

## **POLITIQUE RELATIVE AUX PERTURBATIONS D'EXPLOITATION À L'INTENTION DES AGENTS DE VOYAGES**

La politique relative aux perturbations d'exploitation vise une annulation de vol, un retard **de plus de trois heures**, ou un retard entraînant une correspondance manquée, qui se produisent **dans les 48 heures** précédant l'heure de départ prévue initialement.

### **CONDITIONS**

Cette politique s'applique à tous les vols exploités par Air Canada, Air Canada Route et Air Canada Express ainsi qu'aux vols commercialisés par Air Canada et exploités par d'autres transporteurs :

- Tous les billets (peu importe leur préfixe numérique), tous les types de tarifs et toutes les sources de réservations.
- Itinéraires avec correspondance :
  - Vol d'Air Canada faisant correspondance avec un vol exploité par Air Canada
  - Billets distincts, dont le préfixe numérique est 014 : vol d'Air Canada faisant correspondance avec un vol exploité par un autre transporteur
  - Billets distincts délivrés par tout transporteur

### **DIRECTIVES SUR LES MODIFICATIONS DE RÉSERVATIONS – SYSTÈME MONDIAL DE DISTRIBUTION (SMD)**

La **période de modification des réservations**, pour les vols touchés, incluant toutes les portions restantes du billet est de **+/- 30 jours** suivant la date initiale de voyage. La durée initiale du séjour doit être maintenue.

	<b>À l'intérieur de la période de voyage</b>	<b>À l'extérieur de la période de voyage</b>
Achat à l'avance	Annulé	Annulé
Perception d'un supplément	Annulée	Exigée
Frais de modification	Annulés	Annulés
Séjour minimal/maximal	Annulé	Selon la règle tarifaire

#### **Autres conditions**

Origine/Destination	<p>L'origine et la destination doivent rester les mêmes.</p> <p>- <b>Pour les vols exploités par Air Canada</b>, d'autres escales AC au départ ou à destination de villes jumelées ou d'une autre ville dans un rayon de 320 km (200 milles) peuvent être proposés. Exemple MIA et FLL, LYS et GVA sont 2 stations applicables car elles sont desservies par AC et elles sont situées dans un rayon de 320 km.</p>
---------------------	--

Pour les échanges de points et réservations Aéroplan qui ont été faits à [aircanada.com/agents](https://aircanada.com/agents), c'est Air Canada qui doit modifier les réservations. Dans le cas de réservations de Vacances Air Canada, communiquez avec Vacances Air Canada pour toute modification.

Itinéraire	L'itinéraire doit correspondre globalement à celui du billet initial.
Liste d'attente	Autorisée si le tarif initial le permet.
Classe économique	Modifier la réservation dans la même cabine, jusqu'à Y. Aucun remboursement si le nouveau tarif est inférieur.
Classe Économique Privilège, <i>tous les marchés</i>  Classe Premium Rouge, <i>international</i>	Pour les classes O, E, A, modifier la réservation en utilisant le même code jusqu'à O (jusqu'à J, en classe Affaires, si la classe Économique Privilège n'est pas disponible ou proposée)  Pour les vols entièrement exploités par un autre transporteur, la réservation doit être effectuée en classe Y
Classe Premium Rouge  <i>Amérique du Nord et destinations soleil</i>	Modifier la réservation jusqu'à la classe J
Classe Affaires	Modifier la réservation en utilisant le même code, jusqu'à la classe J
Billets promotionnels non tarifés	Le réacheminement par d'autres transporteurs qu'Air Canada n'est pas permis.

**Modifier les réservations de vos clients en fonction du coupon visé et du billet du transporteur aérien, dans l'ordre suivant :**

Si le vol concerné est <b>exploité</b> par Air Canada	
Modifier suivant cet ordre les billets d'Air Canada (014)	Modifier suivant cet ordre les billets d'autres transporteurs
1: Air Canada, Air Canada Rouge, Air Canada Express	1: Air Canada, Air Canada Rouge, Air Canada Express
2: Vols exploités entièrement par LH, UA, LX, OS, SN	2: Transporteur délivreur
3: Autres vols exploités entièrement par un transporteur Star Alliance	3: Vols exploités entièrement par LH, UA, LX, OS, SN
4: Transporteur ne faisant pas partie du réseau Star Alliance ayant conclu un accord de billetterie intertransporteurs ou un accord de réacheminement avec Air Canada	4: Autres vols exploités entièrement par un transporteur Star Alliance
	5: Transporteur ne faisant pas partie du réseau Star Alliance ayant conclu un accord de billetterie intertransporteurs ou un accord de réacheminement avec Air Canada
Si le vol concerné est <b>exploité</b> par un autre transporteur	
Modifier suivant cet ordre les billets d'Air Canada (014)	Modifier suivant cet ordre les billets d'autres transporteurs
1: Même transporteur que sur l'itinéraire-reçu	1: Même transporteur que sur l'itinéraire-reçu
2: Air Canada, Air Canada Rouge, Air Canada Express	2: Transporteur délivreur
3: Vols exploités entièrement par LH, UA, LX, OS, SN	3: Air Canada, Air Canada Rouge, Air Canada Express
4: Autres vols exploités entièrement par un transporteur Star Alliance	4: Vols exploités entièrement par LH, UA, LX, OS, SN
5: Transporteur ne faisant pas partie du réseau Star Alliance ayant conclu un accord de billetterie intertransporteurs ou un accord de réacheminement avec Air Canada	5: Autres vols exploités entièrement par un transporteur Star Alliance

