

# Option Flex

**FLEXIBILITÉ ET TRANQUILLITÉ  
D'ESPRIT ABSOLUES.**

✓ **CHANGEZ**  
votre date de départ,  
votre destination ou  
votre hôtel **jusqu'à**  
**72 heures avant le départ**

✓ **TRANSFÉREZ**  
votre forfait vacances à  
un ami ou à un membre  
de votre famille **jusqu'à**  
**7 jours avant le départ**

✓ **ANNULEZ**  
votre voyage et obtenez  
un **remboursement**  
**complet<sup>1</sup>**



**Aucuns frais  
ne vous seront  
demandés pour  
les surcharges  
additionnelles  
du transporteur  
une fois que vous  
aurez réservé**



**NOUVEAUTÉ  
Europe!**

OFFRE EXCLUSIVE

**89\$**  
par personne

Le prix est par personne. Option Flex doit être achetée lors de la réservation et n'est pas remboursable. Applicable aux forfaits Europe de Transat et non disponible pour les groupes, les croisières, les vols, les circuits et l'hébergement à la carte, les forfaits incluant une location de voiture, un transfert par train, un transfert en avion, une croisière, un traversier, un bateau grande vitesse ou un vol transatlantique avec un autre transporteur qu'Air Transat. Certains changements sont sujets à disponibilité. Toute demande de changement ou d'annulation doit être faite auprès de l'agent de voyages du client. Si l'agent de voyages n'est pas disponible, le client peut communiquer avec Transat au 1 866 322-6649. <sup>1</sup>En cas d'annulation, un remboursement complet du forfait vacances du client sera fait selon les conditions décrites dans la brochure Europe 2016-2017 de Transat.



# QUESTIONS ET RÉPONSES

## Option Flex Europe

### Qu'est-ce qu'Option Flex ?

Proposée au moment de la réservation, au coût de 89 \$ par personne, Option Flex est un service qui procure flexibilité et tranquillité d'esprit, deux éléments clés dans l'organisation de vacances réussies. Grâce à Option Flex, les voyageurs peuvent modifier leur date de départ, leur destination ou leur hôtel jusqu'à 72 heures avant le départ, ou même transférer leur forfait vacances à un ami ou à un membre de leur famille jusqu'à 7 jours avant le départ. De plus, Option Flex offre aux voyageurs la possibilité d'annuler leur voyage et d'obtenir un remboursement.

### À quels produits Option Flex s'applique-t-elle ?

Option Flex s'applique aux forfaits Europe\* de Transat. Dans le processus de réservation, Option Flex sera proposée seulement si elle est applicable au produit sélectionné.

\*À l'exception des forfaits incluant une location de voiture, un transfert par train, en avion, en traversier ou en bateau grande vitesse ou incluant une croisière ou un vol transatlantique avec un autre transporteur qu'Air Transat. Option Flex ne s'applique pas aux réservations de groupe, aux croisières, aux vols seulement, aux circuits ou à l'hébergement à la carte.

### Peut-on acheter Option Flex après la réservation du forfait ?

Afin de bénéficier des avantages d'Option Flex, le client doit l'acheter et la payer le jour même de la réservation du forfait. Option Flex n'est pas remboursable.

### L'agent de voyages recevra-t-il une commission pour la vente d'Option Flex ?

Oui. La commission est de 15 %.

## Changements à la réservation

### Jusqu'à combien de temps avant le départ peut-on effectuer des changements ?

Les changements de noms au dossier peuvent être effectués jusqu'à 7 jours avant le départ. Les changements de date, de destination, de catégorie de chambre ou d'occupation peuvent être effectués jusqu'à 72 heures avant le départ. Les changements apportés aux dates de voyage sont sous réserve de disponibilité des hôtels et des vols.

### Peut-on faire plusieurs changements dans un même dossier ?

Oui, il est possible d'effectuer plusieurs changements, mais ils doivent tous être faits en même temps. Option Flex permet aux clients d'effectuer une seule série de changements ou une seule annulation de dossier sans pénalité.

### Si le prix du forfait varie à la suite d'un changement, le client doit-il payer la différence ou est-il remboursé ?

Si le prix pour la nouvelle date de voyage est plus élevé, le client devra payer la différence. Aucun remboursement ne sera effectué si le prix du forfait à la nouvelle date de voyage est inférieur à l'original.

### La commission de l'agent est-elle touchée par un changement de date ?

La commission est payée sur le montant de la réservation initiale, alors la commission sera augmentée seulement si le prix du nouveau forfait réservé est plus élevé.



**Si le client décide de changer sa date de départ, jusqu'à quand peut-il la repousser?**

Le client doit réserver son nouveau forfait au moment de la demande de changement, et le voyage devra être complété dans un délai d'un an suivant la date de départ initialement prévue.

**Le client peut-il acheter de nouveau Option Flex pour son nouveau forfait?**

Oui. Option Flex peut être achetée de nouveau seulement au moment où un changement est effectué.

**Le client peut-il payer des frais de modification au lieu d'utiliser Option Flex?**

Non. Si Option Flex est au dossier, elle doit être utilisée.

