



Политика возвратов для Агентов

Уважаемые Агенты!

Air Canada пересмотрела политику возвратов и готова предложить возвраты для всех типов тарифов на рейсы, затронутые COVID-19, с 01 февраля 2020 года. Мы начнем обрабатывать запросы на возврат денежных средств, начиная с 13 Апреля 2021 года.

Новая политика возврата будет применяться в следующих случаях:

- Air Canada (только для стока 014) для поездок, начиная 01 Февраля 2020 года (включая 01 февраля 2020) и выписанных до 13 Апреля 2021 года.
- Все рейсы Air Canada, Включая Air Canada Rouge и Air Canada Express.
Полностью неиспользованные или частично использованные билеты, выписанные в системах (включая билеты с опцией «Future Travel Credits»)
- Air Canada Travel Voucher, Aeroplan points, and eCoupons

В поддержку Вам, наши трэвел Партнеры, Air Canada не будет отзывать **Time of Ticketing commission** для возвратов, которые будут обработаны до 12 Июля 2021 года.

Обращаем Ваше внимание, что процедура возврата должна быть оформлена в офисе, где был выписан билет. Пассажиры, которые будут связываться с колл-центром АС за возвратом, будут перенаправлены к агенту.

ПОЛИТИКА ОТМЕНЫ БУДУЩИХ ПУТЕШЕСТВИЙ

Для билетов, выписанных к 13 Апреля 2021 года, Air Canada предлагает больше возможностей со следующими опциями:

Возвратный тариф	Невозвратные тарифы
- Возврат по оригинальной форме оплаты - Перевести стоимость своего билета на Air Canada Travel Voucher [без срока годности, может быть использован несколько раз]	- Когда Air Canada отменяет рейс или вносит изменение в расписание более 3х часов, возврат средств полагается в оригинальной форме оплаты. - Рейсы, отмененные Air Canada или заказчиком по любой причине: ○ Перевести стоимость своего билета на Air Canada Travel Voucher [без срока годности, может быть использован несколько раз] ○ Конвертируйте и переводите стоимость в Aeroplan points и получите дополнительно 65% бонусных баллов

- Конвертируйте и переводите стоимость в Aero-plan points и получайте дополнительно 65% бонусных баллов	
<i>Штраф за отмену бронирования может взиматься в зависимости от правил тарифа</i>	<i>Штраф за отмену бронирования может взиматься в зависимости от правил тарифа</i>

REFUND PROCESS *for* TICKETS

Для опций «FUTURE TRAVEL CREDITS (FTC)»

GDS бронирования

Введите Refund Waiver Code **ACA21COVID** в поле вашей GDS Refund Waiver Code. Если в вашей GDS нет поля Refund Waiver Code, внесите данную информацию в PNR OSI **ДО момента возврата**.

Как только билеты будут возвращены, все связанные с ними **EMDs** будут автоматически возвращены Air Canada. Вам не нужно будет звонить в колл-центр Air Canada для проверки.

Частично использованные билеты.

Обработайте ваши возвраты в соответствии с разбивкой тарифа в поле расчета тарифа вашего билета

При сложных маршрутах, когда купоны используются не по порядку или, когда используются не все купоны сквозного тарифа, например, YQB xYUL CDG xYUL YQB, если YUL YQB не используется, отправьте свое PNR в очередь Air Canada. Агент введет возвращаемую сумму (тариф и налоги) и направит свое бронирование обратно, чтобы обработать возврат.

Purged PNRs

Если вы не можете открыть PNR, а статус билета OPEN, вы должны вернуть бронирование в своей GDS и завершить возврат.

Purged Tickets

Запросить возврат Вы можете по ссылке: [Ticket Refund Application](#)

Процесс возврата для AIR CANADA TRAVEL VOUCHERS (ACTV), AEROPLAN points *and* eCOUPON

Клиенты, получившие Air Canada Travel Voucher, Aeroplan points or eCoupon

A. Air Canada Travel Voucher

- Запрос может быть сделан агентом или заказчиком на сайте www.aircanada.com/refund.
- Air Canada обесценит\аннулирует ACTV, и вернет деньги по оригинальной форме оплаты.
- Подтверждение будет направлено на указанный адрес электронной почты.

с множественными формой оплаты:

- o **Unused ACTV:** первоначальная сумма, уплаченная по каждой форме оплаты, будет возвращена.
- o **Partially used ACTV:** оставшаяся стоимость будет разделена поровну между каждой формой оплаты.

