



## Nueva Herramienta de Autoservicio de Cambio de Reserva **Información Interna y Control de Calidad**

Hoy, la herramienta de autoservicio de cambio de reserva (REACC) de Air Canada permite a los clientes con tiquetes reservados a través de cualquier canal directo de AC (Centros de Contacto, ACO, ADO, ac2u, AC mobile, ACB, Flight Pass, y Aeroplan) aceptar o volver a reservar el cambio de horario y/o interrupción de los vuelos.

A partir del 23 de junio, Air Canada incorporará una herramienta de autoservicio mejorada que permitirá a todos los clientes con tiquetes del 014, independientemente del canal de reserva, gestionar sus cambios de horario e interrupciones de vuelo, aceptando o volviendo a reservar vuelos alternos, incluso si están en el aeropuerto. Además, si los clientes aceptan o vuelven a reservar vuelos alternos mientras están en el aeropuerto, la herramienta de autoservicio de cambio de reserva transferirá automáticamente el equipaje facturado de los clientes a los nuevos vuelos reservados.

Junto con nuestra red de socios de confianza, seguimos comprometidos con la prestación de un servicio consistente de primera clase a nuestros clientes en común, independientemente de cómo decidan realizar sus transacciones con Air Canada. Esta mejora liberará tiempo para que nuestro Centro de Contacto y nuestros agentes aeroportuarios puedan prestar una mejor asistencia a los clientes durante el rápido retorno de los viajes.

La herramienta de autoservicio para volver a reservar será accesible a través de "Mis reservas" en ACO/ADO, Air Canada for Business.

### **Aspectos importantes**

- Ofrece hasta 20 recomendaciones de vuelos de las compañías aéreas alojadas en Amadeus, con un periodo de cambio de reserva de +/- 3 días (fuera del periodo de "check-in")
- Ampliación de la búsqueda de vuelos para incluir las ciudades vecinas
- Posibilidad de volver a reservar vuelos no interrumpidos junto con los interrumpidos
- Capacidad de autoservicio de los clientes de GDS hasta 180 días a partir de la salida
- Para el día de las interrupciones del vuelo los clientes con maletas ya etiquetadas en el autoservicio pueden dejar sus maletas en el Dropped Off al menos 2 horas antes de la salida original del vuelo.
- Una vez que el cliente acepta los nuevos vuelos o confirma sus cambios de vuelo, se añade al PNR una palabra clave especial y una marca de tiempo al momento del acuse de recibido (SK ACKD)

Funcionalidad de la herramienta de autoservicio para cambios involuntarios por canal de reserva

**Viajeros en aircanada.com para reservas realizadas en**

	Amadeus	Other GDS	ADO	AC2U	ACB	CC	ACO
Aceptar SKCH	June 23	June 23	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Busqueda de otro vuelo por SKCH	June 23	June 23	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Aceptar IROP	Yes	June 23	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Busqueda de otro vuelo por IROP	Yes	June 23	Yes	Yes	June 23	Yes	Yes
Cancelación y reembolso a la forma de pago original FOP de los tiquetes que cumplan los requisitos	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Cancelar y convertir a AE/ACTV <sup>1</sup>	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes
Compra/Cambio de servicios complementarios	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Actualización de preferencias (FQTV, solicitud del servicio de silla de ruedas...etc.)	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Cupón post-servicio	Yes	No	No	Yes	Yes	Yes	Yes
PNR post-servicio	Yes	No	No	Yes	Yes	Yes	Yes

