

Changements importants : Faire une réservation avec votre laissez-passer VIA Rail

Message à tous les retraités anciennement représentés par les syndicats Unifor ou TCA (conventions collectives 1, 2, 3)

Lundi 13 novembre 2023

L'ESSENTIEL

- Après la mise en service de notre nouveau système de réservation le **18 novembre**, le processus de réservation d'un voyage avec votre laissez-passer VIA Rail changera ;
- Les privilèges associés à votre programme de laissez-passer ferroviaire demeurent inchangés, mais de nouvelles lignes directrices s'appliqueront et requerront des actions de votre part ;
- Pour faciliter la transition, nous vous avons préparé un guide détaillé ;
- Consultez les détails ci-dessous et partagez-les avec les membres de votre famille qui détiennent un laissez-passer.

Cher(e)s retraité(e)s,

La mise en place de notre nouveau système de réservation le **18 novembre** prochain apportera des changements au processus de réservation d'un voyage avec votre laissez-passer et à la franchise de bagages.

Vous conservez tous les privilèges de transport associés à votre laissez-passer, mais vous aurez certaines actions à prendre avant de pouvoir effectuer votre première réservation avec le nouveau système. Voici ce que vous et votre famille devez savoir afin de continuer à profiter des avantages du programme après la mise en œuvre des changements.



Rappel: En prévision du lancement de la nouvelle plateforme de réservation, le système de réservation de VIA Rail Canada ne sera pas disponible entre 19 h (HE) le vendredi 17 novembre et 17 h (HE) le samedi 18 novembre.

Comme les passagers ne pourront pas réserver, modifier ou annuler leurs réservations durant cette interruption de système, nous vous invitons fortement à réserver et planifier vos déplacements à l'avance.

Ce qui est nouveau – Mises à jour importantes

Chaque détenteur de laissez-passer devra créer ou mettre à jour son profil client VIA Rail avant de faire une réservation avec son laissez-passer VIA Rail dans le nouveau système



- Chaque détenteur devra avoir un profil individuel, qui peut être créé sur viarail.ca, et enregistrer son numéro de laissez-passer pour effectuer une réservation.
- Si vous avez déjà un profil VIA Rail, vous devrez **réinitialiser** votre mot de passe afin d'accéder à votre profil et **enregistrer votre numéro de laissez-passer à nouveau**.

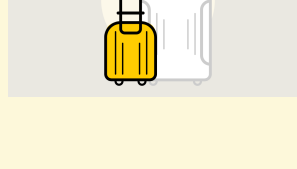
[Cliquez ici pour consulter le « Guide de réservation avec laissez-passer »](#)

Manière d'effectuer ou modifier des réservations avec votre laissez-passer VIA Rail

Lignes directrices pour le programme de laissez-passer des retraités anciennement représentés par les syndicats Unifor ou TCA (conventions collectives 1, 2, 3)

- Les réservations en classe Économie pourront être effectuées en ligne sur viarail.ca ;
- Pour toutes réservations avec un laissez-passer où le tarif payé est 0 \$, si lors d'une modification un frais minimum est appliqué, vous devrez plutôt annuler la réservation et en créer une nouvelle ;
- Pour modifier une réservation qui a été créée dans l'ancien système de réservation, vous devrez plutôt annuler cette réservation et en créer une nouvelle ;
- Il sera désormais nécessaire de contacter le Centre client VIA (CCV) pour effectuer ou modifier une réservation en classes Affaires, Voitures-lits Plus et Loisirs.

Une nouvelle politique de bagages sera bientôt en vigueur



- La politique révisée s'appliquera aux nouvelles réservations effectuées à partir du **18 novembre 2023**.
- **Important :** Nous apportons des changements à la franchise de bagages de base, à la franchise de bagages supplémentaires et aux dimensions acceptées pour les bagages ;
- **Attention! Des frais de service peuvent s'appliquer. Consultez l'aperçu de la franchise de bagage à main et de bagages enregistrés dès maintenant.**
- De plus, la politique de bagages sera désormais définie par tarif (Évasion, Économie, Économie Plus, Affaires et Affaires Plus) plutôt que par classe (Économie et Affaires) ;
- Si vous avez déjà une réservation, rien ne change et aucune action supplémentaire n'est requise.

Rappel : D'autres frais de services optionnels, tels que des bagages supplémentaires, un animal de compagnie à bord ou un enfant voyageant seul, ne sont pas couverts par le programme de laissez-passer et doivent être payés par le détenteur.

