

Preguntas frecuentes

1. ¿Cuáles son los beneficios del programa de la tarjeta ACGlobePlus?

Además de los estados de cuenta detallados y el acceso a DataMine® las 24 horas del día, los siete días de la semana, el programa ACGlobePlus ofrece ahorros por reembolso (reembolsos para compras con ACGlobePlus) para todos los cargos efectuados con la tarjeta ACGlobePlus de Air Canada. DataMine es un portal de transacciones seguras por Internet que permite a los usuarios de ACGlobePlus consultar y generar informes sobre cada transacción. Además, DataMine permite controlar los saldos y los límites de crédito de la cuenta de ACGlobe de manera más rápida y sencilla.

El Programa de reembolso para compras con ACGlobePlus le ofrece los siguientes beneficios:

- Un reembolso del 1,5 % sobre todas las compras de vuelos operados por Air Canada, Air Canada Express o Air Canada Rouge.
- Un reembolso del 1,0 % sobre las compras de vuelos operados por otra aerolínea, incluidos los vuelos comercializados por Air Canada, pero operados por un socio.

Su empresa recibirá los reembolsos para compras con ACGlobePlus de manera trimestral a través de una tarjeta de obsequio de Air Canada. Su empresa puede optar por recibir la tarjeta de obsequio de Air Canada como una tarjeta de plástico o una tarjeta electrónica. En el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe, que es el centro de servicio al cliente tanto para ACGlobePlus como para ACGlobe, verificarán esta opción con usted cuando establezcan su cuenta. El Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe es el centro de servicio al cliente.

2. ¿Cuáles son los beneficios del programa de la tarjeta ACGlobe?

Los miembros del Programa ACGlobe tienen acceso seguro las 24 horas del día, los siete días de la semana a información detallada sobre sus transacciones, así como a informes de gestión e informes financieros, que se pueden personalizar sin costo según los requisitos de su empresa; asimismo, los miembros puede consultar el límite de crédito y el saldo de la cuenta de su empresa, todo esto a través de DataMine.

No se aplican cargos anuales para los suscriptores relacionados al programa de la tarjeta ACGlobe, y su estado de cuenta mensual cubre un ciclo de facturación de 28 días. El pago del monto facturado se debe efectuar por completo en el transcurso de 10 días a partir de la fecha del estado de cuenta.

3. ¿Qué tiene que hacer mi empresa para solicitar una tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe?

Para solicitar una tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe electrónica o de plástico, complete nuestra solicitud por Internet en aircanada.com/acglobe. Una vez que envíe la solicitud,

el equipo del Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe se comunicará con usted, en el caso de que necesiten información adicional.

Si no es así, el equipo del Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe se comunicará con usted después de completar el proceso de revisión de crédito para confirmar el estado de su solicitud.

Si tiene alguna duda relacionada con el programa o el proceso de solicitud, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe llamando al 1-800-221-9033, de 7 a. m a 7 p. m., hora central, o bien escriba un correo electrónico a acglobesupport@acglobe.com.

4. ¿Se aplica algún cargo anual relacionado con el programa de la tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe?

No se aplica ningún cargo anual relacionado con la tarjeta ACGlobe.

La tarjeta ACGlobePlus tiene un cargo anual de CAD 99,00 (o USD 99,00 para las empresas que se encuentran en EE. UU.), que incluye los impuestos.

5. ¿Qué información debo proporcionar para solicitar una cuenta?

Deberá completar un formulario de solicitud por Internet con toda la información que allí se solicita y proporcionar los estados de cuenta financieros auditados de su empresa correspondientes a los últimos dos años, junto con los estados de cuenta internos con fecha más reciente (incluidos el balance general, los estados de pérdidas y ganancias y los estados de flujo de efectivo).

Si tiene alguna duda relacionada con la documentación necesaria, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe llamando al 1-800-221-9033, de 7 a. m a 7 p. m., hora central, o bien escriba un correo electrónico a acglobesupport@acglobe.com.

6. ¿Cuánto tiempo tarda en procesarse mi solicitud?

Si no se requiere información adicional, le enviarán una notificación acerca del estado de su solicitud en el transcurso de dos (2) días hábiles.

