

# Modalités et Conditions Relatives aux Primes Aériennes

## MODALITÉS D'ÉCHANGE DES PRIMES AÉRIENNES À MILLES FIXES (ANCIENNEMENT LES PRIMES VOLCLASSIQUE) ET AU TARIF DU MARCHÉ D'AÉROPLAN

1. Les Primes aériennes à Milles fixes sont offertes sur tous les vols réguliers admissibles d'Air Canada, Air Canada Express, Air Canada Rouge, Air Creebec, Bearskin Airlines, Calm Air, Canadian North, First Air et les transporteurs Star Alliance, (communément les « Partenaires aériens »).
2. Les primes aériennes au Tarif du marché sont offertes sur tous les vols réguliers admissibles d'Air Canada, d'Air Canada Rouge et d'Air Canada Express.
3. Les Primes aériennes à Milles fixes ne peuvent être combinées aux primes aériennes au Tarif du marché et ne peuvent être jumelées à d'autres promotions ou offres spéciales (à moins d'indication contraire).
4. Les primes aériennes sont échangeables contre un aller simple ou un aller-retour. Les primes aller simple peuvent ne pas être offertes dans l'ensemble des régions, destinations et classes de service.
5. Les niveaux de milles requis pour les primes aériennes varient en fonction de la région ou de la destination, de la classe de service la plus élevée, et du type de vol réservé (aller-retour ou aller simple).
  - 5.1. Si le vol compte une escale admissible dans une région autre que la destination finale, le plus haut niveau de milles requis s'appliquera.
  - 5.2. Dans le cas des trajets ouverts, la région ou la destination requérant le plus haut niveau de milles s'appliquera.
6. L'estimation du niveau de milles applicable aux primes aériennes au Tarif du marché, comprenant celle proposée pour les Rabais éclairs sur les primes aériennes au Tarif du marché, est valable au moment de l'échange des milles et vaut seulement pour l'itinéraire réservé.
7. Les réservations doivent être effectuées au nom légal complet du voyageur, tel qu'il apparaît sur son passeport ; une preuve d'identité sera exigée à l'aéroport. Aucun changement de nom n'est autorisé.
8. Les réservations peuvent être effectuées jusqu'à un minimum de deux heures avant le départ. Certaines exceptions peuvent s'appliquer.

- 8.1. Les primes aériennes avec Air Creebec, Bearskin Airlines, Calm Air, Canadian North ou First Air doivent être réservées au moins 48 heures avant le départ.
9. Les dates de départ et de retour doivent être confirmées au moment de la réservation (les billets ouverts ne sont pas autorisés).
10. Les vols effectués à l'aide de primes aériennes doivent correspondre à l'itinéraire établi au moment de la réservation (les billets doivent être utilisés dans l'ordre).

## TAXES, FRAIS ET SUPPLÉMENTS

11. Les réservations effectuées à l'aide de primes aériennes sont assujetties aux taxes, frais (incluant, mais sans s'y limiter, les frais de départ et de sécurité), droits, redevances, charges, suppléments, surtaxes et prélèvements imposés par ou avec l'autorisation de tout gouvernement, autorité gouvernementale, aéroport, administration aéroportuaire, autorité aéronautique, transporteur aérien ou compagnie aérienne (incluant, mais sans s'y limiter, ceux qui sont applicables aux primes ou aux avantages de voyage reliés à des programmes de fidélisation) (« taxes, frais, droits et suppléments »). Des taxes, des frais et des droits supplémentaires peuvent également être perçus à l'aéroport.
  - 11.1. Pour les nouvelles réservations de prime aérienne, le membre Aéroplan peut : i) payer les taxes, frais, droits et suppléments associés à la réservation de la prime aérienne par carte de crédit; ii) s'il y est admissible, payer les taxes, frais, droits et suppléments associés à la réservation de la prime aérienne avec des milles Aéroplan.
  - 11.2. Aéroplan peut : i) déterminer quelle proportion des taxes, frais, droits et suppléments associés à la réservation d'une prime aérienne pourra être payée avec des milles Aéroplan; ii) éliminer ou désactiver l'option d'utiliser des milles Aéroplan pour payer, en tout ou en partie, les taxes, frais, droits et suppléments associés à la réservation d'une prime aérienne, à sa seule discrétion, en tout temps et sans préavis.
  - 11.3. Le membre Aéroplan ne pourra pas utiliser de milles Aéroplan pour payer les taxes, frais, droits et suppléments associés à la réservation d'une prime aérienne dans les circonstances suivantes : i) le membre Aéroplan n'a pas assez de milles pour payer les taxes, frais, droits et suppléments applicables; ii) le compte du membre Aéroplan n'est pas en règle; iii) la réservation de la prime aérienne n'est pas admissible à un billet électronique; iv) la prime aérienne réservée comprend un vol assuré par Calm Air; v) la réservation de la prime aérienne a été effectuée pour un billet d'enfant en bas âge; vi) dans toute autre circonstance, à la seule discrétion d'Aéroplan.
  - 11.4. Les taxes, frais, droits et suppléments ne comprennent pas les frais liés au programme Aéroplan facturés par Aéroplan, y compris, sans s'y limiter, les frais de gestion pour le centre Aéroplan. Les milles Aéroplan ne peuvent être utilisés pour payer les frais liés au programme Aéroplan ni les taxes associées.
  - 11.5. Le nombre de milles requis pour payer les taxes, frais, droits et suppléments associés à la réservation d'une prime aérienne peut changer sans préavis et varier selon le statut Aéroplan du membre, son solde de milles, son itinéraire ou tout autre critère déterminé par Aéroplan. L'estimation du niveau de milles requis pour payer les taxes, frais, droits et suppléments associés à la réservation d'une prime aérienne n'est valide qu'au moment de la réservation.
12. Au moment de la réservation d'une prime aérienne, le membre doit avoir le nombre de milles Aéroplan requis pour payer le billet de la prime aérienne.