**Agentes de viaje en aircanada.com/Agentes para reservas realizadas en**

	Amadeus	Other GDS	ADO	AC2U	ACB
Aceptar SKCH	June 23	June 23	Yes	Yes	Yes
Busqueda de otro vuelo por SKCH	June 23	June 23	Yes	Yes	Yes
Aceptar IROP	Yes	June 23	Yes	Yes	Yes
Busqueda de otro vuelo por IROP	Yes	June 23	Yes	Yes	Yes
Cancelación y reembolso a la forma de pago original FOP de los tiquetes que cumplan los requisitos	Yes	No	Yes	Yes	Yes
Cancelar y convertir a AE/ACTV <sup>1</sup>	Yes	Yes	Yes	Yes	No
Compra/Cambio de servicios complementarios	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Actualización de preferencias (FQTV, solicitud del servicio de silla de ruedas...etc.)	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Cupón post-servicio	Yes	No	Yes	Yes	Yes
PNR post-servicio	Yes	No	Yes	Yes	Yes

<sup>1</sup> No hay cambios en la elegibilidad para convertir a AE/ACTV; los tiquetes IT/BT NO FARE y los tiquetes contratados por empresas no son admisibles.

En alcance	Fuera del alcance	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canal directo y todos los GDS</li> <li>- Todos los itinerarios</li> <li>- Tiquetes sin usar o parcialmente volados</li> <li>- Intercambio múltiple</li> <li>- <b>IT/BT y tarifas corporativas</b></li> <li>- Ingresos y redención</li> <li>- Cambio de horario del tiquete</li> <li>- UN/TK Cancelado con reprogramación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo PNRs</li> <li>- Interrumpido en pleno vuelo</li> <li>- Cancelar sin reprogramación</li> <li>- Pasajeros abordados transferidos a otras compañías aéreas</li> <li>- Vendido por AC, operado por una compañía no Altea</li> <li>- PNR que incluye SSR/SK</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PNR con más de 5 segmentos en un límite entre 48 horas – 180 días</li> <li>- PNR con más de 3 segmentos en un límite entre 48 horas</li> <li>- PNRs que incluyen SSR/SK</li> <li>- Air Canada Vacations</li> </ul>

Los PNRs que incluyan estos elementos SSR/SK no pueden volver a reservarse a través de la herramienta de autoservicio

Grupo <b>GRPS</b>	Menor no acompañado <b>UMNR</b>	Autorización médica <b>MEDA</b>
Equipo deportivo <b>SPEQ</b>	Mascota en cabina <b>PETC</b>	Equipo medico <b>MEQT</b>
SK Avión en tierra <b>AOG</b>	Mascota en bodega (En espera) <b>AVIH</b>	Oxígeno <b>OXYG</b>
Pago de Ascenso de clase en el aeropuerto para vuelo de código compartido inverso <b>UPGO</b> (Vendido por otra aerolínea y operado por AC)	Animal de servicio <b>SVAN</b>	Servicio de silla de ruedas <b>WCHC</b>
Ascenso de clase de último minuto <b>UPGD</b>	Equipaje de mano <b>CBBG</b>	Prisionero <b>PRSN</b>
Adulto no acompañado que requiera escolta <b>ESCT</b>	Deportado con/sin escolta <b>DEPA/DEPU</b>	Oficial de paz portando arma de fuego en cabina <b>CAPO</b>
Asiento extra <b>EXST</b>	Correo diplomático <b>DPLO</b>	Armas <b>WEAP</b>
Grupo <b>GRPS</b>	Pasajero discapacitado <b>DPNA</b>	Viaje del personal <b>SK STFS y STFD</b>
Equipo deportivo <b>SPEQ</b>	Tránsito sin visado <b>TWOV</b>	Ascenso de clase electrónico <b>EUPG</b> postlanzamiento
Pasajero inadmisibles <b>INAD</b>	SK Tripulación en traslado <b>DHC</b>	

## Preguntas frecuentes

### 1. ¿Cuál es el objetivo de la Herramienta de Autoservicio de Cambio de Reserva?

Permitir que **todos** los clientes puedan autogestionar su reserva en aircanada.com para los cambios de horario y las interrupciones de vuelo dentro de los 180 días antes de la salida. (El canal directo de AC puede autogestionarse a partir de los 180 días antes de la salida)