Si se necesita información adicional, se comunicarán con usted para solicitar esa información. Una vez que haya proporcionado dicha información, le enviarán una notificación acerca del estado de su solicitud en el transcurso de siete (7) días.

7. ¿En qué lugares se aceptan las tarjetas ACGlobePlus y ACGlobe?

Las tarjetas ACGlobePlus y ACGlobe se aceptan en más de 260 aerolíneas de todo el mundo, y también en empresas de transporte ferroviario que aceptan la tarjeta UATP. También se aceptan en más de 10 000 agencias de viaje seleccionadas por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (International Air Transportation Association, IATA) en Canadá, en más de 130 000 agencias de viaje reconocidas por la IATA en todo el mundo y en 30 000 mil agencias de viaje reconocidas por la Corporación de Informes de Aerolíneas (Airlines Reporting Corporation, ARC) en Estados Unidos.

8. ¿Puedo usar las tarjetas ACGlobePlus y ACGlobe con alguna otra aerolínea que no sea de Air Canada?

Sí, más de 260 aerolíneas y empresas de transporte ferroviario aceptan UATP. Consulte una lista completa en uatp.com (en la sección "Merchants" [Comerciantes]).

9. ¿Puedo usar las tarjetas ACGlobePlus y ACGlobe para reservar viajes por Internet o a través de una aplicación móvil?

Sí, las tarjetas ACGlobePlus y ACGlobe se aceptan en todos los lugares que aceptan UATP. Una gran cantidad de aerolíneas aceptan UATP como un medio de pago válido en sus sitios web y aplicaciones móviles.

10. ¿Se pueden usar las tarjetas ACGlobePlus y ACGlobe en restaurantes, hoteles y empresas de alquiler de autos?

No, las tarjetas ACGlobePlus y ACGlobe solo se pueden usar en empresas aéreas. Actualmente, no se aceptan en restaurantes, hoteles ni empresas de alquiler de autos.

Si su empresa requiere que se incluyan estos tipos de cargos en su cuenta, comuníquese el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe llamando al 1-800-221-9033, de 7 a. m a 7 p. m., hora central, o bien escriba un correo electrónico a acglobesupport@acglobe.com.

11. ¿Existe un límite de tarjetas por cuenta que puede recibir mi empresa?

Una empresa que tiene una cuenta ACGlobePlus o ACGlobe puede establecer hasta un máximo de 100 centros de costos por cuenta "maestra". Cada centro de costos puede tener hasta un máximo de 999 tarjetas vinculadas a esa cuenta maestra.

12. Una vez que aprueban la empresa, ¿cuándo puedo comenzar a usar mi cuenta ACGlobePlus o ACGlobe?

El Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe se comunicará con usted y le proporcionará un número de cuenta de 15 dígitos. Puede comenzar a usar la cuenta de inmediato.

13. ¿Cómo recibo los reembolsos para compras con ACGlobePlus asociados al programa ACGlobePlus?

Los reembolsos para compras con ACGlobePlus se obtienen como resultado de las compras que usted realice con la tarjeta ACGlobePlus. Usted recibirá los reembolsos obtenidos a través de una tarjeta de obsequio de Air Canada, que puede ser una tarjeta de plástico o una tarjeta de obsequio electrónica. Los reembolsos se calculan y se emiten trimestralmente. La entrega de las tarjetas de obsequio lleva, aproximadamente, tres semanas.

Si elige la opción de la tarjeta de obsequio de plástico, se la enviaremos a la empresa a la dirección que figura en la información de su cuenta de ACGlobePlus. La tarjeta de obsequio electrónica se le enviaremos por correo electrónico a usted.

Puede cambiar su preferencia por la tarjeta de obsequio de plástico o la electrónica cada trimestre. Para ello, debe comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe llamando al 1-800-221-9033, de 7 a. m a 7 p. m., hora central, o bien escriba un correo electrónico a acglobesupport@acglobe.com.

Para controlar el saldo de la tarjeta de obsequio de Air Canada, ingrese en aircanada.com/giftcard (aircanada.com/cartecadeau en francés), o bien llame al 1-855-281-1761.

