

POLITIQUE SUR LA MODIFICATION DES HORAIRES *pour les AGENTS DE VOYAGES*

Une modification d'horaire (SKCH) est définie comme une annulation de vol ou encore un changement d'heure, de numéro de vol, de cabine, d'itinéraire, d'aéroport ou de transporteur exploitant qui survient **plus de 48 heures** avant l'heure de départ initialement prévue.

Cette politique **s'applique** aux:

- Billets 014, tout type de tarif
- Correspondances manquées entre deux vols d'Air Canada le même jour, avec des billets distincts.
- Modifications d'horaire d'Air Canada ayant fait manquer au client sa correspondance avec un autre transporteur (billets délivrés sur le stock 014).
- Modifications d'horaire d'un autre transporteur (billets délivrés sur le stock 014).
- Billets dont le paiement figure dans le PNR, mais qui n'ont pas été délivrés.

Cette politique **ne s'applique pas** :

- Lorsque Air Canada propose une heure d'arrivée devancée, et/ou propose une meilleure heure de correspondance, ou une meilleure correspondance, qui évite de manquer une correspondance

Nota :

- Les changements de statut des segments (TK) doivent être effectués dans les 14 jours suivant la notification de changement d'horaire, ou 7 jours ouvrables avant le départ, selon la première éventualité. Cela inclut l'annulation de segments avec ou sans billet avec un code de statut TK.
- Vous devez réémettre les billets de vos clients pour les changements de numéro de vol et/ou de date, et appliquer le code DUE SKCH dans la case d'endossement des billets. Lorsque le changement ne concerne que l'heure de vol, il n'est pas nécessaire de réémettre les billets.
- Lorsque le client accepte le réacheminement, les autres modifications volontaires et remboursements sont assujettis aux règles tarifaires applicables.
- Si le vol initial fait l'objet d'une modification d'horaire et qu'il est ensuite rétabli à la date et aux heures prévues initialement, une réservation pour le vol initial est permise sans pénalité, si vous ajoutez une remarque dans le PNR.

MODIFICATION DE L'HORAIRE D'AIR CANADA – STOCK D'AUTRES TRANSPORTEURS

- L'autre transporteur est responsable du réacheminement.
- Air Canada envoie un message de modification de l'horaire à la source de réservation (système mondial de distribution [SMD] ou autre transporteur).
- La source de réservation met à jour le PNR avec les nouveaux renseignements sur l'horaire, au besoin, délivre le billet de nouveau, et informe le client des modifications.
- Si le réacheminement proposé par Air Canada ne convient pas au client, la source de réservation ou l'agent ou le transporteur émetteur effectue un réacheminement selon leurs politiques.
- Si le vol de réacheminement est exploité par un autre transporteur, votre client est assujéti à la politique sur les bagages du transporteur en question. Air Canada n'est pas responsable des dépenses relatives aux frais de bagages des autres transporteurs.

RÈGLEMENTS et PÉRIODE DE VOYAGE DU RÉACHEMINEMENT

Applicable à tous les billets d'Air Canada (mêmes billets ou billets distincts).

Modification de l'heure de départ du vol (3 heures ou moins)	+/- 3 jours pour l'Amérique du Nord +/- 7 jours pour destinations soleil et internationales
Amérique du Nord, destinations soleil et Internationales	+/- 30 jours, avant ou après les dates de voyage initiales.
Billets partiellement utilisés, tous les marchés	Plus ou moins 30 jours, avant ou après les dates de voyage initiales pour les coupons qui restent.
Liaisons suspendues	Jusqu'à 30 jours à compter de la date à laquelle nous reprenons le service, ou jusqu'à 30 jours après une période d'interdiction.

Si le réacheminement ne convient pas au client, ce dernier a droit à une modification gratuite (les frais de modification et le supplément sont annulés) à l'intérieur de la période de modification des réservations.

Durée du séjour

Le client peut modifier la date de départ ou de retour afin de préserver la durée initiale du séjour pour les billets d'Air Canada. Le séjour minimal et maximal peut être supprimé. Le secteur sans changement d'horaire doit être réservé selon l'itinéraire et le(s) transporteur(s) d'origine, car il n'est pas touché par un changement d'horaire.

