



# Long Delay and Flight Cancellation Notice

*This notice applies to flights to and from Israel operated by Air Canada & Air Canada Rouge.*



A STAR ALLIANCE MEMBER 

## 1. INFORMATION

If your flight is delayed or cancelled, we'll inform you of the reason. See below for information on the compensation and standards of treatment to which you may be entitled, as well as the recourse you have available.

## 2. REBOOKING

If your flight is delayed three hours or more, or cancelled, we'll rebook you on an alternative flight to your destination at the earliest opportunity, if you desire such arrangements.

It is important that you contact us if you are not satisfied with your alternate travel arrangements, so that we may look for an alternate solution. You may also modify your reservation if you received the self-serve rebooking link sent to you via email

## 3. REFUND

If your flight is delayed three hours or more, or cancelled, and you refuse the alternate travel arrangements offered, we'll refund your ticket and return you to your point of origin if travel no longer serves a purpose. In any other case, we'll refund the unused portion of the ticket.

## 4. STANDARDS OF TREATMENT

If your flight is delayed or cancelled and you have waited two hours after the departure time indicated on your ticket, we'll provide you with the following:

- Food and drink in reasonable quantities, considering the length of the wait, the time of day and location;
- Access to a means of communication; and
- Hotel or comparable accommodations within reasonable distance from the airport for overnight delays for out-of-town passengers, subject to availability.

## 5. COMPENSATION

If your flight was delayed by three hours or more, or cancelled, you may be entitled to compensation under the following applicable regulations. However, you can only submit a claim for compensation under one of these two regimes. You cannot receive compensation under one passenger rights regime if you were already compensated under another regime.

Please note that you are not entitled to received delay or cancellation compensation if you have already been paid denied boarding compensation.

### Compensation under the Canadian *Air Passenger Protection Regulations*

If, due to a situation within Air Canada's control, your flight was delayed three hours or more, or cancelled, you may be entitled to receive compensation, unless:

- a) You do not have a confirmed reservation or are travelling on a fare that isn't available, directly or indirectly, to the public;
- b) You are informed of the delay or cancellation at least 15 days before the scheduled time of departure;
- c) Your flight was delayed or cancelled due to situation outside of our control or required for safety purposes;

- d) You have already been paid denied boarding compensation;
- e) You have already been paid under another passenger rights regime for the same event;
- f) You failed to submit your claim within one year of the flight delay or cancellation.

Compensation for delays and cancellations is calculated based on your arrival time at final destination and is 400 CAD for delays at arrival between 3 and 6 hours; 700 CAD for delays at arrival between 6 and 9 hours; and 1,000 CAD for delays at arrival of 9 hours and more.

### Compensation under the Israeli *Aviation Services Law*

If your flight is delayed by eight hours or more from the scheduled departure time, or cancelled, you'll be entitled to receive compensation, unless:

- a) Your flight was substantially delayed or cancelled because of special circumstances which were not under our control, and that could not have been prevented even if all reasonable measures were taken;
- b) You do not have a confirmed reservation or are travelling on a fare that isn't available, directly or indirectly, to the public;
- c) You are informed of the cancellation 14 days before the scheduled time of departure;
- d) You are informed of the cancellation between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing you to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach your final destination less than four hours after the scheduled time of arrival;
- e) You are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing you to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach your final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.

Compensation for delays and cancellations will be provided in accordance with the statutory amount determined by the Israeli Ministry of Transportation.

## 6. RECOURSE

Please contact Air Canada Customer Relations to file a claim, or for any concerns or complaints at:

[www.aircanada.com/customerrelations](http://www.aircanada.com/customerrelations)

If you feel that we have not resolved your issue to your satisfaction, you may also contact the Canadian Transportation Agency (CTA). You can visit the website of the CTA to learn more about your rights at [www.otc-cta.gc.ca/eng](http://www.otc-cta.gc.ca/eng) or call the CTA for advice at 1-888-222-2592. Complete details can be found at: <https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/legal/conditions-carriage-tariffs.html#/>



# Avis de retard important ou d'annulation de vol

*Le présent avis s'applique aux vols exploités par Air Canada et Air Canada Rouge au départ d'Israël*



MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE 

## 1. INFORMATION

Si votre vol est retardé ou annulé, nous vous informerons de la raison du refus. Veuillez trouver ici-bas les détails sur l'indemnité et les normes de traitement qui peuvent être applicables, ainsi que les recours dont vous disposez sont contenus dans cet avis.

