



Option Flex : Standard et Extra

Trouvez la flexibilité dont
vous avez besoin

Nous savons que, parfois, les projets de voyage peuvent changer. Pour une souplesse optimale en cas d'imprévu, nous proposerons, à partir du 1^{er} octobre, deux Option Flex pour les **forfaits Sud et Europe** : **Option Flex Standard** et **Option Flex Extra**.

	Option FLEX Standard	Option FLEX Extra
Annulez votre voyage jusqu'à	72 heures avant le départ et obtenez un crédit voyage¹	24 heures avant le départ et obtenez un remboursement²
Changez vos dates de voyage, votre destination ou votre hôtel jusqu'à	72 heures avant le départ	24 heures avant le départ
Transférez votre forfait à un ami ou à un membre de la famille jusqu'à 30 jours avant le départ	✓	✓
Prix par passager	59 \$	99 \$

¹Avec Option Flex Standard, vous pouvez annuler votre voyage jusqu'à 72 heures avant le départ et obtenir un crédit voyage pour le montant inscrit à votre dossier, en vertu des conditions d'annulation énoncées sur www.transat.com.
²Avec Option Flex Extra, vous pouvez annuler votre voyage jusqu'à 24 heures avant le départ et obtenir un remboursement en toutes circonstances selon le mode de paiement indiqué au dossier, en vertu des conditions d'annulation énoncées sur www.transat.com. Certaines restrictions s'appliquent.



Foire aux questions

Remaniement des services Option Flex

1^{er} octobre 2020

1. Option Flex : qu'est-ce que c'est ?

Disponible à l'achat sur les forfaits Sud et Europe, Option Flex est un service qui offre aux voyageurs flexibilité et tranquillité d'esprit, deux éléments clés pour des vacances réussies. Il leur permet de modifier leurs dates de voyage, leur destination et/ou leur hôtel, d'annuler leur voyage ou de transférer leur forfait vacances à un ami ou à un membre de leur famille.

2. Pourquoi avons-nous remanié Option Flex ?

Plus que jamais, les voyageurs ont besoin de flexibilité et, pour certains, il est très important d'obtenir un remboursement en cas d'annulation de leur réservation. C'est pourquoi, afin de leur offrir une souplesse optimale, nous proposerons, à partir du 1^{er} octobre 2020, deux types de service Option Flex pour les forfaits Sud et Europe : Option Flex Standard et Option Flex Extra.

3. En quoi Option Flex Standard est-il différent du service Option Flex original ?

Avec Option Flex Standard, les voyageurs qui achètent un forfait Sud ou Europe peuvent modifier leurs plans de voyage (dates, destination et/ou hôtel) ou annuler leur voyage jusqu'à 72 heures avant leur départ du Canada. S'ils annulent, ils recevront un crédit voyage valide pendant 12 mois, de la valeur du montant payé au dossier.

Option Flex Standard sera proposé au prix de 59 \$ par personne pour les forfaits Sud et Europe. Il s'agit d'un avantage notable pour les voyageurs se rendant en Europe, car pour les forfaits Europe, ce service se détaillait auparavant à 99 \$ par personne.

4. Option Flex Extra : qu'est-ce c'est ?

Option Flex Extra offre encore plus de flexibilité qu'Option Flex Standard. Les voyageurs peuvent modifier leurs plans de voyage (dates, destination et/ou hôtel) ou annuler leur voyage jusqu'à 24 heures avant leur départ du Canada. De plus, en cas d'annulation, Option Flex Extra permet au voyageur de recevoir un remboursement complet du montant payé s'il annule jusqu'à 24 heures avant son départ.

Option Flex Extra sera proposé au prix de 99 \$ par personne pour les forfaits Sud et Europe. Tout remboursement sera effectué selon le mode de paiement au dossier (c'est-à-dire que si un dossier a été payé par carte de crédit, le remboursement sera effectué sur cette carte de crédit; si un dossier a été payé avec un crédit voyage, le remboursement sera effectué sous la forme d'un crédit voyage).

5. Quelles sont les différences entre Option Flex Standard et Option Flex Extra ?

Pour 59 \$ par personne, **Option Flex Standard** permet aux voyageurs de :

- **Changer** leurs dates de voyage, leur destination ou leur hôtel **jusqu'à 72 heures avant leur départ** du Canada
- **Annuler** leur réservation **72 heures avant leur départ** et obtenir un crédit voyage¹
- **Transférer** leur forfait à un ami ou à un membre de leur famille **jusqu'à 30 jours avant leur départ**



Pour **99 \$** par personne, **Option Flex Extra** permet aux voyageurs de :

- **Changer** leurs dates de voyage, leur destination ou leur hôtel **jusqu'à 24 heures avant leur départ** du Canada
- **Annuler** leur réservation **24 heures avant leur départ** et obtenir un remboursement complet²
- **Transférer** leur forfait à un ami ou à un membre de leur famille **jusqu'à 30 jours avant leur départ**

1 Avec Option Flex Standard, les voyageurs peuvent annuler leur voyage jusqu'à 72 heures avant le départ et obtenir un crédit voyage de la valeur du montant inscrit au dossier, en vertu des conditions d'annulation énoncées sur www.transat.com.

2 Avec Option Flex Extra, les voyageurs peuvent annuler leur voyage jusqu'à 24 heures avant le départ et obtenir un remboursement en toutes circonstances selon le mode de paiement indiqué au dossier, en vertu des conditions d'annulation énoncées sur www.transat.com.