Règle	À l'intérieur de la période de voyage	En dehors de la période de voyage
Achat à l'avance	Non exigé	Non exigé
Perception d'un supplément	Non exigée	Exigée
Frais de modification	Non exigés	Non exigés
Séjour minimal/maximal	Non exigé	Application de la règle tarifaire

Il peut aussi annuler la réservation et conserver la valeur résiduelle du billet.

DIRECTIVES DE RÉACHEMINEMENT

Modifier la réservation dans la même cabine, en commençant par le code de réservation initial. Appliquer le code d'exemption « **DUE SKCH** » dans la case d'endos du billet délivré en échange.

Les conditions suivantes doivent être respectées :

Origine et destination

- L'origine et la destination doivent rester les mêmes.
- Changement de ville de correspondance autorisé
- Pour les vols exploités par Air Canada, d'autres escales AC au départ ou à destination de villes jumelées ou d'une autre ville dans un rayon de 320 km (200 milles) peuvent être proposés. Exemple MIA et FLL, LYS et GVA sont applicables car elles sont desservies par AC et sont situées dans un rayon de 320 km.
- **Exception pour les vols à l'intérieur du Canada affectés par un changement d'horaire, qui font partie d'un itinéraire de correspondance : l'origine et la destination peuvent être modifiés pour permettre aux clients de se rendre par leurs propres moyens à l'aéroport le plus proche ou à l'aéroport suivant dans l'itinéraire. Traitez un échange sans frais additionnel et inscrivez DUE SKCH dans la case d'endossement du billet. Reportez-vous à la section Remboursement partiel pour plus d'informations.**
- Pour les vols exploités par d'autres transporteurs : Air Canada ne peut pas proposer d'autres escales pour un vol d'un autre transporteur lorsque la modification d'horaire est associée à un autre transporteur.
- Le même itinéraire général doit être respecté (à l'exception des vols AC à destination de l'Inde).

Les renseignements peuvent être modifiés sans préavis. *Les transporteurs du groupe Lufthansa sont LH, SN, LX OS (primaires) et EW, 4Y, WK, EN (secondaires) ^{MP}Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge sont des marques déposées d'Air Canada. ^{MD}Aéroplan est une marque déposée d'Aéroplan inc. ^{MC} Star Alliance est une marque de commerce utilisée par Air Canada sous licence. Pour les perturbations de vol dans les 48 heures avant le départ, se reporter à la politique relative aux perturbations d'exploitation.

Amérique du Nord, Hawaii, le Mexique, les Antilles et l'Amérique Centrale

- Le vol transfrontalier, transatlantique ou transpacifique doit toujours être exploité et commercialisé par Air Canada ou par le transporteur indiqué dans la réservation initiale. Se reporter aux directives d'acheminement supplémentaires sous ce tableau.
 - Les lois américaines régissant les voyages à Cuba interdisent d'inclure un vol d'une compagnie américaine dans un PNR d'une autre compagnie aérienne. Par conséquent, les transporteurs américains ne peuvent pas être utilisés comme protection pour les réservations d'Air Canada, car elles seront refusées et annulées conformément à la loi américaine.
 - Il n'est pas possible de réacheminer les clients américains via Cuba.
-

Vols transatlantiques

Changement d'horaire pour le client qui n'a pas commencé le voyage

- Le vol transocéanique **doit** être commercialisé et exploité par Air Canada, **ou** commercialisé par Air Canada et exploité par le Groupe Lufthansa*, **ou** par le transporteur indiqué dans la réservation initiale.
- La priorité du réacheminement des vols à l'intérieur de l'Europe, de l'Inde, du Moyen-Orient et de l'Afrique :
 - o 1^{er} : Vols commercialisés par AC et exploités par le groupe Lufthansa*;
 - o 2^e : Autre transporteur, selon l'Ordre de sélection d'un vol en vue du réacheminement; sélectionner le code de réservation le plus bas dans la cabine appropriée, sauf à destination/au départ de IST et WAW, les vols commercialisés par AC et exploités par TK ou LOT (AC*TK et AC*LO) ne sont **pas permis**.

Changement d'horaire après le commencement du voyage

Vols exploités par Air Canada, commercialisé par Air Canada, ou par toute autre compagnie aérienne. Suivez l'ordre de sélection d'un vol pour la re-protection.

Changement d'horaire avant ou après le commencement du voyage

Si les vols du groupe Lufthansa ne sont pas disponibles entre les hubs européens et Varsovie, ainsi qu'à l'intérieur de la Pologne, la protection sur LO est permise uniquement en cabine économique et classe O, U, L, W, V (de la plus basse à la plus haute).

