

INFORMATION SUR LES REMBOURSEMENTS POUR LES AGENTS DE VOYAGES

INFORMATION SUR LES REMBOURSEMENTS POUR LES AGENTS DE VOYAGES	1
COORDONNÉES	2
DÉLAI DE TRAITEMENT	2
FRAIS D'ADMINISTRATION DES REMBOURSEMENTS	2
ÉCHANGE AVEC REMBOURSEMENT (MONTANT DE TAXES NÉGATIF OU VALEUR RÉSIDUELLE)	3
CONSEILS AUX AGENTS DE VOYAGES POUR LE TRAITEMENT DES REMBOURSEMENTS	5
RÉSERVATIONS EN DOUBLE VIOLATION DU TARIF	5
RÉDUCTIONS NON APPLIQUÉES AU MOMENT DE L'ÉMISSION DU BILLET	7
ANNULATION LE JOUR MÊME	7
REMBOURSEMENT LIÉ À UN ÉCHANGE : ERREURS FRÉQUENTES	7
BILLETS WEB ET PASSES DE VOLS REMBOURSÉS EN LIGNE	8
REMBOURSEMENT EN RAISON D'UN DÉCÈS OU D'UN DÉCÈS IMMINENT	8
BILLETS UTILISÉS	9
RAPPELS ET CONSEILS UTILES	9
TRANSACTIONS D'AFFICHAGE DES TARIFS HISTORIQUES DANS LE SMD	10

COORDONNÉES

Les Services de remboursement de Winnipeg s'occupent des remboursements différés (VOYAGES ANTÉRIEURS) et de la vérification des remboursements pour les billets 014 seulement. Les demandes de remboursement pour des voyages avec une autre société aérienne doivent être acheminées au transporteur ayant émis le billet.

- Adresse électronique : remboursement@aircanada.ca
- Télécopieur : 204 941-2789
- Adresse postale : Services de remboursement de Winnipeg – Air Canada
C.P. 6475
Winnipeg (Manitoba)
Canada R3C 3V2

DÉLAI DE TRAITEMENT

Nous sommes ouverts du lundi au vendredi, de 7 h à 15 h (HNC).

Les demandes de remboursement différé envoyées aux Services de remboursement de Winnipeg sont normalement traitées dans les trois semaines ouvrables. Cependant, des circonstances imprévues (comme des problèmes techniques liés aux dossiers ou un volume accru attribuable à des conditions météorologiques extrêmes) peuvent augmenter ce délai.

- Veuillez ne pas envoyer de courriel pour vous enquérir de l'état de la demande dans le mois suivant l'envoi de votre demande de remboursement.
- Veuillez ne pas transmettre une demande à multiples reprises ou à plus d'un service.
- Si toutes les étapes ci-dessus ont été suivies et que vous avez tout de même besoin d'assistance relative au remboursement, veuillez nous écrire à remboursement@aircanada.ca. Nous serons ravis d'examiner le dossier plus en profondeur.

Nota :

- Le fait de demander un remboursement ne garantit pas que celui-ci sera accordé. Les Services de remboursement de Winnipeg passeront en revue chaque demande et s'assureront qu'elle est conforme aux règles, aux tarifs et aux politiques applicables.
- L'inscription du remboursement au relevé de carte de crédit du client peut prendre une ou deux périodes de facturation. S'il utilise des services bancaires en ligne, le client devrait voir la transaction dans les 48 heures. Sinon, votre client doit communiquer avec sa société de crédit et lui indiquer la date à laquelle Air Canada a traité le remboursement.
- Si votre agence de voyages s'attend à recevoir une note de crédit, veuillez vous assurer de rembourser le client aussitôt que possible.

FRAIS D'ADMINISTRATION DES REMBOURSEMENTS

Les demandes de remboursement qui auraient pu être traitées dans le système mondial de distribution (SMD), mais qui ont été envoyées aux Services de remboursement de Winnipeg, seront assujetties à des frais d'administration non contestables de 50 \$ plus taxes par billet. Ces frais seront perçus au moyen d'une note de débit agence ou d'une note de réduction de crédit agence.

Les Services de remboursement de Winnipeg continuent de traiter les demandes de remboursement *admissibles**.

* sans frais d'administration.

