

SCHEDULE CHANGE POLICY for TRAVEL AGENTS

A schedule change (SKCH) is defined as a flight cancellation, time change, flight number change, cabin change, routing/airport change or operating carrier change, which occurs more than 48 hours of original scheduled departure time.

- 014 tickets, all fare types
- Air Canada to Air Canada misconnection on the same day with separate tickets.
- Air Canada schedule change causing misconnection with other airlines on 014 tickets
- Other airlines schedule change on 014 tickets

Important:

- You must action segment status changes (TK) within 14 days of the Schedule Change notification, or 7 business days prior to departure, whichever is earlier. This includes cancelling ticketed or un-ticketed segments with TK status code.
- Tickets must be reissued for flight number and/or date change; enter DUE SKCH in the ENDORSEMENT box of the tickets. (Changes to flight time do not require a ticket exchange)
- Once the protection is accepted, further voluntary changes or refunds are per the fare rules.
- If the travel agency does not advise Air Canada that the flights the customer has been rebooked on, does not suit the needs of their customer, we assume the new flights are acceptable. Accordingly, when travellers no-show the flights, it is treated as a voluntary cancellation.
- If the original flight goes through a subsequent schedule change and the flight is reinstated to original date/times, the customer can be rebooked on the original flight without penalty and remark the PNR.

This policy does not apply:

- When Air Canada provides re-protection on flights with an earlier arrival time, and/or provides a better connection/connecting time that does not cause a misconnection.

AIR CANADA SCHEDULE CHANGE on OTHER AIRLINES' TICKETS

- The Other Airline is responsible for handling the schedule change.
- Air Canada sends a schedule change message to the booking source (GDS or OAL).
- The booking source will update the PNR with the new schedule information and if required, will reissue the ticket and advise the customer of the changes.
- If the re-protection offered by Air Canada is unsuitable to the customer, the booking source or issuing agent/carrier will re-accommodate according to their policies.
- When re-protection is on another airline, your client is subject to the Other Airlines' baggage policy. Air Canada is not responsible for expenses related to Other Airlines' baggage fees.

Политика ИЗМЕНЕНИЯ РАСПИСАНИЯ рейсов для АГЕНТОВ

Изменение расписания (SKCH) определяется как отмена рейса, изменение времени, изменение номера рейса, смена класса обслуживания, изменение маршрута/ аэропорта или действующего перевозчика, которое происходит более чем за 48 часов до первоначального запланированного времени вылета.

- 014 сток билетов, все типы тарифов
- Нестыковка рейсов Air Canada в один и тот же день по отдельным билетам.
- Изменение расписания Air Canada, приводящее к неправильной стыковке с другими авиакомпаниями
- Изменение расписания других авиакомпаний по билетам на стоке 014

Важно:

- Вы должны принять меры по изменению статуса сегмента (TK) в течение 14 дней с момента уведомления об изменении расписания или за 7 рабочих дней до вылета, в зависимости от того, что наступит раньше. Это включает отмену сегментов с билетами или без билетов с кодом статуса TK.
- Билеты должны быть переоформлены для изменения номера рейса и/или даты; введите **DUE SKCH** в поле ENDORSEMENT билетов. (Изменение длительности полета не требует обмена билета)
- После обмена в связи с SKCH, дальнейшие добровольные изменения или возвраты осуществляются в соответствии с правилами тарифа.
- Если туристическое агентство не сообщает Air Canada о том, что рейсы, на которые клиент был перебронирован, не соответствуют потребностям их клиента, мы предполагаем, что новые рейсы приемлемы. Соответственно, когда пассажир не явился на рейс (NO-SHOW), это рассматривается как добровольная отмена.
- Если первоначальный рейс претерпевает последующие изменения в расписании и рейс восстанавливается на первоначальную дату / время, обмен на первоначальный рейс проводится без штрафов и ремарок PNR.

Эта политика не применяется:

- Когда изменение в расписании или предложенные Air Canada альтернативные рейсы с более ранним временем прибытия и/ или обеспечивают лучшую стыковку/время стыковки, которое не приводит к нарушению стыковки.

