

Comptabilité – Produits d’exploitation

Guide des Services de remboursement

Les Services de remboursement d’Air Canada sont responsables de ce qui suit :

- Remboursement des billets admissibles pour les voyages antérieurs (remboursements différés).
- Vérification des remboursements pour les billets du stock 014 d’Air Canada; communiquez avec l’autre transporteur pour les billets n’appartenant pas au stock 014.

Les Services de remboursement respectent les lois ou règlements du pays.

Section 1 : Remboursements différés

Les remboursements différés ne peuvent pas être traités dans le SMD ou par les Centres de services d’Air Canada. Les demandes de remboursement différé doivent être adressées à :

- Soutien au client d’Air Canada, et cliquez sur [Demande de remboursement](#) et « concernant Demande de l’agence de voyages »
- BSPLink, si la société aérienne a activé la fonctionnalité pour votre pays; veuillez remplir le formulaire de demande de remboursement de billet.

Les remboursements différés doivent être examinés manuellement par les Services de remboursement. Par conséquent, avant d’envoyer une demande, veuillez-vous assurer que vos billets sont admissibles.

Billets admissibles (voyages antérieurs)

- Vous n’arrivez pas à afficher le billet électronique, le tarif et l’historique
- Lorsque l’état du coupon visé par le remboursement indique « OUVERT »
- Remboursement partiel complexe
- Échanges multiples
- Remboursement en trop
- Billets archivés

Billets non admissibles

Problèmes de facturation BSPLink et enquêtes sur les paiements	Voir la section Rejets dans BSPLink
Calcul des remboursements	Service de tarification d’Air Canada et centre d’assistance de votre SMD Les Services de remboursement et les Relations clientèle ne calculent pas les remboursements à traiter dans votre SMD. Si vous nous demandez un calcul, des frais de traitement du remboursement et d’administration s’appliqueront (frais de 50 \$ + taxes sous réserve de modifications).
Billets utilisés	Examinez l’historique du PNR
Passagers défaillants	Selon la règle tarifaire; n’envoyez pas de demande à Air Canada

Billets entièrement inutilisés	Selon la règle tarifaire; remboursement dans le canal de réservation
Taxes	Consultez le <i>Guide des taxes remboursables</i> ; n'envoyez pas de demande de remboursement à la société aérienne
Aide pour traiter le remboursement dans votre SMD	Veillez communiquer avec le fournisseur de votre SMD
Modification d'horaire ou perturbation d'exploitation	Conformément aux politiques
Perturbation d'Air Canada; billet d'un autre transporteur	Autres transporteurs
Annulation dans un délai de 24 heures	Conformément à la règle des 24 heures; des limitations propres au SMD peuvent s'appliquer; des règles propres au pays peuvent s'appliquer
Billets en double	Conformément à la politique
Changement/correction de nom	Conformément à la politique
PNR archivé	Communiquer avec le Centre de contact d'Air Canada
Le billet est géré par Air Canada	Communiquer avec le Centre de contact d'Air Canada

Décès et deuil

L'agence doit traiter le remboursement à l'aide du code d'exemption pour remboursement applicable et des documents valides justifiant ce type de remboursement. Veuillez conserver les documents pendant six mois. Si vous avez des doutes quant au traitement, veuillez présenter la demande en ligne et inclure un code d'exemption et les documents justificatifs.

Toute demande frauduleuse de remboursement pour cause de décès ou de deuil peut entraîner l'émission d'une note de débit correspondant à la valeur totale du billet. Il incombe à l'agence de prévenir les demandes frauduleuses.

Vous recevrez un courriel de confirmation, une fois votre demande de remboursement soumise. Veuillez conserver ce courriel à titre de référence.

