

[Communiqués](#)

Air Canada prolonge de 30 jours sa politique de remboursement liée à la COVID-19

- *Les clients admissibles ont maintenant jusqu'au 12 juillet 2021 pour soumettre une demande de remboursement*
- *Depuis le 13 avril 2021, environ 40 % des clients admissibles ont demandé un remboursement; 92 % des demandes soumises ont été traitées*

MONTRÉAL, le 10 juin 2021 /CNW Telbec/ - Air Canada a annoncé aujourd'hui qu'elle prolonge de 30 jours sa politique de remboursement liée à la COVID-19. La politique permet aux clients admissibles qui ont acheté un billet non remboursable avant le 13 avril 2021 pour un voyage commençant au plus tôt le 1^{er} février 2020, mais qui n'ont pas voyagé, peu importe la raison, de soumettre une demande de remboursement en ligne ou par l'intermédiaire de leur agent de voyages.

« Le nombre de clients qui ont demandé un remboursement est inférieur au volume anticipé, la plupart ayant conservé leur crédit de vol, leur bon de voyage Air Canada ou leurs points Aéroplan, ce qui nous réjouit, car c'est signe que nos clients comptent voyager bientôt. Nous l'interprétons comme un vote de confiance de leur part indiquant qu'ils prévoient faire leur prochain voyage avec nous. Nous serons heureux de les accueillir de nouveau à bord! », a déclaré Lucie Guillemette, vice-présidente générale et chef des Affaires commerciales d'Air Canada.

« Nos employés ont travaillé très fort pour traiter les demandes des clients qui souhaitent obtenir un remboursement, le plus rapidement possible et ils continueront de le faire, avec la collaboration de nos agences de voyages partenaires. Nous avons établi un processus simple pour les remboursements en ligne et nous avons communiqué directement avec les clients pour les informer des options qui s'offraient à eux. Malgré toutes ces mesures, quelque 40 % des clients admissibles seulement ont demandé un remboursement. C'est pourquoi nous prolongeons la période au cours de laquelle les clients peuvent soumettre une demande.

La politique de remboursement liée à la COVID-19, qui couvre les billets et les forfaits de Vacances Air Canada achetés et pour lesquels les vols ont été annulés par la société aérienne ou le voyage a été annulé par les clients, peu importe la raison, était initialement en vigueur jusqu'au 12 juin 2021.

Au 13 avril 2021 (jour d'entrée en vigueur de la politique de remboursement liée à la COVID-19), Air Canada comptait en tout 1,8 million de réservations de clients admissibles à un remboursement. À ce jour, environ 40 % de ces clients admissibles ont demandé un remboursement, et 92 % des clients qui ont soumis une demande ont été remboursés. Les clients d'Air Canada ont également 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, auxquels points s'ajoute une bonification de 65 %. Les clients qui ont déjà accepté un bon de voyage Air Canada ou des points Aéroplan peuvent aussi 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.

Les clients peuvent demander un remboursement en ligne au www.aircanada.com/remboursement jusqu'au 12 juillet 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 ne reprend pas la commission de vente que celles-ci ont touchée quant aux billets remboursés.

Politique pour les voyages à venir

La nouvelle politique de remboursement d'Air Canada s'applique à tous les billets achetés. Elle consiste à offrir un remboursement, un bon de voyage Air Canada ou la valeur équivalente en points Aéroplan, auxquels points s'ajoute une bonification de 65 %, si la société aérienne devait annuler un vol ou en modifier l'horaire de plus de trois heures.

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 SoinsPropres+, 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](#).

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: media@aircanada.ca; Internet : aircanada.com/medias

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

