

Mise pour surclassement AC

Conditions générales

- 1 Les conditions générales suivantes (« conditions générales ») s'appliquent à toute mise (« offre ») que vous (« vous ») présentez à Air Canada (« Société ») pour avoir la possibilité d'être surclassé de la classe de service que vous aviez achetée initialement pour voyager avec Air Canada à la classe de service supérieure suivante (« surclassement »), au minimum.
- 2 Pour soumettre une offre, vous devez : (i) avoir atteint l'âge de la majorité dans votre pays de résidence au moment de la soumission de l'offre; et (ii) avoir acheté une place admissible à un surclassement à bord d'un vol régulier assuré par Air Canada ou Air Canada Rouge, ou sous la marque Air Canada Express. Vous êtes réputé être autorisé à agir au nom de la ou des personnes désignées ou comprises dans l'offre régie par les présentes conditions générales, et avoir le pouvoir de lier lesdites personnes. Pour savoir comment soumettre une offre, consultez la foire aux questions.
- 3 Il n'est possible de faire une offre que pour certains vols assurés par Air Canada ou Air Canada Rouge, ou sous la marque Air Canada Express et dans certains pays, tel qu'il est déterminé par Air Canada, à son entière discrétion. Pour savoir si votre vol est admissible à un surclassement, consultez la foire aux questions.
- 4 Toute offre que vous soumettez relativement à une réservation avec la Société, qu'elle soit faite directement auprès de la Société ou indirectement par l'intermédiaire d'un autre canal de réservation (notamment un agent de voyages), autorise la ou les personnes dont le nom est indiqué sur l'offre, sous réserve des présentes conditions générales, à être considérées pour un surclassement.
- 5 La Société n'est nullement tenue d'accepter les offres qui lui sont présentées et elle ne fait aucune déclaration quant au surclassement des clients. L'acceptation d'une offre est laissée à la seule discrétion de la Société.
- 6
 - i) Si vous décidez de faire une offre, vous convenez qu'elle peut être acceptée par la Société jusqu'à 56 heures avant l'heure de départ prévue du vol. Vous pouvez modifier ou annuler votre offre, pourvu qu'elle n'ait pas encore été acceptée par la Société. Si votre offre est acceptée avant que vous l'annuliez ou la modifiiez, vous êtes tenu d'acheter le surclassement et vous devez payer le prix indiqué dans votre offre (que ce soit par carte de crédit ou en utilisant les milles Aéroplan de votre compte, si vous avez décidé d'échanger vos primes pour faire votre offre) et vous n'aurez pas le droit de retirer votre offre, à moins que les présentes conditions générales ne l'autorisent autrement.
 - ii) Si vous choisissez l'option de Surclassement immédiat, vous convenez que la Société dispose d'une période de deux heures pour accepter votre offre. Durant cette période, vous n'avez pas le droit de retirer votre offre, à moins que les présentes conditions générales ne l'autorisent autrement. Si votre offre est acceptée, vous êtes tenu d'acheter le surclassement et vous devez payer le prix indiqué dans votre offre (que ce soit par carte de crédit ou en utilisant les milles Aéroplan de votre compte, si vous avez décidé d'échanger vos primes pour



AIR CANADA

faire votre offre).

