

POLÍTICAS AIR CANADA

1. Validade dos bilhetes e EMDs para utilização	2
2. Reembolso de bilhetes:.....	4
2.1. Bilhetes parcialmente utilizados:	4
2.2. Reembolso de bilhetes em caso de falecimento:	5
2.3. Fila para cálculo de reembolso:	5
2.4. Cancelamento de bilhete dentro de 24 horas a partir da emissão:	5
3. Alteração Voluntária (Change Fee Waiver Policy) voos domésticos e internacionais	6
3.1. Passageiro testou positivo para COVID-19	6
3.2. Fila para cálculo de tarifa	6
4. Alteração Involuntária (Schedule Change Policy) voos domésticos e internacionais	7
4.1. Alteração involuntária (Schedule Change Policy) em voos dentro do Brasil.	8
5. NO SHOW (Status Q)	9
6. ACTV (Air Canada Travel Voucher)	10
7. CORREÇÃO DE NOME	11
8. Política de AMD	12
9. FAQ	13

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

1. Validade dos bilhetes e EMDs para utilização

Conforme a tabela abaixo, verifique data de emissão ou reemissão e período de viagem para identificar a validade de seu bilhete.

Para bilhetes emitidos fora dos períodos mencionados abaixo, por favor entrar em contato com o contact center pelo telefone **0800 591 8842**.

VALIDADE DOS BILHETES E EMDs PARA UTILIZAÇÃO	
Bilhetes e EMDs emitidos/reemitidos a partir de 06 de Julho de 2022 com viagem a partir de 06 de Julho de 2022	Bilhetes completamente <u>não utilizados</u> , tem validade de 12 meses da data de emissão original para iniciar a viagem. <i>Exemplo: Bilhete emitido em 01 de Agosto de 2022, validade 01 de Agosto de 2023 - Viagem deve iniciar até 01 de Agosto de 2023.</i>
	Bilhetes <u>parcialmente utilizados</u> , tem validade de 12 meses da data do primeiro cupom utilizado para concluir a viagem. <i>Exemplo: Bilhete emitido em 01 de Agosto de 2022, primeiro cupom utilizado 01 de Outubro de 2022 - viagem deve ser concluída até 01 de Outubro de 2023.</i>
Bilhetes e EMDs emitidos até 05 de Julho de 2022 e reemitido a partir de 06 de Julho de 2022	Bilhetes completamente <u>não utilizados</u> , tem validade de 24 meses da data da primeira alteração para concluir a viagem. <i>Exemplo: Bilhete emitido em 01 de Março de 2022, reemitido em 01 de Agosto de 2022 e reemitido novamente em 10 de Janeiro de 2023 - validade até 01 de Agosto de 2024 para concluir viagem.</i>
Bilhetes e EMDs emitidos entre 01 de Abril de 2021 e 05 de Julho de 2022	Validade de 24 meses da data de emissão original para concluir a viagem. <i>Exemplo: Bilhete emitido em 01 de Abril de 2021 – validade até 01 de Abril de 2023 para concluir a viagem.</i>
Bilhetes e EMDs emitidos a partir de 01 de Abril de 2021 e reemitidos entre 01 de Abril de 2021 e 05 de Julho de 2022	Validade de 24 meses da data da primeira alteração para concluir a viagem. <i>Exemplo: Bilhete emitido em 01 de Abril de 2021, reemitido em 01 de Setembro de 2021 – validade até 01 de Setembro de 2023 para concluir a viagem.</i>
	Se houver mais de uma reemissão, considerar a validade de 24 meses da data da primeira alteração para concluir a viagem. <i>Exemplo: Bilhete emitido em 01 de Abril de 2021, reemitido em 01 de Setembro de 2021 e reemitido novamente em 01 de Fevereiro de 2022 – validade até 01 de Setembro de 2023 para concluir a viagem.</i>