## MODES DE LIVRAISON

13. Lorsqu'applicable, des billets électroniques seront émis. Pour les itinéraires qui ne sont pas admissibles aux billets électroniques, les réservations doivent être confirmées au moins 14 jours avant le départ pour permettre la livraison sans frais des billets papier par la poste.
14. Vous pouvez obtenir vos billets-primés de plusieurs façons. Les taxes applicables et les milles Aéroplan achetés doivent être payés conformément aux conditions de réservations aériennes d'Aéroplan, au moment de la réservation.
  - 14.1. **Billet électronique**

Lorsque vous appelez au Centre de contact Aéroplan pour réclamer des primes sur des vols admissibles assurés par Air Canada, Air Canada Express et la plupart de nos partenaires Star Alliance, votre « billet » est enregistré dans le système informatique d'Air Canada. Le billet électronique a remplacé le billet ordinaire (format papier) pour ces vols et représente la nouvelle norme pour les primes. Vous recevrez un reçu de votre billet électronique en guise de confirmation. Pour l'enregistrement, vous n'aurez qu'à présenter le reçu de votre billet électronique et une pièce d'identité avec photo, et une carte d'accès à bord vous sera remise..
  - 14.2. **Par la poste**

Les billets-primés seront postés, sans frais, à l'adresse indiquée dans nos dossiers. Veuillez allouer au moins deux semaines pour le traitement de votre demande. Aéroplan n'est pas responsable des billets perdus ou retardés par le service postal et ne les remplacera pas.
  - 14.3. **Messagerie AéroExpress<sup>MD</sup>**

Offert au coût de 35 \$CA, taxes applicables en sus. Frais de messagerie et d'administration compris. Veuillez prévoir quatre à six jours ouvrables à compter de la date à laquelle votre demande a été déposée, et quelques jours supplémentaires pour les régions éloignées. Veuillez noter que les billets ne peuvent être expédiés par service de messagerie à une case postale. Payable par carte de crédit seulement au moment de la demande. Les coûts associés au service de messagerie AéroExpress ne sont pas remboursables.
  - 14.4. **Service Aéro Urgent<sup>MC</sup>**

Service réservé à la livraison de primes obligeant l'utilisation de billets imprimés. Vos billets pourront vous être remis à tout comptoir d'Air Canada ou d'Air Canada Express à l'aéroport. Offert au coût du traitement prioritaire de 50 \$ CA, taxes applicables en sus.
15. Les primes aériennes peuvent être réservées par l'entremise du centre Aéroplan moyennant des frais de gestion de 30 \$ CA (taxes en sus) par billet (frais non remboursables).
16. Les primes aériennes peuvent être réservées également en ligne sur [aeroplan.com](http://aeroplan.com). Certaines exceptions s'appliquent.
  - 16.1. Si la réservation ne peut être effectuée en ligne, elle sera effectuée par l'entremise du centre Aéroplan moyennant des frais de gestion de 30 \$ CA (taxes en sus) par billet (frais non remboursables).
  - 16.2. Si la réservation ne peut être conclue en ligne, le membre sera invité à communiquer avec le centre Aéroplan dans un délai de 24 heures, son numéro de réservation en main, afin de conclure sa réservation. À défaut de communiquer avec le centre Aéroplan dans un délai de 24 heures, il verra sa réservation annulée sans préavis.

