

# Ce que vous devez savoir sur les remboursements aériens

Page 1 de 2

## **NOUVEAU** Mise à jour concernant les remboursements de billet WestJet - WS

WS permet maintenant les remboursements des billets comprenant des segments de vols annulés par WS en raison de la covid-19 (UN, UC ou NO).

Si vous savez que votre billet est éligible à un remboursement et que vous nous avez retourné votre commission, veuillez envoyer un courriel demandant votre remboursement, avec votre numéro de dossier, à [refunds@travelbrands.com](mailto:refunds@travelbrands.com).



### 1 Comment savoir si mon billet d'avion est éligible à un remboursement?

R - Certaines compagnies aériennes n'autorisent pas les remboursements - Veuillez consulter le site web de la compagnie aérienne pour obtenir les plus récentes mises à jour. Nous affichons aussi toutes les informations que nous recevons sur notre site Accès, dans la section Covid-19 Avis/Alertes.

### 2 Combien de temps faut-il pour traiter un remboursement?

R - Tout dépend de la compagnie aérienne - comme certaines restrictions sur la manière et le lieu de traitement - et certaines n'autorisent pas du tout les remboursements. Veuillez être patient - avec TravelBrands- et les compagnies aériennes. Les compagnies aériennes préviennent que certains remboursements peuvent prendre jusqu'à 6 mois.

### 3 Si la compagnie aérienne a annulé mon vol, ai-je droit à un remboursement?

R - Pas nécessairement. Chaque compagnie aérienne a des règles et des politiques différentes, mises en place liées à la situation Covid-19. Il est préférable de vérifier directement sur le site Web de la compagnie aérienne - ou sur notre site Accès, dans la section Covid-19 Avis/Alertes pour les dernières informations. Si la compagnie aérienne autorise le remboursement, nous suivrons cette politique.

### 4 Comment savoir si mon remboursement a été traité?

R - Nous avons une équipe qui traite ces remboursements aussi rapidement que possible. Une fois son traitement terminé, vous recevrez automatiquement une facture à jour qui confirmera que le remboursement a été traité.

### 5 Seule une partie du billet a été annulée - que se passe-t-il alors - ai-je droit à un remboursement?

R - Tout dépend du tarif et du contrat sous lesquels vos vols ont été réservés. Voyages TravelBrands fera de son mieux pour calculer rapidement ce montant et procéder au remboursement partiel. Si ce n'est pas possible, les coupons inutilisés de votre billet pourront toujours à une date ultérieure, selon les conditions du FTC de transporteur.

### 6 Mon billet a été partiellement utilisé - la valeur est-elle toujours la moitié du prix du billet ce que j'ai payé?

R - J'aimerais que ce soit aussi simple que cela, mais la réponse est NON. Le calcul doit être effectué sur le tarif aller simple aller / retour - puis calculer la différence des taxes utilisées. Vous pouvez envoyer un courriel à [travel@travelbrands.com](mailto:travel@travelbrands.com) - avec comme sujet : Remboursement partiel - PNR # - et nous serons plus qu'heureux de vous aider et vous aviser des montants remboursables s'il y a lieu.

### 7 J'ai annulé mon dossier en ligne - en mars - et je n'ai toujours pas vu de remboursement -?

R - L'équipe traite les remboursements aussi rapidement qu'elle le peut - seuls les fichiers éligibles seront remboursés et ce, seulement si la commission nous a été retournée.



Retrouvez-nous sur Vos Repts Voyages TravelBrands



Pour réserver dans Accès : [TravelBrandsAccess.com](https://TravelBrandsAccess.com)  
Ou par téléphone à 1-844-5-TBRAND (827263)

# Ce que vous devez savoir sur les remboursements aériens

Page 2 de 2



## 8 Existe-t-il un moyen pour moi de protéger ma commission sur un dossier annulé à rembourser ?

R - Si vous souhaitez conserver ou protéger votre commission, nous n'avons pas d'autre choix que de récupérer ce montant. Faites-nous savoir quelle carte de crédit nous pourrions débiter pour nous rembourser ce montant.

## 9 Comment puis-je retourner ma commission?

R - Le moyen le plus simple consiste à effectuer un paiement / virement électronique - à [eftpayments@travelbrands.com](mailto:eftpayments@travelbrands.com) - et à envoyer votre question de sécurité par courriel.

## 10 J'ai annulé mon dossier il y a 3 semaines - et je n'ai toujours pas reçu ma facture?

Q - Certaines compagnies aériennes nous autorisent encore à effectuer un remboursement via le GDS - ce qui devrait prendre environ 2 à 4 semaines après que nous ayons procédé au remboursement. Une fois remboursé via le GDS - votre facture sera automatiquement mise à jour et envoyée par courriel.

D'autres compagnies aériennes, telles que par exemple, TS, KL, DL, AF, LH, LO, EK, SQ, AV, TK, AT, MS, SA, TP, WY, S7, MH, GP, AM, UL n'autorisent pas les remboursements via le GDS. Nous devons utiliser BSPLINK. Dans ces cas, les compagnies aériennes affirment que cela pourrait prendre de 3 à 6 mois supplémentaires avant d'être traités. Dès que nous recevrons leur confirmation d'un remboursement, votre facture sera alors mise à jour. Évidemment, dans tous ces cas, vous devez nous avoir retourné votre commission pour que nous puissions procéder au remboursement.

## 11 Comment puis-je savoir quel est le montant de la commission que je dois rembourser pour que mon remboursement soit traité?

R - Veuillez vous référer à votre facture originale. La commission totale payée sur une réservation apparaît dans la ligne de sous-total grise dans la colonne COMMISSION.

## 12 Si mon billet inutilisé est remboursable avec pénalités, dois-je quand même vous renvoyer le total de la commission que j'ai gagnée?

R - Oui, le total de votre commission doit nous être retournée, à moins que vous ne désiriez la protéger et la charger au passager.

## 13 Si je n'ai jamais reçu ma commission sur une réservation pour laquelle j'ai demandé un remboursement, allez-vous traiter automatiquement mon remboursement?

R - Oui. Nous allons vérifier si la commission est au dossier et si oui, nous allons procéder au remboursement et vous envoyer une facture à jour.



Retrouvez-nous sur  Vos Repts Voyages TravelBrands



Pour réserver dans Accès : [TravelBrandsAccess.com](http://TravelBrandsAccess.com)  
Ou par téléphone à 1-844-5-TBRAND (827263)