14. ¿Puedo comprar billetes con varias tarjetas de obsequio electrónicas o de plástico de Air Canada?

Air Canada acepta hasta dos medios de pago en una sola reserva. Para pagar su billete aéreo, puede usar la tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe, una tarjeta de obsequio electrónica o de plástico de Air Canada, o ambas. Si el costo del billete es mayor al valor de la tarjeta de obsequio electrónica o de plástico, el valor acumulado se restará a cero y la diferencia debe pagarse con su tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe, o bien con una tarjeta de obsequio electrónica o de plástico adicional.

15. ¿Qué es el ciclo de facturación de los estados de cuenta?

El ciclo de facturación de los estados de cuenta de ACGlobePlus es de 14 días; las facturas se emiten el 1 y 16 de cada mes.

El ciclo de facturación de los estados de cuenta de ACGlobe es de 28 días; las facturas se emiten el 1 de cada mes.

Si tiene alguna duda relacionada con los estados de cuenta o el límite de crédito de su cuenta, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe llamando al 1-800-221-9033, de 7 a. m a 7 p. m., hora central, o bien escriba un correo electrónico a

acglobesupport@acglobe.com.

16. ¿Cómo pago mis estados de cuenta?

Los estados de cuenta se pagan a través de una transferencia electrónica de fondos (Electronic Funds Transfer, EFT), ya sea por deducciones automáticas previamente autorizadas desde su cuenta bancaria en la fecha de vencimiento del pago a Multi Service Technology Solutions (MSTS)*, a través del envío de fondos a MSTS por un acuerdo de transferencia electrónica de fondos iniciada por el suscriptor o con un cheque o transferencia electrónica.

Si desea cambiar el método de pago, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe llamando al 1-800-221-9033, de 7 a. m a 7 p. m., hora central, o bien escriba un correo electrónico a acglobesupport@acglobe.com.

* MSTS es una empresa autorizada por Air Canada para recibir pagos de las cuentas ACGlobePlus y ACGlobe.

17. ¿Puedo acceder al historial de mi cuenta por Internet?

Sí, puede acceder al historial correspondiente a 36 meses a través de DataMine; se puede acceder al historial correspondiente a 60 meses previa solicitud. El Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe se encargará de garantizar que usted tenga las credenciales correctas y la información necesaria para acceder a sus datos y al historial de transacciones por Internet de manera conveniente.

18. ¿Cómo ingreso a DataMine?

Recibirá un nombre de usuario y una contraseña temporaria en el correo electrónico de bienvenida una vez que lo acepten en el programa de ACGlobePlus o ACGlobe. La primera vez que inicie sesión en DataMine en datasuite.uatp.com, se le solicitará crear una contraseña permanente.

Si necesita ayuda o instrucciones sobre cómo usar DataMine, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe llamando al 1-800-221-9033, de 7 a. m a 7 p. m., hora central, o bien escriba un correo electrónico a acglobesupport@acglobe.com.

19. ¿Qué tipo de información está disponible en DataMine?

DataMine es un portal de transacciones seguro por Internet disponible para todos los titulares de una cuenta ACGlobePlus o ACGlobe. Puede obtener información detallada de todos los billetes comprados con su tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe, los datos correspondientes a un período de 36 meses (por ejemplo, el nombre del pasajero, el itinerario, la aerolínea, la moneda de la venta, el monto total de la venta, un desglose

impositivo y los cargos complementarios de los billetes de Air Canada), entre otra información.

20. ¿Puedo abrir una cuenta en una moneda que no sean dólares canadienses (CAD)?

Sí, también se puede configurar su cuenta en dólares estadounidenses (USD).

21. ¿Me cobrarán intereses si el saldo de mi cuenta no se paga por completo en la fecha de vencimiento?

Las cuentas vencidas tienen un cargo mensual por pago atrasado del 1,5 % sobre el valor de la transacción en todas las transacciones pendientes hasta el máximo permitido por la ley aplicable. Este cargo por pago atrasado se cobra a la exclusiva discreción de MSTs mediante una notificación por escrito que se envía al titular de la cuenta. El titular de la cuenta es responsable por todos los cargos atrasados en la cuenta y debe pagarlos para mantener la cuenta al día.

