

Mise pour surclassement AC – FAQ

Qu'est-ce qui est compris dans mon surclassement?

Si vous obtenez un surclassement à la **classe Signature Air Canada**, vous vivrez une nouvelle expérience de voyage haut de gamme inégalée dans l'industrie, améliorée par des services et des prestations à bord exclusives, notamment : un fauteuil-lit avec un couvre-matelas, un édredon et des oreillers;

- un service amélioré de repas et de boissons;
- une trousse de toilette contenant des articles de voyage essentiels et des produits canadiens pour les soins de la peau;
- des services prioritaires, notamment des comptoirs d'enregistrement réservés, le contrôle de sécurité accéléré, des files d'embarquement distinctes, et bien plus encore.

La classe Signature Air Canada est proposée exclusivement à bord des vols de l'exploitation principale assurés par des appareils 787, 777 et 767 de Boeing et A330 d'Airbus :

- à destination et au départ de l'Afrique, de l'Asie, de l'Australie, de l'Europe et de l'Amérique du Sud; consultez la liste complète des avantages associés à la [classe Signature Air Canada – internationale](#);
- pour certains services sans escale en Amérique du Nord; consultez la liste complète des avantages associés à la [classe Signature Air Canada – Amérique du Nord](#).

Si vous obtenez un surclassement à la **Classe affaires – Amérique du Nord et Antilles**

Préparez-vous à vivre une expérience supérieure en matière de confort, de divertissement personnel, de gastronomie et bien plus encore. Consultez la liste complète des [avantages associés à la Classe affaires – Amérique du Nord et Antilles](#).

Si vous obtenez un surclassement à la **classe Économique Privilège**, vous vivrez une expérience différente en matière de confort, en profitant notamment d'un fauteuil plus large, de plus d'espace pour les jambes, de services prioritaires à l'aéroport, et plus encore. Consultez la liste complète des [avantages associés à la classe Économique Privilège](#).

En passant à la cabine [Premium Rouge – Vols en Amérique du Nord et dans les Antilles](#) ou à la cabine [Premium Rouge – Vols internationaux](#), vous vivrez une expérience de voyage améliorée avec Air Canada Rouge, en profitant notamment d'un fauteuil plus large, de repas haut de gamme, de boissons gratuites, et plus encore. Consultez la liste complète des [avantages associés à la cabine Premium Rouge](#).

Qu'est-ce qui n'est pas compris dans mon surclassement?

Les conditions tarifaires de votre billet initial demeurent les mêmes, y compris les politiques d'annulation et les frais de modification d'une réservation.

1. Admissibilité au surclassement

Est-ce que tous les vols sont admissibles à un surclassement?

Tous les vols ne sont pas admissibles à un surclassement. Les vols et les billets admissibles sont déterminés par Air Canada à sa seule discrétion et en fonction de divers facteurs, comme la disponibilité des cabines et des places. De plus, à moins d'indication contraire, on peut seulement faire des offres de surclassement jusqu'à 72 heures avant le départ.

Aussi, il n'est pas possible d'obtenir un surclassement pour :

- des billets qui n'ont pas encore été délivrés;
- des réservations de groupe;
- des vols à code multiple;
- des réservations qui comprennent un bébé (de moins de deux ans).

Il est à la seule discrétion d'Air Canada de modifier, à tout moment, la liste de vols et de billets pour lesquels il est possible de faire des offres de surclassement.

Pour quels vols puis-je obtenir un surclassement?

Il est possible d'obtenir un surclassement pour certaines destinations et pour les vols réguliers exploités par Air Canada et Air Canada Rouge, et sous la marque Air Canada Express. Pour savoir si votre vol est admissible, saisissez votre numéro de réservation et votre nom de famille dans les champs prévus à cet effet de la page Web [Mise pour surclassement AC](#).

Si mon vol comporte plus d'un segment, dois-je faire une offre pour chaque segment?

