



## Notice of Denied Boarding Compensation – EU Member Countries

### Applicability

The following rules shall apply:

- in respect of Air Canada’s flights departing from an airport in the EU;
- on condition that you have a confirmed reservation on the flight concerned and present yourself for check-in as stipulated and at the time indicated in advance and in writing or electronically;
- only to passengers travelling at a fare available directly or indirectly to the public, or on tickets issued under a frequent flyer programme or other commercial programme;
- where Air Canada is the operating carrier of the flight.

### Rules for Compensation and Assistance

Denied boarding is a refusal by an airline to carry a passenger on a flight, even though the passenger has presented him or herself for boarding under the conditions mentioned above under the heading Applicability, except when there are reasonable grounds to deny boarding, such as reasons of health, safety, security or inadequate travel documentation.

Before Air Canada denies boarding for a flight we will call for volunteers to surrender their reservations, in return for benefits under conditions to be agreed, and also assistance as described in paragraph I below as appropriate.

If an insufficient number of volunteers comes forward, and we deny boarding to you against your will, Air Canada will immediately compensate you the amount of EUR 600.

When you are offered re-routing to your final destination on an alternative flight as described below at paragraph I. (b) or (c), and the arrival time of the re-routed flight does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked by four hours, Air Canada may reduce the compensation described by 50%.

In addition, Air Canada will offer you the following:

- A choice between:
  - reimbursement within seven days (in cash, by electronic bank transfer, bank orders or bank cheques or, with your signed agreement, travel vouchers and/or other services) of the full cost of your ticket, at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to your original travel plan, together with, when relevant, a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity; or
  - re-routing, under comparable transport conditions, to your final destination, at the earliest opportunity; or
  - re-routing, under comparable transport conditions, to your final destination at a later date at your convenience, subject to availability of seats.
- And we will offer you, free of charge:
  - meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time;
  - hotel accommodation in cases
    - where a stay of one or more nights becomes necessary, or
    - where a stay additional to that intended by you becomes necessary;
  - transport between the airport and place of accommodation (hotel or other); and
  - two telephone calls, fax messages or e-mails.

Unless you have volunteered to surrender your reservation, the assistance described above will apply without prejudice to any rights you may have under applicable law (including EU Directive 90/314 on package travel) to further compensation, although any such assistance granted may be deducted from any such further compensation.

*This Notice is required by Regulation EC 261/2004 of the European Parliament and of the Council of the European Union.*

*We will give you in written form the contact details of the national designated body for the enforcement of the Regulation in any particular case.*

**Air Canada Customer Relations Office**

By mail at:

Air Canada Customer Relations  
PO Box 64239  
RPO Thorncliffe  
Calgary, Alberta T2K 6J7 Canada

or courier at:

Air Canada Customer Relations  
Air Canada Center 3700 – Hangar 101  
8050 - 22nd Street NE  
Calgary, Alberta T2E 7H6 Canada

For further information, please contact Air Canada at: [www.aircanada.com/customerrelations](http://www.aircanada.com/customerrelations)

### How to Redeem:

Travel Voucher Terms and Conditions:

Travel vouchers may be used towards the base fare when you purchase an Air Canada ticket for travel on Air Canada and/or Air Canada Express and Air Canada rouge. Travel vouchers are valid until one year from the date of issue; the voucher must be applied to new tickets purchased within that year, however travel is not required to commence within the year.

The travel voucher is fully transferable to the customer of your choice.

Complete details can be found at:

<http://www.aircanada.com/en/customercare/emco/>

### National Enforcement Body

Direction générale “Transport aérien”  
Directoraat-generaal “Luchtvaart”  
CCN – 2ème étage – 2de verdieping  
Rue du progress 80 Bte 5 – Vooruitgangstraat 80 bus 5  
BE - 1030 BRUXELLES - BRUSSEL

[Passenger Complaints]  
SPF Mobilité et Transports  
Denied Boarding Authority  
Cellule de Communication Externe  
City Atrium – Rue du Progrès 56  
BE – 1210 BRUXELLES  
Fax: +32 2 277 40 73  
E-mail: [passenger.rights@mobilite.fgov.be](mailto:passenger.rights@mobilite.fgov.be)  
[www.mobilite.fgov.be/fr/air/passag.htm](http://www.mobilite.fgov.be/fr/air/passag.htm)

ACF520-6\_Belgium\_Eng-Fr (2016-04) Printed in Canada

### Notice of Compensation for Denied Boarding

**Forward to Customer Relations if compensation was not issued locally.**

Please send this form no later than 3 months after your flight to the **Air Canada Customer Relations Office** indicated herein.