22. Después de comprar mi primer billete de Air Canada por un monto superior a \$500 con mi tarjeta ACGlobePlus, ¿cuánto demoraré en recibir mi tarjeta de obsequio electrónica o de plástico de Air Canada por \$250?

La tarjeta de obsequio electrónica o de plástico única de \$250 de Air Canada se emitirá trimestralmente después de la conciliación de su billete y el vuelo efectuado.

23. Los clientes de Air Canada que utilizan sus tarjetas ACGlobePlus o ACGlobe, ¿continúan reuniendo los requisitos para otras ofertas corporativas?

Sí, las tarjetas ACGlobePlus y ACGlobe son formas de pago y no afectan a ningún otro acuerdo o recompensa que pueda tener o recibir de Air Canada u otras aerolíneas.

24. ¿Puedo pagar por una Tarjeta de vuelos de Air Canada con mis tarjetas ACGlobePlus o ACGlobe?

Sí. Si compra una Tarjeta de vuelos a través de aircanada.com, seleccione "ACGlobe" como su método de pago.

25. ¿En qué idiomas puedo ver mis estados de cuenta?

Están disponibles en inglés o francés. El Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe verificará su idioma de preferencia durante una llamada para aprobar la cuenta. Si desea cambiar sus preferencias de idioma, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe llamando al 1-800-221-9033, de 7 a. m a 7 p. m., hora central, o bien escriba un correo electrónico a acglobesupport@acglobe.com.

Los representantes del Servicio de Atención al Cliente de ACGlobe hablan inglés, francés y español.

26. ¿Cómo reservo un viaje con mi tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe?

Puede reservar su viaje en aircanada.com; en el centro de llamadas de Air Canada; en un mostrador de billetes de Air Canada; a través de su agencia de viajes; o con cualquier aerolínea que acepte UATP como forma de pago.

27. ¿Puedo usar mi tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe para reservar un viaje de negocios?

Su tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe es una forma corporativa de pago que se acepta en Agencia (Canadá y EE. UU.), Concur y otros sitios web de viajes de negocios. También puede reservar billetes con su tarjeta ACGlobePlus o ACGlobe a través del programa Air Canada Corporate Rewards.

28. ¿Qué es Multi Service Technology Solutions (MSTS)?

MSTS es una empresa fundada en 1978 que brinda servicios especializados de extensión crediticia para la industria de camiones. Desde entonces, MSTS ha expandido sus servicios a clientes comerciales y gubernamentales, incorporó servicios de procesamiento de transacciones y facturación de etiquetas privadas, brinda protección legal para conservar la licencia de conducir comercial (CDL) y ofrece servicios de telepeaje y plataformas de software para la aviación en Europa.

En 2013, MSTS pasó a ser una subsidiaria en propiedad absoluta de World Fuel Services, líder mundial en el suministro, logística, financiamiento y servicio de combustibles para el transporte y los productos energéticos.

La sede central de MSTS se encuentra en Kansas City y tiene oficinas en Australia, Países Bajos y México.

Air Canada se asoció a MSTS para respaldar los programas de ACGlobePlus y ACGlobe con el mejor producto y el mejor servicio de atención al cliente para nuestros valiosos clientes de todo el mundo.

29. ¿Qué es UATP?

UATP es una red mundial para pagos de viajes corporativos que incluye más de 260 empresas aéreas y ferroviarias en todo el mundo, incluida Air Canada; nos sentimos orgullosos de habernos asociado con UATP para respaldar los programas de ACGlobePlus y ACGlobe. La red de UATP es una plataforma multdivisa que brinda servicios para las compras de billetes aéreos y ferroviarios en todas partes del mundo. Además, ofrece una plataforma segura que registra prácticamente cero probabilidad de fraude. Los

productos y servicios de UATP figuran con la clasificación "TP" en los Sistemas de Distribución Global (Global Distribution Systems, GDS).

La sede central de UATP se encuentra en Washington, D.C. y tiene oficinas en todas partes del mundo, como Brasil, India, Singapur, Suiza y Australia. Sus sistemas de datos se encuentran en el Reino Unido.