Demandes de remboursement : choses à faire et à ne pas faire

- Ne demandez pas l'état de traitement de votre demande le mois où vous l'avez soumise.
- N'envoyez pas la même demande de remboursement à plusieurs reprises aux Services de remboursement ou à d'autres services pour éviter de créer des demandes en double et de ralentir le délai de réponse.
- N'envoyez pas de numéros de billet dans un tableur, à moins d'indications contraires de la part d'Air Canada.
- Si le billet visé par votre demande de remboursement est par la suite remboursé ou modifié par votre agence, ou est utilisé, veuillez répondre au courriel reçu suite à votre demande de remboursement, et demander à ce que la requête soit fermée.
- Veillez à ce que les renseignements saisis dans le formulaire de demande soient exacts. Les renseignements inexacts peuvent entraîner l'annulation de la demande de remboursement ou des retards dans le délai d'examen.
- Joignez les documents pertinents qui nous aideront dans notre examen.
- Envoyez un formulaire de demande par PNR.
- Entrez chaque numéro de billet du même PNR dans le champ du numéro de billet, et non dans la section des renseignements supplémentaires.

Nota

L'envoi d'une demande de remboursement ne garantit pas qu'un remboursement sera traité. Les Services de remboursement étudieront chaque demande et s'assureront qu'elle est conforme aux règles, aux tarifs et aux politiques applicables. La politique de remboursement applicable au moment de la réception de la demande s'applique.

Frais d'administration et de traitement des remboursements

Il vous incombe de traiter les remboursements pour les billets délivrés par votre agence. Par conséquent, les demandes de remboursement envoyées aux Services de remboursement qui auraient pu être traitées dans votre SMD font l'objet de frais de traitement du remboursement non contestables de 50 \$ plus les taxes applicables, par billet, perçus au moyen d'une note de débit agence ou déduits de la note de crédit due à l'agence.

Ces frais de traitement s'appliquent également lorsque les Services de remboursement doivent corriger un remboursement traité par l'agence.

Nous comprenons qu'il peut arriver que vous ne puissiez pas traiter le remboursement (p. ex., vous n'êtes plus en charge du billet s'il a été échangé par Air Canada ou d'autres transporteurs; par conséquent aucuns frais ne seront perçus).

Mode de paiement

Les remboursements sont traités selon le mode de paiement initial dans la mesure du possible.

Comptant : Les remboursements sont effectués au moyen d'une note de crédit

- Il vous incombe de rembourser les clients dès que possible.
- Si des clients communiquent avec Air Canada en affirmant ne pas avoir reçu leur remboursement de votre part, nous pourrions avoir à effectuer le remboursement directement selon un mode de paiement différent. Dans ce cas, une note de débit non contestable, en plus des frais d'erreur et de traitement pour récupérer la valeur initiale de la note de crédit d'Air Canada sera envoyée à l'agence de billetterie.

Carte de crédit : Les remboursements sont portés à la carte de crédit utilisée à l'achat

- L'inscription du remboursement au relevé de carte de crédit des clients peut prendre une ou deux périodes de facturation.
- Pour les clients utilisant des services bancaires en ligne, les transactions s'affichent généralement dans les 48 heures. Si les remboursements ne s'affichent pas, les clients doivent communiquer avec leur institution financière et fournir la date de traitement du remboursement par Air Canada.
- Dans le cas d'une carte de crédit expirée ou d'une nouvelle carte de crédit, les clients doivent communiquer avec leur institution financière directement, car les fonds ont peut-être déjà été transférés à la nouvelle carte.
- Dans le cas d'une institution financière fermée, Air Canada sera avisée et communiquera avec le titulaire de la carte de crédit directement pour finaliser les détails de paiement. Attendez deux mois avant de communiquer avec nous au 1 888 247-2262.

Si nous sommes informés qu'une banque, caisse populaire ou autre institution financière a refusé un remboursement, nous communiquerons avec le titulaire de la carte de crédit.

Pour défauts de paiement, attendez deux mois avant d'appeler Air Canada au 1 888 247-2262.

Le saviez-vous?

Souvent, les clients croient que des frais ont été facturés deux fois. Les lignes ajoutées sur les relevés sont des fonds « retenus » pour l'achat. Une fois que la société émettrice de cartes de crédit confirme que le crédit disponible sur la carte est suffisant, les frais sont portés au compte.

Un numéro de référence confirme la réussite de la transaction et servira aux fins des enquêtes bancaires lorsque des clients soutiennent qu'ils n'ont pas reçu leur remboursement.