ИЗМЕНЕНИЕ РАСПИСАНИЯ AIR CANADA на стоках ДРУГИХ АВИАКОМПАНИЙ

- Другая авиакомпания несет ответственность за обработку изменений в расписании.
- Air Canada отправляет сообщение об изменении расписания источнику бронирования (GDS или OAL).
- Источник бронирования обновит PNR новой информацией о расписании и, при необходимости, переоформит билет и проинформирует клиента об изменениях.
- Если альтернативные рейсы, предложенные Air Canada, не подходит клиенту, источник бронирования или агент-эмитент/перевозчик произведут повторное изменение в соответствии со своей политикой.
- Когда изменение осуществляется другой авиакомпанией, на вашего клиента распространяется политика провоза багажа других авиакомпаний. Air Canada не несет ответственности за расходы, связанные со сборами за багаж других авиакомпаний.

PROTECTION TRAVEL WINDOW and RULES

Applicable to all Air Canada tickets (same or separate) Flight departure time change

- of 3 hours or less : +/3 days for North America // +/7 days for Sun and International
- North America, Sun, International: +/30 days before/after original travel dates
- Partially used tickets, all markets: +/30 days before/after original travel date of remaining coupon(s)
- Resumed flights: Up to 30 days from the date when AC resumes service of a suspended route, or up to 30 days after blackout dates

If customers find the protection not acceptable, they are permitted one free change (change fee and additional collection waived) within the rebooking window, or to cancel the booking and to keep the value as a future travel credit.

Length of stay

Customers can change the departure or return date to preserve original length of stay for Air Canada tickets. Minimum and maximum stay may be waived.

The non-schedule change sector must be booked on original routing and carrier(s), as it is not affected by a schedule change.

	Within Travel window	Outside Travel window
Advance purchase	Waive	Waive
Additional collection	Waive	Collect
Change fee	Waive	Waive
Min/Max stay	Waive	Apply fare rule

PROTECTION GUIDELINES

Please enter waiver code DUE SKCH in the endorsement box of the ticket.

Rebook in the same cabin starting with the original booking code and following these conditions:

Origin/Destination

- Must remain the same. A change to origin and/or destination is subject to fare difference
- Change of connecting city permitted.
- With AC operated flights, alternate AC stations can be offered to/from sister cities and any AC stations within 200 miles. Example MIA and FLL, LYS and GVA
- With other airlines operated flights, origin/destination only, AC can't offer alternate stations for OA flight protection when SKCH is initiated by other airlines.
- Same Global Direction must be respected (Exception: AC flights to India)

Routing | NORTH AMERICA, HAWAII, MEXICO, the CARIBBEAN, CENTRAL AMERICA

Must be AC-operated, AC-marketed, or permitted North America carriers, see "Order of selecting a flight for protection" below.

CUBA: US laws governing travel to Cuba prohibits any USA carrier's flight from inclusion in a PNR with any other airline. Therefore, US carriers cannot be used as protection on AC bookings, as they will be refused and cancelled per USA law

American citizens cannot be re-routed via Cuba.

PROTECTION TRAVEL WINDOW (диапазон дат, на которые разрешён обмен) и ПРАВИЛА

Применимо ко всем билетам Air Canada (одинаковым или отдельным) Изменение времени вылета рейса

- от 3 часов или менее: +/3 дня для Северной Америки // +/7 дни для Sun и международных
- Северная Америка, Sun, International: +/30 дней до / после первоначальных дат поездки
- Частично использованные билеты, все рынки: +/30 дней до/после первоначальной даты поездки по оставшимся купонам
- Возобновленные рейсы: до 30 дней с даты, когда AC возобновляет обслуживание приостановленного маршрута, или до 30 дней после даты отключения

Если клиенты сочтут альтернативу неприемлемой, им разрешается одно бесплатное изменение (плата за изменение и дополнительные сборы не взимаются) в пределах разрешенного срока перебронирования или отменить бронирование и сохранить стоимость в качестве будущего туристического кредита.