Oui, si vous souhaitez obtenir un surclassement pour un voyage comprenant de multiples segments admissibles à un surclassement, vous devez faire une offre séparée pour chaque segment. Par exemple, si vous voyagez de Montréal à Honolulu via Vancouver, vous pouvez faire une offre pour le segment de Montréal à Vancouver, et une autre pour le segment de Vancouver à Honolulu.

Veuillez prêter attention au segment de votre itinéraire pour lequel vous faites une offre et placer le curseur de défilement au bon endroit.

Puis-je faire une offre pour obtenir un surclassement si je voyage avec des enfants?

Oui, pourvu que les enfants soient âgés d'au moins deux ans.

Ma réservation comporte plus d'un passager. Si ma mise est acceptée, serons-nous assis ensemble?

Vous pourrez sélectionner votre place une fois que votre mise sera acceptée; toutefois, nous ne pouvons pas garantir que des places adjacentes seront disponibles.

Mon partenaire et moi avons des réservations distinctes. Si l'un de nous deux est accepté, pouvons-nous obtenir un surclassement ensemble?

Non, comme chaque réservation est indépendante, vous et votre partenaire ne pouvez pas obtenir un surclassement si une seule mise est acceptée. Le système ne peut pas établir le lien entre deux réservations, lorsque ces dernières figurent dans des dossiers distincts.

J'ai acheté mon billet en utilisant mes milles Aéroplan. Puis-je faire une offre pour obtenir un surclassement?

Oui, si vous avez utilisé vos milles Aéroplan pour acheter votre billet initial, vous pouvez faire une offre au moyen d'une carte de crédit valide pour obtenir un surclassement.

2. Comment procéder

Comment cela fonctionne-t-il?

Vous pouvez procéder de deux façons différentes pour faire une offre :

1. Vous pouvez faire une offre pour obtenir un surclassement en faisant une mise sur la page Web [Mise pour surclassement AC](#). Si votre mise est acceptée, vous en serez informé par courriel environ 48 heures avant votre vol.
2. Votre vol comporte peut-être une option appelée « Surclassement immédiat », vous permettant d'obtenir un surclassement pour une classe de service supérieure à coût raisonnable. Vous recevrez la confirmation de votre surclassement immédiat dans les deux heures suivant votre demande.

L'option Surclassement immédiat est disponible pour les services et vols admissibles de 10 à 5 jours précédant le départ; si les deux options sont disponibles, vous ne pouvez en choisir qu'une seule. Si votre demande est acceptée, elle est non remboursable et incessible.

3. Faire une offre

Comment puis-je faire une offre?

Lorsque vous achetez un billet en classe Économique ou Économique Privilège pour un vol admissible à un surclassement, vous pouvez :

1. vous rendre à la page Web [Mise pour surclassement AC](#) et suivre ces étapes simples :
 - saisissez votre numéro de réservation et votre nom de famille;
 - faites votre mise;
 - saisissez les renseignements sur votre paiement (le surclassement sera facturé sur votre carte de crédit seulement si votre offre est acceptée);
 - vérifiez vos renseignements, acceptez les conditions générales et soumettez votre demande. Nous vous enverrons un courriel pour confirmer la réception de votre offre. Vous pouvez réviser ou annuler votre mise en tout temps jusqu'à trois jours (72 heures) avant l'heure de départ prévue du vol.
2. Si vous avez fait vos réservations sur le site Web d'Air Canada, le site Air Canada mobile+ ou par l'intermédiaire des Réservations d'Air Canada et que vous avez indiqué que vous souhaitez recevoir des communications d'Air Canada, il est possible que nous vous invitions par courriel, 10 jours avant votre départ, à faire une offre. Si votre vol est admissible à un surclassement immédiat, l'option figurera dans le courriel. Pour faire votre offre, vous n'avez qu'à suivre les instructions détaillées dans le courriel.

Comment saurai-je que ma mise est acceptée?

Si vous avez placé une mise pour obtenir un surclassement, nous vous enverrons un courriel, environ 48 heures avant le départ de votre vol, pour vous indiquer si votre offre de surclassement a été acceptée.

