

Quelles sont les conditions d'admissibilité à la promotion Réservez tôt pour le Sud cet hiver ?

La promotion Réservez tôt s'applique aux nouvelles réservations individuelles de forfaits Sud faisant partie des collections Grand Luxe et Distinction, Floride et Duo ainsi que de circuits accompagnés Transat de 7 nuits minimum effectuées au plus tard le 16 octobre 2017 ou le 31 octobre 2017, pour des départs entre le 15 décembre 2017 et le 30 avril 2018. La promotion ne s'applique pas aux groupes, aux vols et à l'hébergement à la carte.

La Garantie baisse de prix

Quelles sont les conditions d'admissibilité à la Garantie baisse de prix ?

La Garantie baisse de prix est valable exclusivement pour les nouvelles réservations individuelles de forfaits Sud faisant partie des collections Grand Luxe et Distinction effectuées au plus tard le 31 octobre 2017, pour des départs entre le 15 décembre 2017 et le 30 avril 2018. Les chambres d'hôtel doivent faire partie des catégories de chambres offertes dans la Collection Grand Luxe ou la Collection Distinction.

La Garantie baisse de prix est valable jusqu'à 30 jours avant le départ. Elle ne s'applique pas aux groupes, aux vols, aux forfaits et aux hôtels en Floride, aux circuits, aux forfaits Duo, à l'hébergement à la carte et aux forfaits dans les complexes hôteliers Marival Residences Luxury Resort Nuevo Vallarta, Sandals Resorts, Beaches Resorts et Grand Pineapple Beach Resorts. L'offre de la Garantie baisse de prix peut être annulée ou modifiée en tout temps, sans préavis.

À quels forfaits s'applique la Garantie baisse de prix ?

À tous les forfaits des collections Grand Luxe et Distinction (voir la liste aux pages 5 et 6 de ce document).

Combien peut-on économiser grâce à la Garantie baisse de prix ?

Si le prix d'un forfait Transat baisse, le client peut obtenir un remboursement allant jusqu'à 400 \$ par adulte. Pour un enfant, le remboursement maximum est de 200 \$.

Concrètement, dans quels cas la Garantie baisse de prix est-elle applicable ?

La Garantie baisse de prix s'applique uniquement lorsque la ville de départ, les dates, la destination, la catégorie de chambre, les vols et la classe de service sont les mêmes que ceux de la réservation initiale.

Que se passe-t-il lorsqu'on soumet une demande d'ajustement de prix ?

La demande est étudiée, puis lorsqu'elle est approuvée, le tarif de la réservation initiale est ajusté. Le paiement final du dossier est alors exigé. Si le paiement a déjà été effectué en totalité, la différence de prix sera remboursée au client.

Avec qui doit-on communiquer pour faire une demande d'ajustement de prix et jusqu'à quand peut-on le faire ?

Le client doit communiquer avec son agent de voyages, et ce, jusqu'à 30 jours avant le départ.

Peut-on demander un ajustement de prix plusieurs fois avant le départ ?

Non. La Garantie baisse de prix n'est applicable qu'une seule fois par dossier de réservation, et ce, uniquement à la date de départ initiale du voyage.

Option Plus

Quelles sont les conditions d'admissibilité au surclassement à Option Plus ?

Dans le cadre de la promotion Réservez tôt, Option Plus est offerte exclusivement pour les nouvelles réservations individuelles de forfaits des collections Grand Luxe et Distinction effectuées au plus tard le 16 octobre 2017, pour des départs entre le 15 décembre 2017 et le 30 avril 2018. Les chambres d'hôtel doivent faire partie des catégories de chambres offertes dans la Collection Grand Luxe ou la Collection Distinction.

Quelle est la procédure à suivre pour obtenir un surclassement à Option Plus ?