Продолжительность пребывания

Клиенты могут изменить дату вылета или возвращения, чтобы сохранить первоначальный срок пребывания по билетам Air Canada. Изменение минимального и максимального срока пребывания запрещено.

Участок маршрута, не связанный с изменением расписания, должен быть забронирован на первоначальном маршруте и у перевозчика(ов), поскольку изменение расписания на него не влияет.

	Within Travel window	Outside Travel window
Advance purchase	Waive	Waive
Additional collection	Waive	Collect
Change fee	Waive	Waive
Min/Max stay	Waive	Apply fare rule

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПЕРЕБРОНИРОВАНИЯ

Введите waiver code DUE SKCH в поле endorsement билета.

Перебронируйте в том же классе обслуживания, используя исходный класс бронирования и следуя условиям:

Пункт опрвления/пункт назначения

- Должно оставаться прежним. Изменение пункта отправления или назначения возможно только с добром по тарифу.
- Изменение города стыковки разрешено.
- На рейсах, выполняемых AC, могут быть предложены альтернативные пункты вылета/прилёта в радиусе 200 миль. Пример MIA и FLL, LYS и GVA.
- На рейсах, выполняемых другими авиакомпаниями, не могут быть предложены альтернативные пункты вылета/прилёта, когда SKCH инициируется другими а/к.
- Необходимо соблюдать одно и то же глобальное направление (исключение: рейсы AC в Индию)

Routing | NORTH AMERICA, HAWAII, MEXICO, the CARIBBEAN, CENTRAL AMERICA

Должны эксплуатироваться авиакомпаниями AC, продаваться на рынке AC или разрешенными перевозчиками Северной Америки, см. ORDER of SELECTING FLIGHTS for the REPROTECTION ниже.

КУБА: Законы США, регулирующие поездки на Кубу, запрещают включать рейсы любого американского перевозчика в PNR с любой другой авиакомпанией. Таким образом, американские перевозчики не могут использоваться в качестве альтернативных при бронированиях AC, поскольку в них будет отказано и они будут аннулированы в соответствии с законодательством США

Американские граждане не могут быть перенаправлены через Кубу.

Routing | **TRANSATLANTIC**

Schedule change occurs **PRIOR** to departure

OVER-THE-WATER PROTECTION FLIGHTS must be operated by Air Canada, or codeshare flights marketed by Air Canada that are operated by Lufthansa Group*, or the carrier indicated in the original booking.

Within EMEA (Europe, Middle East, Africa, India), protection priority is:

- 1) AC marketed flights operated by Lufthansa Group*
- 2) Any other airlines as per **ORDER OF SELECTING FLIGHTS FOR THE REPROTECTION**. Select the lowest applicable booking class in same cabin, **except** to/from **IST** and **WAW**, AC marketed flights operated by **TK**, or **LOT** are **not** permitted

Schedule change occurs **DURING TRAVEL** (partially used tickets)

Air Canada operated, Air Canada marketed, or any other airlines.
Follow the order of selecting a flight for reprotection.

Schedule change applies **PRIOR** and **DURING** travel

If LO must be used between European hubs WAW due to insufficient availability on Lufthansa Group (LHG), the protection on LO can only be in economy cabin (lowest to highest): O, U, L, W, V

Routing | **TRANSPACIFIC**

Transpacific flights are defined as an aircraft routing to/from an Asia/Pacific station that generally traverses the Pacific Ocean. Air Canada transpacific airports are:

- AKL Auckland, HKG Hong Kong, ICN Seoul-Incheon,
- TPE Taipei, PEK Beijing, MEL Melbourne,
- PVG Shanghai, HND Tokyo Haneda, BNE Brisbane,
- OSA Osaka, SYD Sydney AU, NRT Tokyo Narita

Schedule change occurs **PRIOR** to departure

- Over-the-water protection flight must be Air Canada operated and Air Canada marketed, or per the carrier indicated in the original booking.
- To/from/via Australia/New Zealand only: the over-the-water protection can be any OAL-operated, if AC-operated or AC-marketed flight is not available. Protection on UA-operated flight not permitted to/from/via Australia.
- Intra-Asia or intra-South Pacific: any OAL as per ‘Order of selecting a flight for reprotection’. For OAL connectors, select the lowest available booking code within the same cabin.
- If protecting on CX, protection not permitted in G class.
- If protecting on QF, you can protect up to M class, but never in B class.

