

Correspondances ferroviaires intermodales

Foire aux questions à l'intention des agents de voyages

Air Canada élargit son réseau européen en y ajoutant des correspondances vers des services ferroviaires. En plus de son partenariat avec Lufthansa Express Rail, Air Canada offre désormais des services ferroviaires exploités par les Chemins de fer fédéraux suisses (CFF), les Chemins de fer fédéraux autrichiens (ÖBB), les Chemins de fer français de la SNCF et Rail&Fly de la Deutsche Bahn (DB).

Les CFF, l'ÖBB et la SNCF sont liés par contrat à **AccesRail**, un fournisseur de technologie qui permet de réserver des transports intermodaux dans le système mondial de distribution (SMD).

Les services Rail&Fly de la Deutsche Bahn sont vendus par World Ticket, un autre fournisseur de technologie qui permet également de réserver des services ferroviaires dans le SMD.

Les correspondances ferroviaires doivent être réservées dans le cadre d'une correspondance depuis ou pour un vol international distribué et exploité par Air Canada. Tous les autres segments du billet doivent également être commercialisés et exploités par Air Canada, Air Canada Rouge ou Air Canada Express.

Les vols d'Air Canada et les correspondances ferroviaires sont réservés sur un seul et même billet 014 d'Air Canada.

RÉSEAU

1. Quelles destinations sont offertes avec des correspondances ferroviaires?

Allemagne

Deux options sont proposées :

[Les services exploités par Lufthansa Express Rail](#) assurent, depuis **Francfort**, une correspondance au départ ou à destination des gares ferroviaires suivantes :

Aix-la-Chapelle XHJ	Dresde XIR	Kassel-Wilhelmhöhe KWQ	Osnabrück ZPE
Augsbourg AGY	Düsseldorf QDU	Karlsruhe KJR	Siegburg ZPY
Bâle ZBA	Erfurt XIU	Leipzig XIT	Stuttgart ZWS
Berlin QPP	Fribourg QFB	Mannheim MHJ	Ulm QUL
Brême DHC	Göttingen ZEU	Munich ZMU	Würzburg QWU
Cologne QKL	Hambourg ZMB	Münster MKF	
Dortmund DTZ	Hanovre ZVR	Nuremberg ZAQ	

- Les trains sont exploités par la Deutsche Bahn AG.
- Lufthansa Express Rail assure ses services depuis l'aéroport AiRail.
- Les segments sont réservés en tant que vols à code multiple exploités par le Lufthansa Group (LH3400 – 3749).

[Les services Rail&Fly de la Deutsche Bahn](#) assurent, depuis **Francfort** et **Munich**, une correspondance avec plus de 5 600 gares ferroviaires en Allemagne. Veuillez consulter la liste des destinations disponibles sur le site Web de la [Deutsche Bahn](#).

- À FRA, les trains à grande vitesse sont exploités depuis l'aéroport AiRail, tandis que les trains locaux sont exploités depuis la gare régionale, située au sous-sol de l'aéroport 1.
- À MUC, la gare est située entre les deux aéroports.
- Pour les correspondances à FRA et MUC, les segments Rail&Fly exploités par la Deutsche Bahn sont réservés avec le code de transporteur W2#6200-6629 en utilisant le code de gare ferroviaire fictif QYG.

Suisse

[Les services exploités par les CFF](#) assurent, depuis **Zurich** et **Genève**, une correspondance au départ ou à destination des gares ferroviaires suivantes :

Bâle ZDH	Aéroport de Genève GVA	Lucerne QLJ	Aéroport de Zurich ZRH
Berne ZDJ	Grenchen Süd ZHI	Sion SIR	Gare centrale de Zurich ZDP
Coire ZDT	Lausanne QLS	Saint-Gall QGL	

- La gare de Zurich est située dans l'aéroport, sous l'aérogare B.
- La gare de Genève est située à 250 m de l'aérogare, accessible par une passerelle couverte.
- Les segments exploités par les CFF sont réservés avec le code de transporteur 9B #1315 - 1399.

Autriche

[Les services exploités par l'ÖBB](#) assurent, depuis **Vienne**, une correspondance au départ ou à destination des gares ferroviaires suivantes :

Brégence xGZ	Klagenfurt kgv	Sankt Pölten POK
GRAZ GGZ	Linz LZS	Gare centrale de Vienne xWC
Innsbruck IOB	Salzbourg ZSB	Aéroport de Vienne VIE

- La gare est située dans l'aérogare 3 de l'aéroport.
- Les segments exploités par l'ÖBB sont réservés avec le code de transporteur 9B #8100 - 8799.