1. **Si votre offre de surclassement est acceptée**, le montant de votre mise sera porté à votre carte de crédit, et votre réservation sera modifiée pour vous attribuer une place dans la classe de service supérieure applicable, et vous recevrez un courriel de confirmation. Vous pouvez imprimer votre carte d'accès à bord et votre itinéraire à jour en sélectionnant l'onglet [Mes réservations](#) à la page d'accueil du site aircanada.com.
2. **Si votre offre de surclassement n'a pas été acceptée**, nous vous en informerons par courriel. Aucun montant supplémentaire ne vous sera facturé, et vous occuperez une place dans la classe initialement réservée.

Comment saurai-je que mon surclassement immédiat est accepté?

Si vous avez demandé un surclassement immédiat, nous vous enverrons un courriel, dans les heures suivant votre demande, pour vous indiquer si votre demande a été acceptée.

Que dois-je faire si je ne reçois pas de courriel de confirmation après avoir soumis ma demande?

Attendez quatre heures pour laisser le temps au courriel de confirmation d'être généré. Vous devriez également vérifier le dossier de pourriels de votre compte de courriel.

J'ai supprimé mon courriel d'invitation, mais j'aimerais faire une offre. Que devrais-je faire?

Rendez-vous sur la page Web [Mise pour surclassement AC](#), saisissez votre numéro de réservation et votre nom de famille dans les champs réservés à cet effet, et suivez les directives pour faire votre offre.

Comment dois-je sélectionner le montant que je souhaite payer?

Déplacez le curseur de défilement pour sélectionner le montant que vous souhaitez payer pour chaque vol admissible à une offre de surclassement. Les offres de surclassement sont seulement acceptées par segment de vol.

Quel montant dois-je miser?

Le tableau sur la page peut vous aider à déterminer la force de votre mise. Toutefois, il s'agit seulement d'un guide et non d'une confirmation que votre offre sera acceptée.

Mon offre comprend-elle les taxes?

Oui, votre offre comprend toutes les taxes, frais et suppléments pour un surclassement.

Le montant de ma mise comprend-il le prix de mon billet au tarif initial?

Non, le montant offert sert à obtenir un surclassement dans une classe de service supérieure. Il **s'ajoute** au montant que vous avez payé pour acheter votre billet au tarif initial.

À quoi sert l'indicateur de force?

L'indicateur vous indique la force de votre mise. Le montant de votre mise n'est pas le seul facteur qui détermine si vous obtiendrez un surclassement, mais c'est un élément important. Les surclassements sont sélectionnés en fonction des sièges disponibles, du nombre d'offres reçues et d'autres facteurs qui sont à la seule discrétion d'Air Canada; par conséquent, rien ne garantit que votre offre sera acceptée, même au niveau le plus élevé permis.

Comment puis-je augmenter mes chances d'obtenir un surclassement?

Vous devriez miser le prix le plus élevé que vous êtes prêt à payer. L'acceptation d'une offre de surclassement dépend de plusieurs facteurs, comme la disponibilité, le nombre d'offres reçues et le montant que chaque passager offre pour un surclassement.

Le montant est-il par personne ou pour mon groupe au complet?

Les offres sont valides par passager seulement.

Y a-t-il une échéance pour faire une offre?

La période pour faire une offre se termine 72 heures avant la date de départ de chaque vol. Vous pouvez réviser ou annuler votre offre en tout temps jusqu'à trois jours (72 heures) avant l'heure de départ prévue du vol.

Puis-je téléphoner à Air Canada pour soumettre une offre?

Non, ce service est seulement accessible en ligne.

4. Paiement du surclassement

Dois-je payer pour le surclassement immédiatement?

Non, vous payez seulement pour le surclassement si votre offre est acceptée. Vous en serez informé 48 heures avant l'heure de départ prévue du segment de vol concerné.

Puis-je payer avec deux cartes de crédit différentes?

Non, chaque surclassement peut seulement être payé en une transaction au moyen d'une seule carte de crédit.

Que dois-je faire si je n'ai pas de carte de crédit?

Une carte de crédit valide est requise pour faire une offre de surclassement. Les milles Aéroplan ne peuvent pas être utilisés comme mode de paiement.