## Annulation

**Jusqu'à quand le client peut-il décider d'annuler une réservation?**

L'annulation est permise jusqu'à 72 heures avant le départ.

**Le client est-il remboursé?**

Oui, le client est remboursé comme suit :

- Annulation demandée 46 jours ou plus avant le départ : le montant du dépôt versé ou de tout autre type de paiement effectué jusqu'à un maximum de 250 \$ sera remboursé en crédits-voyages Option Flex, et le solde du montant déjà payé sera remboursé selon le mode de paiement d'origine (excluant les frais d'Option Flex).
- Annulation demandée de 45 à 22 jours avant le départ : 50 % du prix total du forfait sera remboursé en crédits-voyages Option Flex, et le solde du montant déjà payé sera remboursé selon le mode de paiement d'origine (excluant les frais d'Option Flex).
- Annulation demandée de 21 jours à 72 heures avant le départ : 100 % du prix du forfait sera remboursé en crédits-voyages Option Flex (excluant les frais d'Option Flex).

**Après l'annulation, à partir de quand le client peut-il réserver un autre forfait?**

Une période d'attente de 15 jours est imposée avant de pouvoir effectuer une nouvelle réservation.

**Si le client annule sa réservation, jusqu'à quand peut-il utiliser son crédit Option Flex pour voyager?**

Un crédit au montant du forfait annulé sera porté au dossier du client. Les crédits devront être utilisés pour voyager dans un délai d'un an suivant la date de départ initialement prévue et ils ne sont ni transférables ni remboursables.

**Le client peut-il acheter de nouveau Option Flex pour son nouveau forfait en utilisant son crédit Option Flex?**

Oui. Option Flex peut être achetée de nouveau et doit être ajoutée au moment de la réservation du nouveau forfait admissible.

**Si le prix du nouveau forfait est plus bas que le montant du crédit, qu'advient-il de la différence?**

Tout solde de crédit restera au dossier Option Flex initial du client pour utilisation ultérieure applicable à tout produit Transat, et ce, jusqu'à sa date d'expiration.

**Le client peut-il utiliser son crédit-voyage pour n'importe quel produit?**

Oui, le crédit Option Flex peut être appliqué à tout produit Transat, incluant les voyages en Europe, dans le Sud, en Floride, les croisières, les vols, la classe Club, les excursions (vendues avant le départ) et Option Flex.



#### **La commission de l'agent est-elle touchée par l'annulation ?**

La commission est protégée sur les montants annulés et sera augmentée si le prix du nouveau forfait est plus élevé. La nouvelle commission qui sera versée s'appliquera à la différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation.

#### **L'agent de voyages reçoit-il une deuxième commission pour la nouvelle réservation remplaçant celle qui a été annulée ?**

Non, puisqu'il a reçu la commission sur la première réservation annulée.

## **Autres questions**

#### **L'agent de voyages peut-il réserver Option Flex lui-même ou doit-il appeler le Centre de relations clients ?**

L'agent de voyages doit ajouter l'Option Flex au dossier au moment de la réservation.

#### **Quelle est la procédure à suivre pour toute demande de changement ou d'annulation ?**

Toute demande de changement ou d'annulation doit être transmise à l'agent de voyages du client. L'agent de voyages doit communiquer avec le Centre de relations clients de Transat au 1 800 587-2672 pour en faire la demande jusqu'à 72 heures avant le départ. Si l'agent de voyages n'est pas disponible pour effectuer un changement de date, le client peut en faire la demande en communiquant directement avec Transat au 1 866 322-6649.

#### **Le client peut-il utiliser Option Flex comme Garantie baisse de prix ?**

Non. Comme mentionné précédemment, si le prix du forfait baisse, le client n'obtiendra pas de remboursement.

#### **Après une annulation, le client peut-il effectuer sa nouvelle réservation dans une autre agence ?**

Non. Après l'annulation, le crédit Option Flex sera inscrit au dossier du client. Comme ce dossier ne peut être modifié que par l'agent de voyages qui l'a créé, le client ne peut pas effectuer sa nouvelle réservation dans une autre agence.

#### **Lorsque le client est prêt à réserver de nouveau, l'agent de voyages doit-il effectuer la nouvelle réservation directement dans le système (Sirev) ou communiquer avec le Centre de relations clients afin d'accéder au dossier du client ?**

L'agent de voyages doit communiquer avec le Centre de relations clients afin d'utiliser le crédit au dossier et ainsi faire la nouvelle réservation.

#### **Option Flex est-elle vendue au même prix pour les enfants ?**

Oui.

#### **Option Flex s'applique-t-elle aux forfaits d'une durée de plus de deux semaines ?**

Oui, à l'exception des séjours dans les résidences Citadines Apart'hotel de plus de deux semaines.

#### **Comment l'agent de voyages sera-t-il avisé si son client a effectué une annulation par l'intermédiaire de notre centre d'appels (72 heures avant le départ) ?**

Un agent du Centre de relations clients de Transat communiquera avec l'agent de voyages pour l'en aviser.

#### **Option Flex est-elle taxable ?**

Non.