France

[Les services exploités par la SNCF](#) Voyageurs assurent, depuis l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle de **Paris**, une correspondance au départ ou à destination des gares ferroviaires suivantes :

TGV d'Aix en Provence QXB	Le Mans ZLN	Nantes QJZ
Angers Saint-Laud QXG	Lille Europe XDB	Nîmes ZYN
Arras XRZ	Lille Flandres XFA	Perpignan XPI
TGV d'Avignon XZN	TGV de Lorraine XZI	Poitiers XOP
Bordeaux Saint-Jean ZFQ	Lyon Part-Dieu XYD	Rennes ZFJ
TGV de Champagne XIZ	Marseille Saint-Charles XRF	Saint-Pierre-des-Corps XSH
Laval LAV	Montpellier Saint-Roch XPJ	Strasbourg XWG
		TGV de Valence XHK

- Les segments exploités par la SNCF sont réservés en tant que vols à code multiple d'Air Canada et portent le code #5780 - 5829.
- La gare SNCF de l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle est située entre les aérogares 2C, 2D, 2E et 2 F.

RÉSERVATIONS ET BILLETTERIE

2. Est-il possible de réserver des correspondances ferroviaires dans tous les points de vente et canaux de réservation?

Oui, il est possible de réserver des billets de train dans tous les points de vente, dans le SMD, à aircanada.com/agents ainsi que dans les Centres de services, lorsqu'il s'agit d'une correspondance depuis ou pour un vol international distribué et exploité par Air Canada.

Nous avons l'intention d'inclure les correspondances intermodales au moyen de la nouvelle capacité de distribution (NDC). Dès que l'évaluation sera terminée, nous vous fournirons de plus amples renseignements ainsi qu'un calendrier.

3. Les services ferroviaires sont-ils offerts pour tous les tarifs?

Les services ferroviaires sont proposés pour les tarifs publiés pour les liaisons entre l'Europe et le Canada, les États-Unis, l'Amérique centrale, le Mexique et le Panamá.

Les tarifs de base ainsi que les tarifs contractuels d'entreprise et pour les voyages d'agrément sont exclus.

4. Les billets peuvent-ils inclure des vols de transporteurs aériens autres qu'Air Canada, Air Canada Express et Air Canada Rouge?

Les billets ne peuvent inclure que les vols distribués et exploités par Air Canada, ainsi que les segments ferroviaires. Il existe une exception à cette règle : Lufthansa Express Rail, car les segments sont distribués par le Lufthansa Group.

5. Quels clients sont admissibles à la première classe à bord des trains?

Les clients de la Classe affaires sont assis en 1^{re} classe.

Les clients de la classe économique et de la classe Économique Privilège sont assis en 2^e classe.

6. Quels clients ont accès aux salons dans les gares?

Les clients titulaires d'un billet en Classe affaires ont accès aux salons de DB de la Deutsche Bahn en Allemagne.

7. Les bébés ont-ils besoin d'un billet?

Les bébés de moins de deux ans n'ont pas besoin de billet de train.

ENREGISTREMENT et EMBARQUEMENT À BORD DU TRAIN

8. Les avis d'enregistrement d'Air Canada incluent-ils les correspondances ferroviaires?

Oui, le rappel d'enregistrement d'Air Canada comprend un lien vers le site Web dédié à l'enregistrement pour les segments en train.

9. Lors de l'enregistrement, les clients doivent-ils sélectionner un train précis?

Pour les trains de Lufthansa Express Rail, des CFF, de l'ÖBB et de la SNCF, les clients s'enregistrent sur le segment de train pour lequel ils ont acheté un billet.

Pour les trains Rail&Fly de la Deutsche Bahn, les clients se verront proposer des options de train en fonction de l'arrivée ou du départ de leur vol. À ce moment-là, les clients choisiront la gare et l'heure de départ du train.

- Pour les vols à destination de l'Allemagne, des options de train seront proposées le jour de l'arrivée du vol et le jour suivant.
- Pour les vols au départ de l'Allemagne, des options de train seront proposées le jour du départ du vol et le jour précédent.
- Veuillez noter que les trains longue distance ayant un taux d'occupation élevé peuvent ne pas être affichés.
- Les clients sont libres de voyager à bord de n'importe quel train sur l'itinéraire sélectionné, sous réserve qu'il n'y ait pas de changement de date.

