

1. Quels sont les avantages du programme ACGlobePlus ?

En plus de vous fournir en tout temps des relevés de compte détaillés et un accès à DataMine, le programme de solution de paiements d'entreprise ACGlobe d'Air Canada offre aux entreprises une solution de paiement assortie d'économies (réductions sur les achats ACGlobePlus) pour tous les achats portés à la carte ACGlobePlus. DataMine est un portail de transaction sécurisé qui permet à tous les clients d'ACGlobe de consulter en ligne leurs transactions et de produire des rapports concernant celles-ci. De plus, vous pouvez vérifier rapidement et facilement le solde de votre compte ACGlobe en temps réel avec DataMine.

Le programme de réductions pour les achats ACGlobePlus vous offre :

- Une réduction de 1,5 % sur tous les achats de billets pour des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express ou Air Canada rouge
- Une réduction de 1 % sur les achats de billets pour des vols exploités par d'autres transporteurs, y compris les vols commercialisés par Air Canada, mais exploités par un transporteur partenaire.

Les réductions pour les achats ACGlobePlus sont octroyées à votre entreprise trimestriellement sous la forme d'une Carte-cadeau Air Canada. Votre entreprise peut, au choix, recevoir sa Carte-cadeau Air Canada sous la forme d'une carte-cadeau en plastique ou d'une eCarte-cadeau. Le service à la clientèle d'ACGlobe confirmera le choix de votre entreprise lors de la création du profil de votre entreprise. Le service à la clientèle d'ACGlobe est responsable des comptes ACGlobePlus et ACGlobe.

2. Quels sont les avantages du programme ACGlobe ?

Les membres du programme ACGlobe disposent en tout temps d'un accès sécurisé à de l'information et à des rapports détaillés concernant leurs transactions par l'intermédiaire de DataMine.

Aucuns frais annuels ne sont facturés aux titulaires de carte ou de compte dans le cadre du programme ACGlobe. Le relevé de compte mensuel couvre une période de 28 jours. Le solde exigible doit être réglé intégralement dans les 10 jours suivant la date du relevé.

De plus, tous les clients ACGlobe (par l'intermédiaire de DataMine) ont accès à différents rapports financiers mensuels qui peuvent être adaptés aux besoins de votre entreprise sans frais additionnels en fonction de différentes exigences en matière de rapport. DataMine permet également de consulter en temps réel la limite de crédit disponible et le solde du compte de votre entreprise.

3. Comment mon entreprise peut-elle faire la demande d'une carte ACGlobe ou ACGlobePlus ?

Vous pouvez faire la demande d'une carte en plastique ou d'un compte virtuel ACGlobe ou ACGlobePlus en remplissant une demande en ligne à <http://www.aircanada.com/fr/acglobe/>. Si de l'information supplémentaire est requise après la transmission de la demande, un représentant du service à la clientèle d'ACGlobe communiquera avec vous.

Une fois la vérification des antécédents de crédit terminée, un représentant du service à la clientèle d'ACGlobe communiquera avec vous pour confirmer l'état de la demande.

Pour parler à un expert à propos du programme de solution de paiements d'entreprise ACGlobe d'Air Canada, veuillez nous téléphoner au 1 844 290-0219 ou nous écrire par courriel à l'adresse ACGlobe.Info@aircanada.ca.

Pour toutes questions au sujet du processus de vérification des antécédents de crédit, veuillez communiquer avec le service à la clientèle d'ACGlobe par téléphone au 1 800 221-9033 (entre 7 h et 19 h, heure du Centre [HC]) ou par courriel à ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

4. Les programmes de cartes ACGlobe ou ACGlobePlus comportent-ils des frais annuels ?

Le compte ACGlobe ne comporte aucuns frais annuels.

Une cotisation annuelle de 99,00 \$ CA, taxes comprises, est toutefois associée au compte ACGlobePlus.

5. Quels renseignements dois-je fournir pour demander l'ouverture d'un compte ?

Vous devrez remplir le formulaire de demande en y indiquant tous les renseignements requis, en plus de fournir les états financiers vérifiés des deux années précédentes ainsi que les états financiers intermédiaires les plus récents (y compris le bilan, les comptes pertes et profits et les états de trésorerie).

Pour toutes questions sur le processus de demande, veuillez communiquer avec le service à la clientèle d'ACGlobe par téléphone au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h HC) ou par courriel à l'adresse ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

6. Combien de temps faudra-t-il pour traiter ma demande ?

Si aucune information supplémentaire n'est nécessaire, vous devriez connaître l'état de votre demande dans les deux (2) jours ouvrables.

Si des renseignements supplémentaires sont requis, on communiquera avec vous pour vous demander l'information manquante et, une fois que celle-ci aura été fournie, le processus pourrait prendre jusqu'à sept (7) jours.