Pour les échanges de points et réservations Aéroplan qui ont été faits à [aircanada.com/agents](https://aircanada.com/agents), c'est Air Canada qui doit modifier les réservations. Dans le cas de réservations de Vacances Air Canada, communiquez avec Vacances Air Canada pour toute modification.

	6: Transporteur ne faisant pas partie du réseau Star Alliance ayant conclu un accord de billetterie intertransporteurs ou un accord de réacheminement avec Air Canada
--	---

## DIRECTIVES DE BILLETTERIE

Les billets doivent être délivrés à nouveau lorsque le nouvel itinéraire ou la nouvelle classe de réservation ne correspondent pas à l'information figurant sur les billets initiaux. Si vos clients sont déjà enregistrés, ils doivent **annuler** leur enregistrement avant que leurs billets puissent être délivrés à nouveau :

- Enregistrement mobile ou en ligne
- Quand les bagages sont enregistrés, les clients doivent s'adresser à un agent – Aéroports.
- Si les clients sont incapables d'annuler leurs réservations, ils doivent communiquer avec les Centres de services d'Air Canada.
- Vous devez avoir le contrôle de tous les coupons restants.

Vous devez entrer le code **INVOLAC0000/DDMMM/City Pair** (INVOLAC0871/15JUL/CDGYUL) dans la case **ENDOS** du billet.

## REMBOURSEMENTS

### Billets 014 (entièrement ou partiellement utilisés)

Vos clients peuvent recevoir un remboursement pour les **vols annulés** ou touchés par un **retard de plus de trois heures**. Ils peuvent également transférer la valeur de leur billet dans un bon de voyage Air Canada.

### Code d'exemption pour un remboursement lié à un retard de 3 heures ou plus

Entrez le code **ACUDELAY03** et le **numéro de vol**, exemple **ACUDELAY03871** dans la case *Refund Waiver Code* de votre SMD, et dans un champ OSI AVANT d'annuler la réservation.

### Code d'exemption pour un remboursement lié à une annulation de vol

Entrez le code **ACFLTIRROP** et le **numéro de vol**, exemple **ACFLTIRROP871** dans la case *Refund Waiver Code* de votre SMD, AVANT d'annuler la réservation.

**Pour éviter de recevoir une note de débit, vous DEVEZ toujours entrer le code d'exemption lié au remboursement comme suit dans le PNR :**

- Dans la case *Refund Waiver Code* de votre SMD
- Dans un champ OSI, même si votre SMD a un champ *Refund Waiver Code*

Cette procédure garantit que le code est transmis à Air Canada.

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le Guide des services de remboursements d'Air Canada.

Si c'est le vol d'un autre transporteur qui est touché par une perturbation d'exploitation, vous devez entrer le numéro du vol de ce transporteur ainsi que la date du vol et l'itinéraire.

Pour les échanges de points et réservations Aéroplan qui ont été faits à [aircanada.com/agents](https://aircanada.com/agents), c'est Air Canada qui doit modifier les réservations. Dans le cas de réservations de Vacances Air Canada, communiquez avec Vacances Air Canada pour toute modification.

### Crédits pour voyages à venir

Lorsque les vols de réacheminement ne conviennent pas à vos clients, ils ont également le choix d'annuler leurs réservations et de conserver leurs billets comme crédits pour voyages à venir, selon la date de validité des billets :

Date de délivrance des billets	Crédits valides selon la date de validité des billets
19 mars 2020 – 31 mars 2021	Voyage terminé dans les 24 mois suivant la date du dernier coupon de vol ouvert
À compter du 1 <sup>er</sup> avril 2021	Voyage terminé dans les 24 mois suivant la date initiale de délivrance du billet.
Vous devez ajouter INVOL AC0000/DDMMM/Waive Change Fee dans la case ENDOS du billet.	

Pour les échanges de points et réservations Aéroplan qui ont été faits à [aircanada.com/agents](https://aircanada.com/agents), c'est Air Canada qui doit modifier les réservations. Dans le cas de réservations de Vacances Air Canada, communiquez avec Vacances Air Canada pour toute modification.