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

Bilhetes e EMDs emitidos de 01 de Março de 2019 a 31 de Março de 2021	Validade de 24 meses da data do último voo não utilizado , com status em aberto para concluir a viagem. <u>Exemplo:</u> <i>Bilhete emitido em 01 de Março de 2020, último cupom em aberto 06 de Maio de 2020 – validade até 06 de Maio de 2022.</i>
Bilhetes e EMDs emitidos de 01 de Março de 2019 a 31 de Março de 2021 e reemitido após de 01 de Abril de 2021	Validade de 24 meses da data do último voo não utilizado da primeira reemissão para concluir a viagem. <u>Exemplo:</u> <i>Bilhete emitido em 01 de Março de 2020, reemitido em 01 de Fevereiro de 2021 com último cupom em aberto 15 de Março de 2021 – validade até 15 de Março de 2023.</i> Se houver mais de uma reemissão, considerar a validade de 24 meses da data do último voo não utilizado da primeira reemissão para concluir a viagem. <u>Exemplo:</u> <i>Bilhete emitido em 01 de Março de 2020, reemitido em 01 de Fevereiro de 2021 com último cupom em aberto 15 de Março de 2021 e reemitido novamente em 01 de Março de 2021 – validade até 15 de Março de 2023.</i>
Bilhetes e EMDs emitidos de 01 de Março de 2019 a 31 de Março de 2021 e reemitido entre 01 de Abril de 2021 e 05 de Julho de 2022	Validade de 24 meses da data da primeira reemissão para concluir a viagem, em uma ou mais reemissões. <u>Exemplo:</u> <i>Bilhete emitido em 01 de Março de 2020, reemitido em 01 de Fevereiro de 2021 e reemitido novamente em 01 de Julho de 2021 – validade até 01 de Fevereiro de 2023.</i>

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

2. Reembolso de bilhetes:

Bilhetes são elegíveis ao reembolso desde que estejam dentro da validade conforme menciona o item [1. Validade dos bilhetes e EMDs para utilização](#).

Atente-se as intruções do item [4. Alteração Involuntária \(Schedule Change Policy\) voos domésticos e internacionais](#) para ser elegível ao reembolso em caso de alterações involuntárias.

Abaixo detalhes para cada situação.

Alteração	Ação	WAIVER Importante mencionar no campo endosso e remarks o código (campo waiver):
Alteração Voluntária (Passageiro cancelou a reserva)	✗ Reembolso conforme regra da tarifa	Não Aplica
Alteração Involuntária (Air Canada cancelou o voo mas ofertou outro voo com diferença de horário entre 30 minutos e 3 horas)	✗ Reembolso conforme regra da tarifa	Não Aplica
Alteração Involuntária (Air Canada cancelou o voo e ofertou outro voo com diferença de horário superior a 3 horas do original)- alteração feita dentro de 48hs antes do voo emitido	✓ Reembolso permitido	ACUDELAY03 seguido do número do voo afetado. <i>EXEMPLO: ACUDELAY0391</i>
Alteração Involuntária (Air Canada cancelou o voo e não ofertou outro voo)- alteração feita dentro de 48hs antes do voo emitido	✓ Reembolso permitido	ACFLTIRROP seguido do número do voo afetado. <i>EXEMPLO: ACFLTIRROP91</i>
Alteração Involuntária (Air Canada alterou o horário de saída ou chegada do voo em mais de 3 horas) - alteração feita com mais de 48hs antes do voo emitido	✓ Reembolso permitido	ACUSKEDCHG seguido do número do voo afetado. <i>EXEMPLO: ACUSKEDCHG91</i>
<i>Observação: EMDs associados ao bilhete serão reembolsados automaticamente nas semanas seguintes</i>		

Nota: Atente-se que ao solicitar o reembolso. Em casos de bilhetes que já foram reemitidos, o câmbio de reembolso deve ser o mesmo do bilhete original. A solicitação processada de forma incorreta está sujeita a ADM sem possibilidade de estorno uma vez emitida.

2.1. Bilhetes parcialmente utilizados:

O reembolso deverá ser calculado de acordo com a quebra da tarifa indicada na construção do bilhete. Para itinerários complexos, cupons usados fora da sequência, ou quando não foram usados todos os cupons do bilhete, entre em contato com o call center pelo 0800 591 8842.

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

2.2. Reembolso de bilhetes em caso de falecimento:

As agências de viagens podem processar reembolsos devido à morte aplicando o seguinte código **ACDUEDEATH** juntamente com um dos seguintes códigos de 4 dígitos para identificar a relação do viajante: PSGR (passageiro), FTHR (pai), MTHR (mãe), SIST (irmã), BROT (irmão), GMTH (avó), GFTH (avô), CHLD (filho/a), GCHL (neto/a), COMP (parceiro/a).

EXEMPLO: ACDUEDEATHFTHR

2.3. Fila para cálculo de reembolso:

Para auxílio no cálculo do reembolso, insira a solicitação em **Inglês ou francês** no *Remarks* da reserva e envie para fila abaixo de acordo com o seu GDS. A resposta será enviada no *Remarks* também. Estejam atentos ao PNR.