7. Avec qui puis-je communiquer si j'ai des questions au sujet des solutions de paiement ?

Pour parler à un expert, veuillez nous téléphoner au 1 844 290-0219 ou nous écrire par courriel à l'adresse ACGlobe.Info@aircanada.ca.

8. Où accepte-t-on les comptes ACGlobe et ACGlobePlus ?

Les comptes ACGlobe et ACGlobePlus sont acceptés dans le monde entier comme forme de paiement pour les achats effectués auprès de plus de 260 transporteurs aériens et ferroviaires qui acceptent la carte du programme Universal Air Travel (UATP). Cette carte est acceptée par plus de 10 000 agences de voyages agréées par l'Association internationale du transport aérien (IATA) au Canada, par plus de 130 000 agences de voyages agréées par l'IATA dans le monde entier et par 30 000 agences de voyages agréées par la Airlines Reporting Corporation (ARC) aux États-Unis.

9. Puis-je utiliser un compte ACGlobe ou ACGlobePlus pour acheter des billets pour des vols exploités par d'autres transporteurs aériens ?

Oui, ces comptes constituent une forme de paiement acceptée par d'autres transporteurs aériens dans le monde entier, soit partout où on accepte le programme UATP. Actuellement, plus de 260 transporteurs aériens et ferroviaires acceptent le programme UATP.

Pour obtenir la liste complète des commerçants qui acceptent ACGlobe, visitez <http://uatp.com/index.php/merchants/> pour accéder à un site externe qui n'appartient pas à Air Canada et n'est disponible qu'en anglais seulement.

10. Puis-je utiliser un compte ACGlobe ou ACGlobePlus pour réserver un voyage en ligne ou par l'intermédiaire d'une application mobile ?

Les cartes ACGlobe ou ACGlobePlus sont acceptées partout où la solution de paiement du programme UATP constitue une forme de paiement acceptée.

11. Les comptes peuvent-ils être utilisés pour faire des achats dans des restaurants, des hôtels ou des entreprises de location de voitures ?

Les comptes ACGlobe et ACGlobePlus sont acceptés dans le monde entier par tout commerçant qui accepte la solution de paiement du programme UATP. Cependant, puisque cette solution est généralement orientée en fonction des transporteurs aériens et ferroviaires, les comptes ne sont pas largement acceptés dans les restaurants, les hôtels ou les entreprises de location de voitures.

Si votre entreprise est tenue d'inclure ces frais dans le cadre d'une solution de paiement, veuillez nous téléphoner au 1 844 290-0219 ou nous écrire par courriel à ACGlobe.Info@aircanada.ca.

12. Le nombre de cartes pouvant être associées à un même compte est-il limité ?

Les cartes sont offertes en version plastique ou compte virtuelle (sans carte). Une entreprise ayant un compte ACGlobe ou ACGlobePlus peut établir jusqu'à 100 centres de coûts par compte principal. Chaque centre de coûts peut avoir jusqu'à 999 cartes liées au compte principal.

13. En combien de temps puis-je m'attendre à recevoir mon compte ACGlobePlus ou ACGlobe ?

Une fois votre demande approuvée, l'équipe du service à la clientèle d'ACGlobe communiquera avec vous pour vous fournir votre nouveau numéro de compte à 15 chiffres. Vous pourrez dès lors commencer à utiliser votre compte.

Si vous avez opté pour une carte en plastique, celle-ci sera émise le 1^{er} ou le 15^e jour du mois et vous sera expédiée immédiatement. Si vous avez choisi un compte virtuel (sans carte), une lettre de confirmation comprenant votre numéro de compte virtuel (sans carte) vous sera envoyée par courrier le 1^{er} ou le 15^e jour du mois.

14. De quelle façon vais-je recevoir les réductions pour les achats ACGlobePlus associées au programme ACGlobePlus ?

Les réductions pour les achats ACGlobePlus sont obtenues et octroyées en fonction des achats que vous effectuez avec votre compte ACGlobePlus. Elles sont émises sous la forme d'une Carte-cadeau Air Canada en plastique ou virtuelle (eCarte-cadeau), selon votre préférence. Les réductions pour les achats sont calculées et octroyées trimestriellement.

15. Puis-je recevoir ma Carte-cadeau Air Canada sous la forme d'une eCarte-cadeau ?

Oui, vous pouvez recevoir une eCarte-cadeau ou une carte-cadeau en plastique. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier cette option trimestriellement en communiquant avec un représentant du service à la clientèle d'ACGlobe par téléphone au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h HC) ou par courriel à l'adresse ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

16. Si j'opte pour la Carte-cadeau Air Canada en plastique, de quelle façon vais-je la recevoir ?

La carte-cadeau en plastique sera émise au nom de l'entreprise et postée à l'adresse inscrite dans le compte ACGlobePlus.

