

## Air Canada Travel Voucher (ACTV)



### Reseña

Los clientes pueden convertir el valor de sus boletos en un Air Canada Travel Voucher (ACTV) en lugar de mantener el boleto para un viaje futuro. Esta opción aplica para cancelaciones voluntarias e involuntarias.

Esta opción está disponible tanto para reservas hechas a través de un GDS como para compras hechas en aircanada.com

### Procedimiento para compras en aircanada.com

Para pasajeros que compraron directamente en aircanada.com, pueden recuperar el PNR a través de My Bookings y seleccionando la opción Cancel Booking.

Para que el PNR pueda ser recuperado online, los PNRs deben seguir el siguiente criterio:

- Para PNRs activos: Segmentos de vuelo activos.
- Para PNRs mantenidos como como crédito:

(RM) Remark genérico: SCCOVID19 o SCCOVID20.

Segmentos de retención (MIS), agregados por la web o a través de Altea (GDS de AC).

- Para PNRs que fueron purgados, o si la solicitud en la web no se pudo realizar, se puede a ver a través de:
  - EN: [aircanada.com/convertcredit](https://aircanada.com/convertcredit)
  - FR: [aircanada.com/convertircredit](https://aircanada.com/convertircredit)
  - ES: [aircanada.com/convertircredito](https://aircanada.com/convertircredito)

La opción de cancelación lee la tarifa y los impuestos en los boletos que aplican, sin tener en cuenta el tipo de tarifa utilizado y sin tener en cuenta servicios asociados sin usar (por ejemplo, asientos pagos).

Cuando se selecciona la opción de cancelación, el sistema convierte el ACTV y lo asocia al primer pasajero del PNR.

El e-mail de confirmación se envía a la primera dirección de e-mail del PNR.

## Air Canada Travel Voucher (ACTV)

La opción del Air Canada Travel Voucher convierte el valor de la tarifa e impuestos de todos los boletos sin utilizar, como así también de los cargos asociados sin utilizar (por ejemplo, pago de asientos) en un ACTV.

El ACTV actúa como un Air Canada Gift Card:

- El número de ACTV tiene 15 dígitos.
- No tiene fecha de vencimiento (después de 5 años de inactividad, el pasajero debe contactar a Customer Relations para que se haga una reemisión).
- Puede ser usado para nuevas reservas en AC Online (aircanada.com).
- Es totalmente transferible a otra persona.
- El valor remanente se ve en el voucher dentro de los 3 días hábiles luego del día de su emisión, y desde cuando el e-mail de confirmación con el número de voucher es recibido.
- El movimiento del valor remanente del voucher se puede verificar online.
- Cuando el ACTV es la forma de pago, los boletos se devuelven (según la regulación de tarifa) en la forma original de pago; el valor pagado habiendo usado un ACTV será devuelto al ACTV. De forma similar a las devoluciones a las tarjetas de crédito, el proceso puede tomar hasta 3 semanas para que el monto se vea nuevamente en el remanente del ACTV. Los clientes deberían mantener el número original de ACTV hasta que el valor llegue a cero y el viaje haya sido completado.

## Quién puede aplicar a un ACTV?

### Elegibilidad

Las siguientes condiciones van a permitir a los clientes ser elegibles para la opción ACTV:

- Únicamente para boletos 014 (Air Canada).
- PNRs nuevos y existentes reservados a través de los canales directos de Air Canada (AC online, aplicación móvil de AC, Contact Centres de AC).
- Reservas hechas a través de GDSs, via solicitud desde la agencia de viajes.
- Para boletos emitidos **en cualquier momento** hasta el 31 de diciembre de 2020, para cualquier fecha de viaje en el itinerario que sea entre el 01 de marzo de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2021 (**la fecha de viaje determina la elegibilidad**).
- **Boletos sin usar y boletos usados parcialmente. La opción de boletos usados parcialmente sólo aplica para ventas realizadas a través de los canales directos de Air Canada (AC online, Contact Centres de AC, CTO).**

- Boletos en 16 monedas:

