

Foire aux questions

1. Quels sont les avantages du programme ACGlobePlus?

En plus de fournir des relevés de compte détaillés et un accès en tout temps à DataMine, le programme ACGlobePlus offre aux entreprises une solution de paiements d'entreprise permettant d'obtenir des remises (réductions sur les achats ACGlobePlus) sur tous les frais liés à la solution de paiements d'entreprise ACGlobe d'Air Canada. DataMine est un portail de transactions 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, au moyen de DataMine.

Le programme de réductions sur les achats ACGlobePlus offre :

- une remise de 1,5 % sur tous les achats de billets pour des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express ou Air Canada Rouge;
- une remise de 1 % sur les achats de billets pour des vols exploités par d'autres transporteurs, dont les vols commercialisés par Air Canada, mais exploités par un transporteur partenaire.

Les réductions sur les achats ACGlobePlus sont accordées à votre entreprise trimestriellement et ajoutées dans un compte de remise ACGlobe.

2. Quels sont les avantages du programme ACGlobe?

Les membres du programme ACGlobe ont un accès sécurisé à des rapports détaillés sur les transactions et la gestion, ainsi qu'un accès en temps réel aux limites de crédit et aux soldes des comptes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les rapports sont personnalisables pour répondre aux besoins des clients.

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 l'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 demander une carte ACGlobe ou ACGlobePlus?

Vous pouvez demander une carte ACGlobe ou ACGlobePlus (compte virtuel) en remplissant notre [formulaire de demande en ligne](#). Une fois la demande soumise, si des renseignements supplémentaires sont nécessaires, l'équipe du service clientèle ACGlobe communiquera avec vous.

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

Si vous avez des questions sur le processus de demande, veuillez communiquer avec le service clientèle ACGlobe au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h [HNC]) ou par courrier électronique à ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

4. Y a-t-il des frais annuels associés aux programmes ACGlobe et ACGlobePlus?

Aucuns frais annuels ne sont associés au compte ACGlobe.

Des frais annuels de 99 \$ CA, taxes comprises, sont associés au compte ACGlobePlus.

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

Vous devrez remplir la demande en y inscrivant tous les renseignements nécessaires. De plus, vous devez fournir les états financiers vérifiés des deux derniers exercices et les états intermédiaires les plus récents (dont les bilans et états des résultats et de trésorerie).

Si vous avez des questions sur le processus de demande, veuillez communiquer avec le service clientèle ACGlobe au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h [HNC]) ou par courrier électronique à ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

6. Quel est le délai de traitement de ma demande?

Si aucun renseignement supplémentaire n'est requis, vous pouvez vous attendre à être informé de l'état de votre demande dans les deux jours ouvrables.

Si des renseignements supplémentaires sont nécessaires, nous communiquerons avec vous pour vous les demander. Une fois ces renseignements fournis, le processus peut prendre jusqu'à sept jours.

7. Comment puis-je communiquer avec quelqu'un si j'ai des questions sur les solutions de paiements?

Veuillez nous appeler au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h [HNC]) ou nous écrire à ACGlobeSupport@ACGlobe.com, et nous vous mettrons en contact avec un expert.

8. Où sont acceptés les comptes ACGlobe et ACGlobePlus?

Vos comptes ACGlobe et ACGlobePlus sont acceptés dans le monde entier comme mode de paiement pour des achats auprès de plus de 349 sociétés aériennes et ferroviaires qui acceptent la carte UATP (*Universal Air Travel Plan*). Ces cartes sont acceptées dans plus de 10 000 agences de voyages désignées par l'Association du transport aérien international (IATA) au Canada, dans plus de 130 000 agences de voyages dans le monde et dans 30 000 agences de voyages agréées par la Airlines Reporting Corporation (ARC) aux États-Unis.

9. Puis-je utiliser le compte ACGlobe ou ACGlobePlus pour acheter des voyages auprès d'autres sociétés aériennes?

Oui. Ces comptes sont acceptés comme mode de paiement par tout autre transporteur dans le monde qui accepte les paiements UATP. À l'heure actuelle, plus de 349 transporteurs aériens et ferroviaires participent au programme UATP.

Si vous souhaitez connaître les commerçants qui acceptent votre compte ACGlobe ou ACGlobePlus, rendez-vous sur <http://uatp.com/index.php/merchants/> (en anglais seulement).

10. Puis-je utiliser les comptes ACGlobe et ACGlobePlus pour réserver des vols en ligne ou au moyen d'une application mobile?

Les comptes ACGlobe ou ACGlobePlus sont admissibles partout où l'UATP (TP) est un mode de paiement accepté.

11. Les comptes peuvent-ils être utilisés dans des restaurants, des hôtels ou auprès d'entreprises de location de voitures?

Les programmes ACGlobe et ACGlobePlus sont principalement destinés aux transporteurs aériens et ferroviaires et sont peu acceptés par les restaurants, les hôtels et les entreprises de location de voitures.

