

AIR CANADA



ACHETER UNE PASSE DE VOLS

Vous pouvez vous procurer une Passe de vols à aircanada.com par vous-même ou par le biais de votre agent de voyages. Vous devez être membre Aéroplan et posséder un mot de passe valide ainsi que:

- une adresse postale valide
- une adresse courriel
- un numéro de carte de crédit

Si vous n'êtes pas déjà membre Aéroplan, cliquez sur «Adhérer/Ouvrir une session».

CHOISIR UNE PASSE DE VOLS

Afin de vous aider à choisir la Passe de vols qui vous convient, nous vous invitons, ou votre agent de voyages à:

- 1) Sélectionner la destination à l'intérieur de laquelle vos voyages sont les plus fréquents
- 2) Sélectionner le type d'utilisateur pour cette Passe de vols

La section Magasiner une Passe de vols vous fournira tous les outils et l'information dont vous avez besoin pour choisir la Passe qui vous convient, comme une carte géographique, la liste des villes, les différentes options d'achat, les tarifs, les caractéristiques et bien plus.

GÉRER UNE PASSE DE VOLS

Vous ou votre agent de voyages pouvez gérer votre passe de vols facilement en ligne à l'aide du lien «Gérer ma Passe de vols» situé dans l'onglet «Passes de vols» afin de:

- Réserver vos crédits de vol
- Effectuer des modifications, annuler ou réserver de nouveau
- Voir le nombre de crédits de vol utilisés
- Confirmer à l'avance des surclassements gratuits en ligne (avec l'option tarifaire Latitude), vous offrant aussi l'accès aux salons Feuille d'érable

Pour chacune des Passes de vols que vous détenez, utilisez votre appareil mobile pour voir le nombre de crédits de vol inutilisés, la liste des voyageurs désignés, ainsi que la liste complète des villes admissibles. De plus, vous pouvez aussi l'utiliser pour réserver les crédits de votre Passe de vols jusqu'à deux (2) heures avant l'heure de départ prévue en accédant simplement à mobile.aircanada.com

FOIRE AUX QUESTIONS

Quelle est la durée de validité de mes crédits de vol?

La période de validité des crédits de vol dépend du type de Passe de vols acheté. Veuillez vous référer aux conditions générales liées à chacune des Passes de vols pour plus d'information.

Puis-je être remboursé pour les crédits de vol non utilisés?

Non. Les Passes de vol ne sont pas remboursables et aucun remboursement, en tout ou en partie, ne pourra être effectué pour des crédits de vol périmés ou inutilisés.

Puis-je modifier ou annuler les réservations effectuées avec des crédits de vol?

Oui. Les modifications ou annulations de réservations avec les Passes de vols doivent être effectuées à aircanada.com ou par le biais de votre agent de voyages. Des frais peuvent s'appliquer selon l'option tarifaire choisie. Appelez le centre des réservations d'Air Canada pour toute modification de vol devant être effectué moins d'une (1) heure avant le départ ou hors des heures d'ouverture de l'agence de voyages. Des frais peuvent s'appliquer pour les appels logés au centre des réservations d'Air Canada.

Puis-je réserver avec mes crédits de vol auprès d'un autre transporteur aérien?

Non. Les crédits de vols ne peuvent être utilisés que pour les vols effectués par Air Canada, Air Canada Jazz et la plupart des partenaires régionaux d'Air Canada utilisant des numéros de vol d'Air Canada.

Les Passes de vols peuvent-elles être utilisées par plusieurs voyageurs?

Certaines Passes de vols peuvent être utilisées par un voyageur et d'autres, telles les Passes Soleil et les Passes de vols Affaires, peuvent être partagées par plus d'un voyageur. Dans chaque cas, seuls les voyageurs désignés peuvent utiliser la passe selon les conditions générales de celle-ci. Pour les Passes de vols pour un voyageur les crédits de vol ne sont pas transférables et ne peuvent être utilisés que par le voyageur admissible.

