

Processus de changement d'horaire et d'avis aux voyageurs sur le GDS de Westjet

Dans le présent guide, vous découvrirez les détails de nos processus de changement d'horaire et d'avis aux voyageurs sur notre système GDS. Nous vous prions de les suivre en cas d'un tel changement ou d'un tel avis, car cela vous permettra d'éviter l'envoi de notes de débit à votre agence.

<u>Aperçu des changements d'horaire</u>	2
<u>Billets revalidés</u>	2
<u>Billets non revalidés</u>	3
<u>Lignes directrices à suivre en cas de changement d'horaire</u>	4
<u>Traiter un changement d'horaire</u>	4
<u>Changement d'horaire accepté</u>	4
<u>Disponibilité du vol original</u>	5
<u>Remboursements en cas de changement d'horaire</u>	6
<u>Billet remboursable</u>	6
<u>Billet non remboursable</u>	6
<u>Aperçu des avis aux voyageurs</u>	7
<u>Lignes directrices en cas d'avis aux voyageurs</u>	7
<u>Traiter les avis aux voyageurs</u>	7
<u>Remboursement en cas d'avis aux voyageurs</u>	8
<u>Billet remboursable</u>	8
<u>Billet non remboursable</u>	8
<u>Promesse en cas d'ouragan ou de tempête tropicale</u>	10

Aperçu des changements d'horaire

Il peut arriver que les compagnies aériennes aient besoin de modifier leur calendrier de vols pour de nombreuses raisons, mais dans la plupart des cas, les changements d'horaire se produisent plus de 72 heures avant le moment du départ. Voici quelques raisons pour lesquelles il pourrait y avoir un changement d'horaire :

- lancement de nouvelles routes;
- changements apportés aux numéros ou aux horaires de vol;
- fin de l'exploitation de certains vols;
- demande saisonnière;
- changements apportés en raison du passage à l'heure d'été.

Quand il y a changement d'horaire, votre agence de voyages recevra un avis pour chacun des PNR concerné. Le PNR sera mis à jour et, dans la plupart des cas, le billet sera validé de nouveau.

Il est possible que votre agence reçoive plusieurs avis de changement d'horaire. Si l'émission de nouveau les billets est requise, vous n'aurez pas nécessairement à le faire juste après avoir accepté le changement d'horaire. Déterminez si cette approche est nécessaire ou non en fonction des plans de voyage de votre client et des pratiques opérationnelles de votre agence. **S'il s'avère nécessaire d'émettre de nouveau des billets, cela devra toutefois être fait avant l'enregistrement pour le vol.**

Si le billet et le PNR ne correspondent pas l'un à l'autre, votre client ne parviendra pas à s'enregistrer.

Billets revalidés

Quand Westjet procède à la revalidation d'un billet, ledit billet demeure en votre contrôle. Votre agence saura que le billet a été revalidé, car les données à cet effet seront automatiquement incluses quand votre agence demandera l'affichage des détails des billets (si le GDS transmet cette demande à Westjet en suivant les normes du secteur).

Les dernières données de vol, de date et d'heure (qui changeront en raison de la revalidation) seront affichées sur les bons touchés. Notez que ces renseignements sont dynamiques (en temps réel), ce qui permettra à votre agence de voir le tout dernier billet électronique. Votre agence pourra également voir que le billet a été mis à jour et que votre client est prêt à s'enregistrer; vous n'aurez donc pas besoin d'émettre de nouveau les billets.

Les billets doivent absolument correspondre exactement à l'itinéraire, qu'il y ait changement ou non.

- Si l'itinéraire du PNR et les données du billet électronique sont identiques, c'est que le billet a été revalidé. Votre agence de voyages n'aura pas à émettre de nouveau les billets; votre client pourra s'enregistrer avec son billet électronique.
- Si, par contre, l'itinéraire du PNR et les données du billet électronique ne sont pas entièrement identiques, votre agence devra obligatoirement émettre de nouveau le billet en suivant les lignes directrices ordinaires de changement d'horaire (voir plus bas).

Il peut prendre jusqu'à 72 heures pour que la revalidation des billets ait lieu après un changement d'horaire. Si le billet n'a toujours pas été revalidé après 72 heures, vous allez devoir l'émettre de nouveau (comme un échange équivalent) afin de vous assurer que votre client est en mesure de s'enregistrer pour son vol.