Si votre entreprise a besoin d'inclure ces frais dans le cadre d'une solution de paiements, veuillez communiquer avec nous au 1 800 221-9033 (entre 7 h à 19 h [HNC]) ou nous envoyer un courriel au ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

12. Y a-t-il un nombre maximal de cartes pouvant être accordées par compte?

Les comptes ACGlobe seront configurés à l'aide de cartes virtuelles. Une entreprise détenant un compte ACGlobe ou ACGlobePlus peut établir jusqu'à 100 centres de coûts par compte « principal ». Chaque centre de coûts peut comprendre jusqu'à 999 cartes associées au compte principal.

13. En combien de temps me verrai-je attribuer mon compte ACGlobePlus ou ACGlobe?

Une fois votre demande approuvée, l'équipe du service clientèle ACGlobe communiquera avec vous, et vous recevrez votre nouveau numéro de compte à 15 chiffres. Vous pourrez commencer à utiliser votre compte immédiatement.

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

L'accumulation de réductions sur les achats ACGlobePlus est fonction des achats que vous portez à votre compte ACGlobePlus. Les réductions obtenues sont émises sur un compte de remise ACGlobe. Les réductions sont calculées et remises chaque trimestre.

15. Comment puis-je effectuer mes achats avec mon compte de remise ACGlobe?

Au plus deux modes de paiement sont acceptés par réservation dans le cadre du programme ACGlobe. Pour acheter votre billet, vous pouvez utiliser votre compte ACGlobe ou ACGlobePlus, une Carte-cadeau ou une eCarte-cadeau Air Canada ou une combinaison des deux modes de paiement. Si le prix du billet acheté est supérieur à la valeur de la Carte-cadeau ou de la eCarte-cadeau, la valeur stockée sera réduite à zéro, et la différence devra être payée au moyen de votre compte ACGlobe ou ACGlobePlus ou d'une autre Carte-cadeau ou eCarte-cadeau.

16. Pour les questions relatives à la limite de crédit de mon compte ou à mon relevé, à qui puis-je m'adresser?

Vous pouvez vous adresser à un représentant du service clientèle ACGlobe en appelant au 1 800 221-9033 (entre 7 h et 19 h [HNC]) ou en écrivant à ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

17. Quel est le cycle de facturation du compte?

Le cycle de facturation de votre compte pour le programme ACGlobePlus est de deux fois par mois, soit le 1^{er} et le 16^e jour de chaque mois.

Le cycle de facturation de votre compte pour le programme ACGlobe est d'une fois par mois, soit le 1^{er} jour de chaque mois.

18. Comment puis-je payer mon relevé?

Les relevés peuvent être payés par TEF/ACH, virement bancaire RBC, ou par chèque ou virement.

19. Si j'ai des questions concernant le mode de paiement de mon compte ACGlobe ou ACGlobePlus, qui puis-je appeler?

Vous pouvez vous adresser à un représentant du service clientèle ACGlobe en appelant au 1 800 221-9033 (entre 7 h et 19 h [HNC]) ou en écrivant à ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

20. Puis-je accéder en ligne à l'historique de mon compte?

Oui, vous avez accès à l'historique de votre compte pendant une période de treize mois. L'équipe du service clientèle ACGlobe veillera à ce que vous disposiez des autorisations appropriées et de tous les renseignements dont vous avez besoin pour consulter facilement vos transactions en ligne.

21. Puis-je ouvrir un compte dans une monnaie autre que le dollar canadien?

Oui, vous pouvez demander à ce que votre compte soit libellé en dollars américains ou canadiens.

22. Des intérêts sont-ils exigés si le solde du compte n'est pas réglé en totalité?

Le solde du compte doit être réglé en totalité à la date d'exigibilité. Les comptes affichant un solde résiduel après l'échéance sont réputés en souffrance.

Des frais de retard sont imputés aux comptes en souffrance, à un taux d'intérêt mensuel de 1,5 % de la valeur transactionnelle mensuelle pour toutes les transactions en cours, jusqu'à concurrence du montant autorisé par la loi applicable. Ces frais de retard s'appliquent à la seule discrétion de TreviPay, avec avis écrit au titulaire du compte. Le titulaire du compte est redevable de tous les frais de retard imputés à son compte et doit les payer pour maintenir celui-ci en règle.

23. Comment puis-je accéder au portail DataMine?

Votre nom d'utilisateur et votre mot de passe temporaire vous seront fournis dans votre courriel de bienvenue.

Pour obtenir de l'aide supplémentaire, vous pouvez communiquer avec l'équipe du service clientèle ACGlobe par téléphone au 1 800 221-9033 (entre 7 h et 19 h [HNC]) ou par courrier électronique à ACGlobeSupport@ACGlobe.com.

L'équipe du service clientèle ACGlobe se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions sur le portail DataMine afin de s'assurer que vous vous sentez à l'aise avec cet outil précieux.

24. Quel type de renseignements trouve-t-on dans le portail DataMine? Comment pouvons-nous voir ce que ce produit a à offrir?