Y a-t-il des frais associés aux offres de surclassement?

Non, pour faire une offre, il n'y a aucuns frais de réservation ou d'inscription supplémentaires autres que le prix du surclassement.

5. Soumettre votre offre

Que dois-je vérifier?

Veillez vérifier les montants de l'offre et les totaux pour chaque segment de votre voyage. Assurez-vous que les renseignements que vous avez fournis pour votre paiement et vos coordonnées sont exacts, et que vous avez lu les conditions générales avant de les accepter.

Quelles sont les conditions générales?

Les conditions générales comprennent les renseignements complets sur le programme et se trouvent à la page où vous devez réviser et soumettre votre offre. Vous devez accepter les conditions générales avant de soumettre votre offre. Nous ne pouvons pas traiter votre demande tant que vous ne les aurez pas lues et acceptées.

6. Attribution d'un surclassement

Comment Air Canada évalue-t-elle mon offre?

Air Canada tient compte de plusieurs critères au moment d'évaluer votre offre de surclassement. Ces derniers comprennent le montant de votre mise, le nombre de mises reçues, de même que le nombre de sièges disponibles.

Quand Air Canada décide-t-elle quelles mises seront acceptées?

Les décisions liées aux mises pour surclassement AC sont prises 48 heures avant le départ, et les avis sont envoyés par courriel.

Pouvez-vous m'envoyer une confirmation par SMS si mon offre est acceptée?

Actuellement, toutes les communications concernant votre demande se feront par courriel.

Comment puis-je vérifier l'état de ma demande?

Il y aura un lien dans le courriel que nous vous enverrons pour confirmer la réception de votre demande. Cliquez sur ce lien et sélectionnez le vol approprié pour voir l'état de votre demande dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

Si mon offre est refusée, m'en donnera-t-on la raison?

Non. Plusieurs facteurs ont une incidence sur le processus de sélection, alors nous ne pouvons pas préciser pourquoi certaines offres sont refusées.

Puis-je transférer le surclassement à un autre vol si mon offre est acceptée?

Les surclassements sont incessibles, non remboursables et ne sont valides que pour le vol et la date affichés.

Puis-je augmenter ma mise si j'apprends que je n'ai pas obtenu de surclassement?

Non, si votre offre est refusée, vous ne pouvez pas en faire une autre. Il est important de placer votre meilleure mise dès le début pour augmenter vos chances d'obtenir un surclassement.

7. À la réception de votre surclassement

J'ai obtenu un surclassement. Que dois-je faire maintenant?

Vous n'avez rien d'autre à faire. N'oubliez pas que le surclassement s'applique seulement au segment de vol indiqué. Les conditions tarifaires du billet initial, y compris les politiques d'annulation et les frais de modification d'une réservation, continueront de s'appliquer.

Quelles sont les règles tarifaires du billet surclassé?

Si votre demande de surclassement est acceptée, les conditions du billet initial que vous avez acheté resteront en vigueur et s'appliqueront, notamment en ce qui concerne les politiques d'annulation, les frais de modification, les conditions relatives au séjour minimal ou maximal et les règles relatives à l'accumulation de milles. Toutes les autres conditions s'appliqueront conformément à la classe tarifaire visée par le surclassement.

Combien de milles puis-je accumuler?

Des milles Aéroplan seront accordés pour les vols mis aux enchères dans le cadre du programme en ligne [Mise pour surclassement AC](#). C'est la classe de réservation initiale du segment de vol mis aux enchères, et non la classe de service visée par un surclassement, qui sert de base pour le calcul.

Que dois-je faire si je souhaite annuler mon billet?

Les mises pour surclassement AC ne sont pas remboursables. Si vous annulez votre billet, le montant du surclassement sera perdu, quelles que soient les règles relatives à l'annulation du billet.

Puis-je obtenir un remboursement si je change d'idée et que je ne veux plus le surclassement?

Un surclassement est non remboursable et incessible.

Qu'advient-il de mon surclassement si je souhaite modifier ma réservation?