Nota : Calcul de remboursement

- Veuillez ne pas soumettre de demande de calcul de remboursement aux Services de remboursement de Winnipeg ou aux Relations clientèle. Envoyez la demande de remboursement aux Services de remboursement de Winnipeg. Le remboursement sera traité, s'il y a lieu. (Des frais pourraient s'appliquer.)
- Si vous avez fait une erreur de remboursement et que vous demandez aux Services de remboursement de Winnipeg de la corriger, vous pourriez devoir payer des frais de traitement et des frais d'erreur.

AFIN D'ÉVITER LES NOTES DE DÉBIT :

L'équipe de la Vérification – Services de remboursement d'Air Canada vérifiera tous les billets non remboursables qui ont été remboursés, de la manière suivante :

- A. Récupérer le PNR.
- B. Vérifier les remarques, le nouveau numéro de billet, les renseignements sur le vol.
 1. Les remarques doivent être inscrites à la ligne OSI avant le remboursement.
 2. Elles renseignent les vérificateurs et leur expliquent la raison pour laquelle vous avez remboursé le billet.
Exemple : Décès/grand-père/funérailles 10oct14/certificat décès présenté à YWG
Exemple : Décès/passager/10oct14/certificat décès conservé
Exemple : Réservation en double/014 1234 567 891/place annulée
Exemple : Changement d'horaire inacceptable/vol 123/10oct14/plus de 60 min
- C. Recalculer pour vérifier :
 - i. Si les frais de modification ont été déduits
 - ii. Si toute valeur résiduelle n'a pas été remboursée, dans le cas où le tarif du nouveau billet était moindre que le premier
 - iii. Les taxes non remboursables qui n'auraient pas été appliquées au nouveau billet

Indiquer des remarques :

- permet d'émettre des notes de débit pour des frais seulement, plutôt que pour la pleine valeur;
- réduit le temps requis pour rechercher une note;
- réduit le nombre de différends;
- réduit le nombre de fois que le billet doit être traité.

ÉCHANGE AVEC REMBOURSEMENT (MONTANT DE TAXES NÉGATIF OU VALEUR RÉSIDUELLE)

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le CIC*170/17 :

Politique et conditions

- Depuis 2005, les échanges avec remboursement ne sont plus traités par l'intermédiaire du Plan de facturation et de règlement (BSP).
- Air Canada a transmis un rappel aux agences de voyages en février 2011 sur la manière de traiter ces demandes.
- Elles ne sont pas traitées par les centres téléphoniques.

Frais de traitement

- Air Canada facture des frais de traitement de 50 \$ canadiens ou américains pour chaque demande envoyée aux Services de remboursement d'Air Canada.
- Ces frais sont imposés si on demande à Air Canada de traiter un remboursement que l'agence aurait pu traiter elle-même.
- Des frais d'erreur sont imposés si une étape du processus est omise; par exemple, le renvoi au nouveau billet.

Processus de l'agence de voyages

1. Si vous pouvez afficher le billet dans le système mondial de distribution, vous devez :
 - A. Ajouter un segment non aérien
 - B. Acheter un nouveau billet* (voir la note ci-dessous)
 - C. Percevoir le tarif et les taxes applicables
 - D. Indiquer une remarque sur le PNR initial et dans le champ OSI : « TAXES NÉG » et le nouveau numéro de billet**
Exemple : TAXES NÉG/PNR/NOUVEAU NUMÉRO DE BILLET
 - E. Rembourser le billet initial en veillant à déduire les frais de modification

* Si vous omettez l'étape 1.B (Acheter un nouveau billet) et qu'une note de débit a été émise à la pleine valeur du billet initiale et que vous invoquez que l'étape 1.B a été omise avec une preuve, des frais d'erreur plus les taxes applicables vous seront imposés.

