

Communiqué

POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

RÉSERVEZ MAINTENANT LES PRODUITS D'HIVER DE VACANCES AIR CANADA AVEC SABRE DIRECTOURS!

MONTRÉAL—Le 30 août 2005—Les réservations CONFIRMÉES peuvent maintenant être faites dans le SMD (GDS) par le biais de **Sabre Directours**, et ce pour les forfaits Vols seulement et Vols et Hôtels vers la plupart des destinations Soleil dont les départs sont prévus **après le 1^{er} novembre 2005**. Pour accéder aux produits d'hiver de Vacances Air Canada dans Directours, les agents de voyages peuvent ouvrir une session comme à l'habitude et sélectionner «**ACW AIR CANADA VACATIONS AFT NOV 1**». Directours peut aussi être utilisé pour voir des réservations, des informations sur les produits, des promotions et des spéciaux. Ils peuvent également effectuer un paiement ou annuler des réservations. Remarque : pour les réservations d'été, choisissez «**ACV AIR CANADA VACATIONS BEF NOV**», comme d'habitude.

Les départs après le 1^{er} novembre 2005 peuvent également être réservés au moyen de LeisureLink (T21). Pour plus de détails concernant le fonctionnement et les exceptions du SMD (GDS), ou encore pour savoir comment accéder à LeisureLink, veuillez consulter la FAQ ci-jointe. Puisque Vacances Air Canada continue sa transition vers un nouveau système de réservation, d'autres options de réservations directes continueront d'être introduites au fur et à mesure que le développement s'effectuera.

« Avec la période de réservation achalandée qui arrive à grands pas, nous sommes très heureux d'offrir un autre moyen de réserver nos produits d'hiver. Nous espérons que cela permettra de réduire la frustration découlant de l'obligation de contacter nos centres d'appels. Plusieurs options s'offrent maintenant aux agents de voyages pour réserver. Celles-ci incluent : les réservations directes au moyen de LeisureLink et Directours, par courriel au reservations@vacv.com et, bien sûr, les centres d'appels » dit Phil Sproul, vice-président, Ventes et Expérience du client chez Vacances Air Canada. « De plus, les agents peuvent consulter la disponibilité et les prix des produits au aircanadavacations.com, faire des demandes de soumission en ligne au <http://reservation-fr.vacv.com> et ajouter des demandes spéciales ou procéder au paiement de réservations existantes par courriel au apfax@vacv.com. »

Procédure de réservation en un clin d'œil :

Départ	Destination/Produit	Procédure de réservation
AVANT le 31 octobre	Tous	• statu quo
À compter du 1 ^{er} novembre	Aruba, Antigua, la Barbade, les Bermudes, Cancun, Cayo Coco, Cayo Largo, Cozumel, Grand Caiman, la Grenade, la Guadeloupe, La Havane, Holguin, Honolulu, Ixtapa/Zihuatanejo, Kona, Libéria, Los Cabos, Maui, Montego Bay, Nassau, Puerto Plata, Puerto Vallarta, Punta Cana, Santo Domingo, San José, St-Martin/Maarten, Ste-Lucie, Turks et Caicos, Varadero	<ul style="list-style-type: none"> • SMD : <ul style="list-style-type: none"> ○ Directours—ACW AIR CANADA VACATIONS AFT NOV 1 ○ LeisureLink—T21 ACV EFFECTIVE NOV 1 • Soumissions en ligne <ul style="list-style-type: none"> ○ http://reservation-fr.vacv.com • Centres d'appels : <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 877 752-7710 (sans frais) ○ 905 615-8000 (Toronto) ○ 514 876-4141 (Montréal)
À compter du 1 ^{er} novembre	Croisière seulement Groupes (destinations surlignées ci-dessus)	<ul style="list-style-type: none"> • Web (soumissions en ligne): <ul style="list-style-type: none"> ○ http://groupes.vacv.com (GROUPES) • Centres d'appels : <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 877 752-8810 (CROISIÈRES) ○ 1 877 752-9910 (GROUPES)
À compter du 1 ^{er} novembre	Floride, Las Vegas, San Juan	Réservation à l'avance : <ul style="list-style-type: none"> ○ téléphone sans frais : 1 877 752-7710

REMARQUE : Afin d'assurer un meilleur service, veuillez acheminer les demandes de réservations à un seul des services ci-dessus à la fois. Bien que le personnel de Vacances Air Canada fait tous les efforts nécessaires pour répondre rapidement à toutes les demandes, les demandes répétitives aux nombreux services retardent le processus.

