

Demander un bon de voyage Air Canada

Les clients qui souhaitent annuler leurs réservations peuvent transférer la valeur de leur réservation admissible dans un bon de voyage Air Canada. Le montant correspondra à la valeur totale de tous les billets incluant le tarif de base, les documents électroniques divers associés, les taxes admissibles et les suppléments.

Air Canada délivrera UN SEUL bon de voyage Air Canada par PNR.
Si plusieurs passagers figurent sur le même PNR et que vous avez besoin de plusieurs bons de voyage Air Canada, vous devez diviser le PNR et soumettre une demande pour chaque nouveau PNR.

Les bons de voyage Air Canada sont transférables, utilisables en plusieurs fois et n'ont pas de date d'expiration.

SUJETS

- **Admissibilité**
- **Processus de demande**
- **Communication**
- **Bon à savoir**

Critères d'admissibilité

Billets admissibles

Billets 014 valides soumis pour des bons de voyage Air Canada pendant la période de validité du billet.

Cela comprend :

- Billets 014 comportant des segments interlignes
- Tarifs publiés
- Billets entièrement inutilisés
- Les billets fournis aux tarifs nets qui indiquent :
 - o Le tarif de base et le montant total indiqués dans les cases Tarif **de base** et **Total**; et
 - o Le détail du tarif indiqué dans la case du calcul du tarif.

Billets non admissibles

Billets obtenus en échange de points Aéroplan	Billets ou coupons ayant perdu leur valeur, ou ayant été invalidés, suspendus ou annulés
Billets achetés auprès d'Air Canada pour entreprise	Billets délivrés aux termes d'un contrat de groupe
Billets achetés auprès de Vacances Air Canada	Billets IT/BT (sans tarif)
Billets aux tarifs de base délivrés à partir du 6 juillet 2022	Billets partiellement utilisés, si les coupons sont utilisés dans le mauvais ordre
Billets délivrés aux termes d'un contrat d'entreprise	Billets avec rétrofacturation amorcée
Billets remboursés (en totalité ou en partie)	Billets partiellement utilisés demandés le / après le 23 février 2023
Passe de vols	Billets dont la valeur a été convertie en coupons électroniques

Processus de demande

Pour transférer la valeur des billets actuels ou des crédits pour un voyage futur, les agents de voyages doivent demander un bon de voyage Air Canada de la façon suivante, et toujours dans la section « Mes réservations ».

- Au Canada, à l'adresse aircanada.com/agents
- À l'extérieur du Canada, à l'adresse aircanada.com

Les voyageurs qui détiennent un billet délivré dans le SMD peuvent également demander leur bon à l'adresse aircanada.com

Une fois le numéro de billet ou le numéro de réservation saisi, la demande est validée. Si le billet satisfait aux critères d'admissibilité, le transfert de la valeur du billet sera automatisé et le traitement sera plus rapide.

Une fois votre demande soumise, vous pouvez vérifier l'état du coupon dans votre SMD.

- L'état Ouvert signifie que la demande est encore en cours de traitement.
- L'état Non disponible signifie que le PNR a été annulé et que le bon de voyage Air Canada doit encore être traité.
- L'état Remboursement signifie que le bon de voyage Air Canada a été délivré et que les courriels sont en cours de traitement.

Notas

- Entrez le numéro de réservation d'**Air Canada** et **non le numéro de dossier du SMD**.
- Si le billet a été échangé, veuillez fournir le numéro de réservation d'Air Canada actuel.
- N'annulez pas votre réservation, sauf si le billet indique une date de voyage dans les trois jours ouvrables. Nous vous recommandons d'annuler la réservation dans le SMD pour éviter que l'état indique éventuellement une perte de valeur.
- Si la demande a échoué dans la section « Mes réservations », vous serez dirigé vers un formulaire de demande. Des renseignements supplémentaires seront exigés et seront examinés manuellement pour vérifier l'admissibilité, ce qui aura une incidence sur les délais de traitement. Prévoir un délai de traitement allant jusqu'à 10 semaines. Pour un voyage imminent, vous pouvez conserver votre billet sous la forme d'un crédit pour un voyage futur.
- Assurez-vous que le billet répond aux critères d'admissibilité. Il faudra plusieurs semaines pour examiner la demande et y répondre, ce qui pourrait retarder l'offre d'autres options.