** Noter que l'étape 1.D doit précéder l'étape 1.E.

2. Si vous ne pouvez afficher le billet dans le système mondial de distribution, vous devez :
 - A. Transmettre une demande de remboursement par courriel aux Services de remboursement d'Air Canada
 - B. Fournir des renseignements précis, notamment :
 - i. Le numéro de tous les billets
 - ii. Le montant des taxes dont vous demandez le remboursement
 - iii. Indiquer à la ligne d'objet du courriel : Bulletin de service – Échange de billet partiellement utilisé; remboursement des taxes ou de la valeur résiduelle requis
3. Dans le cas d'échange de billets partiellement utilisés :
 - A. Toute taxe ou valeur résiduelle doit être transmise aux Services de remboursement d'Air Canada. Les agents de voyages ne peuvent traiter ces éléments.
 - B. Fournir des renseignements précis, notamment :
 - i. Le numéro de tous les billets
 - ii. Le montant des taxes dont vous demandez le remboursement
 - iii. Indiquer à la ligne d'objet du courriel : Bulletin de service – Échange de billet partiellement utilisé; remboursement des taxes ou de la valeur résiduelle requis

Afin d'éviter les notes de débit :

L'équipe de la Vérification – Services de remboursement d'Air Canada vérifiera tous les billets non remboursables qui ont été remboursés, de la manière suivante :

- D. Récupérer le PNR.

- E. Vérifier les remarques et le nouveau numéro de billet (Taxes nég. et stock 014)
Exemple : TAXES NÉG/PNR/NOUVEAU NUMÉRO DE BILLET
- F. Recalculer pour vérifier :
 - iv. Si les frais de modification ont été déduits
 - v. Si toute valeur résiduelle n'a pas été remboursée, dans le cas où le tarif du nouveau billet était moindre que le premier
 - vi. Les taxes non remboursables qui n'auraient pas été appliquées au nouveau billet

Note : Si l'étape Taxes nég. + nouveau numéro de billet est omise, une note de débit sera émise pour la pleine valeur. Vous pouvez la contester en présentant le nouveau numéro de billet. Cependant, des frais d'erreur vous seront imposés.

CONSEILS AUX AGENTS DE VOYAGES POUR LE TRAITEMENT DES REMBOURSEMENTS

Billets émis au moyen d'un système mondial de distribution (SMD) – Remboursements autorisés

- Billets remboursables ou partiellement remboursables, dans les conditions suivantes :
 - o vous pouvez afficher le billet électronique, et le coupon est disponible aux fins du remboursement avec état « ouvert »;
 - o vous pouvez afficher le tarif et l'historique dans votre SMD;
 - o vous avez pris en charge le PNR.
- Billets en double, à condition d'annuler l'espace en double et d'entrer le numéro du billet en double dans un champ OSI du PNR valide. (Pour de plus amples renseignements sur les réservations en double, reportez-vous à la section ci-dessous.)
- Billets touchés par une modification d'horaire (SKCH) ou une irrégularité d'exploitation (IROP), lorsque tout l'itinéraire a été annulé par Air Canada. Entrez d'abord le numéro, la date, l'origine et la destination du vol annulé dans un champ OSI du PNR, puis traitez le remboursement.

Nota : Les taxes peuvent être remboursées pour des billets émis par un SMD si les frais d'annulation sont plus élevés que le tarif de base, mais le tarif et les frais d'annulation seront omis du remboursement.

RÉSERVATIONS EN DOUBLE

Air Canada se réserve le droit d'émettre des notes de débit ou des factures lorsqu'une agence omet d'annuler des places en double pour lesquelles des billets ont été émis et n'ont pas été remboursés avant le départ.

Exemples de violation : billets multiples émis pour le même passager et réservés dans un SMD, réservations effectuées dans un SMD et en ligne, réservations multiples en ligne ou billets multiples dans un même PNR.

Qu'est-ce qu'une réservation en double?

Il s'agit d'une série de réservations simultanées pour un même passager et pour des vols qui ne peuvent pas tous être pris parce que l'horaire ne le permet pas ou que l'itinéraire est illogique.

Il peut s'agir des cas suivants :

- plus d'une réservation faite pour le même passager;

- une réservation faite dans le même PNR ou dans un PNR différent;
- une réservation faite pour les mêmes segments de vol ou pour des segments de vol différents;
- une réservation faite pour les mêmes classes ou pour des classes différentes;
- une réservation faite dans le même SIR ou dans un SIR différent.

MONTANTS DES NOTES DE DÉBIT OU DES FACTURES

Avant le départ, annulation de place :

- o Étape 1: L'agence doit indiquer à la ligne OSI qu'il s'agit du remboursement d'une réservation en double et indiquer un renvoi vers le billet qui sera utilisé.
- o Étape 2 : Lorsque l'agence rembourse la réservation en double, elle reçoit une note de débit de 50 \$ pour erreur de billetterie parce qu'elle a suivi les instructions et corrigé l'erreur.