FAQ

Le 30 août 2005

DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

- Q. Puis-je réserver des voyages prévus après le 1^{er} novembre 2005 sur le SMD (GDS)?**
R. Les réservations directes pour la plupart des destinations Soleil sont maintenant disponibles par le biais de LeisureLink et **Directours** pour les départs entre le 1^{er} novembre 2005 et le 31 mars 2006.
- Q. Quels produits d'hiver puis-je réserver par le biais de LeisureLink et Directours?**
R. Les forfaits Vol seulement et Vol et Hôtel (FORFAITS ITC) peuvent désormais être réservés par le biais de LeisureLink et **Directours** pour la plupart des destinations Soleil (voir le plus récent communiqué pour une liste complète) pour les départs LE ou APRÈS LE 1^{er} novembre 2005.
- Q. Pour quelles destinations dois-je toujours faire une réservation à l'avance?**
R. Pour les départs après le 1^{er} novembre 2005 pour la Floride, Las Vegas et San Juan.
- Q. Comment puis-je faire une réservation à l'avance?**
R. Pour faire une réservation à l'avance, contactez les centres d'appels de Vacances Air Canada au 1 877 752-7710.
- Q. Est-ce que ma réservation est garantie si je fais une réservation à l'avance?**
R. Toutes les réservations faites à l'avance sont transformées en réservations confirmées au fur et à mesure que les destinations deviennent disponibles. Les agents de voyages en seront avisés une fois que le produit sera disponible et on leur donnera 48 heures pour qu'ils puissent confirmer.

ACCÈS

- Q. Comment puis-je accéder à Directours pour effectuer des réservations d'hiver?**
R. Ouvrez une session dans **DirecTours** comme à l'habitude. Pour accéder aux produits d'hiver de Vacances Air Canada, choisissez **ACW AIR CANADA VACATIONS AFT NOV 1**. Remarque : Pour les réservations d'été, choisissez **ACV AIR CANADA VACATIONS BEF NOV 1**, comme d'habitude.
- Q. Comment puis-je accéder à LeisureLink pour effectuer des réservations d'hiver?**
R. Ouvrez une session sur la page du voyageur LeisureLink comme à l'habitude. Choisissez **T21 ACV EFFECTIVE NOV 1** pour accéder au menu principal des produits d'hiver de Vacances Air Canada. Pour magasiner, entrez « SUN » (Soleil) dans la fenêtre du type de forfait. Pour voir les prix, assurez-vous d'inscrire un passager adulte. Remarque : Pour les réservations d'été, choisissez **T20 ACV BEFORE NOV 1** comme d'habitude.
- Q. Dois-je faire quelque chose de différent pour magasiner au moyen du SMD (GDS)?**
R. Pour magasiner, entrez « SUN » (Soleil) dans la catégorie de forfaits. Pour voir les prix, assurez-vous d'inclure au moins un passager adulte.
- Q. Dois-je apporter des précisions particulières lorsque je magasine pour des forfaits pour plus de quatre passagers?**
R. Entrez « **TYPE D'OCCUPATION** » avant d'effectuer la recherche. En cas de doute, veuillez consulter le vacancesaircanada.com. Un truc simple pour arriver à une page d'hôtel en particulier consiste à entrer le code d'hôtel de quatre lettres se trouvant sur l'écran ou dans la grille de prix de la brochure (par ex. : pour le SuperClubs Brezes Jibacoa, entrez le vacancesaircanada.com/vra-brzj).