Schedule change occurs **DURING** travel (partially used tickets)

- The over-the-water and intra-Asia/South Pacific reprotection flight(s) must be Air Canada operated and marketed, or on any OAL as per the ‘Order of selecting a flight for reprotection’. For OAL connectors, select the lowest available booking code within the same cabin.
- For QF operated flights, rebooking in B class is not permitted for any Economy class segments.

Routing | **TRANSATLANTIC**

Изменение расписания происходит **до вылета**

OVER-THE-WATER PROTECTION FLIGHTS должны выполняться авиакомпанией Air Canada или код-шеринговыми рейсами AC, которые выполняются LH Group* или перевозчиком, указанным в первоначальном бронировании.

В рамках EMEA (Европа, Ближний Восток, Африка, Индия) приоритетом является:

- 1) Рейсы AC, выполняемые группой Lufthansa*
- 2) Любые другие авиакомпании в соответствии с **ORDER OF SELECTING FLIGHTS for the REPROTECTION**. Выберите самый низкий применимый класс бронирования в том же салоне, **за исключением** рейсов в/из IST и WAW, рейсы AC, выполняемые **TK**, или **LO**, не разрешены

Изменение расписания происходит **ВО ВРЕМЯ ПУТЕШЕСТВИЯ** (частично использованные билеты)

Air Canada выполняет рейс, продает Air Canada или любая другая авиакомпания.
Следуйте **ORDER OF SELECTING FLIGHTS FOR THE REPROTECTION**.

Изменение расписания применяется **ДО** и **ВО ВРЕМЯ** поездки

Если LO необходимо использовать между европейскими хабами WAW из-за недостаточной доступности в Lufthansa Group (LHG), обмен на LO может быть только в салоне эконом-класса (от низкого до самого высокого): O, U, L, W, V

Routing | **TRANSPACIFIC**

Транс-тихоокеанские рейсы определяются как, направляющиеся к/с Азиатско-Тихоокеанской пунктам, которые обычно пересекают Тихий океан. Международными TRANSPACIFIC аэропортами Air Canada являются:

- AKL Окленд, HKG Гонконг, ICN Сеул-Инчхон,
- TPE Тайбэй, PEK Пекин, MEL Мельбурн,
- PVG Шанхай, HND Токио Ханеда, BNE Брисбен,
- OSA Осака, **SYD** Сидней AC, NRT Токио Нарита

Изменение расписания происходит **до вылета**

- Рейс должен выполняться авиакомпанией Air Canada и продаваться компанией Air Canada или перевозчиком, указанным в первоначальном бронировании.
- Только в/ из / через Австралию /Новую Зеландию: **OVER-THE-WATER PROTECTION FLIGHTS** может быть любой, выполняемой OAL, если рейс, выполняемый AC или продаваемый AC. Обмен на рейс, выполняемом авиакомпанией UA, не разрешен в/из/ через Австралию.
- Внутриазиатский или внутри Южно-Тихоокеанский регион: любой OAL в соответствии с **ORDER OF SELECTING FLIGHTS FOR THE REPROTECTION**. Для OAL выберите самый низкий доступный код бронирования в пределах одного салона.
- Если обмен производится на CX, запрещено брать места в классе G
- При обмене на QF вы можете брать места до класса M, но никогда в классе B.

Изменение расписания происходит **во ВРЕМЯ** путешествия (частично использованные билеты)

- **OVER-THE-WATER PROTECTION FLIGHTS** и внутри Азии/Южной части Тихого океана должен выполняться и продаваться авиакомпанией Air Canada или любым другим перевозчиком в соответствии с "**ORDER OF SELECTING FLIGHTS FOR THE REPROTECTION**". Для стыковок OAL выберите самый низкий доступный код бронирования в пределах одного салона.
- На рейсах, выполняемых QF, перебронирование в классе B не допускается для сегментов эконом-класса.

