replying to @Memory\_Catcher

Good afternoon, please refer to this link that will answer your question: [otc-cta.gc.ca/eng/statement-...](https://otc-cta.gc.ca/eng/statement-...) Thank you. CTA social media





**J.P. Cavalier**

@johnpeterc88



En réponse à [@CTA\\_gc](#) [@TV\\_SteveWilks](#) et [@AirCanada](#)

AC cancelled my flight (it was them, not me) and they still refuse to refund. You guys need to get your act together and actually protect consumers, not the airlines. This is ridiculous.

[Traduire le Tweet](#)

3:56 PM · 24 mars 2020 · Twitter Web App

2 J'aime



Tweetez votre réponse.

Répondre



**CTA.gc.ca** [@CTA\\_gc](#) · 25 mars 2020



En réponse à [@johnpeterc88](#) [@TV\\_SteveWilks](#) et [@AirCanada](#)

Good afternoon, please refer to this link that will answer your question: [otc-cta.gc.ca/eng/statement-...](https://otc-cta.gc.ca/eng/statement-...) Thank you. CTA social media



**Sleepyhead Sam** 🌞

@freckletoxo



En réponse à @ @NachoGreg et 4 autres personnes

no, we purchased in January for April 11th and refused a cash refund. Even though the border is closed.

[Traduire le Tweet](#)

1:57 PM · 23 mars 2020 · Twitter for iPhone

1 J'aime



Tweetez votre réponse.

[Répondre](#)



**CTA.gc.ca** ✓ @CTA\_gc · 25 mars 2020



En réponse à @freckletoxo @FerrisCatWheel et 5 autres personnes

Good afternoon, please refer to this link that will answer your question: [otc-cta.gc.ca/eng/statement-...](https://cta.gc.ca/eng/statement-...) Thank you. CTA social media



2





**Canadian Dad** @JBully17 · 25 mars 2020



@CP24 I know you recently shared a great article about @SunwingVacay flying back stranded Canadians but those who should be praised should be the Canadians at home that Sunwing won't refund their money. Get a reporter to look into it!

[#covid19Canada](#)



**CTA.gc.ca**  @CTA\_gc · 25 mars 2020



En réponse à @JBully17

Good afternoon, please refer to this link that will answer your question: [otc-cta.gc.ca/eng/statement-...](#) Thank you. CTA social media





**J.P. Cavalier**  
@johnpeterc88



En réponse à [@CTA\\_gc](#) [@TV\\_SteveWilks](#) et [@AirCanada](#)

AC cancelled my flight (it was them, not me) and they still refuse to refund. You guys need to get your act together and actually protect consumers, not the airlines. This is ridiculous.

[Traduire le Tweet](#)

3:56 PM · 24 mars 2020 · Twitter Web App

2 J'aime



Tweetez votre réponse.

Répondre



**CTA.gc.ca** [@CTA\\_gc](#) · 25 mars 2020



En réponse à [@johnpeterc88](#) [@TV\\_SteveWilks](#) et [@AirCanada](#)

Good afternoon, please refer to this link that will answer your question: [otc-cta.gc.ca/eng/statement-...](#) Thank you. CTA social media





**Sleepyhead Sam** ☀️

@freckletoxo



En réponse à @ @NachoGreg et 4 autres personnes

no, we purchased in January for April 11th and refused a cash refund. Even though the border is closed.

[Traduire le Tweet](#)

1:57 PM · 23 mars 2020 · Twitter for iPhone

1 J'aime



Tweetez votre réponse.

Répondre



**CTA.gc.ca** ✓ @CTA\_gc · 25 mars 2020



En réponse à @freckletoxo @FerrisCatWheel et 5 autres personnes

Good afternoon, please refer to this link that will answer your question: [otc-cta.gc.ca/eng/statement-...](https://otc-cta.gc.ca/eng/statement-...) Thank you. CTA social media



@CTA\_gc

Please assist us seeing a full refund from Air Canada regarding upcoming flights in April.

A voucher/credit is not what we need, a full refund is the only option during COVID19.