<b>Moneda Elegible</b>	<b>Número inicial del ACTV</b>	<b>Moneda Elegible</b>	<b>Número inicial del ACTV</b>
CAD	144401	HKD	144412
USD	144402	JPY	144413
GBP	144406	KRW	144414
EUR	144407	NOK	144415
AUD	144408	SEK	144416
CHF	144409	TWD	144417
CNY	144410	INR	144418
DKK	144411	BRL	144419

**Para otras monedas para las que aplique la opción del ACTV, será emitido en CAD (Dólares Canadienses) al tipo de cambio del día de la solicitud.**

### **Restricciones**

La opción del ACTV no está disponible para los boletos emitidos y reservados de esta manera:

- Boletos originalmente emitidos entre el 01 de marzo de 2019 y el 29 de febrero de 2020, para viajes anteriores al 01 de marzo de 2020.
- Reservas efectuadas a través de Flight Pass.
- Reservas efectuadas con millas redimidas de Aeroplan.
- Air Canada Vacations.
- Reservas de grupo.
- Reservas efectuadas a través de Air Canada for Business.
- Cupones de e-tickets con status Revocado (Revoked) debido a no-show (para solicitudes enviadas a partir del 01 de octubre de 2020).

### **Redención**

El Air Canada Travel Voucher actúa como una Air Canada eGift Card, los clientes pueden redimirla online o a través de los Contact Centres.

Nota: El nuevo boleto electrónico tiene que emitirse en la misma moneda que el ACTV.

**Redimible:**

- A través de todos los Contact Centres.
- A través de aircanada.com.
- En paquetes de AC Vacations que incluyan Vuelos a México y al Caribe, únicamente a través de su sitio web o por teléfono a ACV.

**No se aceptan para:**

- Reservas hechas a través de teléfonos móviles, reservas de Aeroplan, reservas en GDS (ver opción "Reservas en GDS"), reservas de grupo, reservas de autos o de hoteles.
- Pagos de upgrades de último momento durante el check-in en la web, en teléfonos móviles, o en los kioscos.
- Ser cambiados por EMDs.
- Compras de membresías del Maple Leaf Club.
- Pagos de cargos por eUpgrades (Aeroplan).
- Compras de Flight Passes o cargos relacionados (Canadá / USA).
- Compras a bordo (Air Canada Bistro o eBoutique Duty-Free)
- Compra de gift cards.

Para verificar el valor remanente del Travel Voucher ver:

<https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/fly/customer-support/travel-voucher.html>

Referirse a *Contact Centre Procedures – Using ACTV as Form of Payment* para más información.

**Reservas en GDSs**

El ACTV ahora está disponible para reservas hechas a través del GDS. Para verificar si la agencia está impedida para hacerlo, referirse a [Travel Agency \(GDS/CRS\) - Corporate Agency/IATA Change or Removal](#).

**Las opciones siguientes pueden ser ofrecidas para reservas de GDSs:**

- El Air Canada Travel Voucher
- Retención del valor del boleto para un viaje futuro; el viaje tiene que ser completado dentro de los 24 meses a partir de la fecha de cancelación del vuelo.
- Cambio de nombre por única vez.

## Se excluyen:

- Boletos total o parcialmente usados.
- Boletos total o parcialmente devueltos.
- Boletos perdidos (Forfeit), anulados (Void) o revocados (Revoked).
- Boletos con números de contrato corporativo.
- Boletos IT o BT.
- Boletos de Grupo.
- Boletos con proceso de 'chargeback' iniciado.
- Boletos emitidos en GDS que fueron reemitidos por AC (estos boletos siguen siendo elegibles para ACTV, sin embargo ya no son considerados boletos de GDS).
- Boletos emitidos en GDS por una Agencia que cerró en forma definitiva.

## 1 PNR por vez

Los agentes de viaje solicitan un ACTV en nombre de su cliente usando una plataforma para GDS dedicada que se encuentra en:

ac.com > *Travel Agents* (en la parte inferior) > *Online DRS* > *Webform for GDS* (direct URL: <https://accc-prod.microsoftcrmportals.com/en-CA/zwljphs7/> ).