Routing | SOUTH AMERICA

Schedule change occurs PRIOR to departure

- Protection must be on Air Canada operated and Air Canada marketed flights, or per original booking carrier.
- Protection is not permitted via a connecting flight via the US or a Sun destination.
- Within South America, any OAL as per Order of selecting a flight for protection

Schedule change occurs DURING travel (partially used tickets)

Protect the long-haul flight on AC operated and marketed flights, or on any OAL as per the ‘Order of selecting a flight for reProtection’

Economy Cabin

- Rebook same booking code, up to M for Basic, Standard, Flex, comfort, and up to Y for Latitude
- When only higher than M class is available, the customer is not eligible to have both the ADCOL and change fees waived. Customers can still select the flight by paying the applicable ADCOL. The change fee is waived.
- Qantas operated flights, rebooking on B class not permitted for any Economy class segments

Premium Economy Cabin all markets | Premium Rouge Cabin International only

Rebook same booking code up to O

For Premium Economy, when protection is on other airlines that offers Economy, Business and First Class, you must rebook in Economy and request a refund for the difference online

Premium Rouge Cabin for Domestic, Sun and Transborder

Rebook up to J

For protection on other airlines that offers Economy, Business and First Class, you must rebook Economy, and request a refund for the difference online.

Business and Signature Class Cabins all booking class

Rebook same booking code up to J

For protection on other airline that offers only Economy and First Class, you must rebook in Economy. Request a refund for the difference online.

UPGRADES

Type	Class	Air Canada	Other Airlines
AC BID and	R	Up to J	Up to J
Last Minute	N	Up to O	Any Premium Economy Class
Paid Upgrade			

Routing | SOUTH AMERICA

Изменение расписания происходит до вылета

- Обмен должна быть на рейсы, выполняемые Air Canada, и на рейсы, продаваемые Air Canada, или на рейсы перевозчика, оформившего первоначальное бронирование.
- Обмен не допускается на стыковочном рейсе через США или пункт назначения Sun.
- В пределах Южной Америки, любой OAL в соответствии с порядком выбора рейса для обмена

Изменение расписания происходит во ВРЕМЯ путешествия (частично использованные билеты)

Обмен дальне-магистрального рейса возможен на рейсы, выполняемые AC и продаваемые на рынке, или на любом OAL в соответствии с ORDER OF SELECTING FLIGHTS FOR THE REPROTECTION

Economy Cabin

- Перевбронируйте тот же RBD, вплоть до M для Basic, Standard, Flex, comfort и до Y для Latitude
- Если доступен только класс выше M, клиент не имеет права на вынужденный обмен. Возможен только обмен с доплатой разницы по тарифу, штраф за обмен при этом не взимается.
- Рейсы, выполняемые Qantas, перевбронирование на B-класс не разрешено для сегментов эконом-класса

Premium Economy Cabin all markets | Premium Rouge Cabin International only

Перевбронируйте тот же код бронирования до O

Для Premium Economy, когда обмен производится на рейсы других авиакомпаний, предлагающих эконом, Бизнес и Первый класс, вы должны перевбронировать билеты в эконом-классе и запросить возврат разницы.

Premium Rouge Cabin for Domestic, Sun and Transborder

Перевбронируйте до J

Когда обмен производится на рейсы других авиакомпаний, предлагающих эконом, Бизнес и Первый класс, вы должны перевбронировать билеты в эконом-классе и запросить возврат разницы.

Business and Signature Class Cabins all booking class

Перевбронируйте тот же код бронирования до J

Когда обмен производится на рейсы других авиакомпаний, предлагающих эконом и Первый класс, вы должны перевбронировать билеты в эконом-классе и запросить возврат разницы.