Vols transpacifiques

Les vols transpacifiques sont au départ ou à destination d'une escale en Asie-Pacifique qui, normalement, traversent l'océan Pacifique.

Changement d'horaire pour le client qui n'a pas entrepris le voyage

- Le vol de réacheminement transocéanique doit être exploité et commercialisé par Air Canada ou par le transporteur indiqué dans la réservation initiale.
 - À destination/au départ/ ou via l'Australie et la Nouvelle-Zélande, le vol de réacheminement transocéanique peut être exploité par n'importe quel autre transporteur, si aucun vol exploité et commercialisé par Air Canada est disponible. La protection sur les vols exploités par United Airlines n'est pas permise à destination/au départ, ou via l'Australie.
 - Les vols de correspondance en Asie et dans le Pacifique Sud peuvent être exploités par un autre transporteur selon l'ordre de sélection d'un vol de réacheminement. Pour les vols de correspondance d'un autre transporteur, sélectionner le code de réservation disponible le plus bas dans la même cabine.
 - Si le vol de réacheminement est exploité par CX, la class G n'est pas autorisée
 - Si le vol de réacheminement est exploité par Qantas, la protection est permise jusqu'à la classe M. La classe B n'est pas autorisée.
-

Changement d'horaire pour le client qui a entrepris son voyage

- Les vols transocéaniques ou intra-Asie et Pacifique Sud doivent être exploités et commercialisés par Air Canada, ou par tout autre transporteur selon l'ordre de sélection d'un vol de réacheminement. Pour les vols de correspondance d'un autre transporteur, sélectionner le code de réservation disponible le plus bas dans la même cabine.
 - Pour les vols exploités par Qantas, la protection est permise uniquement qu'en cabine économique, jusqu'à la classe M. La classe B n'est pas autorisée.
-

Amérique du Sud

Changement d'horaire pour le client qui n'a pas entrepris le voyage

- Le vol long-courrier doit être exploité et commercialisé par Air Canada, ou par le transporteur indiqué dans la réservation initiale
- Le réacheminement n'est pas permis via les États-Unis, ou via les Antilles.
- Les vols de correspondance en Amérique du Sud peuvent être exploités par un autre transporteur. Sélectionner le code de réservation disponible le plus bas dans la cabine appropriée.

Changement d'horaire pour le client qui a entrepris son voyage

- Le vol long-courrier doit être exploité ou commercialisé par Air Canada, ou par tout autre transporteur selon l'ordre de sélection d'un vol de réacheminement.
-

Liste d'attente : L'inscription sur une liste d'attente est permise si le tarif initial le permet.

Réservation garantie pour membres VIP, membres Aéroplan Super Élite et membres Aéroplan 75K : Permise.

Classe économique

- Modifier la réservation en utilisant le même code de réservation ou jusqu'à M pour les tarifs de base, standard, Flex et confort, et jusqu'à Y pour les tarifs Latitude.
 - Pour OAL, modifier la même classe jusqu'à Y.
 - Pour les vols exploités par Qantas, modifier de réservation uniquement en classe E, O, Q, G, N, S, V et L.
 - Lorsque seules des classes de service supérieures à la classe M sont disponibles, le client ne sera pas admissible à l'annulation de la perception d'un supplément et des frais de modification. Les clients peuvent choisir le vol en payant le supplément applicable – les frais de modification ne sont pas exigés.
-

Cabine Économique Privilège (tous les marchés), **Cabine Premium Rouge** (vols internationaux)

- Modifier la réservation en utilisant le même code, jusqu'à O.

Dans le cas des clients ayant une réservation en cabine Économique Privilège à bord d'un vol d'Air Canada et dont le vol de réacheminement est assuré par un transporteur proposant la classe économique, la classe affaires et la première classe, le réacheminement doit être en classe économique. On peut demander un remboursement de la différence de façon différée [en ligne](#).

Cabine Premium Rouge (destinations intérieures, soleil et transfrontalières)

- Modifier la réservation jusqu'à J.

Dans le cas des clients ayant une réservation en cabine Premium Rouge et dont le vol de réacheminement est assuré par un transporteur proposant la classe économique, la classe affaires et la première classe, le réacheminement doit être en classe économique. On peut demander un remboursement de la différence de façon différée [en ligne](#).