Ressources et information de contact

Demandes de laissez-passer

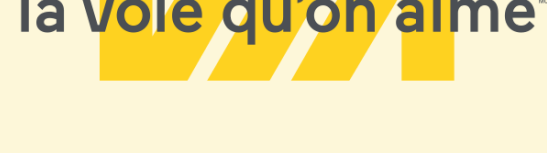
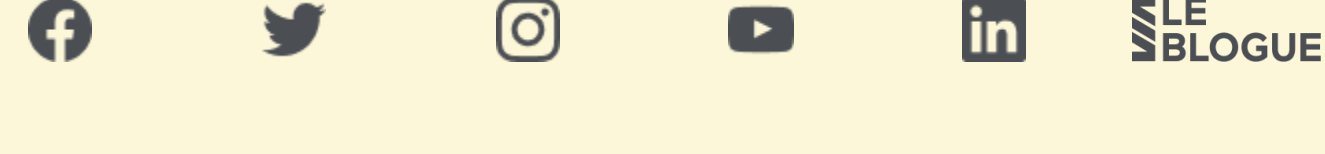
Si vous avez besoin d'effectuer une demande de laissez-passer, voici le formulaire à envoyer aux services partagés:

- [Formulaire de demande de laissez-passer et dégageement de responsabilité](#)
- **Courriel:** shareservices@viarail.ca / **Téléphone:** 1 833 942-7547

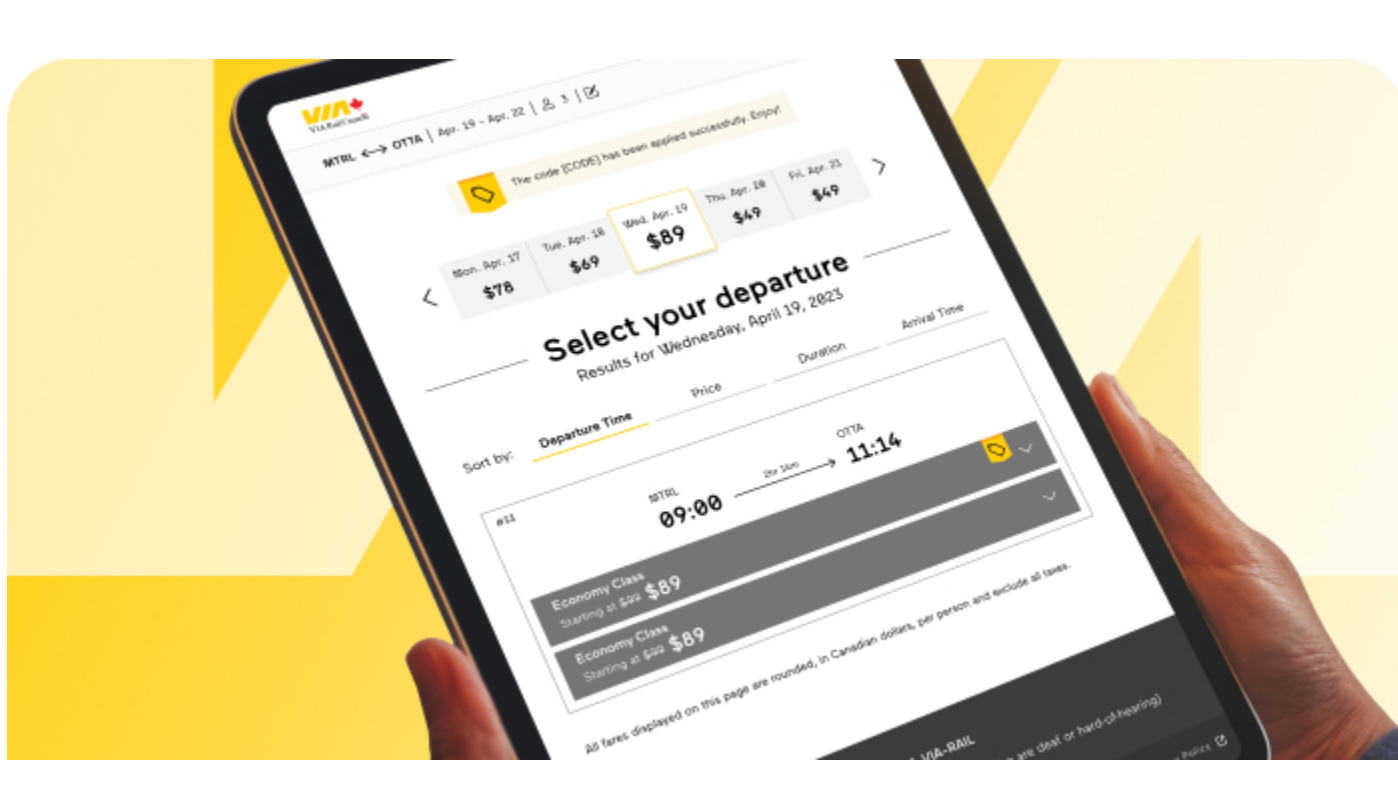
Pour les réservations et modifications qui ne peuvent être faites en ligne

Contactez le Centre client VIA (CCV): 1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245)

Merci de partager cette information avec les membres de votre famille qui détiennent un laissez-passer et pour votre collaboration.