B. Aeroplan points

- Запрос может быть сделан агентом или заказчиком на сайте www.aircanada.com/refund.
- На счете участника должно быть достаточно баллов Aeroplan для обработки возврата.

Запрос подан, но клиенты не получили ACTV или Aeroplan points

Понимая, что клиенты, ожидающие ACTV или Aeroplan points могут предпочесть возврат, мы приостановим обработку текущих запросов ACTV и Aeroplan points.

A. Клиенты хотят получить возврат по первоначальной форме оплаты

- Для билетов GDS, где статус купона все еще ОТКРЫТ, вы можете немедленно обработать возврат.

B. Клиенты, которые все еще хотят получить свои ACTV/Aeroplan points должны оформить запрос заново.

- Для GDS бронирований, пожалуйста, повторно отправьте свой запрос через веб-форму [GDS web form](#)

C. Клиенты, которые НЕ запрашивают возврат средств или повторно не подают запрос

- Необработанные запросы будут приостановлены
- После 12 июля, если никаких действий не было предпринято, будет обработан первоначальный запрос на ACTV или Aeroplan.

Часто задаваемые вопросы

1. Отзывает ли Air Canada Time of Ticketing commission при возвратных билетах?

Мы не отзывает **Time of Ticketing commission** для возвратов от April 13, 2021 до July 11, 2021.

2. Существует ли крайний срок для запроса возврата?

Да. Пожалуйста, убедитесь, что ваши клиенты запросят возврат средств до 12 июня 2021 года.

3. Входят ли билеты, оформленные до 01 февраля 2020 года в политику возвратов?

Да, для поездки до 01 февраля 2020. Правила тарифа будут применяться для билетов после 01 февраля 2020.

4. Какая политика будет применяться для билетов, выписанных 13 апреля 2021 и далее?

Возврат можно осуществить согласно правилам тарифа. Однако, наша новая политика позволит возвращать деньги по всем типам тарифов на рейсы, отмененные Air Canada, и ваши клиенты также могут перевести стоимость своих билетов в туристический ваучер Air Canada или конвертировать стоимость своего билета в баллы Aeroplan с бонусом 65%.

5. Могу ли я вернуть IT/VT 'no fare' тарифы?

Да. Пожалуйста, обработайте возврат средств в соответствии с первоначальной формой оплаты, на сумму, перечисленную в Air Canada.

Вы должны вернуть своим клиентам полную сумму, которую они заплатили вам за билет Air Canada. Air Canada не будет возмещать агентствам наценки, сервисные сборы, которые вы или любая третья сторона могли взимать с клиента.

6. Я вернул билеты, за вычетом применяемых штрафов и невозвращаемых налогов. Применяются ли возвраты к оставшейся стоимости?

Да, пожалуйста, запросите возврат через ссылку [Ticket Refund Application](#). Некоторые налоги могут не подлежать возврату, например, перечисленные.

Пожалуйста, обратитесь к руководству по ссылке [Refundable Tax Guide](#) для получения дополнительной информации.

7. К кому я могу обратиться за контролем со стороны AC?

Пожалуйста, отправьте PNR в очередь Air Canada Rates Desk.

8. Мой клиент срочно должен совершить перелет, но до сих пор не получит ACTV or Aeroplan points. Должен ли я уведомить Air Canada о планах клиента?

Для бронирований GDS купоны все еще ОТКРЫТЫ. Мы рекомендуем вам вернуть деньги своим клиентам и оформить новый билет, чтобы избежать потери какой-либо остаточной стоимости при оформлении обмена.

9. Мой клиент приобрел билет за счет ACTV/еCoupon, но сейчас хочет запросить возврат, возможно ли это?

Да. Вы или Ваш клиент может аннулировать свое бронирование через личный кабинет на официальном сайте в разделе 'My Bookings', в случае если пассажир самостоятельно оформил бронирование на сайте.

- Стоимость билета будет переведена обратно в ACTV/еCoupon. После получения электронного письма, подтверждающего обновленный баланс ACTV или еCoupon, вы или ваши клиенты можете запросить возврат ACTV или еCoupon через [aircanada.com/refund](#).

10. Как обрабатываются возвраты, когда FOP-это наличные деньги?

Возврат средств осуществляется через Credit Memo.

Air Canada увеличивает частоту выплат с еженедельного интервала до ежедневного. Пожалуйста, следите за своими отчетами в BSP и возвращайте деньги заказчикам сразу же после получения Credit Memo.