Classe affaires et classe Signature (toutes les classes de réservation)

- Modifier la réservation en utilisant le même code, jusqu'à J.
- Les vols opérés par Qantas sont replacés en classe D.

Dans le cas des clients qui voyagent avec AC et dont le vol de réacheminement est assuré par un transporteur proposant seulement la classe économique et la première classe, le réacheminement doit être en classe économique. On peut demander un remboursement de la différence de façon différée en ligne.

Primes-voyages Aéroplan : veuillez contacter le centre d'appel d'Aéroplan

Déclassement : Consulter la section *Changement d'appareil entraînant un changement de cabine* ci-dessous.

SURCLASSEMENTS

Type de surclassement	Classe	AC	Autres transporteurs
Mise pour surclassement Air Canada et achat de surclassement de dernière minute	R	Jusqu'à J	Jusqu'à J
	N	Jusqu'à O	Dans toute classe Économique privilège

ORDRE DE SÉLECTION D'UN VOL EN VUE DU RÉACHEMINEMENT

1. Vols d'Air Canada, d'Air Canada Express et d'Air Canada Rouge.
2. Transporteurs de la coentreprise transatlantique (AJV) pour les vols transatlantiques (AC, UA, LHG*)
3. Vols à code multiple AC* exploités par un transporteur Star Alliance.
4. Vols assurés par un transporteur Star Alliance, réservez la plus basse classe disponible dans la même cabine.
5. Vols à code multiple AC*, exploités par un autre transporteur.
6. Vols d'autres transporteurs (nord-américains), pour les vols en Amérique du Nord, entre le Canada et les Caraïbes, le Mexique, et l'Amérique Centrale.
7. Vols d'autres transporteurs pour l'Australie et la Nouvelle-Zélande permis uniquement lorsque les vols Transpacifiques d'Air Canada ne sont pas offerts. Les vols exploités par United Airlines à destination/au départ/via l'Australie, ne sont pas permis.
8. Star Alliance et vols d'autres transporteurs pour les itinéraires transatlantiques, sud-américains, ou transpacifiques : l'ordre de réacheminement lorsque d'autres transporteurs sont utilisés est une option de dernier recours, seulement si aucun vol transocéanique d'Air Canada n'est offert.

Nota :

- Il est strictement interdit de réacheminer vos clients sur Westjet ou tout autre transporteur avec lequel Air Canada n'a pas conclu d'accord interlignes.
- Pour les vols exploités par QF, la classe B n'est pas permise pour les modifications en classe économique.
- Les billets achetés dans le cadre d'un programme de fidélisation **ne doivent pas** être réacheminés par les transporteurs suivants : EK, QR, BA, KA, KL, JL, UL, CI, FJ.
- Les billets achetés dans le cadre d'un programme de fidélisation d'un transporteur Star Alliance doivent toujours être modifiés selon les codes de réservation de voyageur assidu I, X et O.

CHANGEMENT de CABINE en raison d'un DÉCLASSEMENT

En raison d'un changement d'appareil ou encore d'une reconfiguration, un client peut être déclassé. Valider la modification d'horaire en examinant l'historique du PNR. Les segments initiaux afficheront le code d'état HK ou WK, et le segment de réacheminement indiquera le code d'état SC.

Le client est informé du reclassement plus de trois jours (72 heures) avant le départ

1^{re} option : Le client veut rester dans la classe de service initialement réservée

- Réserver une place pour un autre vol dans la même classe de service, sans changer l'itinéraire.
- Échanger le billet en utilisant le processus d'échange involontaire en cas de modification d'horaire (conservez le tarif original du billet).
- Si aucun vol n'est disponible, réacheminer le client via une autre ville-porte.
- Aucune autre indemnité n'est offerte.

2^e option : Le client accepte le déclassement de la classe de service originale

- Effectuer une réservation dans la classe de service de la nouvelle classe de service (Y ou O).
- Échanger le billet en utilisant le processus d'échange involontaire en cas de modification d'horaire (conservez le tarif original du billet).
- Une fois le voyage terminé, le client peut demander un remboursement partiel auprès du Service [Relations à la Clientèle](#).

3^e option : Surclassement volontaire

- Le client est assujéti à la perception du supplément, mais les frais de modification sont annulés.
- Calculer la perception du supplément en utilisant l'historique tarifaire.