In order to compensate you for this inconvenience, you may choose from the following:

#### \* If rerouting to final destination does not exceed 4 hours of originally scheduled arrival time:

- Travel Voucher – in the amount of EUR 450 –** Valid for 1 year from date of issue, non-exchangeable, non convertible into money. Valid for travel on Air Canada, Air Canada Express, and Air Canada rouge operated flights only.

OR

- Draft Payment \*\* – in the amount of EUR 300 –**

#### \* If rerouting to final destination exceeds 4 hours of originally scheduled arrival time:

- Travel Voucher – in the amount of EUR 900 –** Valid for 1 year from date of issue, non-exchangeable, non convertible into money. Valid for travel on Air Canada, Air Canada Express, and Air Canada rouge operated flights only.

OR

- Draft Payment \*\* – in the amount of EUR 600 –**

Passenger Telephone Number \_\_\_\_\_

Passenger Email Address \_\_\_\_\_

#### For Internal Use only

For being denied boarding on flight \_\_\_\_\_  
From \_\_\_\_\_ To \_\_\_\_\_  
Date \_\_\_\_\_

Passenger Name \_\_\_\_\_

Protection Booking Flights/Date \_\_\_\_\_

Hotel Accommodation if required \_\_\_\_\_

Certified by (Agent Name, Signature, Stamp):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ACF520-6\_Belgium\_Eng-Fr (2016-04) Printed in Canada

## Avis en cas de refus d'embarquement - Pays membres de l'UE

### Champ d'application

Les présentes règles s'appliquent:

- aux passagers d'un vol d'Air Canada au départ d'un aéroport situé sur le territoire de l'Union européenne.
- à condition que les passagers disposent d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se présentent à l'enregistrement comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) ;
- seulement aux passagers qui voyagent à un tarif accessible directement ou indirectement au public, ou aux passagers en possession d'un billet émis dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux ;
- lorsque Air Canada assure le transport des passagers visés.

### Droit à l'indemnisation et à l'assistance

Le refus d'embarquement est le refus de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à l'embarquement dans les conditions fixées ci-dessus, sauf s'il est raisonnablement justifié de refuser l'embarquement, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats.

Lorsque Air Canada prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, elle fait d'abord appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir avec les passagers concernés. Les volontaires bénéficient, en plus des prestations mentionnées au présent paragraphe, d'une assistance conformément au paragraphe ci-dessous.

Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation et qu'Air Canada refuse l'embarquement des passagers contre leur volonté, elle indemnise immédiatement ces derniers pour un montant fixé à 600 euros.

Lorsqu'un passager se voit proposer un réacheminement vers sa destination finale tel que le décrit ci-dessous le paragraphe l b) ou c) sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé de quatre heures, Air Canada peut réduire de 50% le montant de l'indemnisation prévue mentionnée ci-dessus.

De plus, les passagers concernés se voient offrir par Air Canada l'assistance suivante :

- Le choix entre :
  - le remboursement du billet, dans un délai de sept jours (en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services), au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi que, le cas échéant, un vol de retour à leur point de départ initial dans les meilleurs délais ; ou
  - un réacheminement vers leur destination finale, dans les conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ; ou
  - un réacheminement vers leur destination finale, dans les conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance, sous réserve de la disponibilité des sièges.
- Également, les passagers se voient offrir gratuitement par Air Canada :
  - des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente ; et
  - un hébergement à l'hôtel aux cas où :
    - un séjour d'attente de une ou plusieurs nuits est nécessaires ; ou
    - lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire ;
  - le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).
  - deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télécopies ou deux messages électroniques.

À moins que le passager n'ait volontairement renoncé à sa réservation, les présentes règles s'appliquent sans préjudice du droit de ce dernier (incluant la directive 90/314/CEE) à une indemnisation complémentaire. L'indemnisation accordée en vertu des présentes règles peut être déduite d'une telle indemnisation.

