

Notice of Denied Boarding under the Canadian Air Passenger Protection Regulations (APPR)

This notice applies to flights operated by Air Canada, Air Canada Rouge and Air Canada Express flights.

It's never our intention to inconvenience you. However, due to operational requirements or inventory control, sometimes we can't accommodate all passengers who have a confirmed reservation.

1. VOLUNTEERS

During a denied boarding situation, Air Canada will first ask for volunteers willing to give up their seat in exchange for compensation.

2. BOARDING PRIORITIES

If there aren't enough volunteers, we may deny boarding to passengers holding a confirmed reservation in accordance with our policy on denied boarding priority.

In particular, we'll give boarding priority, in the following order, to:

- (a) unaccompanied minors;
- (b) passengers with a disability and their support person, or service animal, if any;
- (c) passengers travelling with family members; and
- (d) passengers who were previously denied boarding on the same ticket, provided the carrier is informed.

More detailed information on boarding priorities and denied boarding can be found in our tariffs' denied boarding rule at www.aircanada.com/conditionsofcarriage. To help reduce your chances of being denied boarding on future travel, we recommend that you check-in early or that you pre-select your seat when booking.

3. INFORMATION

If you're denied boarding, we'll tell you why you were denied boarding. Information on the compensation and standards of treatment to which you may be entitled, as well as the recourse you have available, is contained herein.

4. REBOOKING

Situations within our control or required for safety

If you are denied boarding due to a situation that is within our control or required for safety, we'll rebook you on the next available Air Canada flight or one of our partner airlines within 9 hours of your original departure time. If that is not possible, we'll rebook you on any carrier that departs within 48 hours of your original departure time.

Situations outside our control

If you're denied boarding due to a situation that is outside our control, we'll rebook you on the next available Air Canada flight or one of our partner airlines within 48 hours of your original departure time. If that is not possible, we'll rebook you on the next available flight that is operated by any carrier to your destination.

5. REFUND

If you refuse the rebooking options we offer, we can refund the unused portion of your ticket.

If your travel no longer serves a purpose as a result of the delay or cancellation, we can also return you to your point of origin and refund the used portion.

6. STANDARDS OF TREATMENT

If, due to a situation within Air Canada's control or required for safety purposes, you're denied boarding, we'll provide you with the following before you board your next flight booked as part of your alternate travel arrangements, unless this would further delay you:

- 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 airport for overnight delays for out-of-town passengers, subject to availability.

7. COMPENSATION

If you're a passenger who is denied boarding because of a situation within our control, you'll be entitled to receive denied boarding compensation, unless:

1. You haven't fully complied with ticketing and check-in requirements, or you do not satisfy the conditions for transportation under Air Canada's tariff and general conditions of carriage.

For more information, consult our tariffs' refusal to transport rule at www.aircanada.com/conditionsofcarriage.

2. You're offered transportation on another seat on the same flight as the one specified on your ticket, at no extra charge.

Denied boarding compensation is calculated based on your arrival time at destination and is 900 CAD (if delayed by less than 6 hours), 1,800 CAD (if delayed between 6 and 9 hours), and 2,400 CAD (if delayed by 9 hours and more).

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

8. RECOURSE

Please contact Air Canada Customer Relations for any concerns or complaints at: 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 or call the CTA for advice at 1-888-222-2592.

9. REDEEMING TRAVEL VOUCHERS

You may accept payment of denied boarding compensation in the form of travel vouchers. Travel vouchers can only be used towards payment of the base fare when you purchase an Air Canada ticket for travel on Air Canada, Air Canada Express and Air Canada Rouge.

Travel vouchers do not expire but you might need to call Air Canada reservations to re-activate them if you don't use them within one year from the date of issue. Travel vouchers are fully transferable to the customer of your choice.

Complete details can be found at: <https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/fly/customer-support/travel-vouchers.html#/>

Customer Receipt

This is your denied boarding compensation confirmation.*

Date:

Flight #:

DENIAL OF BOARDING IS:

- Voluntary Involuntary

COMPENSATION AMOUNT:

CAD

FORM OF COMPENSATION:

- Bank wire or cheque
 Travel voucher

COMPENSATION ISSUED AT AIRPORT?