Si l'agence communique avec les Services de remboursement pour le traitement du remboursement ci-dessus, Air Canada imposera les frais suivants :

- o 100 \$ CA/US pour les itinéraires intérieurs et transfrontaliers;
- o 150 \$ CA/US d'erreur de billetterie pour les itinéraires internationaux;
- o plus 100 \$ CA/US de frais de traitement.

Si l'agence communique avec les Services de remboursement pour le traitement du remboursement décrit ci-dessus et qu'il y a des *invendus*, Air Canada imposera, peu importe le point de vente, des frais de traitement de 100 \$ CA/US, les frais de modification assortis à la règle tarifaire la plus restrictive du billet non utilisé, PLUS :

- o 100 \$ CA/US pour les itinéraires intérieurs et transfrontaliers;
- o 150 \$ CA/US pour les itinéraires internationaux, y compris Sydney;

Si l'agence communique avec les Services de remboursement pour le traitement d'un remboursement lorsqu'il y a deux billets associés à un PNR et à une place réservée (aucun invendu) :

- o des frais de traitement de 100 \$ CA/US
- o et des frais d'erreur de billetterie de 50 \$ CA/US seront imputés.

Nota : Les frais ci-dessus peuvent être supérieurs à la valeur du billet en double.

Si l'agence traite le remboursement et qu'il y a un *invendu*, Air Canada exigera des frais, peu importe le point de vente.

- o Si vous *n'indiquez pas* de renvoi vers le billet en double comme mentionné ci-dessus, l'agence recevra une note de débit non contestable pour la pleine valeur du billet.
- o Si vous *indiquez* un renvoi vers le billet et que vous suivez la procédure, Air Canada imposera, en plus des frais de traitement de 100 \$ CA/US et des frais de modification assortis à la règle tarifaire la plus restrictive du billet non utilisé, une note de débit de :
 1. 100 \$ CA/US pour les itinéraires intérieurs et transfrontaliers;
 2. 150 \$ CA/US d'erreur de billetterie pour les itinéraires internationaux;

Nota : Les frais ci-dessus peuvent être supérieurs à la valeur du billet en double.

RÉDUCTIONS NON APPLIQUÉES AU MOMENT DE L'ÉMISSION DU BILLET

Contrats d'entreprise

Depuis le 14 février 2011, Air Canada ne traite plus de demande de remboursement rétroactivement si la réduction n'a pas été appliquée au moment de l'émission du billet en raison d'une erreur commise par un agent ou une agence.

Contrats à tarifs nets

Les remboursements différés sont acceptés. Toutefois, chaque billet est assujéti à des frais de traitement et à des frais d'erreur.

Réduction pour enfants

Si une réduction pour enfant n'a pas été appliquée au moment de l'émission du billet, deux options s'offrent à vous :

1. Une fois le voyage terminé, demandez le remboursement de la réduction applicable. Vous recevrez une note de débit agence non contestable liée à des frais d'erreur et à des frais de traitement.
2. Achetez un nouveau billet et appliquez la réduction (en fonction du tarif disponible au moment de l'émission du billet). Sur l'ancien billet, indiquez l'erreur liée à la réduction et le numéro du nouveau billet à la ligne OSI. Remboursez l'ancien billet. Une fois l'ancien billet vérifié, les Services de remboursement de Winnipeg feront un renvoi et n'appliqueront que des frais d'erreur de 50 \$ plus taxes.

ANNULATION LE JOUR MÊME

Agences de voyages canadiennes

Vous devez annuler le billet et l'itinéraire du client avant 23 h 59 le jour de l'émission du billet. Autrement, les billets transmis aux Services de remboursement de Winnipeg aux fins de remboursement seront assujettis à des frais d'administration.

Agences de voyages américaines

Les agents de voyages accrédités auprès de l'Airlines Reporting Corporation (ARC) peuvent annuler les transactions dans Sabre jusqu'à 23 h 59, heure locale, le jour ouvrable suivant l'émission des billets. Par exemple, les billets émis le vendredi, le samedi ou le dimanche peuvent être annulés le lundi suivant, jusqu'à 23 h 59. Comme l'ARC respecte les jours fériés, les agences peuvent annuler les transactions le premier jour ouvrable suivant ces derniers. Le rapprochement des transactions se fait dans le système Interactive Agent Reporting (IAR).