Section 2 : Processus de vérification des remboursements

Air Canada vérifie la conformité des tarifs, des taxes et des commissions pour tous les billets remboursés par les agences de voyages. L'équipe d'Audit vérifie les champs OSI et Remarques pour savoir pourquoi vous avez traité le remboursement. Exemple : Réservation en double/014 1234 567 891/place annulée.

Vous pouvez rembourser les billets délivrés dans votre SMD pour les billets remboursables et partiellement remboursables, aux conditions suivantes :

- Vous avez le contrôle du PNR
- Vous pouvez afficher le billet électronique, le tarif et l'historique
- L'état du coupon visé par le remboursement indique « ouvert »

Étape 1 : Entrez les renseignements complémentaires dans un champ OSI ou Remarque et fermez le PNR.

Étape 2 : Récupérez et examinez votre PNR pour le remboursement de l'examen de santé

- ✓ *Les frais de modification applicables sont-ils perçus?*
- ✓ *Est-ce que vous remboursez seulement les taxes remboursables?*
- ✓ *Est-ce que vous remboursez la prime à la délivrance de billets?*
- ✓ *Est-ce que vous utilisez le bon code d'exemption pour remboursement?*

Étape 3 : Annulez le vol et traitez le remboursement.

Ajoutez toujours les informations complémentaires dans le champ OSI ou Remarques avant d'annuler le vol.

Air Canada ne reçoit pas les messages OSI lorsque l'annulation est effectuée avant l'ajout de commentaires dans le champ OSI; par conséquent, comme le motif du remboursement d'un billet non remboursable par l'agence n'est pas connu, une note de débit sera générée.

CONSEILS pour RÉDUIRE LES ERREURS

– Codes d'exemption pour le remboursement

Les codes d'exemption peuvent être saisis dans la plupart des champs correspondants du SMD.

Nous savons que certains SMD peuvent être limités. Si vous ne parvenez pas à saisir le code d'exemption pour remboursement d'Air Canada dans sa totalité, vous devez ajouter des renseignements supplémentaires dans le champ OSI ou Remarque avant de valider la demande de remboursement, sans quoi les renseignements ne seront pas transmis à la société aérienne. Par exemple 'AC flight 999 retardé de sept heures'.

Cette étape est indispensable pour la l'équipe de vérification qui recherchera des indices sur le PNR pour valider le motif du remboursement et garantir la confirmation de la politique. Ainsi, vous pouvez éviter les notes de débit en saisissant le motif du remboursement dans l'OSI ou dans le champ de remarque.

Une note de débit sera émise uniquement si vous ne fournissez pas à Air Canada les renseignements complets concernant le motif de remboursement d'un billet non remboursable.

Des codes d'exemption uniques s'appliquent à certaines situations ou politiques. Consultez toujours la politique et le bulletin Flash d'Air Canada pour savoir quel code d'exemption utiliser.

Le tableau ci-dessous indique les codes de remboursement fréquemment saisis dans le champ WAVR pendant le traitement d'un remboursement :

Situation	Code	4 caractères supplémentaires
Annulation dans les 24 heures suivant l'achat ¹	AC24HRRULE	S. O.
Remboursement autorisé conformément à la politique sur la modification des horaires	ACUSKEDCHG	Ajouter le numéro de vol. Ex. : ACUSKEDCHG871
Vol retardé de plus de 3 heures	ACUDELAY03	Ajouter le numéro de vol. Ex. : ACUDELAY03871
Annulation de vol	ACFLTIRROP	Ajouter le numéro de vol. Ex. : ACFLTIRROP871
Décès du passager ou du compagnon de voyage ² <i>Pour décès d'un compagnon de voyage qui ne figure pas dans le même PNR, une preuve qu'ils voyageaient ensemble est nécessaire.</i>	ACDUEDEATH	Ajouter une relation. Ex. ACDUEDEATHFTHR FTHR, MTHR, SIST, BROTH, GMTH, GFTH, CHLD, GCHL, COMP
Fonctions judiciaires/service militaire ³	ACCAL2DUTY	Ajouter la date, le mois et l'année. Ex. : ACCAL2DUTY0622
Ces codes ne peuvent pas être utilisés pour les erreurs de l'agence; des notes de débit seront émises		

¹ Consulter la règle tarifaire 100.