ORDER of SELECTING FLIGHTS for the REPROTECTION

1. Air Canada, Air Canada Express, Air Canada Rouge
2. Atlantic Joint Venture carriers for Transatlantic routings only (AC, UA and LHG*)
3. AC*codeshare flights operated by Star Alliance
4. Pure Star Alliance flights, book lowest available booking code in the same cabin
5. AC* codeshare flights operated by other airlines
6. Other airlines for itineraries in North America, the Caribbean, Mexico and Central America
7. Other airlines for Australia and New Zealand only if AC Transpacific flights are not available. Protection on UA is **not permitted** to/from/via Australia
8. Other pure Star Alliance, or pure OA for Transatlantic, Transpacific and South America: the order of protection on other carriers is the last option, only if AC *over-the-water* flights are not available.

Note:

- Protection is not permitted on WestJet, or any carriers which Air Canada does not have an IET (interline eTicket) agreement with
- Frequent Flyer Program tickets must not be re-protected on EK, QR, BA, KA, KL, JL, UL, CI, FJ
- Frequent Flyer Program tickets on Star Alliance carriers must always be rebooked in Frequent Flyer classes I, X and O

CABIN CHANGE due to REGRADE

Due to an equipment change, and/or aircraft reconfiguration, customers may be involuntary regraded to a different cabin. The schedule change can be validated by reviewing the PNR history. The original segments show HK/WK and the protection shows SC in the economy cabin.

SKCH notification more than 3 DAYS (72 hours) prior to departure

Option 1: Customer wants to stay in Original Cabin of Service

- Rebook the customer on another flight with the same routing in their original cabin of service
- Exchange the ticket using involuntary exchange flow for SKCH (keep original linear fare on the ticket)
- If not available, offer alternate routes via another gateway
- Compensation or refunds are not applicable

Option 2: Customer accepts the regrade from Original Cabin

- Rebook in the class of service of the downgraded cabin (Y or O)
- Exchange the ticket using involuntary exchange flow for SKCH (keep original linear fare on the ticket)
- Once the travel is completed, request partial refund from **Customer Relations**

Option 3: Customer voluntary upgrade

- The customer is subject to additional collection; change fee is waived
- Quote using historical fare and exchange the ticket

SKCH notification within 3 days (72 hours) of departure

- Rebook in the class of service of the downgraded cabin (Y or O)
- Exchange the ticket using involuntary Exchange flow for SKCH (keep original linear fare on the ticket)
- For refund and compensation, please contact **Customer Relations**

Customer Relations <https://accc-prod.microsoftcrmporthals.com/en-CA/air-canada-contact-us/>

ORDER of SELECTING FLIGHTS for the REPROTECTION (ПОРЯДОК ВЫБОРА РЕЙСОВ для обмена)

1. Air Canada, Air Canada Express, Air Canada Rouge
2. Перевозчики совместного предприятия Atlantic только для трансатлантических маршрутов (AC, UA и LHG*)
3. Код-шеринговые рейсы AC*, выполняемые Star Alliance
4. Рейсы Pure Star Alliance, забронируйте место в самом низком доступном RBD в том же салоне
5. Код-шеринговые рейсы AC*, выполняемые другими авиакомпаниями
6. Другие авиакомпании для маршрутов в Северной Америке, Карибы, Мексике и Центральной Америке
7. Другие авиакомпании для Австралии и Новой Зеландии только в том случае, если трансатлантические рейсы AC недоступны. Обмен на UA не разрешена в / из / через Австралию
8. Другой Star Alliance или OA для трансатлантических, транс-тихоокеанских и южноамериканских перевозок: порядок обмена на других перевозчиках является последним вариантом, только если рейсы AC недоступны.

Примечание:

- Обмен не разрешен на WestJet или любых а/к, с которыми у AC нет соглашения IET (interline eXpress).
- Билеты по программе FQTV не могут быть обменены на EK, QR, BA, KA, KL, JL, UL, CI, FJ
- Билеты по программе FQTV авиакомпаний Star Alliance всегда должны быть перебронированы в классах I, X и O для часто летающих пассажиров

СМЕНА САЛОНА в связи с ПЕРЕОБОРУДОВАНИЕМ

Из-за смены и/или реконфигурации воздушного судна клиенты могут быть невольно переведены в другой салон. Изменение расписания можно подтвердить, просмотрев историю PNR. Оригинальные сегменты показывают НК/WK, а предложенный сегмент показывает SC в салоне эконо-класса.