Billets non revalidés

Dans certains cas, il est impossible d'utiliser la technologie de revalidation pour faire une mise à jour après un changement d'horaire. Vous trouverez ici la liste des situations dans lesquelles l'agence émettrice doit nécessairement mettre à jour le PNR et émettre de nouveau (manuellement) le billet. Notez qu'il ne s'agit pas ici d'une liste complète, mais bien simplement des exemples les plus courants de scénarios où il ne peut pas y avoir revalidation.

Votre agence doit mettre à jour le PNR et procéder manuellement à une nouvelle émission des billets si :

- aucun choix de changement de vol n'a été réservé (p. ex., pour un segment UN);
- les délais minimaux de correspondance ne peuvent pas être respectés en choisissant un autre itinéraire;
- l'itinéraire exige un changement au niveau du nombre de coupons de vol;
- il n'y a pas de billet électronique dans le PNR;

- le changement de vol a causé un échec de correspondance et qu'il faut changer les vols, les dates ou les heures;
- l'itinéraire a changé, passant de vol sans escale à vol avec escale ou vice-versa;
- les billets sont émis à partir du stock de billets d'un autre transporteur.

Lignes directrices à suivre en cas de changement d'horaire

Si votre client désire modifier un vol d'une façon qui ne s'inscrit pas dans nos lignes directrices, vous devrez communiquer avec l'équipe d'assistance voyage de WestJet au 1-877-664-3205 pour discuter des possibilités dont vous disposez ainsi que pour demander un code d'exemption.

Traiter un changement d'horaire

Quand il y a un changement d'horaire, WestJet envoie un avis de changement d'horaire (Advice of Schedule Change, ASC) au GDS où il indique les détails du changement. Votre agence doit aller faire le rapprochement du PNR en retirant (annulant) les vieux segments ou ceux qui ont été modifiés, et en acceptant les nouveaux détails de vol, par exemple :

```
OLD FLT 123 YEGYYC UN status  
NEW FLT 456 YEGYYC TK status
```

Retirez le segment UN et acceptez (HK) le vol TK.

Pour obtenir la liste complète des codes de statut et pour mieux déterminer la mesure qu'il vous faut prendre, n'hésitez pas à communiquer avec votre bureau d'aide du GDS.

Changement d'horaire accepté

- Si le changement d'horaire est acceptable et que le billet électronique a été revalidé, aucune autre mesure n'est nécessaire de votre part.
- Si le changement d'horaire est acceptable, mais que le billet électronique n'a pas été revalidé, vous allez devoir émettre de nouveau le billet.
 - Le billet doit être émis de nouveau comme un échange équivalent; le client devra également recevoir les renseignements sur le nouveau vol.
 - Le texte SKED CHNG (ou SKDCHG, SKCHG, ou autre code semblable) doit être inscrit dans le champ d'endossement du billet.

Changement d'horaire non accepté (nouveau vol requis)

- Réservez les nouveaux vols dans votre GDS.
 - Les nouveaux vols doivent décoller dans un délai de 24 heures avant ou après l'heure prévue initialement.
 - Si aucun vol n'est disponible ou qu'aucun vol n'est prévu dans un délai de 24 heures, le prochain vol disponible peut être sélectionné.
- Faites les nouvelles réservations dans la même classe de service de la même cabine.
 - Si la classe de service originale n'est plus disponible, choisissez la classe du niveau supérieur dans la même cabine.
 - S'il n'y a aucun siège de disponible dans la même cabine, vous devrez choisir un vol différent.
 - Si la réservation de votre client était au tarif économie de base (Écono [tarif plus bas]), la nouvelle réservation devra être à la même classe de service. Il est interdit dans cette circonstance de sélectionner une classe différente.
- Le billet doit être émis de nouveau comme un échange équivalent; le client devra également recevoir les renseignements sur le nouveau vol.
- Le texte SKED CHNG (ou SKDCHG, SKCHG, ou autre code semblable) doit être inscrit dans le champ d'endossement du billet électronique.
- À noter : Une nuit à l'hôtel est offerte lorsqu'une nouvelle escale de nuit forcée pour le vol d'origine est moins de 14 jours à compter de la date de l'avis initial de changement à l'horaire Westjet pour les réservations de vol et de 45 jours pour les forfaits Vacances Westjet. Si cela s'applique à votre client, veuillez communiquer avec l'équipe d'assistance voyage pour les hébergements à l'hôtel dans la ville de correspondance.