CODES

- Q. Sur l'écran « DISPONIBILITES – FORFAITS ITC », quelles-sont les abréviations pour les types d'occupation de chambre?**
R. S = simple • D = double • T = triple • Q = quadruple • 5 = chacun des 5 • 6 = chacun des 6
- Q. Sur l'écran « FORFAIT SELECTIONNE », quels-sont les titres à utiliser pour les types de passagers?**
R. Enfant/bébé = MSTR (garçon) ou MLLE (fille) • 55+ = SEN • Adulte/adolescent = M. (homme) ou Mme (femme)
- Q. Quelles-sont les abréviations pour les modes de paiement?**
R. Chèque = CH • Visa = VI • Mastercard = MC • American Express = AX • Miscellaneous Charge Order = MCO

LIMITES DE LEISURELINK ET DIRECTOURS

- Q. Je ne peux accéder à toutes les fonctions lorsque je fais des réservations pour l'hiver. Est-ce que le système a changé?**
- R.** Oui. Bien que LeisureLink et **Directours** puissent présentement être utilisé pour consulter toutes les réservations, l'information concernant les produits, les promotions et les spéciaux, ainsi que pour procéder au paiement et annuler des réservations, certaines fonctions ne sont pas encore accessibles lorsque vous magasinez ou lorsque vous effectuez des réservations pour des voyages après le 1^{er} novembre pour les destinations disponibles.
- Q. Qu'est-ce que je NE PEUX PAS réserver au moyen de LeisureLink et Directours?**
- R.** Les réservations spéciales comme les forfaits portion terrestre seulement, open jaws, les séjours combinés et les services divers (tels les passes Disney, les billets de spectacles et les locations de voitures facultatives). Contactez le personnel des centres d'appels au numéro sans frais 1 877 752-7710 pour effectuer une réservation de la sorte.
- Q. Quand pourrai-je faire ce type de réservation spéciale moi-même par GDS?**
- R.** À la mi-septembre.
- Q. Est-ce que LeisureLink et Directours comportent d'autres restrictions que je devrais connaître?**
- R.** Les fonctions qui ne sont pas encore disponibles pour les réservations d'hiver, mais qui le seront bientôt, sont les suivantes : MergeBack et Visibility, toutes les fonctions « **ALL** » de dernière minute et la description des formules Repas à l'écran.

AJOUT DE DEMANDES

- Q. Puis-je demander des chambres supplémentaires, des sièges, des tarifs de liaison, etc. par le biais de LeisureLink et Directours?**
- R.** Non. Seuls les stocks disponibles peuvent être réservés directement. Pour choisir des sièges, demander des repas, ou ajouter des remarques spéciales concernant les vols et les hôtels à des dossiers **existants**, veuillez nous faire parvenir un courriel au apfax@vacv.com. Nous n'acceptons plus les appels téléphoniques concernant ces sujets. Bien que nous continuerons d'accepter les appels pour procéder aux paiements, nous vous recommandons fortement de le faire par courriel, ou encore au moyen de LeisureLink et Directours.

PRIX

- Q. Pourquoi les prix affichés sur le premier écran sont-ils différents lorsque je clique sur l'hôtel?**
- R.** En recherchant la disponibilité et les prix dans LeisureLink ou **Directours**, NE DONNEZ PAS de soumission à votre client selon le premier écran, puisque celui-ci affiche le prix **approximatif**. Sélectionnez un hôtel pour obtenir le **prix courant**.
- Q. Comment se fait-il que les prix fluctuent parfois?**
- R.** Les prix provenant de notre nouveau système de réservation nous sont fournis en temps réel et peuvent varier en raison de la fluctuation des taxes qui sont basées sur le taux de change quotidien. Bien que ce type d'établissement des prix soit nouveau chez Vacances Air Canada, il s'agit d'un standard de l'industrie.