Puis-je réserver mes crédits de vols en utilisant mon appareil mobile?

Oui, vous pouvez aussi utiliser votre appareil mobile pour réserver les crédits de votre Passe de vols jusqu'à deux (2) heures avant l'heure de départ prévue en accédant à mobile.aircanada.com.

Puis-je gérer ma Passe de vols en utilisant mon appareil mobile?

Oui, en accédant à mobile.aircanada.com, vous pouvez aussi voir le nombre de crédits de vol inutilisés, la liste des voyageurs désignés, ainsi que la liste complète des villes admissibles pour chacune des Passes de vols que vous détenez.

Puis-je acheter une Passe de vols pour mon enfant qui voyage à titre de mineur non accompagné?

Les Passes de vols peuvent être achetées et les crédits de vols peuvent être réservés en ligne pour les enfants âgés entre 5 et 11 ans mais que pour les vols directs et sans escale seulement. Vous devrez toutefois demander notre service pour mineurs non accompagnés en communiquant avec le centre des réservations d'Air Canada au 1 888 247-2262 après chaque réservation effectuée avec des crédits de vol à l'aide du numéro de référence de la réservation; le centre des réservations d'Air Canada vous assistera aussi pour toute modification ou annulation subséquente à la réservation originale de votre enfant.

Puis-je voyager avec une Passe de vols si j'ai des besoins spécifiques nécessitant des services spéciaux?

Les Passes de vols peuvent être achetées pour les voyageurs ayant des besoins spécifiques ou nécessitant des services spéciaux et les crédits de vols peuvent être réservés en ligne. Vous devrez toutefois demander votre service spécial en communiquant avec le centre des réservations d'Air Canada au 1 888 247-2262 après chaque réservation effectuée avec des crédits de vol à l'aide du numéro de référence de la réservation; le centre des réservations d'Air Canada vous assistera aussi pour toute modification ou annulation subséquente à la réservation originale.

Puis-je modifier ma réservation effectuée avec des crédits de vol pour un vol plus tôt ou plus tard la même journée?

Les modifications effectuées le jour même par le biais d'un agent à l'aéroport, lors de l'enregistrement en ligne ou de l'utilisation d'un kiosque libre-service sont sujettes aux disponibilités et des frais peuvent s'appliquer selon l'option tarifaire choisie; le vol original doit cependant être annulé. Les mises en attente le jour même sont permises sans frais pour les réservations effectuées au tarif Latitude seulement.

Vais-je recevoir un reçu d'itinéraire pour les réservations effectuées avec des crédits de vol?

Oui, un reçu d'itinéraire électronique affichant le détail de votre réservation sera émis lorsque la réservation sera effectuée. Notez que les reçus d'itinéraire ne donnent pas la valeur estimée de chaque crédit de vol utilisé.

Puis-je recevoir un reçu montrant le détail des coûts reliés au voyage pour une réservation spécifique?

Un reçu d'achat est émis lors de l'utilisation des crédits de vol. Toutefois, la valeur de chaque crédit de vol peut être calculée en divisant le montant d'achat total indiqué sur le reçu d'achat par le nombre de crédits de vols achetés. Vous avez accès en tout temps à cette information en cliquant sur le lien «Imprimez le relevé indiquant la valeur des crédits» situé dans le haut de la page «Mes réservations/Ma Passe de vols». Cette page est accessible en sélectionnant la Passe de vols utilisée et en cliquant sur le bouton «Consulter». La valeur affichée correspond à un crédit de vol.

Puis-je obtenir un surclassement en classe Affaires/Super Affaires en utilisant un certificat de surclassement?

Un surclassement en classe Affaires/Super Affaires est autorisé si vous utilisez les certificats de surclassement de statut supérieur d'Air Canada admissibles, selon les conditions qui apparaissent sur le certificat.