Disponibilité du vol original

- Il arrive parfois qu'un changement d'horaire fasse passer un client à un vol différent alors même que le vol original est encore disponible. Dans cette situation, vous avez la possibilité d'accepter les nouveaux vols ou de rétablir les vols originaux dans le GDS.
- Pour rétablir les vols originaux :
 - Faites les nouvelles réservations dans la même classe de service de la même cabine.
 - Si la classe de service originale n'est plus disponible, choisissez la classe du niveau supérieur dans la même cabine.
 - S'il n'y a aucun siège de disponible dans la même cabine, vous devrez choisir un vol différent.

- Si la réservation de votre client était au tarif économie de base (Écono [tarif plus bas]), la nouvelle réservation devra être à la même classe de service. Il est interdit dans cette circonstance de sélectionner une classe différente.
- S'il est obligatoire de procéder à une nouvelle émission de billet, traitez l'émission comme un échange équivalent.
- Le texte SKED CHNG (ou SKDCHG, SKCHG, ou autre code semblable) doit être inscrit dans le champ d'endossement du billet.
- À noter : Une nuit à l'hôtel est offerte lorsqu'une nouvelle escale de nuit forcée pour le vol d'origine est moins de 14 jours à compter de la date de l'avis initial de changement à l'horaire WestJet pour les réservations de vol et de 45 jours pour les forfaits Vacances WestJet. Si cela s'applique à votre client, veuillez communiquer avec l'équipe d'assistance voyage pour les hébergements à l'hôtel dans la ville de correspondance.

Remboursements en cas de changement d'horaire

Si votre client désire modifier un vol d'une façon qui ne s'inscrit pas dans nos lignes directrices, vous devrez communiquer avec l'équipe d'assistance voyage de WestJet au 1-877-664-3205 pour discuter des possibilités dont vous disposez ainsi que pour demander un code d'exemption.

Billet remboursable

Si le billet du client était remboursable, les remboursements pour changement d'horaire peuvent être traités par votre agence dans le GDS en suivant le processus normal de BSP.

Billet non remboursable

Votre agence de voyages **peut** rembourser un billet non remboursable quand WestJet a apporté un changement d'horaire et quand au moins l'une des situations suivantes arrive :

- En raison d'un changement apporté à l'itinéraire, aucun horaire comparable n'est disponible dans les 90 minutes du départ ou de l'arrivée prévus à l'origine.
- En raison d'un changement apporté à l'itinéraire d'un vol WestJet prévu, l'itinéraire compte désormais au moins une escale de plus.
- En raison d'un changement d'appareil, la cabine originale n'est plus disponible dans le nouvel aéronef.

Le OSI suivant doit être entré dans le PNR :

OSI WS REFUNDED DUE TO UNACCEPTABLE SKED CHG

Aperçu des avis aux voyageurs

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles WestJet pourrait émettre un avis aux voyageurs, notamment :

- les conditions météorologiques;
- les cas de force majeure;
- les événements relatifs aux aéroports (ou autres événements ayant une incidence);
- les questions de santé et sécurité.

En général, les avis aux voyageurs qui ont une incidence sur les vols sont émis entre 1 à 10 jours ouvrables suivant l'événement en question (ou quand WestJet en prend connaissance).

Lors de la parution de tels avis, la compagnie aérienne mentionne si elle met en œuvre une politique d'assouplissement des changements et des annulations ou non. En cas d'assouplissement, vous pourriez avoir l'autorisation de réserver de nouvelles dates de vol ou d'annuler certaines pénalités.

Assurez-vous de toujours lire les détails des avis sur westjet.com, dans les médias sociaux ou dans les communications aux agences afin de savoir s'il y a assouplissement ou non.

Lignes directrices en cas d'avis aux voyageurs

Si votre client désire modifier un vol d'une façon qui ne s'inscrit pas dans nos lignes directrices, vous devrez communiquer avec l'équipe d'assistance voyage de WestJet au 1-877-664-3205 pour discuter des possibilités dont vous disposez ainsi que pour demander un code d'exemption.