Le client est informé du reclassement dans les trois jours (72 heures) avant le départ

- Effectuer une réservation dans la classe de service de la nouvelle classe de service (Y ou O).
- Échanger le billet en utilisant le processus d'échange involontaire en cas de modification d'horaire (conserve le tarif original du billet).
- Un remboursement et une indemnisation seront offerts, une fois le voyage terminé, auprès du Service [Relations à la Clientèle](#).

REMBOURSEMENTS

Les remboursements sont **permis** pour les billets 014, en raison d'une modification de l'horaire des vols d'Air Canada, d'Air Canada Rouge, d'Air Canada Express, des vols à code multiple commercialisés par Air Canada et assurés par un autre transporteur (AC*/OAL) ou d'autres transporteurs qui présentent les situations suivantes :

- Changement d'heure de départ ou d'arrivée de plus de 3 heures
- Annulation involontaire sans, ou avec réacheminement, de plus de 3 heures du vol de départ initial, ou d'arrivée.
- Changement d'un itinéraire sans escale à un itinéraire avec correspondance, ou lorsque le changement ajoute une ou plusieurs correspondances.
- Changement d'itinéraire (origine ou destination) ou d'aéroport
- Correspondance le même jour impossible
- Modification d'horaire entraînant une correspondance manquée
- Enfant non accompagné (UMNR)

Le code d'exemption **ACUSKEDCHG**, suivi du **numéro de vol**, (p. ex. : ACUSKEDCHGxxxx) doit être appliqué dans la grille de codes d'exemption de remboursement, ou dans le champ OSI du PNR avant d'annuler la réservation

Les remboursements **ne sont pas permis** pour les situations suivantes.

- Changement d'heure de départ de 3 heures, ou moins
- Annulation involontaire avec réacheminement dans les 3 heures ou moins de l'heure de départ initial ou d'arrivée
- Changement d'appareil entraînant un changement de cabine
- Changement de transporteur exploitant

Les renseignements peuvent être modifiés sans préavis. *Les transporteurs du groupe Lufthansa sont LH, SN, LX OS (primaires) et EW, 4Y, WK, EN (secondaires) ^{MP}Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge sont des marques déposées d'Air Canada. ^{MD}Aéroplan est une marque déposée d'Aéroplan inc. ^{MC} Star Alliance est une marque de commerce utilisée par Air Canada sous licence. Pour les perturbations de vol dans les 48 heures avant le départ, se reporter à la politique relative aux perturbations d'exploitation.

REMBOURSEMENTS PARTIELS

Lorsque des vols au Canada, qui font partie d'un itinéraire de correspondance, sont touchés par un changement d'horaire initié par Air Canada, et que les clients n'utilisent pas le coupon du vol touché (p. ex. se rendre à l'aéroport canadien le plus proche, à l'aéroport suivant sur leur itinéraire ou continuer à destination à leurs propres frais), un remboursement partiel du vol touché non utilisé peut s'appliquer si les scénarios de remboursement autorisés le permettent

Veuillez appeler le Centre de Services ou placer votre PNR en file d'attente pour que la tarification puisse calculer et traiter un remboursement partiel, le cas échéant. Nous vous rappelons que certaines villes sont communément classées, ce qui signifie qu'un remboursement peut ne pas être dû.

CONSERVER COMME CRÉDIT ou BON DE VOYAGE AIR CANADA

Les clients ont toujours la possibilité d'annuler leur réservation et d'obtenir un crédit pour un voyage futur. Le crédit sera valable pour un voyage devant être terminé selon la validité du billet.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Les frais de modification seront annulés lorsque le client réservera un nouveau vol.
- Si le nouveau tarif est inférieur, la valeur résiduelle est perdue.
- La perception d'un supplément s'applique si le nouveau tarif est supérieur.
- Certaines taxes initiales non remboursables resteront non remboursables et de nouvelles taxes seront perçues.
- Toutes les taxes remboursables et non applicables à la réservation seront remboursées.
- Vous devez appliquer le code d'exemption **DUE SKCH** dans la case d'endos du billet.

Selon le type de billet, les clients peuvent aussi avoir la possibilité de transférer la valeur de leur billet pour un bon de voyage d'Air Canada (ACTV). Veuillez consulter la foire aux questions à aircanada.com/agents Référence de l'agent, section Portail Prêts à voyager, intitulée « *Nouveau processus et FAQ pour convertir les billets délivrés dans un système mondial de distribution (SMD) en Bon de voyage Air Canada* »