6. Quelle est la commission perçue sur Option Flex Standard et Option Flex Extra ?

La commission perçue sur Option Flex Standard et Option Flex Extra est de 15 %. En cas d'annulation avec Option Flex Extra, l'agent conservera la commission payée sur Option Flex Extra, plus 50 \$ par personne.

7. À quels produits Option Flex s'applique-t-il ?

Option Flex s'applique aux forfaits Sud et Europe de Transat. Il est disponible tout au long de l'année.

Pour le Sud, il ne s'applique pas aux groupes, vols seuls, circuits, hôtels à la carte, aux forfaits en Floride et à La Nouvelle-Orléans, aux forfaits Duo Guadeloupe et Les Saintes, aux forfaits Duo Carthagène et Baru, aux forfaits incluant une location d'auto, un transfert par train, en avion, en bateau grande vitesse, un vol transatlantique avec un transporteur autre qu'Air Transat, ainsi que dans les complexes hôteliers Velas Resorts, Marival Distinct Luxury Residences, Sandals Resorts, Beaches Resorts, Grand Pineapple Beach Resorts et Couples Resorts.

Pour l'Europe, il ne s'applique pas vols seuls, aux circuits, aux hôtels à la carte, aux forfaits Voyage en liberté, aux forfaits multi-villes Sorrento & Amalfi et Sorrento & Positano, aux forfaits incluant une location d'auto, un vol transatlantique avec un transporteur autre qu'Air Transat ou un transfert par train, avion ou bateau de croisière, de ferry ou de bateau à moteur.

8. Est-ce qu'Option Flex Standard et Option Flex Extra s'appliquent sur les réservations de groupe ?

Il existe des produits similaires offrant une certaine flexibilité aux groupes qui se rendent dans le Sud (à l'exception des États-Unis). Groupe Flex Standard et Groupe Flex Extra sont disponibles pour un maximum de 30 % des voyageurs d'un groupe (max. 15 par groupe) et doivent être achetés au moins 60 jours avant le départ.

Avec Groupe Flex Standard, les modifications ou annulations sont autorisées jusqu'à 10 jours avant le départ. Avec Groupe Flex Extra, les modifications ou annulations sont autorisées jusqu'à sept jours avant le départ. Veuillez discuter des conditions générales avec votre agent de groupe Transat. Groupe Flex n'est pas disponible sur les forfaits Europe.

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

Non. Afin de bénéficier des avantages d'Option Flex Standard ou Extra, ceux-ci doivent être achetés et payés lors de la réservation du forfait et sont non remboursables.

10. Est-ce que les nouvelles conditions d'Option Flex s'appliquent aux réservations existantes ?

Non. Option Flex Standard et Option Flex Extra s'appliqueront uniquement aux nouvelles réservations effectuées à partir du 1^{er} octobre 2020. Pour les clients ayant acheté Option Flex avant le 1er octobre, les conditions en vigueur au moment de la réservation s'appliqueront.

11. Est-ce qu'Option Flex peut être acheté à l'aide d'un crédit voyage COVID-19 ?

Oui, les clients qui souhaitent profiter de plus de flexibilité peuvent acheter Option Flex Standard ou Extra lorsqu'ils échangent leur crédit voyage COVID-19 contre un forfait.

Changements à la réservation

12. Peut-on faire plusieurs changements dans un même dossier ?

Oui. Les changements peuvent être multiples, mais ils doivent tous être effectués en même temps. Tout changement subséquent sera assorti de frais.

13. Si le prix du forfait varie à la suite d'un changement, est-ce que le client doit payer la différence, ou encore, peut-il être remboursé ?

Si le prix du forfait pour les nouvelles dates de voyage/destination/hôtel est plus élevé, le client devra payer la différence entre le prix initialement payé et le nouveau prix. Aucun remboursement ne sera accordé si le prix du forfait aux nouvelles dates de voyage est inférieur à l'original. Dans le cas d'Option Flex Standard, tout crédit voyage résiduel sera conservé au dossier et pourra être utilisé à tout moment avant sa date d'expiration.

14. Est-ce qu'un client peut racheter Option Flex pour un nouveau forfait ?

Oui. Option Flex Standard ou Extra peuvent être rachetés, mais seulement au moment où un changement est effectué.

Annulations

15. Après une annulation, à partir de quand un client peut-il réserver un autre forfait ?

Une période d'attente de 15 jours à compter de la date d'annulation est imposée avant de pouvoir réserver un nouveau forfait.

16. Est-ce possible d'échanger un crédit voyage Option Flex contre n'importe quel produit ?

Oui. Les crédits Option Flex peuvent être échangés contre n'importe quel produit de Transat.

17. Quelle est la procédure à suivre pour modifier ou annuler un forfait ?

Pour toute demande de modification ou d'annulation, le client doit contacter son agent de voyages. L'agent communiquera ensuite avec Transat pour procéder au changement. Si l'agent de voyages n'est pas disponible dans le délai requis pour les modifications ou les annulations, le client peut communiquer directement avec Transat pour obtenir de l'assistance.



18. Après une annulation, est-ce que le client peut effectuer sa nouvelle réservation dans une autre agence ?

Non. Après l'annulation, le crédit Option Flex sera conservé dans leur dossier. Par conséquent, le client doit faire sa nouvelle réservation auprès de la même agence.

19. Est-ce que le client peut utiliser Option Flex comme Garantie baisse de prix ?

Non. Comme mentionné précédemment, si le prix du forfait baisse, il est impossible d'obtenir un remboursement.

20. Option Flex est-il vendu au même prix pour les enfants ?

Oui.