11. Как я могу запросить возврат в случае если кредитная карта более не активна?

Вы все еще можете обработать возврат. Однако ваш клиент должен связаться со своим банком, чтобы урегулировать оплату.

12. Разрешены ли возвраты если клиент использовал услугу Credit Card Chargebacks?

Нет, процесс возврата денег через услугу Chargeback не может быть прерван. Билеты с успешным возвратом средств через Chargeback исключаются из бронирований, имеющих право на возврат средств.

13. Мои клиенты получили возмещение от своего страховщика. Имеют ли они право на возврат средств от Air Canada?

Нет. Билеты, возвращенные страховщиком, исключаются из бронирований, имеющих право на возврат.

14. Будет ли Air Canada выставять Debit Memos, в случае если возврат оформлен неправильно?

Air Canada не намерена выпускать **Debit Memos** в соответствии с настоящей политикой.

Для того чтобы помочь нам при аудите, **ПОЖАЛУЙСТА, УБЕДИТЕСЬ, ЧТО ВЫ ВНЕСЛИ WAIVER CODE ACA21COVID В Refund Mask,** или в поле OSI в PNR, если ваша GDS не поддерживает Refund Waiver Code, в refund mask, **ДО** начала процесса возврата.

REFUND GUIDE 'AT-A -GLANCE'

Тип возврата	Процесс возврата
- GDS Future Travel Credits (unused and partially used tickets) - GDS Future Travel Credits from Group tickets - GDS Tickets from purged PNR's	Процесс в вашей GDS, согласно разбивки тарифа. Перед возвратом билетов не забудьте добавить ACA21COVID в Refund Waiver Code mask, или OSI в PNR если ваша GDS не поддерживает Refund Waiver Code mask
- GDS EMDs	Вам не нужно ничего делать. Как только вы вернете билеты, все связанные с ними EMD будут автоматически возвращены Air Canada в течение нескольких недель.
- GDS Tickets где Air Canada держит контроль над билетами	Отправьте ваше бронирование в очередь Air Canada Rates desk. Агент произведет возврат.
- GDS Tickets, сложные частично использованные билеты, имеющие международные маршруты/ купоны, которые были использованы вне последовательности/ частичные купоны, используемые из сквозного тарифа.	Отправьте ваше бронирование в очередь Air Canada Rates Desk.

- Purged Tickets - Регулировка такс и штрафы за аннуляцию Некоторые налоги могут быть не разрешены к возврату. Пожалуйста, обратитесь к Справочному руководству по ссылке aircanada.com/agents	Ticket Refund Application
- Air Canada Travel Vouchers, Aeroplan points, eCoupons	www.aircanada.com/refund

Дополнительная информация

Rates Desk Queues

Используйте, когда билет находится под контролем Air Canada или для сложных маршрутов.

- Amadeus System-Wide: QE/YMQAC1100/5 (regular), and QE/YMQAC1100/0 (urgent)
- Apollo all location, except the USA: QEP/QAD/50 (regular) and QEP/QAD/51 (urgent)
- Apollo USA only: QEP/QAD/10 (regular) QEP/QAD/11 (urgent)
- Sabre, all locations except the USA: QP/QAC20/4 (regular) QP/QAC21/4 (urgent)
- Sabre, USA only: QP/QAC10/4 (regular) QP/QAC11/4 (urgent)

Требования к документам налогового назначения.

Air Canada хотела бы напомнить всем туристическим агентствам, что как торговый агент Air Canada вы несете ответственность за соблюдение налоговых и нормативных требований при выдаче возврата клиенту.

Такие требования включают, но не ограничиваются ими, выдачу квитанции о возврате средств, которая должна храниться в файле по крайней мере в течение 7 лет и должны быть предоставлены по запросу Air Canada.

С туристических агентств может взиматься плата за обслуживание, плюс применимые налоги за отсутствующие или неправильные квитанции о возврате средств. В дополнение, Air Canada может выдать агентству debit мемо на сумму налогов и сборов.

Больше информации Вы можете найти в разделе [Refundable Tax Guide](#).

Другие разделы

- aircanada.com/refund
- [COVID-19 Information Hub](#)
- [Ticket Refund Application](#)
- [GDS web form](#)

Мы рекомендуем вам обратиться к нашим [online DRS](#) для получения последних версий наших политик, включая:

- Goodwill Policy
- Schedule Change Policy
- Flight Disruptions Policy
- Refundable Tax Guide