² Consulter la règle tarifaire 100 – H; conserver les documents juridiques jusqu'à six mois.

³ Consulter la règle tarifaire 100 – G; conserver les documents juridiques jusqu'à six mois et la preuve que ce sont de nouvelles fonctions judiciaires ou d'un nouveau service militaire. Le billet doit avoir été délivré avant la rétention pour fonctions judiciaires ou service militaire.

– Échange avec remboursement (taxes négatives et à la valeur résiduelle)

Dans cet ordre, vous devez :

1. Ajouter un segment non aérien
2. Créer un NOUVEAU PNR et délivrer le billet au tarif applicable avec les taxes
3. Entrer dans le champ OSI du PNR initial :
« TAXES NÉG » et le nouveau numéro de billet. Ex. TAXES NÉG/PNR/NOUVEAU NUMÉRO DE BILLET
4. Rembourser le billet initial, moins les frais de modification.

Si vous ne pouvez pas afficher le billet dans le SMD, ou dans le cas d'un billet échangé ou partiellement utilisé, envoyez une [Demande de remboursement](#) en y indiquant les renseignements suivants :

- Le numéro de tous les billets inscrits au PNR.
- Les taxes admissibles au remboursement.
- Soyez précis et ajoutez des commentaires : échange de billet partiellement utilisé; remboursement des taxes ou de la valeur résiduelle requis.

Remarque : Ces demandes ne sont pas traitées par les Centres de services d'Air Canada.

– Réservations en double

Air Canada se réserve le droit d'émettre des notes de débit ou des factures lorsque les places en double pour lesquelles des billets ont été délivrés n'ont pas été annulées avant le départ.

Une réservation en double est définie comme toute place réservée pour un même passager et pour des vols qui ne peuvent pas tous être pris parce que l'horaire ne le permet pas, ou que l'itinéraire est illogique. Une réservation est en double lorsque :

- il y a plus d'une réservation pour un même passager;
- elle est faite dans un même PNR ou dans un PNR différent;
- elle est faite avec les mêmes segments de vol ou des segments différents;
- elle est faite dans la même classe de réservation ou dans une classe différente;
- elle est faite dans un même SMD ou dans un SMD différent.

Important

Cette politique s'applique uniquement aux billets en double du stock 014 d'Air Canada de valeur égale ou inférieure, et uniquement avant le départ. Si vous trouvez un tarif inférieur après la délivrance du billet, un remboursement du billet au tarif le plus élevé n'est pas autorisé aux termes de la politique relative aux réservations en double. Seul le billet au tarif le moins élevé peut être remboursé s'il est annulé avant le départ.

En cas de passager défaillant pour tout vol sur le PNR en double, le remboursement conformément à la règle tarifaire s'appliquera. Le passager aura également la possibilité de conserver le billet pour un prochain voyage.

Frais de traitement et d'erreur pour réservations/billets en double

Si l'agence communique avec les Services de remboursement pour le traitement du remboursement décrit ci-dessus et qu'il y a des **invendus**, Air Canada imposera, peu importe le point de vente, des frais de traitement de 100 \$ CA/US, les frais de modification assortis à la règle tarifaire la plus restrictive du billet non utilisé, plus :

- 100 \$ CA/US pour les itinéraires canadiens et transfrontaliers;
- 150 \$ CA/US pour les itinéraires internationaux.

Si l'agence communique avec les Services de remboursement pour le traitement d'un remboursement lorsqu'il y a deux billets associés à un PNR et à une place réservée (aucun invendu), Air Canada facturera, peu importe le point de vente :

- Des frais de traitement de 100 \$ CA/US plus des frais d'erreur de 50 \$ CA/US.
Dans certains cas, les frais indiqués ci-dessus peuvent excéder la valeur du billet en double.