17. Seul le membre Aéroplan ou une personne désignée par lui sont en droit d'effectuer une réservation de primes aérienne.
18. Les billets-primes seront émis au moment de la réservation et une confirmation électronique d'itinéraire sera envoyée au membre par courriel.
19. À moins d'indication contraire, les billets-primes seront valides pour une durée d'un an à compter de la date de délivrance.
  - 19.1. Les milles correspondant à toute portion inutilisée d'un billet-prime arrivé à échéance seront perdus ; ils ne seront ni récupérables ni échangeables contre un prochain voyage.
20. Il est de la responsabilité du passager de se procurer tous les documents de voyage exigés par la loi et de les avoir en main au moment du départ. Les passagers qui n'auront pas la documentation de voyage requise se verront refuser l'accès à la passerelle d'embarquement d'Air Canada ou de tout autre partenaire aérien, et ce, sans aucune possibilité de remboursement.
21. Les Primes aériennes à Milles fixes sont assujetties au contrôle de la capacité, c'est-à-dire qu'un nombre limité de places est offert pour un itinéraire donné. Ce contrôle de la capacité ne s'applique pas aux primes aériennes au Tarif du marché.
22. Il n'existe aucune période d'exclusion quant aux primes aériennes sur les vols assurés par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge. Les primes aériennes assurées sur des vols par toutes les autres compagnies aériennes peuvent être assujetties à des périodes d'exclusion.
23. La carte de crédit utilisée aux fins du paiement doit être détenue par le membre Aéroplan ou l'un de ses invités.
24. Toutes les réservations de primes aériennes, incluant la validation d'itinéraires, sont soumises à l'autorisation d'Aéroplan ou des partenaires aériens qui assurent le trajet, et ce avec ou sans avis préalable.
25. Les primes aériennes Aéroplan ne sont pas monnayables. Elles seront déclarées nulles en cas de vente, d'échange ou de cession, et pourraient donner lieu à des poursuites judiciaires ou à la perte des privilèges liés au programme (ou les deux).

## **PRIMES AÉRIENNES À MILLES FIXES POUR UN VOYAGE AVEC UNE ESCALE OU UN TRAJET OUVERT**

26. Les escales ne sont pas autorisées sur les primes aériennes aller simple.
27. Aucun trajet ouvert ni escale n'est permis sur les primes aériennes assurées avec Calm Air.
28. Pour les primes aériennes aller-retour, 1 escale ou 1 trajet ouvert est permise en plus du point de retour.
  - 28.1. Vols intracontinentaux\*: pour les vols à l'intérieur du même continent), les escales ne sont pas permises. Un trajet ouvert est permis.

\*Exception: pour les vols intracontinentaux suivants, une escale ou un trajet ouvert est permis.

- Vols au Canada ou aux États-Unis continentaux

- Vols entre le Canada/États-Unis continentaux et Hawaï, Puerto Rico, le Mexique, l'Amérique centrale ou les Caraïbes

29. Bébés sans attribution de siège :

- 29.1. Vol au Canada ou aux États-Unis continentaux (y compris Hawaï) : aucun billet requis. Le nom du bébé doit figurer sur la réservation. Limite d'un seul bébé par voyageur adulte.
- 29.2. Vol entre le Canada et les États-Unis continentaux (y compris Hawaï) : billet requis. Aucune prime aérienne requise (taxes applicables). Limite d'un seul bébé par voyageur adulte.
- 29.3. Pour tout autre vol, les bébés doivent avoir un siège réservé à l'aide de primes aériennes (taxes applicables). Limite d'un seul bébé par voyageur adulte.

30. Primes aériennes requises pour les bébés occupant un siège.

31. Primes aériennes requises pour les enfants de deux ans ou plus.

32. Les enfants de 2 à 11 ans doivent voyager en compagnie d'un adulte de 16 ans ou plus. Toutefois, les enfants de 8 à 11 ans peuvent voyager seuls en tant que mineurs non accompagnés sur les vols directs d'Air Canada seulement. Certaines exceptions et restrictions de voyage supplémentaires peuvent s'appliquer.