Publié par le service des Communications de VIA Rail, 2023



Important changes: Making reservations with your VIA Rail Pass

Message to all VIA Rail retirees formerly represented by Unifor or CAW (collective agreements 1, 2, 3)

Monday, November 13, 2023

HIGHLIGHTS

- Following the launch of our new reservation system on **Saturday, November 18, 2023**, certain changes will apply when making a reservation with your VIA Rail pass;
- The travel privileges associated with your rail pass remain unchanged, but new guidelines will apply and require actions on your part;
- To ease the transition, we prepared a detailed guide;
- Check details below and share them with family members who have a rail pass.

Dear Retirees,

The introduction of our new reservation system on **November 18** will bring changes to the booking process when using your VIA Rail pass and to the baggage allowance.

You will keep all the associated travel privileges of your pass, but certain actions will be required on your part before making your first reservation with the new system. Here is what you and your family should know to keep enjoying the program's benefits after the changes are implemented.

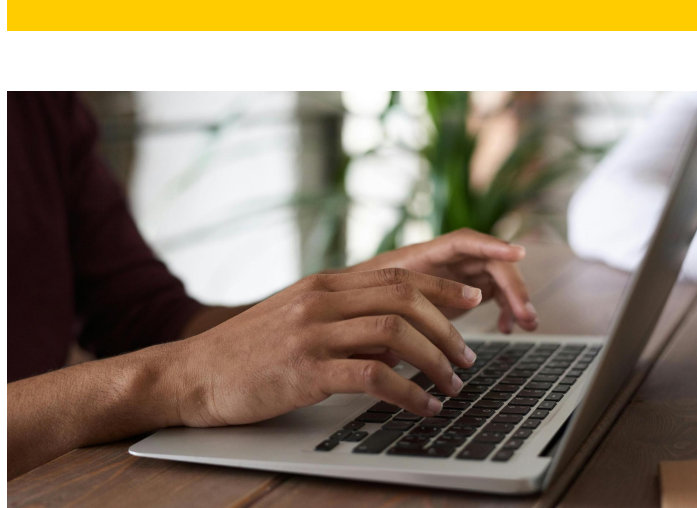


Reminder: In preparation for the launch of its new booking platform, VIA Rail Canada's reservation system will be unavailable between 7 p.m. (ET) on Friday, November 17 and 5 p.m. (ET) on Saturday, November 18.

As customers will not be able to reserve, modify or cancel their reservations during this system interruption, we strongly encourage you to book and plan your trips in advance.

What's New – Important Updates

Each pass holder will need to create or update their VIA Rail customer profile before making a reservation with their VIA Rail pass in the new system:



- Each pass holder will need to have their individual profile, which can be created on viarail.ca, and register their pass number.
- If you already have a VIA Rail profile, you will need to **reset your password** to access your profile and **register your rail pass code again**.

[Click here to consult the "Rail Pass Reservation Guide"](#)

Making and modifying reservations with your VIA Rail Pass

Guideline for the Rail Pass program for VIA Rail retirees formerly represented by Unifor or CAW (collective agreements 1, 2, 3)

- Economy class reservations can be made online at viarail.ca.
- For any rail pass booking where the fare is \$0, if a minimum fee is applied when trying to make a modification to the reservation, you must cancel and rebook instead.
- To modify a reservation that was created in the old reservation system, the rail pass holder will need to cancel and rebook instead.
- It will now be necessary to contact the VIA Customer Center (VCC) to make or modify a reservation in Business, Sleeper Plus and Touring classes.

A new baggage policy will soon be in effect



- The revised policy will apply to new bookings made as of **November 18, 2023**.
- **Important:** We are making changes to the basic baggage allowance, additional baggage allowance, and accepted standard baggage sizes.
- **Warning!** Service charges may apply. [Click here for details on the carry-on and checked baggage allowances.](#)
- Also, the new baggage policy will be differentiated by fare (Escape, Economy, Economy Plus, Business and Business Plus, Sleeper Plus) rather than by class of service (Economy, Business, etc.).
- If you already have a reservation that was made before November 18, nothing is changing, and no further action is required.

Reminder: Other optional service fees, like additional baggage, a pet on board or a child travelling alone, are not covered by the rail pass program and must be paid by the pass holder.

Resources and contact information

Rail Pass Requests

To request a pass, fill out this form and send it to Shared Services:

- [Rail Pass Application Form and Liability Waiver](#)
- **Email:** shareservices@viarail.ca / **Telephone:** 1 833 942-7547

For reservations and modifications that can't be made online

Contact the VIA Customer Centre (VCC): 1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245)

Please share this information with family members using rail passes and we thank you for your cooperation.



Published by VIA Rail's Communications Service, 2023