- Yes (Travel Voucher only)
 No (being issued by Customer Relations)

* To be completed and provided to customer when no boarding pass receipt is system generated.

Air Canada Receipt

(Customer signature required if travel voucher is selected as payment)

Passenger Name:

Telephone:

Email:

Signature:

FLIGHT INFORMATION

Date:

Flight #:

Rebooked on Flight(s) #:

DENIED BOARDING INFORMATION:

- Voluntary Involuntary

COMPENSATION AMOUNT:

CAD

FORM OF COMPENSATION:

- Bank wire or cheque Travel Voucher

COMPENSATION ISSUED AT AIRPORT?

- Yes (Travel Voucher only)
 No (being issued by Customer Relations)

AIR CANADA USE ONLY

Detach this receipt and send to Customer Relations **without delay**.

Email: crbudget@aircanada.ca

Fax: 1-403-569-5333

Agent Employee Number:



Reçu d’Air Canada

(Le client doit apposer sa signature si un bon d’échange est choisi en paiement)

Nom du passager :

Téléphone :

Courriel :

Signature :

RENSEIGNEMENTS SUR LE VOL

Date :

Vol n° :

Reprotégé sur le(s) vol(s) suivants:

RENSEIGNEMENTS SUR LE REFUS D’EMBARQUEMENT

Volontaire Involontaire

MONTANT DE L’INDEMNITÉ :

CAD

FORME D’INDEMNITÉ :

Virement bancaire ou chèque Bon d’échange

INDEMNITÉ DÉLIVRÉE À L’AÉROPORT?

Oui (Bon d’échange seulement)
 Non (À être émise par les Relations clientèle)

À L’USAGE D’AIR CANADA SEULEMENT

Détachez et envoyer ce reçu aux Relations clientèle sans tarder.

Courriel : crbudget@aircanada.ca
Télécopieur : 1 403 569-5333

Matricule de l’agent :

Reçu du client

Voici votre confirmation d’indemnité pour refus d’embarquement.*

Date :

Vol n° :

REFUS D’EMBARQUEMENT :

Volontaire Involontaire

MONTANT DE L’INDEMNITÉ :

CAD

FORME D’INDEMNITÉ :

Virement bancaire ou chèque
 Bon d’échange

INDEMNITÉ DÉLIVRÉE À L’AÉROPORT?

Oui (Bon d’échange seulement)
 Non (À être émise par les Relations clientèle)

* À remplir et à fournir au client lorsqu’aucun reçu de carte d’embarquement n’est imprimé.



Avis en cas de refus d’embarquement en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) du Canada

Le présent avis s’applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express.

Il n’est jamais notre intention de vous importuner. Cependant, en raison d’exigences opérationnelles ou de contrôle d’inventaire, il arrive que nous ne puissions accueillir à bord tous les clients ayant une réservation confirmée.

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE



1. VOLONTAIRES

Dans une situation de refus d’embarquement, Air Canada tentera d’abord d’identifier des volontaires qui accepteront de céder leur place contre une indemnité.

2. PRIORITÉS D’EMBARQUEMENT

S’il n’y a pas assez de volontaires, nous pourrions refuser l’embarquement à des passagers ayant une réservation confirmée, en conformité avec notre politique sur la priorité d’embarquement.

Plus spécifiquement, nous donnerons la priorité, dans l’ordre suivant:

- aux enfants non accompagnés;
- aux passagers ayant une déficience, et le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur personne de soutien, ou à leur animal d’assistance;
- aux passagers voyageant avec des membres de leur famille;
- aux passagers dont l’embarquement a déjà été refusé sur le même billet, pourvu que le transporteur en soit informé.

Vous trouverez de l’information plus détaillée sur les priorités d’embarquement et le refus d’embarquement dans nos tarifs à l’adresse www.aircanada.com/conditionsdetransport. Afin de réduire votre risque de refus d’embarquement lors d’un prochain voyage, nous vous recommandons de vous enregistrer tôt ou de présélectionner votre siège lors de la réservation.

