



AIR CANADA

Involuntary Denied Boarding Compensation Costa Rica

We sincerely apologize that we were unable to accommodate you on this flight. Our team will do their very best to make alternate booking arrangements to your satisfaction and if an overnight stay in a hotel is necessary we will, of course, cover your hotel costs.

In the meantime, you are entitled to compensation and one of our agents will be pleased to assist you in filling out this form so that compensation can be issued to you by our Customer Relations Department within the next two weeks. We will also confirm the amount and form of compensation you have selected by email in the next 48 hours

Again, we apologize for disappointing you and we hope for a future opportunity to provide service that is to your complete satisfaction.

For more information on our denied boarding policy, please consult our website at www.aircanada.com

Our policy entitles you to the following compensation choices;

Length of Delay	Compensation
Arrival within 4 hours of originally scheduled arrival at final destination	CAD \$400 cash
Arrival over 4 hours of originally scheduled arrival at final destination	CAD \$800 cash

We are pleased to provide you with the following compensation:

- CAD \$400 cash
- CAD \$800 cash

We truly regret that you were unable to travel with us today, _____, on flight AC_____ from _____ to _____.

Customer's Full Name: _____

Airport Manager / Duty Manager: _____

Date/Time: _____

COMPENSATION TO BE ISSUED BY CUSTOMER RELATIONS ONLY

The completed form must be sent immediately to Air Canada
Customer Relations :

Email: crbudget@aircanada.ca or Fax: 1-403-569-5333



AIR CANADA

Involuntary Denied Boarding Compensation Costa Rica

Customer's Full Name: _____

Street: _____

City: _____

Province/State: _____

Country: _____

ZIP/Postal Code: _____

Phone Number: _____

Email Address: _____

@ _____

Ticket Number: _____

DB Flight Number AC _____

Date / Time _____

Routing: _____ - _____

Protected Flight Number AC _____

Date / Time _____

Routing: _____ - _____

Arrival at destination:

within 4hrs

outside 4hrs

Amount of compensation owed in CAD: _____

Airport Manager / Duty Manager _____

Date / Time: _____

Cut along dotted line

Customer Copy

Printed in Canada

Air Canada Copy

ACF520-9_SJO_Eng-Fr (2018-03)



AIR CANADA

Indemnité pour refus d'embarquement involontaire Costa Rica

Nous sommes sincèrement désolés de n'avoir pu vous trouver une place à bord de ce vol aujourd'hui. Notre équipe mettra tout en œuvre pour prendre d'autres dispositions de voyage qui vous conviennent, et si une nuitée à l'hôtel est nécessaire, nous couvrirons évidemment les frais d'hébergement.

Entre-temps, vous avez droit à une indemnité, et l'un de nos agents se fera un plaisir de vous aider à remplir le formulaire, de façon à ce que vous receviez l'indemnité, d'ici deux semaines. Dans les 48 prochaines heures, nous allons également confirmer, par courrier électronique, le montant et la forme d'indemnité que vous avez sélectionnée.

Nous tenons à réitérer que nous sommes sincèrement désolés des désagréments que vous avez pu subir. Nous espérons que vous nous donnerez l'occasion de vous offrir un service qui vous satisfasse entièrement.

Pour de plus amples renseignements sur notre politique de refus d'embarquement, veuillez consulter notre site Web au www.aircanada.com.

Notre politique vous donne droit à un choix d'indemnités.

Durée du retard	Indemnité
Arrivée à la destination finale dans les quatre heures suivant l'heure d'arrivée prévue à l'origine	400 \$ CA en espèces
Arrivée à la destination finale plus de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue à l'origine	800 \$ CA en espèces

Nous sommes heureux de vous offrir l'indemnité suivante :

- 400 \$ CA en espèces
- 800 \$ CA en espèces

Nous regrettons vivement que vous n'ayez pu voyager avec nous aujourd'hui, le _____, à bord du vol AC _____ au départ de _____ et à destination de _____.

Nom complet du passager : _____

Chef d'escale ou de permanence : _____

Date et heure : _____

Copie du client

Imprimé Canada

SEULES LES RELATIONS CLIENTÈLE SONT AUTORISÉES À DÉLIVRER L'INDEMNITÉ.

Le formulaire rempli doit être envoyé immédiatement aux Relations clientèle d'Air Canada :

Par courrier électronique (crbudget@aircanada.ca) ou par télécopieur (1 403 569-5333)



AIR CANADA

Indemnité pour refus d'embarquement involontaire – Costa Rica

Nom complet du passager : _____

Rue : _____

Ville : _____

Province/État : _____

Pays : _____

Code postal/ZIP : _____

Numéro de téléphone : _____

Adresse électronique : _____

@ _____

Numéro du billet : _____

Numéro du vol pour lequel l'embarquement est refusé : AC _____

Date et heure : _____

Itinéraire : _____-_____

Numéro du vol de réacheminement : AC _____

Date et heure : _____

Itinéraire : _____-_____

Arrivée à destination :

Dans les quatre heures suivant l'heure prévue

Plus de quatre heures après l'heure prévue

Montant de l'indemnité due

en dollars canadiens : _____

Chef d'escale ou de permanence : _____

Date et heure : _____

Copie d'Air Canada

ACF520-9_SJO_Eng-Fr (2018-03)

Découpez le long de la ligne pointillée.