



# 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 proposons deux types d'Option Flex pour les **forfaits Sud et Europe** : **Option Flex Standard** et **Option Flex Extra**.

	Option FLEX Standard	Option FLEX Extra
<b>Annulez</b> votre voyage jusqu'à	<b>72 heures</b> avant le départ et obtenez un <b>crédit voyage<sup>1</sup></b>	<b>24 heures</b> avant le départ et obtenez un <b>remboursement<sup>2</sup></b>
<b>Changez</b> vos dates de voyage, votre destination ou votre hôtel jusqu'à	<b>72 heures</b> avant le départ	<b>24 heures</b> avant le départ
<b>Transférez</b> votre forfait à un ami ou à un membre de la famille jusqu'à 30 jours avant le départ	✓	✓
<b>Prix</b> par passager	<b>59 \$</b>	<b>99 \$</b>

<sup>1</sup>Avec Option Flex Standard, vous pouvez annuler votre voyage jusqu'à 72 heures avant le départ et obtenir un crédit voyage de la valeur du montant des pénalités au moment de l'annulation et un remboursement de la balance, en vertu des conditions d'annulation énoncées sur [www.transat.com](http://www.transat.com).

<sup>2</sup>Avec Option Flex Extra, vous pouvez annuler votre voyage jusqu'à 24 heures avant le départ et obtenir un remboursement de la valeur du montant reçu au dossier au moment de l'annulation, en vertu des conditions d'annulation énoncées sur [www.transat.com](http://www.transat.com). Certaines restrictions s'appliquent.



# FOIRE AUX QUESTIONS

## Option Flex

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

Disponible à l'achat sur les forfaits Sud et Europe, Option Flex permet aux voyageurs 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, leur offrant ainsi flexibilité et tranquillité d'esprit.

### 2. Pourquoi offrir deux types d'Option Flex?

Plus que jamais, les voyageurs veulent de la flexibilité et, pour certains, il est très important d'obtenir un remboursement s'ils décident d'annuler leur réservation. Donc, pour leur offrir un niveau ultime de flexibilité, nous proposons deux types d'Option Flex pour les forfaits Sud et Europe : Option Flex Standard et Option Flex Extra.

Les conditions générales flexibles comprises avec Option Flex Standard et Option Flex Extra prévalent sur nos conditions générales habituelles, qui sont plus restrictives. Veuillez consulter nos [conditions générales](#).

### 3. 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, leur hôtel, leur catégorie de chambre ou l'occupation jusqu'à **72 heures avant le départ** du Canada
- **Annuler** leur réservation jusqu'à **72 heures avant le départ** et obtenir un crédit voyage de la valeur du montant des pénalités au moment de l'annulation et un remboursement de la balance
- **Transférer** leur forfait à un ami ou à un membre de leur famille jusqu'à **30 jours avant le départ**

Pour **99 \$** par personne, **Option Flex Extra** offre encore plus de flexibilité que **Option Flex Standard** et permet aux voyageurs de :

- **Changer** leurs dates de voyage, leur destination, leur hôtel, leur catégorie de chambre ou l'occupation jusqu'à **24 heures avant le départ** du Canada
- **Annuler** leur réservation jusqu'à **24 heures avant le départ** et obtenir un remboursement de la valeur du montant reçu au dossier au moment de l'annulation
- **Transférer** leur forfait à un ami ou à un membre de leur famille jusqu'à **30 jours avant le départ**

### 4. Option Flex peut-elle être achetée par les clients qui ont un crédit voyage COVID-19?

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

### 5. Quelle est la commission perçue pour Option Flex Standard et Option Flex Extra?

La commission pour Option Flex Standard et Option Flex Extra est de 15 %.

En cas d'annulation d'une réservation avec Option Flex Extra, le conseiller perdra la commission perçue pour la totalité cette réservation; toutefois, il conservera la commission perçue pour Option Flex Extra, plus 50 \$ par voyageur (adulte ou enfant) à titre de compensation. Ces 50 \$ s'appliquent uniquement aux dossiers ayant été payés en totalité.

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

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

Pour le Sud, Option Flex ne s'applique pas aux groupes, aux réservations de vols seulement, aux circuits, aux hôtels à la carte, aux forfaits aux États-Unis, aux forfaits Duo Guadeloupe et Les Saintes, aux forfaits Duo Carthagène et Baru, aux forfaits incluant une location d'auto, un vol transatlantique avec un transporteur autre qu'Air Transat, un transfert par train, avion, bateau de croisière, ferry ou bateau grande vitesse. Option Flex ne s'applique pas non plus aux forfaits dans les complexes hôteliers Velas Resorts, Marival Residences Luxury Nuevo Vallarta, Marival Distinct Luxury Residences, Sandals Resorts, Beaches Resorts, Grand Pineapple Beach Resorts et Couples Resorts.

Pour l'Europe, Option Flex ne s'applique pas aux groupes, aux réservations de vols seulement, aux circuits, aux hôtels à la carte, aux forfaits multi-villes Sorrento & Amalfi, aux forfaits multi-villes 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, bateau de croisière, ferry ou bateau grande vitesse.