La mise pour surclassement AC est seulement valide pour le vol pour lequel vous avez initialement présenté l'offre. Si votre réservation est modifiée à votre demande, nous ne pouvons pas vous garantir une place dans la classe de réservation désirée. Votre droit à un surclassement sera perdu; le montant du surclassement n'est pas remboursable.

Qu'advient-il de mon surclassement si je rate mon vol?

Si vous ratez votre vol par votre propre faute, votre mise pour surclassement AC est perdue. Le montant du surclassement n'est pas remboursable.

Toutefois, si vous devez être réacheminé à bord d'un autre vol d'Air Canada en raison d'anomalies d'exploitation une fois que votre offre de surclassement a été acceptée, vous conserverez bien sûr vos pleins droits à un siège dans la classe choisie s'il y en a un de disponible. S'il n'y a pas suffisamment de sièges disponibles dans la classe choisie, le montant que vous avez payé pour le surclassement sera remboursé sur la carte de crédit utilisée pour payer pour le surclassement.

8. Modifier ou annuler une offre

Que dois-je faire si je souhaite annuler mon offre?

Vous pouvez annuler votre offre en tout temps jusqu'à trois jours (72 heures) avant l'heure de départ prévue du vol, à condition que votre offre n'ait pas encore été acceptée par Air Canada. Pour ce faire, il vous suffit de cliquer sur le lien d'annulation dans le courriel de demande de surclassement que vous avez reçu quand vous avez présenté votre offre. Vous pouvez également accéder à l'application Mise pour surclassement AC en entrant votre numéro de réservation et votre nom de famille à la page Web [Mise pour surclassement AC](#).

Comment puis-je modifier le montant offert?

Vous pouvez modifier votre offre en tout temps jusqu'à 3 jours (72 heures) avant l'heure de départ prévue du vol, à condition que votre offre n'ait pas encore été acceptée par Air Canada. Pour ce faire, il vous suffit de cliquer sur le lien *Modifier* dans le courriel que vous avez reçu quand vous avez présenté votre offre. Vous pouvez également accéder à l'application Mise pour surclassement AC en entrant votre numéro de réservation et votre nom de famille à la page Web [Mise pour surclassement AC](#).

Je dois modifier le mode de paiement que j'ai utilisé pour présenter mon offre. Comment faire?

Après avoir sélectionné le mode de paiement, vous ne pouvez pas le modifier. Vous devez annuler votre offre initiale et en faire une nouvelle. Pour faire une nouvelle offre, cliquez sur le lien dans votre courriel d'annulation et suivez le processus étape par étape.

J'ai annulé mon offre initiale, mais maintenant je veux faire une nouvelle offre. Est-ce possible?

Oui, pourvu que la période pour faire une offre ne soit pas terminée. Pour faire une nouvelle offre, cliquez sur le lien dans votre courriel d'annulation et suivez le processus étape par étape.

Si j'achète un surclassement de dernière minute à une classe de service supérieure au moment de l'enregistrement, ma mise pour surclassement AC ou mon surclassement instantané me seront-ils remboursés?

Si on vous offre un surclassement de dernière minute à la Classe affaires au moment de l'enregistrement, et que vous avez déjà obtenu un surclassement à la cabine Économique Privilège au moyen d'une mise pour surclassement AC ou d'un surclassement immédiat, ni la mise pour surclassement AC ni le surclassement immédiat ne seront remboursés, crédités ou échangés.

Est-ce que je peux modifier le montant que j'ai offert?

Oui, pourvu que la période pour faire une offre ne soit pas terminée. Pour modifier votre offre, cliquez sur le lien dans votre courriel de confirmation, ou visitez la page Web [Mise pour surclassement AC](#).

Quelle est l'incidence d'une mise pour surclassement AC pour les membres et les eSurclassements Altitude?

Les décisions liées aux mises pour surclassement AC seront évaluées 48 heures avant le départ, de manière que les membres Altitude aient toujours un accès privilégié à plus de places surclassées lorsqu'ils demandent un surclassement avec des crédits eSurclassements.