Le client doit communiquer avec son agent de voyages. Ce dernier s'assurera que le numéro de téléphone et l'adresse courriel du client sont bien indiqués dans son dossier. Ensuite, le Centre de sélection de sièges assignera un siège à chaque passager dont le nom est inscrit dans le dossier, et la sélection de sièges sera confirmée par courriel (selon la disponibilité). Si l'adresse courriel du client n'est pas indiquée dans le dossier, la confirmation de la réservation à Option Plus sera transmise à l'adresse courriel de l'agent de voyages, car une seule confirmation par dossier sera envoyée. Le client doit donc attendre de recevoir la confirmation de son surclassement à Option Plus. S'il décide de se prévaloir lui-même d'Option Plus en appelant Air Transat ou en réservant directement sur le site du transporteur, il devra payer pour le surclassement et ne pourra pas être remboursé.

Quel type de sièges le client obtient-il ?

Le client bénéficie d'une réservation de sièges standards. Si le client désire obtenir un siège deux par deux, un siège devant une sortie de secours ou un siège de cloison, il devra payer la différence de tarif entre le siège standard et le nouveau siège sélectionné.

Que faire si le client n'a pas reçu la confirmation de son surclassement à Option Plus ?

Si le client n'a pas reçu sa confirmation 14 jours ouvrables après la date de réservation de son forfait, il doit communiquer avec le Centre de sélection de sièges en composant le 1 877 872-6728.

Changement de dates

Le changement de dates est-il possible à l'achat de n'importe quel forfait Sud de Transat ?

Oui, à l'exception des forfaits dans les complexes hôteliers Marival Residences Luxury Resort Nuevo Vallarta, Sandals Resorts, Beaches Resorts et Grand Pineapple Beach Resorts, des forfaits Duo, Floride et croisière ainsi que des circuits accompagnés Transat.

Quelle est la procédure à suivre pour faire une demande de changement de dates ?

Toute demande de changement de dates doit être faite auprès de l'agent de voyages du client. Si l'agent n'est pas disponible, la demande peut être faite auprès de Transat en composant le 1 866 322-6649.

Peut-on demander un changement de dates plusieurs fois avant le départ et à quel moment le voyage doit-il être complété ?

Le client effectuant sa réservation au plus tard le 16 octobre 2017 est autorisé à changer ses dates de voyage une seule fois, et ce, jusqu'à 3 heures avant le départ. Pour le client qui effectue sa réservation avant le 31 octobre 2017, il lui sera possible de changer ses dates de voyages une seule fois, et ce, jusqu'à 7 jours avant le départ. Le voyage doit être complété au plus tard le 31 octobre 2018. Les changements de dates de voyage sont sous réserve de disponibilité des hôtels et des vols.

Qu'advient-il si le prix du forfait a changé après le changement de dates ?

Si le prix du forfait aux nouvelles dates de voyage est plus élevé, le client doit payer la différence entre le prix initialement payé et le nouveau prix du jour. Aucun remboursement ne sera accordé si le prix du forfait aux nouvelles dates est plus bas que le prix initial.

En cas de changement de dates de voyage, peut-on toujours bénéficier des autres avantages de la promotion Réservez tôt ?

Si le client a réservé un forfait de la Collection Grand Luxe ou de la Collection Distinction, il peut toujours bénéficier d'Option Plus. Cependant, la Garantie baisse de prix ne s'applique qu'à la réservation initiale du voyage.

Dépôt réduit

Quelles sont les conditions d'admissibilité au dépôt réduit ?

Le dépôt réduit de 100 \$ par personne est valable exclusivement pour les nouvelles réservations individuelles de forfaits Sud, Floride, Duo ainsi que de circuits accompagnés Transat effectués avant le 31 octobre 2017, pour des départs entre le 15 décembre 2017 et le 30 avril 2018.

Le dépôt est-il remboursable ?

Non. Le client ne peut pas demander un remboursement du dépôt si celui-ci a déjà été versé.

Crédit-voyage pour de prochaines vacances

Quelles sont les conditions d'admissibilité à un crédit-voyage pour de prochaines vacances ?