### 7. Option Flex Standard et Option Flex Extra sont-elles applicables aux réservations de groupes?

Non, mais nous avons des produits similaires qui offrent de la flexibilité aux groupes voyageant dans le Sud (à l'exception des États-Unis). Les produits 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. Lors de la réservation, veuillez vérifier les conditions auprès de votre agent de groupe Transat, car elles peuvent changer pendant les offres promotionnelles.

Pour Groupe Flex Standard, les changements ou les annulations sont permis jusqu'à 10 jours avant le départ. Pour Groupe Flex Extra, les modifications ou les annulations sont permises jusqu'à sept jours avant le départ.

Groupe Flex n'est pas disponible pour les forfaits à destination de l'Europe.

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

Non. Option Flex Standard ou Option Flex Extra doivent être achetées et payées lors de la réservation et sont non remboursables.

### 9. Les crédits voyages Option Flex sont-ils transférables?

Non. Les crédits voyages Option Flex ne sont pas transférables.

# FOIRE AUX QUESTIONS

## Option Flex

### MODIFICATIONS

#### 10. Peut-on faire plus d'une modification à un même dossier ?

Oui. Il est possible de faire plusieurs modifications, mais elles doivent toutes être effectuées en même temps, et à une seule reprise. Toute modification supplémentaire fera l'objet d'une pénalité. Les modifications sont soumises à la disponibilité.

#### 11. Si le prix du nouveau forfait est supérieur au montant du crédit voyage, le voyageur devra-t-il payer la différence? Sera-t-il remboursé si le prix est inférieur ?

Si le prix du forfait pour les nouvelles dates de voyage/destination/hôtel/catégorie de chambre/occupation de la chambre 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 est inférieur à l'original. Pour Option Flex Standard, tout crédit restant restera au dossier et pourra être utilisé à tout moment jusqu'à son expiration.

#### 12. Un voyageur peut-il racheter Option Flex pour son nouveau forfait ?

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

### ANNULATIONS

#### 13. À partir de quand un voyageur peut-il réserver un autre forfait après une annulation ?

Pour Option Flex Standard et Option Flex Extra, le voyageur doit attendre 15 jours à compter de la date d'annulation avant de pouvoir réserver un nouveau forfait.

#### 14. Les crédits voyages Option Flex peuvent-ils être échangés contre n'importe quel produit ?

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

#### 15. Comment les voyageurs ayant acheté Option Flex Standard ou Option Flex Extra peuvent-ils annuler leur réservation ?

Les voyageurs doivent contacter leur conseiller en voyages pour annuler leur réservation, qui contactera ensuite Transat au 1 800 587-2672 (ou 1 866 322-6649 en dehors des heures de bureau) pour traiter la demande.

Si le conseiller en voyages n'est pas disponible dans le délai requis pour les annulations, les voyageurs peuvent communiquer directement avec Transat au 1 877 TRANSAT (872-6728), sept jours par semaine.

#### 16. Les voyageurs seront-ils remboursés s'ils annulent une réservation avec Option Flex Standard ou Option Flex Extra ?

Les voyageurs qui ont acheté **Option Flex Standard** peuvent obtenir un crédit voyage de la valeur du montant des pénalités au moment de l'annulation. La balance du montant excluant la valeur de l'Option Flex Standard sera remboursée selon le mode de paiement au dossier.

Ils recevront le crédit voyage et le remboursement dans un délai d'environ 15 jours. Les crédits voyages seront émis au nom de chaque voyageur figurant au dossier et seront consignés auprès de l'agence de voyages et pourront être échangés contre tout produit Transat.

Les clients qui ont acheté **Option Flex Extra** peuvent obtenir un remboursement du montant payé au moment de l'annulation, selon le mode de paiement initial inscrit au dossier. Le remboursement ne comprend pas le montant payé pour Option Flex Extra.

#### 17. Quelle est la durée de validité d'un crédit voyage ?

Les dates d'expiration diffèrent pour les crédits voyages Option Flex émis pour les réservations effectuées avant le 31 octobre 2021. Ces derniers sont accompagnés de conditions assouplies en raison de la pandémie. Toutefois, pour les réservations effectuées à partir du 1er novembre 2021, les crédits voyages Option Flex seront valides pour une durée de 12 mois à compter de la date de retour initiale.

#### 18. Un voyageur peut-il réserver auprès d'une autre agence de voyages après avoir annulé ?

Non. Après l'annulation, le crédit Option Flex restera à son dossier; il devra donc effectuer une nouvelle réservation auprès de la même agence.

#### 19. Les voyageurs peuvent-ils utiliser Option Flex pour obtenir un tarif inférieur si le prix de leur forfait diminue ?

Non. Il n'y a pas de remboursement si le prix du forfait diminue.

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

Oui. Le prix et les conditions sont les mêmes pour tous les voyageurs qui achètent Option Flex.