Traiter les avis aux voyageurs

Quand WestJet met en œuvre une politique d'assouplissement des changements et des annulations, votre agence peut faire ce qui suit :

- Changer la date et le vol des clients en suivant les consignes énoncées dans l'avis.
- Faire les nouvelles réservations dans la même classe de service de la même cabine.
 - Si la classe de service originale n'est plus disponible, choisissez la classe du niveau supérieur dans la même cabine.

- S'il n'y a aucun siège de disponible dans la même cabine, vous devrez choisir un vol différent.
- Si la réservation de votre client était au tarif économie de base (Écono [tarif plus bas]), la nouvelle réservation devra être à la même classe de service. Il est interdit dans cette circonstance de sélectionner une classe différente.
- Si vous changez le vol de votre client :
 - Le billet doit être émis de nouveau comme un échange équivalent.
 - Entrez dans le champ d'endossement du billet le texte « TRVLADVJJMMMAA » et la raison.
 - Remplacez JJMMMAA par la date originale du vol touché du client. Par exemple : TRVLADV15SEPT17 HURCNE ADV.
 - Quand l'événement a une incidence particulièrement importante sur les vols, il pourrait arriver que WestJet émette un code d'exemption spécial. Vous pouvez alors utiliser l'endossement habituel ou le code spécial.

Notez que l'échange doit être effectué dans les dates spécifiées par l'avis. Si le billet demeure en statut non utilisé (ouvert) en vue d'une utilisation ultérieure et que l'échange est alors effectué en dehors des dates spécifiées, les lignes directrices et pénalités standard de changement et d'annulation s'appliqueront.

Remboursement en cas d'avis aux voyageurs

Si votre client désire modifier un vol d'une façon qui ne s'inscrit pas dans nos lignes directrices, vous devrez communiquer avec l'équipe d'assistance voyage de WestJet au 1-877-664-3205 pour discuter des possibilités dont vous disposez ainsi que pour demander un code d'exemption.

Billet remboursable

Si le billet du client était remboursable, les remboursements pour avis aux voyageurs peuvent être traités par votre agence dans le GDS en suivant le processus normal de BSP.

Billet non remboursable

Quand WestJet met en œuvre une politique d'assouplissement des changements et des annulations, votre agence peut faire ce qui suit :

- Rembourser les billets non remboursables.
- Le remboursement doit être effectué dans les dates spécifiées par l'avis aux voyageurs.
 - Si le remboursement n'est pas effectué dans le laps de temps précisé, les lignes directrices et pénalités standard de changement et d'annulation s'appliqueront.

Le OSI suivant doit être entré dans le PNR :

OSI WS REFUNDED DUE TO TRVL ADV 15SEPT17 HURRICANE ADVISORY

Promesse en cas d'ouragan ou de tempête tropicale

WestJet publie des avis d'ouragan ou de tempête tropicale selon l'information fournie par le Centre canadien de prévision des ouragans ou le National Hurricane Center des États-Unis.

En cas d'avis d'ouragan ou de tempête tropicale, veuillez suivre les lignes directrices ci-dessous si votre client souhaite modifier ou annuler sa réservation :

Modification des dates de voyage d'aller et de retour pour la même destination.	Choix d'une date antérieure.	<ul style="list-style-type: none"> • Annulation des frais en utilisant le code d'exemption fourni par WestJet. • Aucune différence tarifaire n'est exigée. • Si le nouveau tarif est inférieur au tarif d'origine, le solde restant est perdu.
	Choix d'une date d'un à quatorze jours après la date d'origine.	<ul style="list-style-type: none"> • Annulation des frais en utilisant le code d'exemption fourni par WestJet. • Aucune différence tarifaire n'est exigée. • Si le nouveau tarif est inférieur au tarif d'origine, le solde restant est perdu.
	Choix d'une date 15 jours ou plus après la date d'origine.	<ul style="list-style-type: none"> • Les directives de modification habituelles s'appliquent. • Une exemption des frais de modification peut être accordée si le code d'exemption a été fourni par WestJet.

<p>Changement de destination (avec ou sans changement de dates)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Annulation des frais en utilisant le code d'exemption fourni par WestJet. • L'invité doit payer la différence tarifaire. • Suivre les lignes directrices pour le remboursement d'un tarif groupé s'il y a un solde restant.
<p>Annuler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Annulation des frais en utilisant le code d'exemption fourni par WestJet. • Suivre les lignes directrices pour le remboursement d'un tarif groupé s'il y a un solde restant.