VOLS

- Q. Comment faire pour ajouter une assurance à la réservation d'un forfait Vol seulement?**
- R.** Une fois que le dossier est créé, envoyez un courriel au apfax@vacv.com. Remarque : une assurance peut seulement être ajoutée le même jour.
- Q. Comment puis-je changer ou ajouter un vol de correspondance?**
- R.** Le système affiche automatiquement les vols de correspondance qui conviennent le mieux au vol principal en établissant une route avec le moins de correspondances possible. Pour voir l'itinéraire complet, rendez-vous sur l'écran « DÉTAILS DU FORFAIT » et choisissez l'option « I-ITINERAIRE DE VOLS ». Certaines restrictions s'appliquent. Remarque : Il est impossible de changer ou d'ajouter des vols de correspondance par le biais de LeisureLink et **Directours**. Il est également impossible de réserver des vols de correspondance qui ne sont pas le même jour que le vol principal (par ex. : vols avec escale et vols couche-tard). Veuillez contacter les centres d'appels.
- Q. Que se passe-t-il si la date de départ que j'ai choisie n'est pas disponible?**
- R.** Si la date choisie n'est **pas disponible**, d'autres dates de départ (dans les 3 jours avant ou après la date choisie) s'afficheront.

Q. Que signifie « No Valid Flight »?

R. Il se peut qu'aucun vol ne soit offert à la date demandée. Vous devrez alors consulter la page d'information sur les produits dans LeisureLink ou **Directours** pour voir l'horaire des vols de Vacances Air Canada afin de choisir une autre date.

SOUTIEN TECHNIQUE

Q. Que dois-je faire si j'ai besoin de soutien technique pour ouvrir une session ou encore en naviguant sur LeisureLink ou Directours?

R. Contactez le service de soutien technique au SMD (GDS) de Vacances Air Canada par courriel au supportGDS@vacv.com ou par téléphone au 1 866 333-0023. Les heures d'ouvertures sont : du lundi au mercredi de 9 h à 18 h HE, jeudi et vendredi de 9 h à 20 h et samedi de 9 h à 17 h, et **à compter du 5 septembre 2005** : du lundi au vendredi de 8 h à 21 h HE, samedi de 9 h à 17 h et dimanche de 10 h à 16 h

AUTRES ALTERNATIVES POUR LES RÉSERVATIONS

Q. Où puis-je obtenir des prix de soumissions?

R. Les prix de soumission garantis peuvent être obtenus en ligne en complétant et en envoyant un formulaire de demande de soumission au <http://reservation-fr.vacv.com>. Une fois que Vacances Air Canada reçoit une demande, elle envoie une soumission par courriel. Dans les 48 heures suivant la réception, les réservations peuvent être confirmées par courriel au reservations@vacv.com. La liste complète des passagers et le mode de paiement doivent être inclus dans le même courriel, sans quoi la demande peut être retardée à défaut d'avoir certaines informations.

Q. Si j'obtiens une soumission par le biais du centre d'appels, puis-je utiliser la même adresse électronique pour procéder à la confirmation?

R. Oui. Dans les 48 heures suivant la réception, les réservations pour des soumissions obtenues soit par les centres d'appels soit sur le Web peuvent être confirmées par courriel au reservations@vacv.com.

Q. Puis-je obtenir des soumissions écrites pour TOUTES les destinations en ce moment?

R. Non. Les soumissions écrites sont disponibles pour les demandes de réservation faites pour les départs à compter du 1^{er} novembre vers la plupart des destinations Soleil. Les autres destinations seront disponibles sous peu.

RÉSERVATION DES FORFAITS CROISIÈRE ET GOLF

Q. Comment puis-je réserver un forfait Croisière?

R. Vous pouvez réserver une croisière en contactant les centres d'appels au 1 877 752-8810.

Q. Comment puis-je réserver un forfait Golf qui se trouve dans la brochure Golf?

R. Faites parvenir une demande par courriel à vacancesaircanadagolf@vacv.com ou composez le 1 866 871-4884.