*Le présent avis est requis en vertu du Règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne. Nous vous donnerons un document répertoriant les coordonnées des organismes nationaux veillant à l'application du Règlement.*

### Bureau des Relations clientèle d'Air Canada

Par la poste:

Air Canada - Relations clientèle  
Case postale 64239,  
RPO Thorncliffe  
Calgary (Alberta) T2K 6J7 Canada

ou par messagerie:

Air Canada - Relations clientèle  
Centre Air Canada 3700 – Hangar 101  
8050, 22<sup>e</sup> rue, N.-E.  
Calgary (Alberta) T2E 7H6 Canada

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec Air Canada à l'adresse suivante :

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

### Utilisation du bon d'échange

Conditions générales du bon d'échange

Les bons d'échange peuvent être appliqués au tarif de base à l'achat d'un billet d'Air Canada pour un voyage avec Air Canada, Air Canada Express ou Air Canada rouge. Valables pendant un an à compter de la date d'émission, ils doivent être appliqués à l'achat de nouveaux billets, durant cette période. Par contre, il n'est pas nécessaire que le voyage débute durant l'année.

Votre bon d'échange est entièrement transférable à une personne de votre choix.

Tous les détails se trouvent à l'adresse suivante :

<http://www.aircanada.com/fr/customercare/emco/>

### Organisme national chargé de l'application

Direction générale "Transport aérien"  
*Directoraat-generaal "Luchtvaart"*  
CCN – 2<sup>e</sup> étage – 2<sup>de</sup> verdieping  
Rue du progress 80 Bte 5 – *Vooruitgangstraat 80 bus 5*  
BE – 1030 BRUXELLES – *BRUSSEL*  
BELGIQUE

[Passenger Complaints]  
SPF Mobilité et Transports  
Denied Boarding Authority  
Cellule de Communication Externe  
City Atrium – Rue du Progrès 56  
BE – 1210 BRUXELLES  
BELGIQUE  
Télec. : + 32 2 277 40 73  
C. élec. : [passenger.rights@mobilite.fgov.be](mailto:passenger.rights@mobilite.fgov.be)  
[www.mobilite.fgov.be/fr/air/passag.htm](http://www.mobilite.fgov.be/fr/air/passag.htm)

ACF520-6\_Belgium\_Eng-Fr (2016-04) Imprimé au Canada

### Avis d'indemnité pour refus d'embarquement

**Transmettre aux Relations clientèle si l'indemnité n'a pas été émise localement.**

Veillez envoyer le présent imprimé, au plus tard trois mois après votre vol, au **bureau des Relations clientèle d'Air Canada** indiqué aux présentes.

Vous pouvez choisir parmi les options suivantes aux fins d'indemnisation pour les désagréments occasionnés :

**\* Si le réacheminement jusqu'à la destination finale dépasse d'au plus quatre heures l'heure d'arrivée initialement prévue :**

**Bon d'échange – Valeur de 450 euros**  
Valable pendant un an à compter de la date d'émission, non échangeable et non convertible en espèces. Applicable à des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada rouge seulement.

**OU**

**Traite \*\* – Valeur de 300 euros**

**\* Si le réacheminement jusqu'à la destination finale dépasse de plus de quatre heures l'heure d'arrivée initialement prévue :**

**Bon d'échange – Valeur de 900 euros**  
Valable pendant un an à compter de la date d'émission, non échangeable et non convertible en espèces. Applicable à des vols exploités par Air Canada, Air Canada Express et Air Canada rouge seulement.

**OU**

**Traite \*\* – Valeur de 600 euros**

Numéro de téléphone du passager : \_\_\_\_\_

Adresse électronique du passager : \_\_\_\_\_

### Réservé à l'usage des services internes

Embarquement refusé – Vol : \_\_\_\_\_

Origine : \_\_\_\_\_ Destination : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Nom du passager : \_\_\_\_\_

Vols/date de réacheminement : \_\_\_\_\_

Hébergement à l'hôtel, s'il y a \_\_\_\_\_

Certifié par (nom de l'agent, signature, tampon) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ACF520-6\_Belgium\_Eng-Fr (2016-04) Imprimé au Canada