- 7 Si la Société annule un vol et vous réachemine à bord d'un autre vol, elle annulera toute offre que vous avez faite en lien avec la réservation initiale (si la Société n'a pas déjà accepté l'offre). Si votre offre a été acceptée, la Société déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour transférer votre offre aux nouveaux vols, toujours sous réserve de la disponibilité des places dans la classe de service supérieure ou de la disponibilité de cette classe de cabine supérieure. L'offre est non transférable. Si, pour quelque raison que ce soit, il n'y a pas assez de places disponibles dans la classe de service supérieure pour vous accorder un surclassement (seulement si votre offre initiale a été acceptée), tous les montants que vous avez payés pour le surclassement seront remboursés sur la carte de crédit qui a servi à payer le surclassement, et la Société n'aura aucune autre obligation envers vous. Si vous avez échangé des milles Aéroplan pour obtenir le surclassement, les primes que vous avez échangées pour obtenir le surclassement seront remboursées sur votre compte Aéroplan et la Société n'aura aucune autre obligation envers vous.
- 8 Si vous modifiez votre réservation de vol, la Société n'est pas tenue de vous surclasser à la classe de service supérieure en ce qui a trait à votre vol modifié, à moins que vous payiez le surclassement selon les politiques habituelles sur les modifications d'Air Canada et les politiques et conditions associées à la classe tarifaire du billet initial. Vous n'aurez pas droit au remboursement du coût du surclassement et le surclassement ne pourra pas être transféré à un vol effectué à un autre moment ni à un autre client.
- 9 Si la Société accepte votre offre, selon le mode de paiement utilisé, le montant total de l'offre sera porté à votre carte de crédit, ou le nombre de milles Aéroplan utilisé pour faire votre mise sera débité de votre compte, dès que l'offre sera acceptée, et la Société accordera un surclassement à tous les clients compris dans votre offre. Le montant total facturé ou le nombre de milles Aéroplan débité de votre compte comprendra les taxes et les frais applicables au surclassement (le cas échéant). Vous ne pouvez pas céder ni transférer, en tout ou en partie, à une autre personne ou à un autre vol, un surclassement qui a été accepté par la Société.
- 10 Il n'y aura aucun remboursement, aucun crédit, ni aucun échange une fois que la Société aura accepté votre offre ou votre Surclassement immédiat, sauf dans les cas suivants :
 - i) Votre offre ou votre Surclassement immédiat a été accepté pour un vol, mais votre vol a par la suite été annulé et la Société vous a réacheminé à bord d'un autre vol, mais dans la classe de service de votre réservation initiale.
 - ii) Votre offre ou votre Surclassement immédiat a été accepté et vous avez été surclassé, mais vous n'avez pas pu obtenir de place dans la classe de service supérieure pour des raisons attribuables à la Société, notamment un changement d'appareil ou un retard de votre vol de correspondance qui vous a empêché de prendre le vol pour lequel vous aviez obtenu un surclassement, mais à l'exclusion des raisons attribuables à vos actes.
 - iii) Si votre offre ou votre Surclassement immédiat a été accepté, mais que vous n'avez pas pu obtenir une place dans la classe de service visée par le

www.aircanada.com



AIR CANADA

surclassement pour des raisons attribuables à la Société, notamment un changement d'appareil ou un retard de votre vol de correspondance qui vous a empêché de prendre le vol pour lequel vous aviez obtenu un surclassement, et si la Société vous a attribué une place dans une classe de service supérieure à celle que vous aviez initialement réservée après avoir obtenu votre consentement, le remboursement (selon le mode de paiement, p. ex. une carte de crédit ou l'échange de milles Aéroplan) ou le crédit correspondra à cinquante pour cent (50 %) du montant de l'offre ou du Surclassement immédiat.

- 11 Si le remboursement est approuvé, le montant payé pour le surclassement sera crédité au compte de la carte de paiement qui a été utilisée pour payer le surclassement. Si une offre a été effectuée en utilisant les milles Aéroplan et qu'un remboursement est accepté, les milles Aéroplan échangés pour le surclassement seront remboursés dans votre compte. Si le paiement est effectué par carte de crédit, les remboursements seront traités dans la devise dans laquelle le montant du surclassement a été facturé. Si un taux de change doit être appliqué pour effectuer le remboursement dans la devise appliquée initialement au montant du surclassement facturé, un taux en vigueur généralement reconnu sera utilisé, tel qu'il est déterminé par la Société, à son entière discrétion. Ce taux peut être modifié pour tenir compte des frais de conversion et des autres frais que la Société peut percevoir. En aucun cas, le montant remboursé ne sera supérieur au montant facturé dans la devise initiale pour le surclassement.
- 12 Les conditions tarifaires du billet initial que vous avez acheté resteront en vigueur et s'appliqueront même si votre offre a été acceptée, 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.
- 13 Air Canada fera des efforts commerciaux raisonnables pour que vous profitiez des services habituellement offerts aux clients qui ont réservé dans une cabine supérieure, y compris une sélection particulière de places, l'enregistrement prioritaire, les bagages prioritaires, l'embarquement prioritaire, les repas à bord et les autres offres généralement associées à la classe de service visée par le surclassement. Toutefois, Air Canada n'est pas en mesure de garantir que tous les services habituellement offerts aux clients ayant réservé une place dans la classe de service visée par le surclassement seront proposés au client surclassé. Un surclassement obtenu au moyen de cette mise pour surclassement n'offre pas l'accès à la Suite Signature Air Canada.
- 14 Des milles Aéroplan seront accordés pour les vols admissibles mis aux enchères dans le cadre du programme en ligne Mise pour surclassement AC. Le nombre de milles Aéroplan accumulé est calculé d'après la classe de réservation du billet acheté initialement, et non d'après la classe de service visée par le surclassement.
- 15 Si votre offre a été acceptée et que votre carte de paiement ou votre compte Aéroplan est débité, mais que le surclassement n'a été ni accordé ni obtenu pour des raisons attribuables à la Société et que celle-ci ne vous a pas attribué une place dans une classe de service supérieure à celle que vous aviez initialement