## Mínimo de 100 PNRs

Si la agencia de viajes tiene gran cantidad de solicitudes (mínimo de 100 boletos de GDS), hay un proceso especial en el que tienen que completar una plantilla de Excel que les será habilitada. Para esto, tendrán que contactar a su Gerente de Ventas de AC para obtener los detalles.

## Tiempos de ejecución

El tiempo inicial de envío de información es de 6 semanas; sin embargo, este período puede extenderse. Tener en cuenta referirse a ***Identifying a PNR with successful cancellation selection*** y a ***Identifying Fulfillment of the ACTV*** para identificar la información en el PNR.

## **Devoluciones**

Como regla general, todas las devoluciones se procesan según la regulación de la tarifa.

Los clientes tienen una opción de cancelación para devolver sus boletos en la forma de pago original, en caso de que tengan un boleto con una tarifa que permita devolución sin penalidad.

Para los demás casos de devolución (devoluciones con penalidad o devoluciones de impuestos solamente), el cliente debe llamar al Contact Centre y procesar la devolución a través de los procedimientos usuales.

## **Devoluciones de los ACTV como forma de pago**

Los boletos se devuelven (según la regulación tarifaria) a la forma de pago original; el valor pagado usando un Travel Voucher se devuelve al Travel Voucher. Similar al proceso de devoluciones de las tarjetas de crédito, puede tomar hasta 3 semanas ver reflejado el remanente de Travel Voucher.

Si se aplicaron 2 formas de pago, la devolución de la segunda tarjeta se procesa primero, luego se procesa el valor que corresponde al Travel Voucher.

Se aplican los procedimientos normales de devolución. Se tiene que hacer una devolución, y no una anulación (VOID).

**Los pasajeros deberían conservar el 'Travel Number' original hasta que su valor llegue a cero y el viaje haya sido completado.**

## **Preguntas frecuentes del Air Canada Travel Voucher**

**El valor total de mi boleto, incluyendo los impuestos, podrá ser convertido en un Travel Voucher?**

Si el viaje **no** está iniciado, el valor total del boleto, incluyendo los impuestos, puede ser convertido en el Air Canada Travel Voucher

**Si el boleto está parcialmente utilizado, el valor residual del boleto puede ser convertido en un e-coupon. Ver detalles en [aircanada.com/myecoupon](https://aircanada.com/myecoupon).**

### **Dónde puedo tomar esta opción de cancelación?**

La opción del Air Canada Travel Voucher está disponible exclusivamente en la sección 'My Bookings' de *aircanada.com*, donde hay que hacer click en 'Cancel Booking' y ver las opciones de cancelación disponibles.

### **Se permite tomar la opción de cancelación a través del Contact Centre?**

Se puede **asistir** a los clientes para navegar en el sitio web de AC y ver las opciones.

Por el momento, la opción sólo está disponible online, y se pueden encontrar los detalles de las opciones en: [aircanada.com/cancellationoptions](http://aircanada.com/cancellationoptions).

### **Mi boleto fue impactado por un Schedule Change, lo puedo recuperar online?**

Sí, los PNRs con segmentos con status UN/TK están considerados todavía activos y la opción Cancel Booking debería poder elegirse.

### **Si hay varios pasajeros en una misma reserva, cada uno de ellos va a recibir un Air Canada Travel Voucher por el valor de su boleto?**

No. Para simplificar el proceso del Air Canada Travel Voucher, el voucher se genera automáticamente a nombre del primer pasajero del PNR, y por el valor total de los boletos de todos los pasajeros de dicho PNR.

Los Air Canada Travel Vouchers son totalmente transferibles y pueden ser utilizados para la compra de una o múltiples reservas.

**Nota:** Si un cliente solicita que su travel voucher sea procesado por persona, debe llamar al Contact Centre para que divida el PNR y pueda direccionar al cliente a la plataforma online para que envíe una solicitud de voucher por persona.

### **Después de cuánto tiempo de haber enviado la solicitud se recibe el Air Canada Travel Voucher?**

Todos los Air Canada Travel Vouchers son enviados por e-mail a la dirección de e-mail indicada dentro de un período de 6 semanas a partir del envío de la solicitud.

Noviembre, 2020.