## RÈGLEMENT SUR LA PROTECTION DES PASSAGERS AÉRIENS

33. Avis relatif au Règlement sur la protection des passagers aériens (s'applique aux vols à destination, au départ et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance) : Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du Règlement sur la protection des passagers aériens, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

En vertu de ce règlement, les conditions générales de transport applicables aux retards et annulations de vols, les refus d'embarquement, l'attribution des sièges pour les enfants et les bagages endommagés doivent être fournies par votre transporteur aérien. S'il s'agit d'Air Canada, vous pouvez trouver ces renseignements à la page des Conditions générales de transport et tarifs d'Air Canada.

## REMBOURSEMENT DES PRIMES AÉRIENNES À MILLES FIXES ET AU TARIF DU MARCHÉ

34. Les primes aériennes inutilisées et non périmées peuvent être remboursées, ainsi que les taxes, frais et suppléments associés à ces primes aériennes, selon la méthode de paiement qu'a utilisée le membre Aéroplan au moment de la réservation de ces primes aériennes, au plus tard 2 heures avant le départ. Des frais de 150,00 \$ CA plus les taxes par billet s'appliquent si les primes sont remboursées à travers le Centre d'Appel, ou de \$125,00 si cela se fait en ligne.

Les primes aériennes peuvent aussi être remboursées sans frais, si cela se fait dans les 24 heures qui suivent la réservation.

## MODIFICATION OU ANNULATION DES PRIMES AÉRIENNES À MILLES FIXES ET AU TARIF DU MARCHÉ

35. Les réservations effectuées à l'aide de primes aériennes inutilisées peuvent faire l'objet de modifications (dates du vol, temps de vol, classe de service, circuit ou itinéraire) jusqu'à un minimum de deux heures avant le départ. Des frais de 100,00 \$ CA (taxes en sus) par direction, par billet seront exigibles pour toute modification apportée aux réservations effectuées. Ces frais sont non remboursables.  
  
Des frais fixes de 200,00 \$ CA (taxes en sus) par billet s'appliquent pour les modifications aux primes Tour du monde réservés avant le 1er septembre, 2019.. Ces frais sont non remboursables
36. Pour toute modification apportée à l'itinéraire de vol (région ou destination, classe de service, jour et heure du vol, demande saisonnière, achat à l'avance, durée minimale ou maximale du séjour), des milles supplémentaires pourraient être requis. Ces milles supplémentaires seront prélevés lors de la modification.
37. Pour toute modification apportée à la région, à la destination ou à la classe de service, un nombre de milles inférieur à celui que requiert le vol d'origine pourrait être exigible; le membre renonce alors aux milles inutilisés, qui ne pourront pas servir à payer les taxes, frais et suppléments associés à la réservation de prime aérienne consécutive au changement.
38. Tout changement apporté à une prime aérienne peut occasionner une variation du montant des taxes, frais et suppléments associés à la réservation d'une prime aérienne, variation que le membre Aéroplan devra assumer. Des taxes et des frais supplémentaires pourraient être perçus à l'aéroport.
  - 38.1. Le membre Aéroplan peut utiliser des milles Aéroplan pour payer les taxes, frais et suppléments consécutifs aux changements apportés à la prime aérienne associée si : i) le changement concerne une prime aérienne réservée au plus tôt le 28 mars 2016; ii) le membre Aéroplan est autorisé à utiliser des milles Aéroplan pour payer les taxes, frais et suppléments consécutifs à ces changements, en vertu des conditions d'admissibilité énoncées dans les conditions de réservations aériennes d'Aéroplan
39. Pour les réservations complétées avant le 15 juillet, 2019, tout billet de prime aérienne inutilisé peut être annulé, au plus tard deux heures avant l'heure prévue du départ. Ce billet demeure valide un an après la date de délivrance. Si un remboursement est effectué au moment d'une nouvelle réservation de prime aérienne (au plus tard un an après la date de délivrance), le remboursement sera effectué selon la méthode de paiement utilisée pour la première réservation. Au moment de la nouvelle réservation, des frais de 100,00 \$ CA plus les taxes s'appliquent par billet. Ces frais sont non remboursables. Ces frais sont non remboursables.
40. À défaut d'annuler une réservation de primes aériennes au minimum deux heures avant le départ, le membre perdra les milles et verra son billet annulé.
41. Il est interdit de modifier le nom du titulaire de la réservation effectuée à l'aide des primes aériennes.
42. Les primes aériennes au Tarif du marché ne sont pas échangeables contre des Primes aériennes à Milles fixes.
43. Tous les frais Aéroplan, incluant les frais de service, de modification et d'annulation perçus par Aéroplan sont sujets à modification.