Afin d'éviter les notes de débit agence, les billets électroniques annulés doivent porter la mention « VOID » dans le système de l'ARC et dans celui du transporteur.

REMBOURSEMENT LIÉ À UN ÉCHANGE : ERREURS FRÉQUENTES

- a) Si la valeur d'un billet non remboursable est appliquée à un billet remboursable, la valeur du billet échangé demeure toujours non remboursable et est reportée au billet obtenu en échange. (La valeur initiale non remboursable demeure toujours non remboursable.)

b) Dans le cas d'un billet remboursable qui a été échangé contre un billet non remboursable, veuillez le transmettre aux Services de remboursement de Winnipeg, qui assureront le traitement.

Exemple 1 – Par erreur, l'agence a exigé des frais de modification de 1 133,93 \$ au client, au lieu de 133,93 \$:

L'agent de voyages doit informer le client qu'il s'est adressé à Air Canada en son nom pour récupérer les fonds. Les Services de remboursement de Winnipeg passeront en revue la réclamation et factureront à l'agence les frais de traitement et d'erreur applicables.

Exemple 2 – L'agence a remis en échange un billet avec supplément, dont la valeur est supérieure au coût du billet initial :

- a) Si un billet ouvert vaut 500 \$ et que le nouveau billet acheté comporte un supplément de 200 \$, mais vaut seulement 600 \$ en tout, la différence de valeur entre les deux billets est perdue.
- b) Si un billet valant 500 \$ est échangé contre un autre valant 700 \$ et que l'agence de voyages traite un supplément de 1 200 \$ au lieu de 200 \$, nous accorderons un remboursement, puis émettrons une note de débit agence en fonction des frais applicables.

BILLETS WEB ET PASSES DE VOLS REMBOURSÉS EN LIGNE

- Billets remboursables, billets non remboursables et Passes de vols, dans les 24 heures suivant la réservation :
 - Les billets sont remboursés sans pénalité.
- Billets remboursables, en tout temps :
 - Le remboursement est effectué selon le mode de paiement initial ou les clients choisissent de conserver la valeur du billet pour un voyage futur.

REMBOURSEMENT EN RAISON D'UN DÉCÈS OU D'UN DÉCÈS IMMINENT

En cas de décès ou de décès imminent, les agents de voyages peuvent procéder au remboursement des billets entièrement remboursables et des billets non remboursables émis sur le stock 014 d'Air Canada seulement.

Dans ce cas, les remarques suivantes doivent figurer dans le champ OSI :

- numéro(s) de vol
- date(s) de voyage
- origine et destination
- lien de parenté avec le défunt ou nom du défunt

Le client doit également présenter l'un des documents suivants :

- copie du certificat de décès;
- déclaration de l'entrepreneur de pompes funèbres;
- déclaration du coroner;
- copie du certificat d'enregistrement de décès délivré par un gouvernement provincial.

En cas de mort imminente, le client peut présenter une lettre du médecin traitant sur du papier à en-tête ou sur une feuille d'ordonnance.

Veuillez conserver les documents au dossier pendant sept ans, car vous pourriez devoir les présenter aux fins de vérification.

BILLETS UTILISÉS

Si vous n'êtes pas en mesure d'afficher le billet électronique, veuillez communiquer avec Air Canada à tusage@aircanada.ca, afin de valider l'état du coupon.

Veuillez éviter de communiquer avec les BILLETS utilisés au sujet de demandes de remboursement.