Importante: Assuntos que não sejam referentes a tarifas, **serão removidos e não serão respondidos.**

GDS	FILA
AMADEUS	QE/YMQAC1100/5
APOLLO	QEP/QAD/50
SABRE	QP/QAC20/4

2.4. Cancelamento de bilhete dentro de 24 horas a partir da emissão:

O cancelamento de bilhetes efetuados dentro de 24 horas a partir da emissão não gera penalidade desde que a agência respeite o período de 24 horas corretamente (deve-se considerar o horário da emissão) e de que tenha no campo Remarks ou no campo Waiver Code da Reserva o código: **AC24HRRULE**. Importante inserir este código antes do cancelamento caso contrário poderá gerar ADM.

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

3.Alteração Voluntária (Change Fee Waiver Policy) voos domésticos e internacionais

Aplicável para todos os bilhetes emitidos e/ou reemitidos até **05 de Julho de 2022**, com data de viagem original entre 01 de Março de 2020 e 05 de Julho de 2023. Para bilhetes emitidos a partir de **06 de julho de 2022** todas as alterações devem seguir a regra da tarifa

Política aplicada em caso de cancelamento voluntário, ou seja, o voo estava ativo mas o passageiro optou por cancelar a viagem na data prevista. A alteração/cancelamento da reserva deve ser feita em até 2 horas antes do voo – a primeira multa será isenta sendo aplicável diferença de tarifa se houver. No campo endosso deve constar: **CHNGFEE20**.

Caso passageiro ainda não possua novas datas, deve-se inserir o **segmento de retenção** (RU Element) para futura remarcação. A nova data de viagem deve ser remarcada e concluída respeitando a validade para utilização mencionada no item [1. Validade dos bilhetes e EMDs para utilização](#) .

3.1Passageiro testou positivo para COVID-19

Passageiros que testaram positivo para COVID-19 antes ou durante a sua viagem, devem seguir a regra da tarifa para remarcação do bilhete.

3.2Fila para cálculo de tarifa

Para auxílio no cálculo, insira a solicitação em **Inglês ou francês** no *Remarks* da reserva e envie para fila abaixo de acordo com o seu GDS. A resposta será enviada no *Remarks* também. Estejam atentos ao PNR.

Importante: Assuntos que não sejam referentes a tarifas, **serão removidos e não serão respondidos**.

GDS	FILA
AMADEUS	QE/YMQAC1100/5
APOLLO	QEP/QAD/50
SABRE	QP/QAC20/4

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

4. Alteração Involuntária (Schedule Change Policy) voos domésticos e internacionais

Política aplicada quando a reserva é afetada por alteração feita pela Air Canada, como o cancelamento de um voo, alteração de horário superior a 3 horas, alteração de horário que não permite a conexão com o próximo voo e a mudança de aeroporto de saída ou chegada.

A multa de alteração é isenta sendo necessário inserir no endosso: **INVOL REISSUE SKCH (número do voo afetado)/(data)**.

A ação, por parte da agência, deve ser tomada em **até 14 dias** da data do recebimento da notificação de alteração feita pela Air Canada (Schedule Change) ou dentro de **7 dias úteis** da data de embarque, o que ocorrer primeiro.

A reemissão deve respeitar a o período informado na tabela abaixo e mantendo a rota original, para que o ADCOL esteja isento.

No entanto, se este for remarcado:

- **fora** do período estabelecido para embarque: será considerado voluntário e aplica-se multa e ADCOL.
- **fora** do período estabelecido para reemissão (tomada de ação por parte da agência): será considerado voluntário e aplica-se multa e ADCOL.
- **se a rota for alterada**: será considerado voluntário e aplica-se multa e ADCOL.

Uma vez reemitido o bilhete, caso passageiro desista ou queira fazer uma nova mudança, será considerado **alteração voluntária**.

Alteração	Quando pax pode embarcar	Reemissão Involuntária	
Alteração entre 30 minutos e 3 horas do horário de partida do voo	+/- 7 dias (antes ou depois) da data de viagem original	Agencia deve reemitir o bilhete <u>até 14 dias</u> da alteração da reserva feita pela Air Canada (schedule change)	GDS
Rotas suspensas	Até 30 dias após a retomada dos voos em rotas suspensas		• Isenta multa de alteração
Alteração de horário superior a 3 horas	+/- 30 dias da data de viagem original		• Isenta diferença de tarifa (ADCL), desde que mantenha a mesma rota e remarque até a classe M
Bilhetes parcialmente utilizados afetados com <u>cancelamento de voo</u> ou <u>alteração de horário superior a 3 horas</u>	+/- 30 dias da data de viagem original dos cupons remanecentes		
Caso a agencia <u>reemitir o bilhete após 14 dias</u> da alteração da reserva feita pela Air Canada (schedule change) será considerado <u>voluntário e aplica-se multa e ADCOL</u> .			