[Traduire le Tweet](#)

 **East Yorker** @eastyorker\_ · 17 mars 2020

@AirCanada @HarveyCashore

We have a state of emergency in Ontario, Air Canada won't issue a refund to families booked on flights in April.

So not Canadian, unjust and outside what one would expect in these times.  
[twitter.com/TorontoStar/st...](https://twitter.com/TorontoStar/st...)

8:06 AM · 23 mars 2020 · Twitter for Android



Tweetez votre réponse.

Répondre



**CTA.gc.ca**  @CTA\_gc · 25 mars 2020



En réponse à @eastyorker\_

Good afternoon, please refer to this link that will answer your question: [otc-cta.gc.ca/eng/statement-...](https://cta.gc.ca/eng/statement-...) Thank you. CTA social media



1





Mimi Nguyen

@ungraceful\_mi



En réponse à [@ungraceful\\_mi](#) et [@airtransat](#)

The PASSENGER chooses how they get refunded. I believe this is a [#lawsuit](#) waiting to happen if you willfully make passengers take a credit that will expire in 12 months. [@CTA\\_gc](#) you may want to look into this company.

[Traduire le Tweet](#)

1:34 PM · 22 mars 2020 · Twitter for Android

1 J'aime



Tweetez votre réponse.

Répondre



**CTA.gc.ca** [@CTA\\_gc](#) · 25 mars 2020



En réponse à [@ungraceful\\_mi](#) et [@airtransat](#)

Good afternoon, please refer to this link that will answer your question: [otc-cta.gc.ca/eng/statement-...](#) Thank you. CTA social media



1





## Amanda Hamelin

---

**From:** Info  
**Sent:** Wednesday, March 25, 2020 11:42 AM  
**To:** Guylaine Carrier  
**Subject:** RE: Objet : Accusé de réception de l'Office des transports du Canada / Acknowledgement of receipt from the Canadian Transportation Agency

Bonjour Guylaine,

**Merci. Nous avons bien reçu votre plainte. Votre numéro de cas est le [20-81020](#).**

Vous pouvez [vérifier l'état de votre plainte](#) en ligne.

A la lumière de la situation exceptionnelle découlant de la pandémie de la COVID-19, l'OTC [suspend les instances de règlement des différends concernant les compagnies aériennes](#) jusqu'au 30 avril 2020, afin de permettre à celles-ci de se concentrer sur leurs exigences opérationnelles immédiates et urgentes. Toute plainte aérienne reçue sera traitée en temps opportun. L'OTC déterminera, au plus tard le 30 avril 2020, si la suspension doit se terminer à cette date ou si elle doit être prolongée jusqu'à une date ultérieure.

Cordialement,

Office des transports du Canada / Gouvernement du Canada  
info@otc-cta.gc.ca / Tél: 1-888-222-2592 / ATS: 1-800-669-5575  
Suivez-nous : Twitter / YouTube

Canadian Transportation Agency / Government of Canada  
info@otc-cta.gc.ca / Telephone 1-888-222-2592  
Follow us: Twitter / YouTube

---

**From:** Guylaine Carrier  
**Sent:** Wednesday, March 25, 2020 11:23 AM  
**To:** Info  
**Subject:** Objet : Accusé de réception de l'Office des transports du Canada / Acknowledgement of receipt from the Canadian Transportation Agency

Est-ce normal que je n'ai pas encore eu de nouvelles

Guylaine Carrier  
Le Pro du CB Inc.  
418-338-3440  
[distcb@hotmail.com](mailto:distcb@hotmail.com)

[www.leproducb.com](http://www.leproducb.com)

---

**De :** [Info](#)

**Envoyé le :** 6 mars 2020 15:04

**À :** [Guylaine Carrier](#)

**Objet :** Accusé de réception de l'Office des transports du Canada / Acknowledgement of receipt from the Canadian Transportation Agency

English follows French

Nous vous remercions d'avoir communiqué avec l'Office des transports du Canada. Votre demande est importante pour nous. Nous vous répondrons dans les plus brefs délais. Suite à votre demande, une réponse additionnelle suivra.

---

Thank you for contacting the Canadian Transportation Agency. Your inquiry is important to us. We will get back to you as soon as possible. An additional response to your inquiry will follow accordingly.