RAPPELS ET CONSEILS UTILES

- Lorsque vous annulez un billet 014 comportant des segments d'un autre transporteur, veuillez confirmer l'annulation ou l'état du coupon auprès de ce transporteur. Une note de débit agence sera émise si l'autre transporteur envoie à Air Canada un message « PAX NO SHOW » pour le vol prévu.
- L'émission de deux billets ou plus au même passager, dans un même PNR, constitue une violation des règles de billetterie de l'IATA.
- Assurez-vous que vos clients sont prévenus des changements d'horaire.
- Lorsqu'un itinéraire a été annulé par Air Canada en raison d'une irrégularité d'exploitation, veuillez annuler tout billet qui y est associé. Entrez le numéro, la date, l'origine et la destination du vol annulé dans le champ OSI du PNR, puis traitez le remboursement.
- Conformément à la réglementation de l'IATA, une agence de voyages ne peut pas utiliser sa propre carte de crédit ou celle d'un agent pour payer le voyage d'un client. Non seulement cette pratique constitue une importante source d'irritation pour le client, qui doit alors passer par deux étapes pour obtenir son remboursement, mais elle peut aussi invalider son assurance voyage et nuire à la réémission des billets.
- Lorsqu'un client a payé un billet en argent comptant, tout remboursement admissible fera l'objet d'une ACM à l'intention de l'agent de voyages. Nous vous rappelons qu'il incombe à l'agence de voyages de rembourser le client.
- Les billets émis en ligne (remboursables ou non remboursables) peuvent être remboursés sans pénalité dans les 24 heures suivant la réservation. Après quoi, les billets émis en ligne qui sont remboursables seront crédités en fonction du mode de paiement initial. Les clients peuvent aussi choisir de conserver la valeur du billet pour un autre voyage.
- Si vous estimez qu'une erreur s'est produite lors d'une réservation en ligne, vérifiez vos activités de réservation sous l'onglet *Gérer mes réservations* de la page d'aircanada.com/agents, puis communiquez avec les Réservations d'Air Canada. Ne procédez pas à une deuxième réservation, car vous pourriez porter des frais à la carte de crédit du client plus d'une fois.
- Les billets émis au moyen d'un SMD peuvent être remboursés, sous réserve des conditions suivantes :
 - o vous avez pris en charge le PNR;
 - o il est possible d'afficher le billet électronique et le tarif;
 - o l'état du coupon indique « OUVERT ».

Essayez de corriger les erreurs dès que vous les constatez. Si l'erreur touche un tarif non remboursable, l'agence de voyages sera assujettie à une note de débit agence en fonction des règles tarifaires applicables.

- Les billets dont le remboursement est incomplet doivent être transmis à l'adresse remboursement@aircanada.ca pour le traitement.
- Les erreurs liées aux voyages futurs (tarif enfants, mauvais nom, réservations en double) doivent être traitées comme suit :
 - Accordez un remboursement complet, indiquez la raison du remboursement ou de l'erreur à la ligne OSI et assurez-vous qu'un renvoi est fait à la nouvelle réservation. L'agence ne sera facturée que pour les frais d'erreur. Les Services de remboursement de Winnipeg ne traitent pas les demandes portant sur des voyages ultérieurs.
- Si vous n'êtes pas en mesure d'afficher un billet électronique, veuillez écrire à l'adresse tusage@aircanada.ca, afin de faire valider l'état du coupon.
- Les remboursements soumis sans pénalité d'annulation ne peuvent pas être rajustés par la suite. Une note de débit agence sera générée automatiquement.
- Si, par erreur, un billet est annulé au lieu d'être remboursé, une note de débit agence sera automatiquement générée.

TRANSACTIONS D'AFFICHAGE DES TARIFS HISTORIQUES DANS LE SMD

Votre SMD comprend des pages d'aide et donne accès à un service de dépannage, au cas où vous auriez besoin d'assistance pour effectuer diverses transactions.

Apollo HELP \$DISTORY

Afficher les tarifs jusqu'à un an avant la date du jour

\$DYYZYVR11JUN09T24MAY09+AC
(date de départ/date d'émission du billet)

Galileo H/FD ou HELP FD

Afficher les tarifs jusqu'à un an avant la date du jour

FDYYZYVR11JUN09/AC
(date de départ)

Sabre FQAFO010 sous Format Finder

Afficher les tarifs jusqu'à 400 jours avant la date du jour

FQ24MAY09YYZYVR11JUN09-AC
(date d'émission du billet / date de départ)

Amadeus HELP FQD (voir également MS190)

Afficher les tarifs jusqu'à un an avant la date du jour

FQDYYZYVR/AAC/D11JUN09
(date de départ)

Worldspan HELP 4F

Afficher les tarifs jusqu'à 13 mois avant la date du jour

4FYYZYVR11JUN0924MAY09-AC
(date de départ/date d'émission du billet)