Si l'agence traite le remboursement et qu'il y a un invendu, Air Canada exigera des frais, peu importe le point de vente.

- **Sans renvoi** vers le billet en double : note de débit **non contestable** pour la pleine valeur du billet.
- **Renvoi indiqué** vers le billet et que vous suivez la procédure, des frais de traitement de 100 \$ CA/US et des frais de modification assortis à la règle tarifaire la plus restrictive du billet non utilisé vous seront facturés.

Air Canada imposera également une note de débit de :

- 100 \$ CA/US pour les itinéraires canadiens et transfrontaliers;
- 150 \$ CA/US à titre de frais d'erreur de billetterie pour les itinéraires internationaux.

Nota : Les frais indiqués ci-dessus peuvent excéder la valeur du billet en double.

– Réductions pour enfant non appliquées au moment de la délivrance du billet

Si une réduction pour enfant n'a pas été appliquée au moment de la délivrance du billet, deux options s'offrent à vous :

1. Une fois le voyage terminé, demandez le remboursement de la réduction applicable. Vous recevrez une note de débit non contestable liée à des frais d'erreur et de traitement.
2. Achetez un nouveau billet et appliquez la réduction (en fonction du tarif disponible au moment de la délivrance du billet). Dans l'ancien PNR, indiquez à la ligne OSI qu'il s'agit d'une erreur de réduction et ajoutez le numéro du nouveau billet. Remboursez l'ancien billet. Une fois l'ancien billet vérifié, les Services de remboursement feront un renvoi et n'appliqueront que des frais d'erreur de 50 \$ plus taxes.

– Annulation d'un billet le jour même (connaître les paramètres de votre SMD)

Agences de voyages canadiennes

Les billets et les PNR doivent être annulés avant 23 h 59 le jour de la délivrance du billet.

Agences de voyages américaines

Les billets et les PNR peuvent être annulés dans Sabre jusqu'à 23 h 59, heure locale, le jour ouvrable suivant la délivrance des billets. Par exemple, les billets délivrés le vendredi, le samedi ou le dimanche peuvent être annulés le lundi suivant, jusqu'à 23 h 59.

L'ARC reconnaît les jours fériés. Par conséquent, si un jour férié tombe un lundi, les agences peuvent procéder à l'annulation le mardi, le premier jour ouvrable suivant le jour férié. Le rapprochement des transactions se fait dans le système « Interactive Agent Reporting ».

Afin d'éviter les notes de débit agence, les billets électroniques annulés doivent porter la mention « VOID » dans le système de l'ARC et dans celui du transporteur.

– Politique des 24 heures pour les remboursements

Air Canada accorde un remboursement dans les 24 heures suivant la délivrance du billet, pour tous les tarifs publiés et nets, les billets initiaux et les billets avec des vols interlignes et à code multiple.

Vous devez traiter le remboursement dans votre SMD et utiliser le code d'exemption AC24HRRULE. Les erreurs de remboursement peuvent être assujetties à des notes de débit.

Pour les billets délivrés par l'entremise du site Web des agences (aircanada.com/agents), vous pouvez annuler le PNR dans les 24 heures suivant la délivrance du billet.

Cette politique **ne s'applique pas** aux situations suivantes :

- billets de groupe;
- billets achetés pour un vol le jour même;
- billets partiellement utilisés;
- état du coupon de billet autre que OUVERT;
- billets des autres transporteurs.

La règle tarifaire s'applique à tous les tarifs dont l'annulation a lieu plus de 24 heures après la réservation. Vous devez rembourser le client rapidement s'il a annulé dans les 24 heures.

Veillez noter que :

- Air Canada donnera à l'agent de voyages jusqu'à 48 heures après l'annulation pour rembourser un billet qui a été annulé dans les 24 heures suivant la réservation.
- Les remboursements traités au-delà de 48 heures pour lesquels un code d'exemption de 24 heures est utilisé feront l'objet d'une note de débit.