3. RENSEIGNEMENTS

Si l’embarquement vous est refusé, nous vous informerons de la raison du refus. 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.

4. MODIFICATION DE RÉSERVATION

Situations attribuables à Air Canada ou nécessaires par souci de sécurité

Si l’embarquement vous est refusé en raison d’une situation qui est attribuable à Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité, nous vous réserverons une place sur le prochain vol disponible d’Air Canada ou de l’un de nos partenaires dans les neuf heures suivant votre heure de départ initiale. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire, nous vous réacheminons sur n’importe quel transporteur dans les 48 heures suivant votre heure de départ initiale.

Situations indépendantes de la volonté d’Air Canada

Si l’embarquement vous est refusé en raison d’une situation indépendante de notre volonté, nous vous réserverons une place sur le prochain vol disponible d’Air Canada ou de l’un de nos partenaires dans les 48 heures suivant votre heure de départ initiale. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire, nous vous réacheminons sur le prochain vol disponible sur n’importe quel transporteur.

5. REMBOURSEMENT

Si vous refusez les arrangements de voyage alternatifs offerts, nous pouvons vous rembourser la partie inutilisée du billet.

Si votre voyage n’a plus sa raison d’être à cause du retard ou de l’annulation, nous pouvons aussi vous ramener à votre point de départ et vous rembourser la partie utilisée du billet.

6. NORMES DE TRAITEMENT

Si, en raison d’une situation qui est attribuable à Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité, l’embarquement vous est refusé, nous vous offrirons ce qui suit avant que vous ne preniez votre prochain vol réservé dans le cadre d’un arrangement de voyage alternatif, sauf si cela risquerait de vous retarder davantage :

- 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.

7. INDEMNITÉ

Si l’embarquement vous est refusé en raison d’une situation attribuable à Air Canada, vous aurez droit à une indemnité pour refus d’embarquement, à moins que :

- Vous n’avez pas entièrement rempli les exigences de billetterie et d’enregistrement ou que vous ne soyez pas admissible au transport en vertu du tarif et des conditions générales de transport d’Air Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter l’adresse : www.aircanada.com/conditionsdetransport.

- Nous vous offrons, sans frais supplémentaires, une autre place à bord de l’appareil assurant le même vol que celui qui est inscrit sur votre billet.

L’indemnité pour refus d’embarquement est calculée en fonction de votre heure d’arrivée à destination, et elle est de 900 CAD pour un retard de moins de six heures, de 1 800 CAD pour un retard de six à neuf heures, et de 2 400 CAD pour un retard de neuf heures et plus.

Veuillez noter que vous n’avez pas droit à une indemnité de retard ou d’annulation si une indemnité de refus d’embarquement vous a déjà été payée.

8. RECOURS

Pour toute préoccupation ou plainte, veuillez communiquer avec les Relations clientèle d’Air Canada, à l’adresse : www.aircanada.com/relationsclientele

Si vous estimez que nous n’avons pas résolu la situation 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, ou à appeler l’OTC pour demander conseil, au 1 888 222-2592.

9. UTILISATION DES BONS D’ÉCHANGE

Vous pouvez accepter le paiement d’une indemnité pour refus d’embarquement sous la forme de bons d’échange. Les bons d’échange peuvent être utilisés uniquement comme forme de paiement du tarif de base à l’achat d’un billet d’Air Canada pour un vol opéré par Air Canada, Air Canada Rouge ou Air Canada Express.

Les bons d’échange n’expirent jamais, mais il se peut que vous deviez appeler les Réservations d’Air Canada pour les réactiver si vous ne les utilisez pas à l’intérieur d’un délai d’un an à partir de la date de délivrance. Les bons d’échange sont entièrement transférables à une personne de votre choix.

Tous les détails se trouvent à l’adresse : <https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/fly/customer-support/travel-vouchers.html#/>