



Aviso de retraso prolongado y cancelación de vuelos

Este aviso se aplica a los vuelos operados por Air Canada y Air Canada Rouge con origen en la Unión Europea, Suiza e Islandia.



A STAR ALLIANCE MEMBER 

1. INFORMACIÓN

Si su vuelo se retrasa o cancela, le informaremos del motivo. A continuación, encontrará información sobre la compensación y las normas de atención a las que usted puede tener derecho, así como el recurso que tiene a su disposición.

2. NUEVA RESERVA

Si su vuelo se retrasa tres horas o más, o se cancela, le haremos una nueva reserva alternativa para el próximo vuelo que vaya a su destino, si así lo desea.

Es importante que se ponga en contacto con nosotros en caso de no estar conforme con los preparativos de viaje alternativos que se le han ofrecido, para que podamos buscar otra solución. También puede modificar su reserva, si ha recibido el enlace para realizar una nueva reserva a través de su cuenta o correo electrónico.

3. REEMBOLSO

Si su vuelo se retrasa tres horas o más, o se cancela, y usted rechaza los preparativos de viaje alternativos ofrecidos, le reembolsaremos el billete y le devolveremos a su punto de origen, en caso de que el viaje ya no tenga razón de ser. En cualquier otro caso, le reembolsaremos la parte no utilizada del billete.

4. NORMAS DE ATENCIÓN

Si su vuelo se retrasa o se cancela y ha tenido que esperar dos horas después del horario de partida indicada en su billete, le proporcionaremos lo siguiente:

- Comida y bebida en cantidades razonables, considerando la duración de la espera, la hora del día y la ubicación;
- Acceso a un medio de comunicación; y
- En caso de retrasos que causen pernocta, para los pasajeros que no viven en la ciudad, hotel o alojamiento comparable, a una distancia razonable del aeropuerto, sujeto a disponibilidad.

5. COMPENSACIÓN

Si sale de la Unión Europea, Suiza o Islandia y su vuelo se retrasa tres horas o más, o se cancela, podría tener derecho a una compensación de conformidad con la siguiente normativa aplicable. Sin embargo, solamente puede presentar una reclamación de compensación de acuerdo con uno de estos dos regímenes. No puede recibir una compensación en virtud de un régimen de derechos de los pasajeros si ya ha sido indemnizado en virtud de otro régimen.

Compensación en virtud del Reglamento sobre la Protección de los Pasajeros Aéreos de Canadá

Si, debido a una situación bajo el control de Air Canada, su vuelo se ha retrasado tres horas o más, o se ha cancelado, usted podría tener derecho a recibir una compensación, a menos que:

- No tenga una reserva confirmada o viaje con una tarifa que no está disponible, directa o indirectamente, para el público;
- Se le haya informado de la demora o cancelación 15 días o más antes de la hora de salida programada;
- Su vuelo se haya retrasado o cancelado debido a una situación fuera de nuestro control o de forma obligatoria por razones de seguridad;
- Ya se le haya pagado una compensación por embarque denegado.

La compensación por retrasos y cancelaciones se calcula sobre la base de la hora de llegada al destino final y es de 400 CAD por retrasos en la llegada de entre 3 y 6 horas; 700 CAD por retrasos en la llegada de entre 6 y 9 horas; y 1000 CAD por retrasos en la llegada de 9 horas o más.

Importes de compensación según el Reglamento CE n.º 261/2004.

Si su vuelo se retrasa tres horas o más, o se cancela, usted tendrá derecho a recibir una compensación, a menos que:

- Su vuelo se haya retrasado o cancelado debido a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables;
- No tenga una reserva confirmada o viaje con una tarifa que no está disponible, directa o indirectamente, para el público;
- Se le haya informado de la demora o cancelación 14 días o más antes de la hora de salida programada;
- Se le haya informado de la cancelación entre dos semanas y siete días antes de la hora de salida programada y se le haya ofrecido un transporte alternativo que le permita partir no más de dos horas antes de la hora de salida programada y llegar a su destino final menos de cuatro horas después de la hora de llegada programada;
- Se le haya informado de la cancelación menos de siete días antes de la hora de salida programada y se le haya ofrecido un transporte alternativo que le permita partir no más de una hora antes de la hora de salida programada y llegar a su destino final menos de dos horas después de la hora de llegada programada.

La compensación es de 600 euros para cancelaciones y retrasos en la llegada de 4 horas o más. Este importe puede ser reducido en un 50 % si su vuelo llega a destino con un retraso de entre 3 y 4 horas después de la hora de llegada programada o si la hora de llegada de su vuelo alternativo después de una cancelación no excede en 4 horas la hora de llegada programada inicialmente.

6. RECLAMACIONES

Póngase en contacto con el Departamento de Relaciones con el Cliente de Air Canada para presentar una reclamación, o en caso de cualquier duda o queja en: www.aircanada.com/customerrelations

Si cree que no hemos resuelto su problema a su entera satisfacción, también puede comunicarse con la Agencia Canadiense de Transporte (CTA). Puede visitar el sitio web de la CTA para obtener más información sobre sus derechos en www.otc-cta.gc.ca/eng o llamar a la CTA para obtener asesoramiento al **1-888-222-2592**.

Si usted va a reclamar en España, le informamos que tiene cinco años para presentar una reclamación a partir del día en el que ocurrió el incidente. Air Canada debe confirmar recepción y responder dentro de un mes.

Si usted no está satisfecho con la resolución que propone Air Canada o si no recibe una respuesta en el plazo de un mes, podrá derivar la queja a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en www.seguridadaaerea.gob.es dentro del plazo de 12 meses para buscar soluciones mediante su mecanismo de resolución alternativa de litigios. Las reclamaciones relativas a equipaje, daños, y términos y condiciones de acuerdos de transporte quedan expresamente excluidas de este procedimiento. La decisión de AESA será vinculante para Air Canada.