www.aircanada.com

réservée, conformément à la section 10(iii) des présentes conditions générales, vous pouvez demander un remboursement, pourvu que les conditions pour lesquelles les remboursements sont accordés, telles qu'elles sont décrites dans les présentes conditions générales, soient remplies. Pour demander un remboursement, vous devez présenter la carte d'accès à bord du vol pour lequel vous n'avez pas reçu le surclassement, ainsi que le courriel d'Air Canada vous informant que vous avez été surclassé, et vous devez communiquer avec le [Centre du service clientèle](#) de la Société (si vous avez utilisé une carte de crédit pour payer le surclassement), ou avec le Centre Aéroplan en composant Canada, États-Unis et Antilles : 1 800 361-5373 | Royaume-Uni : 0800 756 3865 | Toutes les autres régions : 1 514 395-0300 (si vous avez échangé des milles Aéroplan pour obtenir le surclassement).

16 **Voyage avec un accompagnateur** : Si vous voyagez avec un accompagnateur au Canada ou entre le Canada et les États-Unis et que vous avez des dossiers de réservation séparés :

- Vous pouvez participer au programme Mise pour surclassement AC. Si votre demande de surclassement est acceptée, veuillez appeler le service MEDA d'Air Canada pour demander un surclassement pour votre accompagnateur.

Si vous voyagez avec un accompagnateur au Canada et que vous avez le même dossier de réservation :

- Vous devez faire une offre pour vous-même et votre accompagnateur. Si votre offre a été acceptée et que le montant de l'offre a été porté au débit de votre carte de paiement, vous pouvez demander un remboursement pour votre accompagnateur en remplissant le [formulaire de demande de remboursement de billet](#). Si votre compte Aéroplan a été débité, vous pouvez demander un remboursement pour votre accompagnateur en communiquant avec le Centre Aéroplan au Canada, États-Unis et Antilles : 1 800 361-5373 | Royaume-Uni : 0800 756 3865 | Toutes les autres régions : 1 514 395-0300. Au moment de demander un remboursement, vous convenez de présenter (1) la carte d'accès à bord pour le vol en question; et (2) le courriel vous informant que vous avez obtenu un surclassement.

- Veuillez également communiquer avec le service MEDA d'Air Canada afin de l'informer que vous voyagez avec un accompagnateur et que vous avez été surclassé dans une cabine supérieure.

Si vous voyagez avec un accompagnateur entre le Canada et les États-Unis et que vous avez le même dossier de réservation :

- Vous devez faire une offre pour vous-même et votre accompagnateur. Si votre offre a été acceptée et que le montant de l'offre a été porté au débit de votre carte de paiement, vous pouvez demander un remboursement pour votre accompagnateur en remplissant le [formulaire de demande de remboursement de billet](#). Si votre compte Aéroplan a été débité, vous pouvez demander un remboursement pour votre accompagnateur en communiquant avec le Centre Aéroplan au Canada, États-Unis et Antilles : 1 800 361-5373 | Royaume-Uni : 0800 756 3865 | Toutes les autres régions : 1 514 395-0300. Au moment de demander un remboursement, vous convenez de présenter (1) la carte d'accès à bord pour le vol en question; (2) le courriel vous informant que vous avez obtenu un surclassement.
- Veuillez également communiquer avec le service MEDA d'Air Canada afin de l'informer que vous voyagez avec un accompagnateur et que vous avez été surclassé dans une cabine supérieure.

17 Crédits eSurclassements

Si votre offre est acceptée dans le cadre du programme Mise pour surclassement AC ou si vous achetez un surclassement de dernière minute, et que vous êtes surclassé en cabine Économique Privilège, vous ne pouvez pas demander un surclassement en cabine Classe affaires au moyen de crédits eSurclassements pour le même vol.

18 La Société se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en tout temps, à sa seule discrétion, ou de mettre fin au programme Mise pour surclassement AC dans son ensemble. Ni l'annulation du programme ni les changements apportés au programme n'auront d'incidence sur les offres qui ont déjà été acceptées.

19 Les présentes conditions générales constituent l'entente intégrale conclue entre vous et la Société et remplacent toutes les ententes précédentes, orales ou écrites, quant à l'objet des présentes.

20 Le fait, pour la Société, de ne pas exercer ses droits ne doit pas être interprété comme une renonciation à l'exercice ultérieur de ses droits ni à un abandon de ceux-ci, et vos obligations à cet égard restent pleinement en vigueur.

21 Les présentes conditions générales doivent être lues en parallèle avec les [Conditions d'utilisation](#) et la [Politique d'Air Canada sur la protection des renseignements personnels](#), et sont intégrées aux présentes conditions générales pour en faire partie intégrante. En cas de conflit, les présentes conditions générales prévalent en ce qui concerne le programme Mise pour surclassement AC.