10. Dans le cas d'un PNR comportant plusieurs passagers, une même personne peut-elle effectuer l'enregistrement au nom de l'ensemble des passagers?

Dans le cas des segments exploités par Lufthansa Express Rail, les CFF, l'ÖBB et la SNCF, lorsqu'un passager saisit son nom, son prénom et son numéro de PNR sur la page d'enregistrement, tous les noms figurant dans le PNR s'affichent et peuvent être sélectionnés aux fins de l'enregistrement.

Dans le cas des segments exploités par Rail&Fly de la Deutsche Bahn, un client peut s'enregistrer au nom de tous les clients et obtenir un billet de train commun pour les PNR d'un maximum de 5 clients.

11. À quel endroit les clients peuvent-ils s'enregistrer pour la portion ferroviaire de leur voyage et comment peuvent-ils obtenir leur billet pour monter à bord du train?

- Segments exploités par Lufthansa Express Rail

Le billet d'Air Canada inclut le billet de train. Les clients s'enregistrent auprès d'Air Canada, en ligne dans les 24 heures précédant le départ, ou à la borne libre-service. Ils recevront ainsi une carte d'accès à bord pour le vol et une autre pour le train.

Au moment de l'enregistrement, les clients devront présenter la carte d'accès à bord, pour le train émise par Air Canada, celle-ci faisant office de billet de train. **Elle n'est valable que pour la correspondance ferroviaire indiquée sur la carte.**

- Segments exploités par les CFF, l'ÖBB et la SNCF

Les clients doivent s'enregistrer auprès d'[AccesRail](#) dans les 72 heures précédant la date de départ prévue du train.

Ils devront alors indiquer leur nom, la référence de la réservation ou le numéro du billet. Une fois l'enregistrement terminé, les clients devront imprimer leur billet ou le télécharger sur leur appareil mobile, en vue de le présenter pour monter à bord des trains.

- Segments Rail&Fly exploités par la Deutsche Bahn

Une fois les billets du PNR émis, un lien permettant de **télécharger les billets de train** sera inséré dans une NOTE SSR.

SSR MAAS W2 KK YY VEUILLEZ VOUS ENREGISTRER LE PLUS TÔT POSSIBLE À RAIL-CHECKIN.COM

Il est recommandé de s'enregistrer le plus tôt possible. L'enregistrement est disponible 180 jours avant le départ.

Après s'être enregistrés, les clients devront imprimer ou télécharger le **billet Rail&Fly** sur leur appareil mobile, car il leur sera demandé pour monter à bord du train, ainsi que leur itinéraire et leur reçu, un passeport en cours de validité ou une pièce d'identité délivrée par le gouvernement.

BESOINS SPÉCIAUX

12. Une assistance pour les besoins spéciaux est-elle proposée pour les services ferroviaires?

Oui, une assistance pour les besoins spéciaux est offerte aux voyageurs, notamment pour les fauteuils roulants, les animaux d'assistance, les vélos, l'équipement de sport et les animaux de compagnie en cabine (PETC). Toutefois, veuillez noter que l'assistance offerte par Air Canada se limite aux services offerts dans les aéroports.

Spécificité relative à la [SNCF](#) :

Vous devez ajouter les éléments SSR suivants au PNR :
BLND, DEAF, WCMP, WCHR, WCHS, WCHC, WCLB, WCBD, WCBW.

Une fois l'élément SSR confirmé (état KK/HK), vous devrez communiquer avec le [service MEDA d'Air Canada](#). Un agent – Service MEDA remplira alors le formulaire médical exigé par la SNCF.

Les clients ayant besoin d'assistance (WCHC, WCLB, WCBD, WCBW) doivent être assis dans une section qui leur est réservée. Si aucune place n'est disponible dans cette section, l'état UN s'affichera dans l'élément SSR. Dans ce cas précis, veuillez suivre la politique de modification des horaires ou sur les perturbations d'exploitation pour modifier la réservation et délivrer un nouveau billet.

Concernant les autres fournisseurs de services ferroviaires, veuillez consulter leur site Web et vous adresser directement à eux.