### 2. ¿Cuáles son los cambios a partir de hoy, vs. al 23 de junio?

- Hasta el 22 de junio: menos de 48 horas, sólo las reservas del GDS de Amadeus podían autogestionarse en línea
- A partir del 23 de junio: todos los tiquetes emitidos por el GDS los clientes pueden autogestionarse hasta 180 días antes de la salida

### 3. ¿Cuál es el plazo para aceptar/cambiar el vuelo una vez recibida la notificación?

Hasta 2 horas antes de la salida. Sin embargo, una vez que la agencia de viajes haya realizado el cambio de horario, el PNR dejará de aparecer en la herramienta de autoservicio de reservas.

### 4. ¿Cuál es el plazo de cambio de reserva?

Los vuelos ofrecidos tienen un plazo de +/- 3 días para volver a reservar

### 5. ¿Pueden los clientes cambiar vuelos interrumpidos y no interrumpidos en el mismo PNR?

Sí, los clientes pueden cambiar los vuelos no interrumpidos en el mismo PNR al mismo tiempo.

### 6. ¿Si el PNR tiene un segmento de otra aerolínea, ¿puede el cliente acceder a "mis reservas" para aceptar/cambiar vuelos?

Sí, sin embargo, los vuelos disponibles serán de las compañías aéreas alojadas en Amadeus. Lista en Salesforce, AC Communication and Support, carpeta de la A to Z varios.

### 7. ¿Si el vuelo deseado no se ofrece en la herramienta de autoservicio, ¿qué pueden hacer los clientes?

Los clientes deben ponerse en contacto con su agencia de viajes para conocer otras opciones.

### 8. ¿Qué estatus dará lugar a una revalidación frente a un intercambio?

- TK: revalidación
- UN/TK: revalidación **si** se trata de la misma ruta y compañía aérea  
intercambio **si** cambia la ruta/conexión y diferentes aerolíneas

## 9. ¿La notificación enviada a los clientes de la agencia de viajes incluirá un enlace a la herramienta de autoservicio?

Las notificaciones de cambio de horario seguirán dirigiendo a todos los clientes que reserven a través de agencias de viajes/agencias de viajes online, para que se pongan en contacto con ellas para recibir asistencia. Dentro de las 48 horas antes de la salida, el correo electrónico de notificación de la interrupción del vuelo incluirá un enlace a la herramienta de autoservicio para volver a reservar.

## 10. ¿Cómo sabrá la agencia si su cliente ha utilizado la herramienta de autoservicio para volver a reservar?

Se añadirá un nuevo **SK ACKD** con marca de tiempo al PNR, y el historial del PNR mostrará **ACSELFREAC** en el campo Received From (RF).  
Por ejemplo:

### El vuelo interrumpido muestra el estado UN/TK en ARDWeb

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete All
1 AC 301	L	28JUN	TUE	YUL	YVR M	0725	0949	UN 1	333	05:24	Not ticketed	-	Seat	Delete
2 AC 303	L	28JUN	TUE	YUL	YVR M	0930	1159	TK 1	7M8	05:29	Ticketed	B1	Seat	Delete
3 AC 017	T	08JUL	FRI	YVR M	YUL	0000	0700	HK 1	788	04:00	Ticketed	B2	Seat	Delete

### El vuelo actualizado muestra el estado HK (una vez que el cliente busca y elige nuevos vuelos a través de aircanada.com)

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete All
1 AC 303	L	28JUN	TUE	YUL	YVR M	0930	1159	HK 1	7M8	05:29	Ticketed	B1	Seat	Delete
2 AC 017	T	08JUL	FRI	YVR M	YUL	0000	0700	HK 1	788	04:00	Ticketed	B2	Seat	Delete

### Se añade un nuevo SK ACKD con marca de tiempo a la cara del PNR

Passenger	Sector	Airline	Type	Status	Information	Delete All
ALL	1	1A	ACKD	-	ACKNOWLEDGED BY USER AT 2022-05-26T11:57:59.939Z	Delete