Le client qui réserve un forfait Sud, Floride, Duo ou un circuit accompagné Transat au plus tard le 31 octobre 2017 recevra un crédit-voyage non transférable de 50 \$ par adulte et de 25 \$ par enfant avec ses billets électroniques. Ce crédit-voyage est applicable à l'achat de tout forfait, vol, circuit accompagné ou forfait croisière de Transat dans le Sud, en Floride ou en Europe pour de prochaines vacances effectuées au plus tard le 31 octobre 2019.

Le crédit-voyage est-il transférable ou remboursable en argent ?

Non. Le crédit-voyage sera émis au nom du passager et ne peut être appliqué que sur un dossier où ce passager est inscrit. Le crédit-voyage n'a aucune valeur monétaire.

Le crédit-voyage peut-il être émis de nouveau en cas de perte ?

Oui. Le crédit-voyage peut être émis de nouveau lorsque le Service de comptabilité aura vérifié sa validité.

Le client a-t-il droit à un crédit-voyage s'il annule définitivement sa réservation ?

Non. Le crédit-voyage sera émis seulement si le client a une réservation valide.

Cours de langue gratuits avec l'application Babel

Qu'est-ce que l'application Babel ?

L'application Babel permet d'apprendre de nouvelles langues de façon rapide, simple et amusante. Avec un choix de plus de dix langues, dont l'espagnol, l'anglais, l'allemand et le portugais, tout le monde y trouve son compte, et grâce aux divers thèmes proposés, chacun peut apprendre selon ses champs d'intérêt. En plus d'être facile à utiliser, cette application est parfaite pour les voyageurs, car elle peut être téléchargée non seulement sur un ordinateur, mais aussi sur une tablette ou un téléphone intelligent.

Quelles sont les conditions d'admissibilité aux cours de langue gratuits avec l'application Babel ?

Dans le cadre de la promotion Réservez tôt, un cours de langue d'une durée d'un mois avec l'application Babel est offert exclusivement pour les nouvelles réservations individuelles de forfaits Sud, Floride, Duo ainsi que de circuits accompagnés Transat effectuées au plus tard le 16 octobre 2017, pour des départs entre le 15 décembre 2017 et le 30 avril 2018.

Est-ce que le client pourra accéder à ses cours en ligne sur différentes plateformes ?

Oui, le client pourra accéder à ses cours en ligne avec Babel à partir d'un téléphone intelligent ou d'une tablette en téléchargeant l'application Babel. Sinon, le client pourra également accéder à ses cours de langue par ordinateur.

Comment s'inscrire à Babel ?

Lors de l'envoi des documents électroniques, le client recevra un hyperlien sur lequel il devra cliquer. Il sera alors redirigé vers la page d'inscription en ligne de Babel où il pourra récupérer son code promotionnel d'accès gratuit. Une fois sur la page d'inscription, le client devra fournir les informations suivantes : code promotionnel, nom, prénom et année de naissance.

Le client devra également entrer une adresse courriel et un mot de passe en guise d'identifiant, qu'il pourra ensuite utiliser lorsqu'il voudra se connecter pour commencer ses cours de langue en ligne gratuits. Lors de son inscription en ligne, le client aura la possibilité de sélectionner la langue qu'il souhaite apprendre et de commencer sa première leçon.

Est-ce que le client aura la possibilité de modifier son choix de langue pendant le mois de cours gratuits qui lui est offert ?

Non. Le client ne peut choisir d'apprendre qu'une seule langue.

À partir de quand le mois de cours de langue gratuits commence-t-il ?

Le mois de cours de langue gratuits commence dès le moment où le client entre son code promotionnel, soit lors de son inscription en ligne.

À quel endroit le client peut-il trouver de l'information supplémentaire sur l'application Babel ?

Pour obtenir plus d'information sur l'application Babel, le client peut cliquer sur le lien suivant :

<https://babel.zendesk.com/hc/fr/categories/200333238-Foire-aux-questions>.