

Важная информация о переходе авиакомпании Air Canada в новую систему 18-19 ноября 2019 года.

Некоторые ответы на возможные вопросы пассажиров в период перехода.

Вопросы и ответы

Что происходит в Air Canada?

Мы переходим на новую систему бронирования. Процесс миграции начнется 18 ноября 2019 года в 20:00 по восточному времени (ЕТ). С этого времени и до середины дня 19 ноября 2019 года будет невозможным создание новых бронирований и изменение уже существующих.

Почему я не могу создать новое или внести изменение в уже существующее бронирование в течение этого периода?

Мы должны временно приостановить эти функции в наших контакт-центрах, аэропортах и на веб-сайте до полной имплементации новой системы. Онлайн регистрация на рейс и проверка статуса рейса остаются доступными. Мы планируем возобновить функции бронирования, продажи и изменений к середине дня 19 ноября 2019 года.

Мой вылет после 18 ноября. Не будет ли утеряно мое бронирование в период перехода?

Ваше бронирование в безопасности. Мы провели тщательное тестирование процесса и технологии переноса всех существующих бронирований.

Будет ли обеспечена защита моих персональных данных в период перехода?

Да. Защита Вашей персональной информации является одним из главных приоритетов. Мы предприняли ряд мер предосторожности для обеспечения ее защиты в период перехода.

Мне нужно внести изменение в бронирование прямо сейчас. Что мне делать?

Если Вы путешествуете в период перехода, турагентство, оформившее билет, проконсультирует Вас о возможностях в период оффлайн. Если Вы путешествуете после этого периода, создать новое или изменить существующее бронирование станет возможным, как обычно, в туристическом агентстве, на сайте aircanada.com или через наши контакт-центры.

Сегодня, 18 ноября 2019 года, и мне срочно нужен билет на рейс сегодня вечером. Что я могу сделать?

Сделать бронирование и оформить билет 18 ноября 2019 года возможно до 20:00 по восточному времени (ЕТ). При необходимости перелета в период оффлайн, свяжитесь с туристическим агентством для консультаций. Помните, забронировать рейс и оформить билет Air Canada станет возможным после середины дня 19 ноября 2019 года.

Будет ли выполнен мой рейс 18-19 ноября?

Все рейсы Air Canada в этот период будут выполняться по расписанию.

.....

Почему я не могу выбрать место заранее?

Мы должны временно приостановить эту функцию на нашем веб-сайте и в наших контакт-центрах в период перехода на новую систему бронирования.

В этот период участники программы лояльности Altitude будут продолжать пользоваться услугой выбора места однако не смогут разделить свои привилегии, предусмотренные правилами авиакомпании, с друзьями (travel companions), оформленными в едином бронировании.

Почему я не могу воспользоваться опцией Same Date Change (SDC) онлайн?

(SDC-Flight change requested up to 2 hours prior to departure via aircanada.com or by Air Canada Reservations within Canada only)

До полного внедрения новой системы в аэропортах, функция будет заблокирована на протяжении нескольких месяцев. Если вы хотите подтвердить другой рейс в день вылета, пожалуйста, обратитесь к агенту в аэропорту для обработки вашего запроса.

Почему я не могу воспользоваться функцией электронного повышения в классе обслуживания (eUpgrade)?

В период перехода с 18 по 19 ноября Вы не сможете запросить повышение в классе обслуживания (eUpgrade) в аэропорту.

В течение следующих нескольких месяцев до полного внедрения новой системы в аэропортах, Вы не сможете запросить повышение в классе обслуживания непосредственно в аэропорту. Запросы на повышение, не подтвержденные до регистрации на рейс, будут отклонены при посадке в самолет, не смотря на наличие свободных мест в классах Business, Premium Economy и Premium Rouge.

Мне не подтвердили лист ожидания и повышение в классе обслуживания на более раннем рейсе. Как мне вернуть баллы программы лояльности?

Если Вы не получили повышение в классе обслуживания на более раннем рейсе, и Ваши баллы не возвращаются в течение 72 часов, пожалуйста, [заполните форму онлайн](#)

Мой новый статус в программе лояльности Altitude не отображается на сайте. Когда будет обновлена моя учетная запись?

Если Вы достигли нового статуса в программе Altitude, обновление Вашей учетной записи может занять до 72 часов. Мы постоянно работаем над совершенствованием программы лояльности для часто путешествующих пассажиров. [Узнайте больше.](#)

Билет оформлен по тарифу Comfort . Как получить бесплатные напитки на борту самолета?

Просто покажите посадочный талон бортпроводнику, и Вам с удовольствием предоставят напиток.

Вы также можете обратиться в Контакт-центр Air Canada по телефону 1-888-247-2262 (Оплата за звонки по международному тарифу).