Communication

Une fois le bon de voyage Air Canada traité, un avis sera envoyé à l'adresse électronique figurant au PNR. Si plusieurs adresses figurent au PNR, l'avis sera envoyé à l'adresse correspondant au premier passager.

Le premier courriel contiendra le numéro de réservation d'Air Canada, le numéro du bon de voyage Air Canada, le montant correspondant à la valeur et des renseignements généraux. Un deuxième courriel contenant le numéro de réservation d'Air Canada et le numéro d'identification personnel (NIP) suivra.

Prévoir un délai allant jusqu'à 10 semaines avant de recevoir ces courriels. Des volumes élevés peuvent augmenter le délai de traitement.

L'adresse électronique de l'expéditeur du courriel (*no-reply*) peut varier en fonction de la manière dont le bon a été traité.

- bondevoyage@aircanada.ca/ACTravelVoucher@aircanada.ca
- CustomerCare.ServiceClient@aircanada.ca

Si le délai s'est écoulé, veuillez vérifier qu'aucune notification ne se trouve dans vos dossiers de courriers indésirables ou de pourriels.

Si vous n'avez rien reçu, veuillez communiquer avec le Centre d'assistance d'Air Canada, et nous fournir :

- Le PNR d'Air Canada
- Le ou les noms du voyageur
- La date de la demande initiale de bon de voyage Air Canada
- Le ou les numéros de billet et les dates de voyages
- Le numéro de dossier de la demande de bon de voyage Air Canada (le cas échéant, fournir le numéro de dossier d'origine)

Bon à savoir

Consultation du solde et renseignements	www.aircanada.com/bvac
Bon de voyage Air Canada délivré, mais les fonds n'ont pas été crédités.	Prévoir jusqu'à trois jours ouvrables pour que les fonds soient crédités.
Bon de voyage Air Canada délivré, mais le montant est différent de ce qui était prévu.	C'est peut-être en raison de taxes non remboursables.
Le bon de voyage Air Canada n'a pas été reçu, mais le client doit absolument voyager.	Avant d'effectuer un échange, veuillez communiquer avec le Centre d'assistance d'Air Canada pour vous assurer que l'état du billet est approprié. Si Air Canada confirme que vous pouvez procéder à l'échange, veuillez vous assurer que le billet échangé figure sur un nouveau PNR.
Commission	Les commissions ou les majorations admissibles et applicables indiquées dans la case relative à la commission ne seront pas reprises (les commissions ou majorations en trop seront reprises).

Où utiliser un bon de voyage Air Canada?	<p>Un bon de voyage Air Canada peut être utilisé pour payer les billets par l'entremise de certains canaux directs d'Air Canada, y compris aircanada.com, aircanada.com/agents, NDC et les Centres de services. Consultez la page ACTV Bon de voyage Air Canada pour obtenir de plus amples renseignements.</p> <p>Les sites Web aircanada.com et aircanada.com/agents acceptent un maximum de deux modes de paiement. Entrez d'abord le bon de voyage Air Canada.</p> <p>S'il y a plus de deux modes de paiement, la réservation doit être traitée par les Centres de services d'Air Canada.</p>
Billets IT et BT	<p>Pour que les billets IT et BT soit admissibles, le tarif net doit indiquer des montants dans la case du calcul du tarif, ainsi que sur le billet, dans les cases Tarif et Total.</p>
Remboursement d'un billet payé avec un bon de voyage Air Canada	<p>Si le billet est remboursable, la valeur sera transférée au même bon de voyage. Le numéro de bon et le NIP doivent être conservés.</p>
Plusieurs bons de voyage Air Canada délivrés pour la même demande	<p>Une valeur maximale peut être portée aux bons de voyage Air Canada. Si la valeur du PNR excède cette valeur, plusieurs bons de voyage Air Canada seront délivrés.</p>
PNR archivé	<p>Communiquez avec le Centre d'assistance d'Air Canada qui pourra reproduire la réservation et le billet qui y est associé. Dans le cas où plusieurs passagers figurent sur le même PNR archivé, la valeur totale ne peut être utilisée que pour un seul bon de voyage Air Canada.</p>
Monnaies admissibles	<p>Les bons de voyage Air Canada sont délivrés dans la monnaie admissible utilisée au moment du paiement du billet : CAD, GBP, EUR, AUD, CHF, CNY, DKK, HKD, NOK, SEK, TWD ou BRL. Pour les autres monnaies, les bons seront délivrés en dollars canadiens.</p>