### Historial PNR

```
012 QU/QE/YMQAC0803/16-2QYG6P
012 RF-AC/ACSELFREAC CR-YXYAC08AA 00000000 GS 9001DA/DS-FFB9
69BE 09JUN1526Z
```

**11. ¿Tendrán las agencias de viajes el control del tickete/cupón una vez que el cliente haya aceptado un cambio en la herramienta de autoservicio?**

	<b>Amadeus</b>	<b>Otros GDS</b>
Si se revalida el tickete, cuando no hay cambios en la clase de reserva, O & D, punto de conexión y aerolínea	Yes	Yes
Si el cupón/tickete de vuelo interrumpido es cambiado	Yes	No. El servicio debe ser realizado por AC

**12. ¿Cómo se tramitan los reembolsos de los tickets de It/BT en el Centro de Contacto?**

Cuando la agencia de viajes tiene el control del tickete/cupón, los clientes serán remitidos a la agencia de viajes. Cuando AC tiene el control del tickete/cupón:

- El agente del Centro de Contacto intentará realizar el reembolso en ARDWeb, e informará al cliente de que debe ponerse en contacto con la agencia de viajes para los hoteles, coches, cruceros u otros artículos de viaje asociados que no puedan ser reembolsados por AC.
- Si el reembolso falla en ARDWeb, el agente del Centro de Contacto pondrá en cola el PNR en Tarifas para su gestión.
- Si Tarifas no pueden procesar el reembolso, el PNR se pondrá en cola de espera en los Servicios de Reembolso

**13. ¿Si un vuelo se reprograma a través de la herramienta de cambio de reserva de autoservicio, ¿Se transfieren los servicios?**

- Para los servicios pagados, haremos todo lo posible para transferirlos y volver a asociar el EMD. Si el servicio ya no está disponible, el EMD se reembolsará automáticamente.
- En el caso de los servicios gratuitos, como las comidas especiales, el agente del Centro de Contacto volverá a solicitar el SPML como corresponde. Si el nuevo vuelo se produce en un plazo de 24 horas, no se podrá solicitar el SPML.

**14. ¿Para los clientes que se encuentran en el aeropuerto con las maletas facturadas y que AC ha vuelto a reservar su vuelo, ¿pueden volver a cambiar el vuelo?**

Sí, utilizan herramienta de autoservicio de cambio de reserva en aircanada.com, y vuelven a reservar un nuevo vuelo con un mínimo de 2 horas entre el vuelo original y el nuevo vuelo. Las maletas se transferirán automáticamente.

**15. ¿El PNR tiene segmentos informativos, ¿la herramienta de autoservicio también los vuelve a reservar?**

No. Los segmentos informativos son segmentos de vuelo confirmados en otro sistema, agregados al PNR para que las agencias puedan ver los detalles completos del itinerario. Estos vuelos generalmente se emiten en otro sistema y en otro stock de tickets. La herramienta de autoservicio de cambio de reserva ignorará los segmentos informativos.

**16. ¿Se protegerá la comisión de la agencia si el cliente acepta o cambia los vuelos en la herramienta de autoservicio?**

Si

**17. ¿Se protegerá la comisión de la agencia cuando los agentes de viajes llamen al Centro de Contacto para cualquier otro cambio que suponga un cobro adicional?**

Si. Se le recuerda a los agentes del Centro de Contacto que deben volver a añadir la Agencia IATA en el PNR

**18. ¿Qué información se proporciona a los agentes del Centro de Contacto?**

La información se proporciona a través de estas páginas de la ACpedia

Cambios de horarios	15below- Notificación automática al cliente	Manejo de reservas de agencias de viajes
Herramienta de cambio de reserva automática de autoservicio	Cambios voluntarios de tiquetes- transacciones manuales (Tasa de cambio, revalidación)	