– Rappels et conseils utiles

- Lorsque vous annulez un billet 014 comportant des segments d'un autre transporteur, veuillez confirmer l'annulation ou l'état du coupon auprès de ce transporteur. Si l'autre transporteur transmet à Air Canada un message PAX NO SHOW pour le vol régulier, une note de débit sera émise.
- Avisez vos clients en cas de modification d'horaire et agissez rapidement.
- L'IATA interdit la délivrance de deux billets ou plus au même passager, dans un même PNR.
- Conformément au règlement 890 de l'IATA, une agence de voyages ne peut pas utiliser sa propre carte de crédit ou celle d'un agent pour payer le voyage d'un client.
 - *Cette pratique constitue une violation du règlement 890 de l'IATA.*
 - *Le client doit alors passer par deux étapes pour obtenir son remboursement.*
 - *Cette pratique peut aussi invalider l'assurance voyage du client et nuire à la redélivrance des billets.*
- À aircanada.com/agents, si vous estimez qu'une erreur s'est produite, examinez votre PNR sous *Gérer mes réservations*, puis communiquez avec les Centres de services pour rectifier le problème. Ne procédez pas à une deuxième réservation, car vous pourriez porter des frais à la carte de crédit du client en double.

– Les billets signalés comme étant frauduleux

- Si le billet se trouve dans la fenêtre d'annulation, la règle des 24 heures s'applique; annulez la place.
- Si le tarif est entièrement remboursable = traitez le remboursement.
- Si le tarif n'est pas remboursable ou qu'il est remboursable moyennant des frais d'annulation :
 - Ajoutez des remarques dans le PNR et le champ OSI : Fraude potentielle.
 - Annulez toute place ouverte.
 - Appelez les Centres de services d'Air Canada pour discuter des options.

Si une rétrofacturation est déjà reçue, l'agence est responsable de la fraude, et une note de débit sera envoyée à l'agence.

– Litiges concernant une note de débit

L'unique façon de contester une note de débit est au moyen de BSPlink et de l'ARC.

– Reprise de commission

Lorsqu'un remboursement est effectué pour des coupons non utilisés, ou des billets non utilisés ou partiellement utilisés, la commission doit être restituée. Si la commission n'est pas retournée, une note de débit sera émise.

Exemples de remboursements lorsque la commission doit être retournée à Air Canada :

- Remboursement volontaire (billet inutilisé/partiellement utilisé)
- **Remboursement volontaire crédité au Portefeuille AC**
- Remboursement volontaire selon la règle des 24 heures
- Remboursement des billet en double
- Remboursement dû à l'émission de nouveaux billets suite à une correction de nom
- Remboursement involontaire, lorsque permis, dû a une modification d'horaire ou une perturbation d'exploitation

– Rejet dans BSPLink

Il incombe à l'agence de voyages de vérifier les rapports BSPLink pour les transactions échouées (Nom du rapport : DQAIVALID – Validation des données par la société aérienne).

Si BSPLink rejette la vente ou le remboursement, des mesures correctives doivent être prises, car les clients croient que leur billet a été payé ou remboursé.

– Rejet dû au remboursement

- Si le billet est inscrit dans BSPLink, rapport erreur de l'agence, demandez un remboursement via [Demande de remboursement](#). Sélectionnez « Agent de voyages ayant besoin d'aide », et «L'agence de voyages demande de l'aide pour corriger un remboursement ».
- Dans la section des commentaires, indiquez qu'il s'agit d'un rejet du remboursement dans BSPLink et donnez autant de détails que possible.
- Si le billet ne figure pas dans le rapport et que plus de 60 jours se sont écoulés depuis la date de la demande, appelez les Centres de services d'Air Canada pour obtenir de l'aide.

– Rejet dû à la délivrance ou à l'échange du billet

Si le billet figure dans le rapport de rejets de BSPLink, vous pouvez vous attendre à recevoir une note de débit.

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 7 h à 15 h (HNC)

Nous faisons de notre mieux pour examiner les réclamations dans un délai de quatre semaines. Les réclamations complexes nécessitent de la recherche et, parfois, nous demanderons d'autres renseignements par courriel. Veuillez vérifier votre boîte de réception et vos pourriels.

Merci de votre soutien.