[Lufthansa Express Rail](#), [Chemins de fer fédéraux suisses \(CFF\)](#), [Chemins de fer autrichiens \(ÖBB\)](#) et [Rail&Fly de la Deutsche Bahn](#).

PERTURBATION D'EXPLOITATION et MODIFICATION DES HORAIRES

13. Les agents de voyages et les clients sont-ils informés par Air Canada des retards de trains et des modifications d'horaires?

Les avis de modification des horaires et de perturbation d'exploitation d'Air Canada s'appliquent uniquement aux vols d'Air Canada et à Lufthansa Express Rail.

14. En cas de retard ou d'annulation de train, les exploitants ferroviaires informeront-ils les agents de voyages et les clients?

Non.

15. Que se passe-t-il lorsqu'un client manque son vol à cause d'un retard de train?

Le client devra communiquer avec les Centres de services d'Air Canada qui modifieront sa réservation et émettront un nouveau billet conformément à la [politique sur les perturbations d'exploitation d'Air Canada](#).

16. Que se passe-t-il lorsqu'un client manque son train à cause d'un retard de vol?

- Pour les segments exploités par Lufthansa Express Rail : Air Canada ou un agent de voyages doit modifier la réservation de la correspondance ferroviaire.
- Pour les segments exploités par les Chemins de fer fédéraux suisses (CFF) : Les billets de train sont valides pour tous les trains le jour de l'arrivée du vol et jusqu'à 5 h le jour suivant.
- Pour les segments exploités par les Chemins de fer autrichiens (ÖBB) : Les billets de train sont valides pour tous les trains le jour de l'arrivée du vol et le jour suivant.
- Pour les segments exploités par la SNCF : Les clients seront replacés à bord du prochain train disponible, sans frais supplémentaires. Veuillez vous assurer que votre client s'adresse à un membre du personnel de la SNCF à la gare.
- Pour les segments Rail&Fly exploités par la Deutsche Bahn : Les billets de train sont valides pour tous les trains le jour de l'arrivée du vol et le jour suivant.

En cas de perturbation d'exploitation entraînant des retards supplémentaires, les clients devront communiquer avec les Centres de services d'Air Canada ou avec leur agent de voyages pour réserver de nouveaux segments de train.

17. En cas de modifications des horaires d'Air Canada, puis-je gérer les réservations pour mes clients?

Oui, le cas échéant, vous pouvez gérer et modifier la réservation relative au billet de train en suivant les directives énoncées dans la [politique sur la modification des horaires](#).

18. Que se passe-t-il en cas d'arrêt de travail à bord d'un train?

Selon la situation, Air Canada émettra un avis officiel ou appliquera sa politique de bonne volonté sur les modifications de réservations.

BAGAGES

19. Les bagages enregistrés seront-ils transférés entre les aéroports et les gares?

Nous ne proposons pas de transfert de bagages entre le transport aérien et le transport de surface. Les clients sont responsables du transport de leurs bagages enregistrés entre l'aéroport et la gare.

Dans le cas de Lufthansa Express Rail, les clients qui arrivent en Europe doivent récupérer leurs bagages enregistrés dans l'aérogare AiRail, situé dans la gare ferroviaire pour trajets longue distance (aérogare TN). Les bagages se trouvent dans la zone de retrait des bagages réservée aux correspondances Lufthansa Express Rail, près d'un poteau de file d'attente indiquant la destination. Les clients devront ensuite passer la douane.

AUTRES

20. Les billets de train sont-ils remboursables?

L'admissibilité au remboursement est conforme aux règles tarifaires d'Air Canada.

21. Les réservations de groupe d'Air Canada peuvent-elles inclure des segments ferroviaires?

Non.

22. Les membres Aéroplan peuvent-ils accumuler des points sur des segments ferroviaires et les échanger contre des billets de train?

Les points Aéroplan ne peuvent pas être échangés pour des services ferroviaires. Les membres Aéroplan peuvent toutefois accumuler des points en réservant des correspondances ferroviaires avec Lufthansa Express Rail.

23. Les billets non utilisés comprenant des segments intermodaux peuvent-ils être conservés en tant que crédits pour un voyage futur?

Oui.

24. La valeur des billets non utilisés comprenant des segments intermodaux peut-elle être transférée au Portefeuille AC?

Pas pour le moment.

25. La prime à la délivrance de billets s'applique-t-elle aux services ferroviaires?

Oui, conformément aux directives actuelles relatives à la prime à la délivrance de billets.