

## **FAQ sur la politique de bonne volonté UATP relative à la COVID-19**

- **Qu'est-ce qu'une carte UATP?**

L'Universal Air Travel Plan (UATP) est une solution de paiement détenue par des sociétés aériennes, acceptée par les commerçants pour le paiement du transport aérien et ferroviaire, de l'hébergement à l'hôtel et des agences de voyages. Comme une carte de crédit, la carte portant un numéro de 15 chiffres et d'une date d'expiration peut être utilisée comme mode de paiement pour l'achat de billets ou de produits complémentaires dans votre compte Air Canada pour entreprise.

- **Comment la politique de bonne volonté UATP relative à la COVID-19 fonctionnera-t-elle?**  
Air Canada délivrera un compte UATP prépayé virtuel équivalent à la valeur des billets entièrement inutilisés. Cette carte virtuelle UATP peut être utilisée de la même façon qu'une carte de crédit pour l'achat de futurs billets Air Canada (014).

- **J'ai déjà un compte UATP existant. La valeur des billets peut-elle être ajoutée à ce compte?**

Oui, vous pouvez saisir votre numéro de compte UATP actuel lorsque vous remplissez les informations sur l'entreprise dans le formulaire *Liste des Billets UATP*.

- **Qui est admissible à ce programme de bonne volonté?**

Air Canada a déterminé certaines situations particulières où l'utilisation d'un billet au nom du même passager pour un voyage futur est problématique :

- Les voyages Réunions et événements
- Les programmes de primes de fidélisation
- Les voyageurs/grossistes qui vendent le transport aérien dans le cadre d'un forfait remboursable

- **Quelles sont les dates de billets admissibles?**

Actuellement, notre politique de bonne volonté couvre les billets délivrés jusqu'au 31 décembre 2020 pour les vols entre le 1er mars 2020 et le 31 décembre 2021. Cette date peut changer en fonction des mises à jour de la politique de bonne volonté relative à la COVID-19.

- **Quelles sont les étapes à suivre pour s'inscrire au programme de bonne volonté UATP relative à la COVID-19?**

L'entreprise doit fournir l'entente UATP complétée et signée ainsi que la liste des billets UATP et l'envoyer à [acpourentreprise@aircanada.ca](mailto:acpourentreprise@aircanada.ca).

- **Est-ce que tous les billets peuvent être soumis à cette entente de crédit UATP?**  
Les critères d'admissibilité se trouvent dans l'entente de crédit UATP. Cette entente s'applique au moins aux itinéraires entièrement avec Air Canada, incluant les vols à code multiple de la coentreprise transatlantique/les réservations intertransporteurs du stock de billets 014. Les types de billets ci-dessous sont **exclus** :

- partiellement ou entièrement utilisés; ○ partiellement ou entièrement remboursés;
- annulés, invalidés, ou ayant perdu leur valeur; ○ Aéroplan ○ Passes de vols

Veillez noter que les billets échangés seront traités manuellement.

- **Quelle est la durée de validité du compte UATP?**  
Le compte UATP n'expirera pas. Toute valeur résiduelle sera automatiquement renouvelée tous les cinq ans à la date de délivrance initiale. Un nouveau NIP sera envoyé à l'adresse de courriel originale figurant au dossier. Si l'adresse de courriel a changée, veuillez contacter [acpourentreprise@aircanada.ca](mailto:acpourentreprise@aircanada.ca) .
- **La valeur totale du billet est-elle transférée au compte UATP, incluant les taxes?** Oui, la valeur du crédit à plein tarif sera disponible dans le compte UATP.
- **Y a-t-il des frais applicables pour le transfert de la valeur des billets admissibles au compte UATP?**  
Dans le cadre du programme de bonne volonté relative à la COVID-19, aucuns frais de modification ou d'administration ne s'appliquent pour le transfert de la valeur des billets à votre compte UATP. Une fois les nouveaux billets délivrés, tous les frais applicables et supplémentaires s'appliqueront pour toute autre modification, conformément aux règles tarifaires.
- **Est-ce que les crédits sont liés au nom du client sur les billets soumis?**  
Non, la valeur totale des billets est transférée sur le compte UATP de l'entreprise et les billets originaux sont révoqués et non disponibles.
- **Le montant sur le compte UATP peut-il être utilisé en plusieurs réservations, ou doit-il être utilisé en une seule fois?**  
Le montant sur le compte UATP peut être utilisé en plusieurs réservations pour la durée de validité du compte.

- **Le montant sur le compte UATP peut-il être utilisé pour les achats complémentaires (places Préférence, bons de repas)?**  
Le compte UATP est utilisé comme une carte de crédit pour toutes les transactions du lot 014 et s'applique aux achats complémentaires et les Passes de vol.
- **Puis-je soumettre plus d'un lot de billets?**  
Oui, chaque fois qu'un lot de billets éligibles est soumis, le compte UATP de votre entreprise sera crédité. Le numéro de compte UATP de l'entreprise doit être ajouté lorsque vous remplissez les informations sur l'entreprise dans le formulaire *Liste des Billets UATP*.
- **Avec plusieurs comptes UATP, y a-t-il une façon de consulter et gérer les soldes restants?**  
Oui. Une fois la liste des billets soumise, les informations sur le compte UATP seront envoyées au contact principal d'Air Canada pour entreprise de manière sécurisée avec des informations sur la façon d'afficher le solde du compte et plus via un site Web de UATP.
- **Que se passe-t-il si l'entreprise soumet par erreur des billets non admissibles?** Nous déterminerons si un billet non admissible a été soumis et nous enverrons un message d'erreur.
- **Les achats complémentaires associés aux billets électroniques seront-ils crédités?** Oui, nous déterminerons tous les achats complémentaires inutilisés associés aux billets électroniques et nous les créditerons au compte.
- **Quel est le délai d'exécution pour le chargement du crédit dans le compte UATP?** Une fois que le formulaire de liste de billets est rempli et soumis avec succès, le délai d'exécution devrait être d'environ 6-8 semaines.
- **S'il n'y a pas suffisamment de fonds dans le compte UATP pour la valeur du dernier billet, puis-je utiliser un autre mode de paiement pour conclure la transaction?**  
Actuellement, les modes de paiement multiples ne sont pas pris en charge sur la plateforme d'Air Canada pour entreprise. Veuillez contacter la ligne d'assistance dédiée d'Air Canada pour entreprise au 1-888-335-4189.
- **Si l'entreprise utilise la carte UATP comme mode de paiement pour un billet remboursable et choisit de se faire rembourser, le remboursement est-il remis au compte UATP?** Oui. Les remboursements permis par la règle tarifaire sont remis au moyen du mode de paiement initial. Dans ce cas-ci, le mode de paiement initial est le compte UATP.
- **L'entreprise peut-elle enregistrer la carte UATP comme moyen de paiement sous son compte Air Canada pour entreprise?**  
Oui, une entreprise peut enregistrer la carte UATP et l'attribuer aux voyageurs comme mode de paiement pour les réservations.