17. Puis-je effectuer un achat en utilisant plusieurs Cartes-cadeaux ou eCartes-cadeaux Air Canada?

Le programme ACGlobe accepte un maximum de deux modes de paiement par réservation. Pour payer votre billet, vous pouvez utiliser le compte ACGlobe ou

ACGlobePlus, une Carte-cadeau ou eCarte-cadeau Air Canada, ou une combinaison de ces deux modes de paiement.

Si le coût du billet acheté est supérieur à la valeur de la Carte-cadeau ou de la eCarte-cadeau Air Canada, la valeur enregistrée sur la carte sera remise à zéro et le solde de l'achat devra être payé à l'aide de votre compte ACGlobe ou ACGlobePlus ou d'une Carte-cadeau ou eCarte-cadeau Air Canada supplémentaire.

18. Si j'ai des questions sur la limite de crédit de mon compte ou sur mon relevé de compte, à qui puis-je m'adresser ?

Vous pouvez vous adresser à un représentant du service à la clientèle d'ACGlobe par téléphone au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h HC) ou par courriel à l'adresse ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

19. Quel est le cycle de facturation de mon compte ?

Le cycle de facturation de votre compte ACGlobePlus est de 14 jours; votre compte est facturé le 1^{er} et le 16^e jour de chaque mois.

Le cycle de facturation du compte ACGlobe est de 28 jours, et votre compte est facturé le 1^{er} jour de chaque mois.

20. Comment puis-je payer mes factures ?

Vous pouvez payer vos factures par transfert électronique de fonds (« TEF »), soit en autorisant Multi Service (une société autorisée par Air Canada à percevoir les paiements des comptes ACGlobePlus et ACGlobe) à prélever automatiquement, à la date d'échéance du paiement, des fonds du compte bancaire que vous avez désigné par une entente de prélèvement préautorisé, soit en versant des fonds à Multi Service en vertu d'une entente de TEF soumise par le souscripteur; par chèque ou par virement.

21. Si je désire changer la méthode de paiement de mon compte ACGlobePlus ou ACGlobe, à qui dois-je m'adresser ?

Vous pouvez vous adresser à un représentant du service à la clientèle d'ACGlobe par téléphone au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h HC) ou par courriel à l'adresse ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

22. Puis-je consulter l'historique de mon compte en ligne ?

Oui, vous pouvez consulter en ligne l'historique de votre compte des treize (13) derniers mois. L'équipe du service à la clientèle d'ACGlobe veillera à vous fournir les renseignements et autorisations nécessaires pour que vous puissiez consulter facilement vos transactions en ligne.

23. Puis-je ouvrir un compte dans une devise autre que le dollar canadien ?

Oui, vous pouvez demander un compte libellé en dollars américains ou en dollars canadiens.

24. Des intérêts sont-ils facturés si le solde exigible d'un relevé n'est pas réglé en totalité ?

Le solde exigible d'un relevé doit être payé intégralement à la date d'échéance du paiement.

Tout solde exigible d'un relevé qui demeure impayé après la date d'échéance du paiement est considéré en souffrance.

Des frais de retard pourraient être imposés à tout compte en souffrance au taux mensuel de 1,5 % de la valeur transactionnelle mensuelle pour toutes les transactions en cours, jusqu'à concurrence du maximum autorisé par la loi en vigueur. Les frais de retard peuvent être modifiés à la seule discrétion de Multi Service, qui enverra alors un avis écrit au souscripteur. Le souscripteur est responsable de tous les frais de retard imposés au compte et doit payer ces frais de retard pour maintenir son compte en règle.

25. Comment puis-je obtenir accès au portail DataMine ?

Vous recevrez un nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire dans votre courriel de bienvenue.

Pour toute demande d'assistance, vous pouvez communiquer avec l'équipe du service à la clientèle d'ACGlobe par téléphone au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h HC) ou par courriel à l'adresse ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

L'équipe du service à la clientèle d'ACGlobe se fera un plaisir de répondre à vos questions sur le portail DataMine pour que vous puissiez utiliser aisément ce portail.

26. Quel genre d'information puis-je trouver sur le portail DataMine ? Comment peut-on voir ce que ce produit a à offrir ?

Le portail DataMine regroupe les détails se rapportant à tous les billets achetés au moyen de votre compte ACGlobePlus ou ACGlobe. Les données y sont stockées pendant une période maximale de treize (13) mois, et vous pouvez générer des rapports pour visionner tous vos achats de billets. Les données conservées comprennent entre autres le nom du passager, l'itinéraire, le transporteur aérien du vol pour lequel le billet a été acheté. Les entreprises peuvent vérifier facilement et rapidement si leurs employés respectent leur politique de voyage et générer des rapports pour savoir quels employés voyagent, à quels endroits ils se rendent, combien coûtent leurs billets, etc.