## 2. MODIFICATION DE RÉSERVATION

Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, nous vous réserverons une place à bord d'un autre vol pour votre destination dans les meilleurs délais, si vous le désirez.

Il est important de nous contacter si la modification de votre réservation ne répond pas à vos besoins afin que nous puissions envisager des solutions de rechange. Vous pouvez également modifier votre réservation si vous avez reçu l'hyperlien libre-service par courriel.

## 3. REMBOURSEMENT

Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, et vous refusez les arrangements de voyage alternatifs proposés, nous vous rembourserons votre billet et nous vous ramènerons à votre point d'origine. Dans tous les autres cas, nous vous rembourserons la partie inutilisée du billet.

## 4. NORMES DE TRAITEMENT

Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, et il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur votre billet, nous vous offrons ce qui suit:

- De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
- L'accès à un moyen de communication;
- Un hôtel ou un hébergement comparable à une distance raisonnable de l'aéroport pour les clients de l'extérieur de la ville dont le départ est reporté au lendemain, sous réserve des disponibilités.

## 5. INDEMNITÉ

Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, vous pourrez avoir droit à une indemnité selon les règles suivantes. Toutefois, vous ne pouvez déposer qu'une demande d'indemnité sous l'un des deux régimes de droits des passagers qui vous sont applicables. Vous ne pouvez pas recevoir une indemnité de retard ou d'annulation en vertu d'un régime spécifique si vous avez déjà été indemnisé pour le même événement sous un autre régime de droits des passagers.

Veillez noter que vous ne pouvez pas recevoir une indemnité pour retard ou annulation si une indemnité de refus d'embarquement vous a déjà été payée.

## Indemnité en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) du Canada

Si, en raison d'une situation attribuable à Air Canada, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, vous pourrez avoir droit à une indemnité, sauf si :

- a) Vous n'avez pas de réservation confirmée ou ne voyagez pas à un tarif accessible directement ou indirectement au public;
- b) Vous avez été informé quinze jours ou plus avant l'heure de départ indiquée sur votre billet que votre arrivée à destination sera retardée.

L'indemnité est calculée en fonction de votre heure d'arrivée à destination, et elle est de :

- 400 CAD pour un retard de trois à six heures;
- 700 CAD pour un retard de six à neuf heures; et
- 1 000 CAD pour un retard de neuf heures et plus.

Aucune indemnité n'est payable si votre vol a été retardé ou annulé à cause d'une situation indépendante de la volonté d'Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité.

## Indemnité en vertu de la Loi israélienne sur les services aériens

Si votre vol est retardé de huit heures ou plus par rapport à l'heure de départ prévue, ou annulé, vous aurez droit à une indemnité, sauf si :

- a) Le retard ou l'annulation est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises;
- b) Vous n'avez pas de réservation confirmée ou ne voyagez pas à un tarif accessible directement ou indirectement au public;
- c) Vous êtes informé de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue;
- d) Vous êtes informé de l'annulation de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue si l'on vous offre un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue;
- e) Vous êtes informé de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue si l'on vous offre un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée.

L'indemnité pour refus d'embarquement sera versée conformément au montant statutaire fixé par le Ministère israélien des Transports.

## 6. RECOURS

Pour déposer une demande d'indemnité, ou pour toute préoccupation ou plainte, veuillez communiquer avec les Relations clientèle d'Air Canada, à l'adresse :

[www.aircanada.com/relationscientele](http://www.aircanada.com/relationscientele)

Si vous estimez que nous n'avons pas résolu la question à votre satisfaction, n'hésitez pas à communiquer avec l'Office des transports du Canada (OTC), à consulter le site Web de l'OTC pour en apprendre davantage sur vos droits au [www.otc-cta.gc.ca/fra](http://www.otc-cta.gc.ca/fra), ou à appeler l'OTC pour demander conseil, au **1 888 222-2592**.