Obs: Sempre que houver alteração no número de voo ou mudança no horário superior a 15 min, orientamos a reemitir o bilhete. Utilizando o endosso **INVOL REISSUE SKCH (NÚMERO DO VOO)/(DATA)**.

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

4.1 Alteração involuntária (Schedule Change Policy) em voos dentro do Brasil.

Política aplicada quando a reserva é afetada por alteração feita nos voos domésticos dentro do Brasil operados pela Gol, Azul ou Latam como o cancelamento de um voo, alteração de horário que não permite a conexão com o próximo voo e a mudança de aeroporto de saída ou chegada.

O voo deve ser realocado na mesma rota e data podendo utilizar os voos da Gol, Azul ou Latam preferencialmente na classe de acordo e caso não haja disponibilidade pode ser realocado na menor classe disponível. A multa de alteração é isenta sendo necessário inserir no endosso: **INVOL REISSUE SKCH (número do voo afetado)/(data)**.

No entanto, se o passageiro desejar alterar a rota ou data será considerado voluntário e aplica-se ADCOL.

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

5.NO SHOW (Status Q)

Se seu passageiro não irá mais viajar, lembre-se de cancelar a reserva pelo menos 2 horas a antes do embarque, para não gerar No Show. Cancelamentos feitos dentro de 2 horas antes do embarque serão considerados No Show.

O **No Show** acarretará no cancelamento de toda viagem e os cupons serão alterados para o status Revoked (**Status Q**).

Orientamos verificar as filas diariamente e caso haja cancelamento de um dos voos, os demais segmentos devem ser cancelados pelo agente. O cancelamento de um voo não reflete no restante do itinerário.

O bilhetes com status Revoked são considerados **utilizados**, impossibilitando a reemissão ou reembolso desses segmentos mesmo em tarifas reembolsáveis.

As reservas afetadas terão os seguintes Remarks:

- SSR OTHS NOSHOW
- SSR OTHS ETKT REVOKED BY AC DUE TO NOSHOW

Caso a reserva esteja ATIVA e:

- O bilhete não tenha sido emitido;
- O bilhete tenha sido cancelado;
- O bilhete tenha sido voidado;

Para estes casos será gerada uma ADM por passageiro no valor de:

- USD100 (cento dólares) classe Economica e para rotas dentro do Canada e entre Canada e Estados Unidos.
- USD150 (cento e cinquenta dólares) classe Economica e para rotas dentro Canada e entre Canada e Estados Unidos.
- USD150 (cento e cinquenta dólares) classe Economica e Executiva e rotas internacionais.

Em caso de dúvida entre em contato com a contact center, pelo telefone **0800 591 8842**.

Essa política aplica-se a todos os mercados e pontos de vendas.

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022


6.ACTV (Air Canada Travel Voucher)

O passageiro que desejar cancelar sua viagem, pode optar por converter o bilhete (tarifa e taxas) em ACTV (Air Canada Travel Voucher). O ACTV é transferível e não expira porém após 5 anos de inatividade o passageiro deve contatar Customer Relations para reemissão do Voucher. São **elegíveis** somente bilhetes 014, em dois cenários:

- Emitidos a partir de **06 de Julho de 2022**, aplicável apenas para bilhetes não utilizados.

O crédito será na moeda de emissão do bilhete e uma vez solicitado não é possível reverter. Cabe frisar que ao optar pelo voucher não é permitido processar reembolso mesmo que o bilhete tenha sido emitido em uma tarifa reembolsável.

Atenção: Bilhetes emitidos no Brasil serão convertidos em **Reais** e não em dólares. Atualmente, quando o passageiro mantém o bilhete em aberto, no momento da reemissão o sistema considera o valor em dólares para nova emissão.

 Para solicitar o ACTV basta preencher o formulário no link <https://acc-prod.microsoftcrmportals.com/en-CA/xujhmfq5/>. Ao finalizar o preenchimento do formulário, nenhum email de confirmação será enviado porém aparecerá uma tela de confirmação e um Case Number que deve ser anotado caso precise consultar o status da solicitação.

Exemplo da tela de confirmação:

We appreciate your feedback. You can rest assured that an Air Canada representative will get back to you as soon as possible. Thank you for your patience as you wait to hear from us.

Please note that this automated message confirms we have received your message and there is no need to re-submit your information. We're on it!

