



AIR CANADA

Communiqués de presse

Air Canada offre de rembourser les billets tout tarif pour les vols touchés par la COVID-19 depuis le 1er février 2020

Les clients peuvent faire leur demande de remboursement dès maintenant

- *La nouvelle politique vise les clients titulaires de billets à tarif non remboursable dont les vols ont été annulés ou qui ont volontairement annulé leur voyage en raison de la COVID-19 depuis février 2020.*
- *À partir du 13 avril 2021, les clients qui achètent des billets à tarif non remboursable pour des vols qui seraient par la suite annulés ou dont le départ serait reprogrammé avec un écart de plus de trois heures par rapport à l'horaire auront le choix de demander un remboursement.*
- *La société aérienne ne reprendra pas la commission sur les billets remboursés que traitent les agences de voyages partenaires.*

MONTREAL, le 13 avril 2021 /CNW Telbec/ - Air Canada a annoncé que les clients admissibles qui ont acheté un billet non remboursable pour un voyage commençant au plus tôt le 1^{er} février 2020, mais qui n'ont pas voyagé, peuvent maintenant recevoir un remboursement du transporteur en soumettant une demande en ligne ou à leur agent de voyages. La politique révisée de remboursement en raison de la COVID-19 s'applique aux billets et aux forfaits de Vacances Air Canada achetés avant le 13 avril 2021 pour lesquels les vols ont été annulés par la société aérienne ou le voyage a été annulé par les clients, peu importe la raison.

« Air Canada offrira des remboursements à tous les clients admissibles titulaires d'un billet pour lequel ils auraient annulé leur voyage ou Air Canada aurait annulé leur vol, a déclaré Lucie Guillemette, vice-présidente générale et chef des Affaires commerciales d'Air Canada. Les clients peuvent maintenant faire leur demande de remboursement en ligne ou auprès de leur agent de voyages et nous nous engageons à traiter les remboursements aussitôt que possible.

« De plus, Air Canada a révisé sa politique relative aux réservations pour tous les voyages à venir. À compter d'aujourd'hui, dans le cas d'un vol annulé ou dont le départ est reprogrammé avec un écart de plus de trois heures par rapport à l'horaire, nous offrons maintenant à tous les clients le choix entre un remboursement, un bon de voyage Air Canada ou la valeur équivalente en points Aéroplan, auxquels points s'ajoute une bonification de 65 %. Cette nouvelle politique procurera plus de certitude et de souplesse aux clients, qui pourront ainsi faire leurs réservations pour un prochain voyage en toute confiance. Nous serons heureux de les accueillir à bord. »

En plus de la politique de remboursement élargie annoncée aujourd'hui, les clients d'Air Canada conservent la possibilité d'accepter un bon de voyage Air Canada entièrement transférable et sans date d'expiration, ou de convertir la valeur de leur billet en points Aéroplan^{MD}, auxquels points s'ajoute une bonification de 65 %. Les clients qui ont déjà accepté un bon de voyage Air Canada ou des points Aéroplan pourront les échanger contre un remboursement selon le mode de paiement initial, notamment pour les parties inutilisées des bons de voyage Air Canada délivrés ou les remboursements partiels effectués.

Depuis mars 2020, Air Canada a remboursé plus de 1,2 milliard de dollars aux clients titulaires de billets remboursables. À la suite de l'annonce d'aujourd'hui, Air Canada étend l'option de remboursement à tous les clients admissibles titulaires de billets achetés avant le 13 avril 2021 dont les dates de voyage remontent au plus tôt au 1^{er} février 2020. Les remboursements seront offerts aux clients dont le vol a été annulé, ou qui ont volontairement annulé leur voyage, peu importe la raison, et qui désirent demander un remboursement selon le mode de paiement initial. Les clients pourront demander un remboursement en ligne au www.aircanada.com/remboursement jusqu'au 12 juin 2021. La politique s'applique également aux forfaits de Vacances Air Canada.

Les clients qui ont fait leurs réservations par l'entremise d'une agence de voyages doivent communiquer directement avec leur agent. Afin d'appuyer ses agences de voyages partenaires, Air Canada a confirmé aujourd'hui qu'elle ne reprendra pas la commission de vente que celles-ci ont touchée quant aux billets remboursés.

Nouvelle politique pour les voyages à venir

Air Canada a également annoncé aujourd'hui une nouvelle politique entrant en vigueur dès maintenant qui s'applique à tous les billets achetés pour un voyage à venir.

Pour les nouveaux billets achetés à compter du 13 avril 2021, Air Canada offrira aux clients le choix de demander un remboursement selon le mode de paiement initial dans les cas où Air Canada annule leur vol ou en reprogramme le départ avec un écart de plus de trois heures par rapport à l'horaire, peu importe la raison. Les clients d'Air Canada auront aussi le choix d'accepter un bon de voyage Air Canada ou des points Aéroplan, auxquels points s'ajoute une bonification de 65 %.

Les règles tarifaires habituelles s'appliqueront aux clients qui modifient volontairement leurs réservations. Air Canada a aussi élargi sa politique de bonne volonté actuelle afin que les clients puissent apporter jusqu'au 31 mai 2021 une modification unique sans frais à toute réservation nouvelle ou existante pour un voyage devant initialement se terminer au plus tard le 31 mai 2022.

À propos d'Air Canada

Air Canada est la plus grande société aérienne du Canada à offrir des services intérieurs et internationaux. En 2020, le transporteur national du Canada comptait parmi les 20 plus importantes sociétés aériennes dans le monde. Membre cofondateur du réseau Star Alliance, le plus vaste regroupement mondial de transporteurs aériens, Air Canada est la seule société aérienne d'envergure internationale offrant une gamme complète de services à détenir la cote quatre étoiles en Amérique du Nord, selon la firme de recherche indépendante britannique Skytrax. Air Canada a par ailleurs été proclamée meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord par la revue *Global Traveler* pour la deuxième année de suite en 2020. En janvier 2021, elle s'est vu conférer par l'APEX la certification de niveau diamant pour son programme de biosécurité Air Canada SoinPropre+, créé pour gérer la COVID-19. C'est la seule société aérienne au Canada à atteindre l'échelon le plus élevé de l'APEX. Air Canada s'est donné un objectif de carboneutralité de toutes ses activités à l'échelle mondiale d'ici 2050. Pour de plus amples renseignements, consultez aircanada.com/medias, suivez Air Canada sur [Twitter](#) et [LinkedIn](#), et joignez-vous à Air Canada sur [Facebook](#).

Internet : aircanada.com/medias

Inscrivez-vous pour recevoir les nouvelles d'Air Canada : aircanada.com

À l'intention des médias :

[Photos](#)

[Vidéos](#)

[Images en vrac](#)

[Articles](#)

SOURCE Air Canada

Pour plus de renseignements: Renseignements : media@aircanada.ca

<https://aircanada-fr.mediaroom.com/2021-04-13-Air-Canada-offre-de-rembourser-les-billets-tout-tarif-pour-les-vols-touches-par-la-COVID-19-depuis-le-1er-fevrier-2020>

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE



Le seul transporteur exploitant
un réseau international quatre
étoiles en Amérique du Nord