Уведомление SKCH более чем за 3 ДНЯ (72 часа) до вылета

Вариант 1: Клиент хочет остаться в оригинальном классе обслуживания

- Перебронировать клиента на другой рейс по тому же маршруту в его первоначальном классе обслуживания
- Обменять билет, используя вынужденный обмен на SKCH (сохранить первоначальный тариф в билете)
- Если недоступно, предложите альтернативные маршруты с другой стыковкой
- Компенсация или возврат средств не разрешены

Вариант 2: Клиент соглашается на замену оригинального класса обслуживания

- Перебронировать класс обслуживания в салоне с понижением (Y или O)
- Обменять билет, используя вынужденный обмена на SKCH (сохранить первоначальный тариф в билете)
- Как только поездка будет завершена, запросить частичный возврат средств через форму на сайте **Customer Relations**

Вариант 3: Клиент запрашивает добровольный upgrade

- С клиента взимается разница по тарифу; штраф за обмен не взимается
- Укажите цену по историческому тарифу и обменяйте билет

Уведомление SKCH в течение 3 дней (72 часов) с момента отправления

- Перебронировать в классе обслуживания с понижением (Y или O)
- Обменять билет с использованием обмена на SKCH (сохранить первоначальный тариф в билете)
- Для возврата денег и компенсации заполните форму на сайте **Customer Relations**
-

Customer Relations <https://accc-prod.microsoftcrmporthals.com/en-CA/air-canada-contact-us/>

REFUNDS

Air Canada's refund policy is based on the period which applies to your customer's ticket. Click here for details. <https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/fly/customer-support/cancellation-refund.html>

Pre COVID 19 Goodwill Period | Tickets for travel up to January 31, 2020

- The customer cancelled their booking: per fare rule
- AC cancelled the booking: refund permitted
- Booking cancelled outside Air Canada's control: per fare rule

COVID 19 Goodwill period | Tickets for travel on/after February 1, 2020 and purchased before April 13, 2021

- Customer cancelled the booking: Air Canada Travel Voucher or Aeroplan points with a 65% bonus
- Air Canada cancelled my flight: Air Canada Travel Voucher or Aeroplan points with 65% bonus

Go-Forward period | Tickets purchased on/after April 13, 2021

- The customer cancelled the booking: per fare rules
- AC cancelled the booking:

Refunds are permitted, based on above periods, only for 014 tickets due to a schedule change on Air Canada, Air Canada Rouge, Air Canada Express, and AC*OA, or Other Airlines, for the following scenarios:

- Departure or arrival time change of more than 3 hours
- Involuntary cancellation, without protection, or with protection of more than 3 hours from original departure/arrival time
- Change from a Non-Stop to a connecting itinerary, or change results to more stops or connections
- Routing (origin/destination)/airport change
- Not permitting a same-day connection
- Schedule change creating a misconnection
- UMNRR

Please Enter Refund Waiver Code **ACUSKEDCHG** and the **flight number** (example ACUSKEDCHG0411) in the GDS Refund Waiver Field, or in an OSI, before you cancel the PNR, if the GDS does not have a Refund Waiver Code field.

Refunds are not permitted in the following scenarios.

- Departure time change of 3 hours or less
- Involuntary cancellation with protection 3 hours or less from original departure/arrival time
- Aircraft change resulting in a cabin change
- Change of operating carrier

ВОЗВРАТЫ

Политика возврата средств Air Canada основана на периоде, который применяется к билету вашего клиента. <https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/fly/customer-support/cancellation-refund.html>

Период доброй воли до COVID 19 | Билеты на поездки до 31 января 2020 года

- Клиент отменил свое бронирование: согласно правилу тарифа
- AC отменил бронирование: возврат разрешен
- Бронирование отменено вне контроля Air Canada: согласно правилу тарифа

Период доброй воли COVID 19 | Билеты для поездок 1 февраля 2020 года и после этой даты, приобретенные до 13 апреля 2021 года

- **Клиент отменил бронирование:** Туристический ваучер Air Canada или баллы Aeroplan с бонусом 65%
- **Air Canada отменила мой рейс:** Туристический ваучер Air Canada или баллы Aeroplan с бонусом 65%

