

## **EMD-A POUR LA SÉLECTION PAYANTE DES PLACES | (EMD-S POUR LES FRAIS DE MODIFICATION)**

### **Foire aux questions POUR les agents de voyages**

La fonctionnalité du document électronique divers associé (EMD-A) a été introduite dans le cadre de l'initiative de l'Association du transport aérien international (IATA) visant à simplifier les processus d'affaires. Air Canada délivre un EMD-A pour le paiement de la sélection payante des places à bord de vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express.

#### **1. Qu'est-ce qu'un document électronique divers (EMD)?**

Un document électronique divers (EMD) est un moyen couramment utilisé dans l'industrie pour percevoir divers types de frais associés au transport aérien. Les EMD ont remplacé d'autres types de documents comme les MCO électroniques et les MPD virtuels (V-MPD).

#### **2. Existe-t-il des EMD autres que les EMD-A?**

Oui. Outre les EMD-A, on trouve aussi les documents électroniques divers autonomes (EMD-S) parmi les documents de l'IATA.

- Le **EMD-A** est délivré pour des services associés à un voyage sur un segment de vol précis. À l'heure actuelle, **Air Canada accepte les EMD-A pour les frais de sélection des places.**

Chaque coupon de l'EMD-A est associé à un coupon de vol du billet électronique. Lorsque le client voyage, les deux coupons (billet et EMD) sont prélevés simultanément.

- Le **EMD-S** est délivré pour le paiement autonome de frais de modification et **de pénalités d'annulation.**

**Air Canada encourage l'utilisation de l'EMD-S comme document transactionnel principal pour la perception des frais de modification. Étant donné que certains SMD n'ont pas de processus automatisé rattaché pour permettre la délivrance facile d'un EMD pendant un échange, l'utilisation du champ du code de taxe CP est encore autorisée**

#### **3. Les agents de voyages peuvent-ils délivrer des EMD-A partout dans le monde?**

Oui. Les EMD-A peuvent être délivrés par les agences de voyages accréditées auprès de l'IATA et de l'Airlines Reporting Corporation (ARC) pour les voyages avec Air Canada dans le monde entier. Des exceptions peuvent être prévues par votre SMD.

#### **4. Quel SMD puis-je utiliser pour délivrer un EMD-A pour la sélection payante des places d'Air Canada?**

L'EMD-A est mis à la disposition des agences de voyages qui utilisent Amadeus, Apollo, Sabre, Galileo, INFINI et Abacus.

**5. Peut-on utiliser un EMD-A pour la sélection payante des places à bord de tous les vols du réseau d'Air Canada?**

Oui, les agences de voyages peuvent délivrer un EMD-A pour tout vol **exploité** par Air Canada, Air Canada Rouge ou Air Canada Express. La sélection payante des places n'est pas proposée pour les vols à code multiple exploités par d'autres transporteurs. Veuillez communiquer avec le transporteur exploitant.

**6. Que faire si je n'arrive pas à réserver des places payantes dans mon SMD?**

Vous pouvez réserver des places payantes et effectuer le paiement à partir du lien « Mes réservations » à [aircanada.com/agents](https://aircanada.com/agents), et si vous êtes à l'extérieur du Canada, en vous rendant à [aircanada.com](https://aircanada.com) ou en appelant les Centres de services.

**7. Comment puis-je déterminer le coût d'une place payante?**

Les frais varient en fonction des liaisons, du nombre de segments de vol et des places sélectionnées. Les montants sont indiqués dans l'affichage du plan de cabine et seront calculés automatiquement par votre SMD avant la délivrance de l'EMD-A. Nous vous recommandons de réserver le voyage au complet et de délivrer les billets avant de consulter les plans de cabine, afin de bien évaluer les frais pour les places.

**8. Combien de temps après avoir réservé des places l'EMD-A doit-il être délivré?**

Le délai est variable. Vous recevrez un avis « SSR ADMD » indiquant le délai une fois que vous aurez sélectionné la place.

- Dans le cas des départs dans moins de 48 heures, le paiement par EMD-A doit être perçu dans un délai de 4 heures.
- Dans le cas des départs dans plus de 48 heures, le paiement par EMD-A doit être perçu dans un délai de 36 heures.

**9. Qu'arrive-t-il si je rate la date limite de paiement?**

Les places sont automatiquement libérées par Air Canada lorsque l'EMD-A n'est pas délivré dans les délais prescrits. Un SSR confirmant l'annulation de la place vous est alors envoyé.

**10. Mon client voyage à bord d'un vol exploité par Air Canada, mais son billet n'a pas été délivré par Air Canada. Puis-je délivrer un EMD-A pour sélectionner une place à bord du vol d'Air Canada?**

Ce n'est pas possible dans le SMD. Cependant, vous pouvez réserver une place et payer les frais de sélection à [aircanada.com/agents](https://aircanada.com/agents). Les agences situées aux États-Unis ou ailleurs dans le monde peuvent le faire en se rendant à [aircanada.com](https://aircanada.com) ou en appelant les Centres de services d'Air Canada.

**11. Le mode de paiement de l'EMD-A doit-il être le même que celui du billet électronique?**

Non. Un autre mode de paiement peut être utilisé pour délivrer l'EMD-A.

**12. Un EMD-A peut-il servir pour tous les types de passagers?**

Oui. Toutefois, les places payantes dans les rangées issues de secours ne doivent être vendues que conformément aux exigences d'Air Canada en matière de sécurité.

Veuillez consulter les pages [Conditions générales de la sélection des places Préférence](#) et [Air Canada – Présélection des places en ligne](#) pour de plus amples renseignements.

**Nota :** L'EMD-A ne peut servir actuellement pour les paiements exemptés de taxes et les places supplémentaires. Veuillez communiquer avec les Centres de services d'Air Canada.

**13. Peut-on rembourser un EMD-A utilisé pour la sélection des places?**

Non. Air Canada n'autorise pas le remboursement des EMD-A. Toutefois, conformément aux règles de billetterie habituelles de l'IATA, un EMD-A peut être annulé le jour même de sa délivrance.

**14. Peut-on échanger un EMD-A?**

Un échange équivalent est possible. Veuillez consulter votre SMD pour en savoir davantage.

**15. Que se passe-t-il lorsqu'une modification d'horaire affecte le vol de mon client?**

- S'il s'agit uniquement d'un changement d'heure, aucune intervention n'est requise de votre part. L'EMD-A restera associé au billet électronique.
- En cas d'une modification d'horaire entraînant un changement de numéro de vol ou d'appareil et de place, vous serez même en mesure d'échanger l'EMD-A initial. Pour les remboursements liés à une modification d'horaire, veuillez communiquer avec les Centres de services d'Air Canada.

**16. Un EMD-A est-il nécessaire pour les membres de statut Aéroplan Élite?**

Si vous entrez les renseignements du grand voyageur après la délivrance d'un billet, votre SMD affichera les places disponibles et les frais de sélection en fonction du statut Aéroplan de votre client. Si le statut supérieur inclut des places gratuites, un EMD-A n'est pas requis.

**17. Où puis-je trouver les procédures précises pour délivrer un EMD-A dans mon SMD?**

Chaque SMD gère ses propres pages d'aide et de soutien technique. Veuillez communiquer avec le centre d'assistance de votre SMD pour obtenir de l'aide.