



הודעה בדבר עיכובים ארוכים וביטולי טיסות

הודעה זאת חלה על טיסות מישראל וממנה שמופעלות בידי אייר קנדה ואייר קנדה רוז'.



A STAR ALLIANCE MEMBER

1. מידע

אם טיסתך תתעכב או תבוטל, אנו נודיע לך מה הסיבה לכך. להלן מידע על הפיצוי ועל הסטנדרטים של הטיפול שאפשר שאתה זכאי להם, ואף זכות החזרה שעומדת לרשותך.

2. הזמנה מחדש

אם טיסתך תתעכב שלוש שעות או יותר, או תבוטל, אנחנו נבצע עבורך הזמנה מחדש בטיסה חלופית אל יעדך בהזדמנות הראשונה, אם ברצונך בסידור מעין זה.

חשוב ליצור אתנו קשר אם אינך מרוצה מסידורי הנסיעה החלופיים, כל שנוכל להפש פיתרון חלופי. באפשרותך גם לשנות את הזמנתך אם קיבלת את הקישור להזמנה מחדש בשירות עצמי שנשלח אליך בדואר

3. החזר כספי

אם הטיסה תתעכב בשלוש שעות או יותר, או תבוטל, ואתה תסרב להצעת סידורי הנסיעה החלופיים שתוצע לך, אנחנו נחזיר לך את הכסף ששילמת תמורת הכרטיס ונחזיר אותך לנקודת המוצא אם כבר אין טעם בנסיעה. בכל מקרה אחר, אנחנו נחזיר לך את הכסף ששילמת תמורת החלק מהכרטיס שלא ניצלת.

4. סטנדרטים של טיפול

אם טיסתך התעכבה או בוטלה והמתנת שעתיים לאחר שעת היציאה המופיעה בכרטיסך, אנחנו נספק לך את הדברים הבאים:
- אוכל ושתיה בכמויות סבירות, מתוך התחשבות במשך ההמתנה, שעת היום והמקום;
- גישה לאמצעי תקשורת; ו-
- בית מלון או הסדרי לינה דומים במרחק סביר משדה התעופה כאשר מדובר בעיכובים הנמשכים כל הלילה שנגרמו לנוסעים מחוץ לעיר, כפופך לזמינות.

5. פיצוי

אם טיסתך התעכבה בשלוש שעות או יותר, או בוטלה ייתכן שהנך זכאי לפיצוי לפי התקנות הישימות שלהלן. עם זאת, באפשרותך להגיש תביעה לפיצוי לפי אחת משתי השיטות שלהלן. אין באפשרותך לקבל פיצוי לפי שיטת זכויות נוסע אחת אם כבר קיבלת פיצוי לפי שיטה אחרת. אנא שים לב שאינך זכאי לקבל פיצוי בגין עיכוב או ביטול אם כבר שולם לך פיצוי בגין מניעת עליה למטוס.

פיצוי לפי החוק הקנדי ששמו תקנות ההגנה על נוסעים בטיסות

אם, בגלל מצב בשליטת אייר קנדה, הטיסה התעכבה שלוש שעות או יותר, או בוטלה, ייתכן שהנך זכאי לקבל פיצוי, אלא אם:

(א) אין לך הזמנה שאושרה או אם אתה נוסע במחיר שאינו זמין, במישרין או בעקיפין, לציבור הרחב;

(ב) הודיעו לך על העיכוב או הביטול 15 יום לפחות לפני מועד היציאה המתוכנן;

(ג) טיסתך התעכבה או בוטלה בגלל מצב מחוץ לשליטתנו או מצב שנדרש למטרות בטיחות;

(ד) כבר קיבלת פיצוי בגין סירוב עלייה למטוס;

(ה) כבר קיבלת פיצוי לפי שיטת זכויות נוסע אחרת בגין אותו האירוע;

(ו) אם לא הגשת את תביעתך תוך שנה מעיכוב הטיסה או ביטולה.

פיצוי על עיכובים וביטולים מחושב על סמך שעת הגעתך ליעדך הסופי, והוא עומד על 400 דולר קנדי על עיכובים בהגעה בין 3 ל-6 שעות, 700 דולר קנדי על עיכובים בהגעה בין 6 ל-9 שעות ו-1,000 דולר קנדי על עיכובים בהגעה מ-9 שעות ומעלה.

סכומי הפיצוי לפי החוק הישראלי לשירותי תעופה

אם טיסתך התעכבה בשמונה שעות או יותר ביחס לזמן היציאה המתוכנן, או בוטלה, הנך זכאי לקבל פיצוי אלא אם:

(א) טיסתך התעכבה במידה ניכרת או בוטלה בגלל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתנו ולא ניתן היה למנוע אותן אפילו לאחר נקיטת כל האמצעים הסבירים;

(ב) אין לך הזמנה שאושרה או אם אתה נוסע במחיר שאינו זמין, בעקיפין או במישרין, לציבור הרחב;

(ג) הודיעו לך על הביטול 14 יום לפני מועד היציאה המתוכנן;

(ד) הודיעו לך על הביטול בין שבועיים לשבעה ימים לפני מועד היציאה המתוכנן והציעו לך ניתוב מחדש, המאפשר לך לצאת לא יותר משעתיים לפני זמן היציאה המתוכנן ולהגיע ליעדך הסופי פחות מארבע שעות לאחר זמן ההגעה המתוכנן;

(ה) הודיעו לך על הביטול פחות משבעה ימים לפני זמן היציאה המתוכנן והציעו לך ניתוב מחדש, המאפשר לך לצאת לא יותר משעה אחת לפני זמן היציאה המתוכנן ולהגיע ליעדך הסופי פחות משעתיים לאחר זמן ההגעה המתוכנן.

פיצוי על עיכובים וביטולים יינתן בהתאם לסכום הסטטוטורי שקבע משרד התחבורה הישראלי.

6. זכות חזרה

אנא צור קשר עם מחלקת יחסי הלקוחות של אייר קנדה בגין בעיות או תלונות כלשהן בכתובת:

www.aircanada.com/customerrelations

אם אתה מרגיש שלא פתרנו את הבעיה שלך לשביעות רצונך, אתה רשאי גם ליצור קשר עם סוכנות התחבורה הקנדית (CTA). תוכל לבקר באתר של ה-CTA כדי ללמוד עוד על הזכויות שלך ב-www.otc-cta.gc.ca אנא צור קשר עם ה-CTA כדי לקבל מהם ייעוץ בטלפון -1-888-222-2592. ניתן למצוא פרטים מלאים ב-:

<https://www.aircanada.com/cal/en/aco/home/legal/#conditions-carriage-tariffs.html>