Переходный период | Билеты, приобретенные 13 апреля 2021 года/после этой даты

- **Клиент отменил бронирование:** согласно правилам тарифа
- **AC отменил бронирование:**

Возврат средств разрешен, исходя из вышеуказанных периодов, только для билетов 014 в связи с изменением расписания Air Canada, Air Canada Rouge, Air Canada Express и AC*OA или других авиакомпаний, для следующих сценариев:

- Изменение времени отправления или прибытия более чем на 3 часа
- Отмена рейса без предложения альтернативы или если предложена альтернатива с изменением времени отправления или прибытия более чем на 3 часа
- Вместо прямого рейса предложена альтернатива с пересадкой или количество пересадок стало больше, чем было первоначально
- Изменение маршрута (отправление/пункт назначения)/аэропорта
- Нет стыковки в тот же день
- Изменение расписания с нарушением стыковки
- UMNRR

Введите Waiver Code **ACUSKEDCHG** и номер рейса (пример ACUSKEDCHG0411) в поле GDS Refund Waiver или в OSI, прежде чем отменять PNR, если в GDS нет GDS Refund Waiver.

Возврат средств не допускается в следующих сценариях.

- Изменение времени отправления на 3 часа или менее
- Предложена альтернатива с изменением времени отправления или прибытия менее чем на 3 часа
- Смена воздушного судна, приводящая к смене салона
- Смена эксплуатирующего перевозчика

FUTURE CREDIT or AIR CANADA TRAVEL VOUCHER*/AEROPLAN POINTS

Customers have the option to cancel their reservation to retain for future use.
The credit will be valid for travel to be completed within the ticket validity.

The following conditions apply when you rebook your customers:

- Change fee will be waived when customer books new flight.
- If the new fare is lower, the RESIDUAL VALUE is lost.
- ADCOL applies if the new fare is higher.
- Some original taxes that are non-refundable will remain non-refundable and new taxes will be collected.
- Any taxes that are refundable and no longer applicable to the reservation will be refunded.
- Please enter waiver code DUE SKCH in the endorsement box of the ticket.

Customers also have the option to transfer the value of eligible tickets to ACTV, or Aeroplan points conversion. Please review *New Process and FAQ for Converting GDS bookings to an Air Canada Travel Voucher or Aeroplan Points*, posted at aircanada.com/agents, Agent Reference

EXPENSES

Until further notice, hotels are not covered by Air Canada and are at the customer's expense. Certain limited exceptions may apply and are handled by the Contact Centre.

БУДУЩИЙ КРЕДИТ или ТУРИСТИЧЕСКИЙ ВАУЧЕР AIR CANADA

Клиенты имеют возможность отменить свое бронирование, для использования в будущем.
Кредит будет действителен для поездки, которая будет завершена в течение срока действия билета.

При повторном бронировании ваших клиентов применяются следующие условия:

- Штраф за обмен не взимается, когда клиент бронирует новый рейс.
- Если новый тариф ниже, остаточная стоимость (RESIDUAL VALUE) теряется.
- Добор разницы по тарифу применяется, если новый тариф выше.
- Некоторые первоначальные таксы, которые не подлежат возврату, останутся невозвращаемыми, и будут взиматься новые таксы.
- Все таксы, которые подлежат возврату и больше не применяются к бронированию, будут возвращены.
- Пожалуйста, введите waiver code **DUE SKCH** в поле ENDORSEMENT билета.

У клиентов также есть возможность перевести стоимость подходящих билетов в ACTV или конвертировать баллы Aeroplan. Пожалуйста, ознакомьтесь с новым процессом и часто задаваемыми вопросами по конвертации бронирований GDS в туристический ваучер Air Canada или баллы Aeroplan, размещенные по адресу aircanada.com/agents

РАСХОДЫ

До дальнейшего уведомления расходы на отель не покрываются авиакомпанией Air Canada и предоставляются за счет клиента. Могут применяться определенные ограниченные исключения, которые обрабатываются Контактным центром.