Le portail DataMine comprend tous les renseignements relatifs aux billets achetés au moyen de votre compte ACGlobePlus ou ACGlobe. Les données y sont conservées pendant un maximum de treize mois, et vous pouvez générer des rapports pour consulter tous vos achats de billets. Les données comprennent notamment le nom du passager, l'itinéraire et le transporteur aérien auprès duquel le billet a été acheté.

Les entreprises peuvent rapidement et facilement vérifier si leurs employés respectent leurs politiques en matière de voyage, en plus de produire des rapports pour savoir quels employés voyagent, à quels endroits ils voyagent, combien coûtent les billets, etc.

Le portail DataMine comprend une interface intuitive regroupant toutes les transactions et les données de troisième niveau dans un seul système facile d'accès, ce qui en fait la solution tout compris en matière de consultation de données. Veuillez communiquer avec nous au 1 800 221-9033 ou par courrier électronique à ACGlobeSupport@ACGlobe.com pour organiser une démonstration du produit, de ses caractéristiques et de ses fonctionnalités.

25. Après l'achat de mon premier billet d'avion d'Air Canada de plus de 500 \$ avec mon compte ACGlobePlus, quand recevrai-je ma remise de 250 \$ CA?

La prime unique de 250 \$ CA sera ajoutée à votre compte de remise ACGlobe le premier mois de remise trimestrielle suivant le rapprochement de votre voyage effectué avec le billet.

26. Les clients d'Air Canada qui utilisent leur compte ACGlobe ou ACGlobePlus demeurent-ils admissibles à d'autres offres destinées aux entreprises?

Oui. Les comptes ACGlobePlus et ACGlobe constituent un mode de paiement pour régler des achats et n'ont pas d'incidence sur les récompenses ou les ententes entre les clients et Air Canada ou d'autres transporteurs.

27. Puis-je régler l'achat de ma Passe de vols d'Air Canada avec un compte ACGlobePlus ou ACGlobe?

Oui, vous pouvez régler l'achat de votre Passe de vols d'Air Canada avec votre compte ACGlobePlus ou ACGlobe. Si vous l'achetez par l'entremise de aircanada.com, il vous suffit de sélectionner ACGlobe ou TP comme mode de paiement à l'écran de paiement.

28. Qui est TreviPay?

TreviPay est une société mondiale de paiements interentreprises, qui facilite 6 milliards de dollars de transactions par an dans 18 monnaies pour des clients dans plus de 27 pays. TreviPay est spécialisée dans la gestion des paiements et du crédit pour les compagnies interentreprises du monde entier. Elle prépare l'avenir des paiements interentreprises omnicanaux en prolongeant les délais, en s'occupant de la facturation et en gérant les recouvrements.

TreviPay a son siège social à Overland Park, au Kansas, et possède des bureaux dans le monde entier, notamment en Australie, aux Pays-Bas et au Mexique.

Air Canada s'est associée à TreviPay pour prendre en charge les programmes ACGlobePlus et ACGlobe afin d'offrir le meilleur produit et le meilleur service clientèle à ses précieux clients dans le monde entier.

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

L'UATP est un réseau de paiements d'entreprise comprenant plus de 349 transporteurs aériens de partout dans le monde (dont Air Canada). Des sociétés aériennes, des agences de voyages et des fournisseurs de services de voyage, comme Concur, sont associés à l'UATP. Air Canada est fière de s'associer à l'UATP pour soutenir les programmes ACGlobePlus et ACGlobe. Le réseau d'UATP est une plateforme multidevises, sécurisée et pratiquement impossible à frauder qui soutient les services de billetterie de transporteurs aériens et ferroviaires du monde. Le réseau d'UATP est désigné au moyen du code TP dans tous les systèmes mondiaux de distribution (SMD).

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

Vous pouvez sélectionner l'anglais ou le français comme langue des relevés de compte. L'équipe du service clientèle ACGlobe confirmera la préférence en matière de langue des relevés de compte au cours de l'appel d'approbation du compte. Si vous souhaitez modifier la langue de vos relevés de compte, vous pouvez écrire à ACGlobeSupport@ACGlobe.com ou appeler au 1 800 221-9033 (de 7 h à 19 h [HNC]).

31. Comment puis-je faire une réservation en utilisant mon compte?

C'est très simple. Vous pouvez réserver votre vol comme vous le faites habituellement, soit à aircanada.com, à un comptoir de billetterie à un aéroport, en appelant au Centre téléphonique d'Air Canada ou par l'intermédiaire de votre agent de voyages ou de toute société aérienne acceptant les modes de paiement UATP (TP).

32. Puis-je utiliser mon compte pour réserver des vols sur des sites Web de voyages d'affaires en ligne?

En tant que produit associé aux voyages d'entreprise, votre compte est accepté comme mode de paiement par les moteurs de réservation Egencia (Canada et É.-U.), Orbitz for Business, Travelocity Business et Air Canada Affaires Plus.