Your case number is: CAS-XXXXXXX-XXXXXX

Não são elegíveis bilhetes nas condições abaixo:

- Bilhetes emitidos antes de 01 de Março de 2020, com data de viagem antes de 01 de Março de 2020;
- Bilhetes completamente utilizados ou usados fora de sequência;
- Reembolsados ou parcialmente reembolsados;
- Bilhetes com status Forfeit, Void, Revoked ou Suspenso;
- Bilhetes parcialmente utilizados.
- Emitidos utilizando contrato corporativo;
- Emitidos com tarifa IT/TB e tarifa de grupo;
- Se houver iniciado cobrança por meio de chargeback; e
- Emitidos pelo Air Canada Vacations.

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

7. CORREÇÃO DE NOME.

É permitido a correção de nomes para reservas Air Canada, ou seja, reservas com trechos de outras cias aereas não são permitidos correções

1 - Reservas 100% AIR CANADA:

Os pedidos de correção de nome devem ser enviados para o email correcciondenombre.latam@aircanada.ca com até 72h de antecedência do embarque.

- Emails recebidos com antecedência superior a 72h não serão considerados para tomada de ação.
- O email pode ser enviado em Português.
- Se no PNR houver mais de um passageiro, a agencia deve dividir o pax que precisa ser corrigido e seguir com o email somente para passageiro

2- Reservas com trechos que envolvem outras cias domésticas:

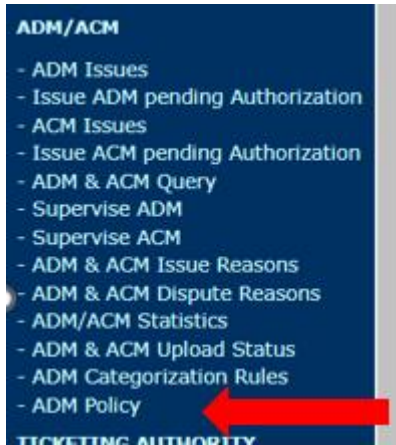
A agencia deve fazer uma reserva nova para o passageiro e solicitar o reembolso do bilhete com nome errado via GDS.

O bilhete será reembolsado integralmente e será gerada uma ADM no valor de CAD/USD50 referente a taxa de serviço.

- Antes de cancelar a reserva, a agencia deve inserir no campo OSI do PNR original *****NCC + numero do bilhete*****.

8. Política de AMD

A política de ADM está disponível no site do BSP link clicando em “ADM/ACM” e em seguida clicando em “ADM Policy”



Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022

9.FAQ

Q1: Qual politica se aplica em bilhetes parcialmente utilizados onde o passageiro não conseguiu usar o voo de retorno?

R: Se houve Schedule Change, refira-se à politica de alteração involuntária. Caso contrário, refira-se à politica de alteração voluntária.

Q2: Se houver cancelamento de voo eu posso solicitar o reembolso integral do bilhete?

R: Sim, voos tenham sido cancelados e não reacomodados no prazo de até 3h da saída original são elegíveis ao reembolso integral.

Q3: Eu já reemiti uma vez o bilhete sem aplicar a multa devido à alteração voluntária. Posso isentar a multa em uma segunda reemissão voluntária?

R: Não. Qualquer alteração subsequente deve seguir a regra da tarifa adquirida no bilhete no momento da reemissão.

Q4: O que eu posso fazer se o voo do meu passageiro continua operando mas ele não deseja mais viajar?

R: Seu passageiro pode optar por manter o crédito para uma futura viagem seguindo a validade do bilhete ou solicitar o ACTV caso não pretenda viajar no periodo de validade de seu bilhete.

Q5: O que acontece com os EMDs de assento emitidos pelo GDS em reservas afetadas com o Schedule Change?

R: O EMDs de assentos nos PNRs afetados com alteração e cancelamento podem ser reembolsados ou remarcados diretamente pela agência. Para EMDs que foram reemitidos pelo Contact Center, deve-se entrar em contato pelo 0800 591 8842, tanto para reembolso quanto para associar a nova reserva.

Q6: Posso reembolsar bilhetes 014 independente da origem?

R: Sim, desde que os voos tenham sido cancelados e não reacomodados no prazo de até 3h da saída original. Verifique o tópico 3 da política acima.

Q7: Quando a reemissão do bilhete se faz necessária?

R: Sempre que houver alteração no número de voo ou mudança no horário superior a 15 min, orientamos a reemitir o bilhete. Utilizando o endosso INVOL REISSUE SKCH NÚMERO DO VOO/DATA.

Q8: O ACTV é sempre convertido em dolares?

R: Não, ele é convertido na moeda de emissão dos bilhetes. Para os bilhetes emitidos no Brasil, por exemplo, o ACTV será em reais!

Importante: Consulte sobre a política vigente, pois devido ao cenário atual podem haver mudanças sem prévio aviso, Revogando as condições anteriores.

Atualizado em 24/03/2023,
substitui a versão de 24/02/2022