Le portail DataMine possède une interface intuitive qui regroupe, dans un système unique et facilement accessible, toutes les transactions et données de troisième niveau, ce qui en fait une solution complète idéale pour la consultation de toutes vos données. Veuillez nous téléphoner au 1 844 290-0219 ou nous écrire par courriel à

l'adresse ACGlobe.Info@aircanada.ca pour assister à une démonstration du produit, de ses caractéristiques et de son fonctionnement.

27. Après l'achat de mon premier billet d'avion d'Air Canada de plus de 500 \$ avec mon compte ACGlobePlus, combien de temps dois-je prévoir pour la réception de ma Carte-cadeau ou eCarte-cadeau Air Canada d'une valeur de 250 \$ CA?

Cette Carte-cadeau ou eCarte-cadeau Air Canada unique d'une valeur de 250 \$ CA sera émise le mois suivant le rapprochement concernant votre voyage effectué avec le billet.

28. Les clients d'Air Canada qui utilisent leur compte ACGlobePlus ou ACGlobe sont-ils quand même admissibles aux autres offres visant les entreprises ?

Oui, les comptes ACGlobePlus et ACGlobe constituent un mode de paiement pour les achats; ils n'ont aucune incidence sur les autres ententes ou récompenses dont peuvent bénéficier les clients avec Air Canada ou d'autres transporteurs.

29. Puis-je me servir de mon compte ACGlobePlus ou ACGlobe pour acheter une Passe de vols d'Air Canada ?

Oui, vous pouvez utiliser votre compte ACGlobePlus ou ACGlobe pour acheter une Passe de vols d'Air Canada. Si vous utilisez le site aircanada.com pour l'acheter, il vous suffit de sélectionner ACGlobe comme mode de paiement à l'écran de paiement.

30. Qui est Multi Service ?

Multi Service est une entreprise qui a été fondée en 1978 et qui se spécialisait à l'origine dans la prestation de services de crédit dans le secteur du camionnage. Depuis, elle a étendu ses activités et offre maintenant des programmes de cartes de crédit à la clientèle commerciale et gouvernementale, des services de facturation et de traitement de transactions sous marque privée, une protection juridique pour les conseillers commerciaux, des services de péage en Europe et des plateformes logicielles dans le secteur de l'aviation.

En 2013, Multi Service est devenue une filiale en propriété exclusive de World Fuel Services, chef de file mondial de l'approvisionnement, de la logistique, du financement et de la livraison de carburants et de produits énergétiques de transport.

Le siège social de Multi Service est situé à Overland Park, dans la banlieue de Kansas City, au Kansas. L'entreprise possède également des bureaux en Australie, aux Pays-Bas et au Mexique.

Air Canada s'est associée à Multi Service pour soutenir les programmes ACGlobePlus et ACGlobe afin de fournir les meilleurs produits et services à sa clientèle du monde entier.

31. Qu'est-ce que l'UATP ?

L'UATP est un réseau de paiement commercial qui rassemble plus de 260 transporteurs aériens du monde entier (dont Air Canada). Les transporteurs aériens, agences de voyages et fournisseurs de services de voyage comme Concur sont tous associés à l'UATP. Air Canada est fière de s'associer à l'UATP dans le cadre des programmes ACGlobePlus et ACGlobe. Le réseau d'UATP est une plateforme multidevise, sécurisée et pratiquement impossible à frauder qui soutient les services de billetterie de transporteurs aériens et ferroviaires du monde. L'UATP est désignée par « TP » dans tout système mondial de distribution (SMD).

32. Dans quelles langues puis-je consulter mes relevés de compte ?

Vous pouvez choisir le français ou l'anglais comme langue d'affichage pour votre relevé de compte. L'équipe du service à la clientèle d'ACGlobe confirmera votre langue d'affichage préférée pour votre relevé de compte lors de l'appel concernant l'ouverture de compte. Si vous désirez changer la langue de votre relevé de compte, vous pouvez le faire en lui écrivant par courriel à l'adresse ACGlobeSupport@ACGlobe.com ou lui téléphonant au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h HC).

33. Comment puis-je réserver un voyage avec mon compte ?

C'est très simple. Vous pouvez réserver votre voyage comme vous le faites habituellement, soit sur aircanada.com, via le centre d'appels Air Canada, à la billetterie de l'aéroport, auprès de votre agent de voyages ou de tout transporteur aérien qui accepte la carte du programme UATP.

34. Puis-je réserver mon voyage en ligne avec mon compte sur des sites de voyages d'affaires ?

Votre compte est un produit de voyage d'affaire accepté comme mode de paiement lorsque vous réservez sur Egencia (au Canada et aux États-Unis), Orbitz pour affaires, Travelocity Affaires et avec les moteurs de réservation d'Air Canada Affaires Plus.