

Obavijest o naknadi za uskraćen ukrcaj u zrakoplov – zemlje članice EU

Primjenjivost

Navedena pravila primijenit će se:

- na letove zračnog prijevoznika Air Canada koji polijeću s aerodroma u EU;
- uz uvjet da imate potvrđenu rezervaciju na datom letu i prijavite se za let kako je propisano i u vrijeme naznačeno unaprijed, u pisanom ili elektroničkom obliku;
- samo na putnike koji putuju po cijenama dostupnim javnosti izravno ili neizravno ili s kartama izdatim pod programom nagrađivanja putnika (frequent flyer programme) ili drugim komercijalnim programom;
- na letovima kada je Air Canada stvarni prijevoznik.

Pravila vezana za naknadu i pomoć

Uskraćen ukrcaj je odbijanje od strane zračnog prijevoznika da preveze putnika na letu, mada se putnik prijavio za ukrcaj u skladu s uvjetima navedenim pod naslovom Primjenjivost, izuzev ako postoje razumne osnove za uskraćivanje ukrcaja, kao što su zdravstveni razlozi, sigurnosni razlozi te neodgovarajući putni dokumenti.

Prije no što Air Canada uskrati ukrcaj pozvat ćemo dobrovoljce da predaju svoje rezervacije u zamjenu za pogodnosti pod uvjetima koje treba dogovoriti te, također, pomoć prema potrebi kako je opisano u paragrafu I u nastavku.

Ako se prijavi nedostatan broj dobrovoljaca i mi vam uskratimo ukrcaj suprotno vašoj volji, Air Canada će vam odmah isplatiti naknadu u iznosu od EUR 600.

Kada vam je ponuđeno preusmjeravanje do konačnog odredišta na alternativnom letu kako je opisano u paragrafu I. (b) ili (c), a vrijeme slijetanja preusmjerenog leta ne prelazi više od 4 sata od planiranog vremena slijetanja prvotnog leta, Air Canada može umanjiti opisanu naknadu za 50%.

Pored toga, Air Canada će vam ponuditi sljedeće:

- I. Izbor između:
- (a) povrata novca u roku od sedam dana (u gotovini, elektroničkim bankovnim prijenosom, bankovnim nalogima ili bankovnim čekovima ili, uz vaš potpisani sporazum, putnim bonovima i/ili drugim uslugama) u visini punog iznosa vaše karte, po cijeni po kojoj je karta kupljena, za segment ili segmente putovanja koji nisu ostvareni te za segment ili segmente koji su već ostvareni ako let više ne služi nikakvoj svrsi u odnosu na vaš prvotni plan putovanja, zajedno s, ako je relevantno, povratnim letom na mjesto polijetanja, što je prije moguće; ili
- (b) preusmjeravanje do vašeg konačnog odredišta na najraniji let, pod usporedivim uvjetima prijevoza; ili
- (c) preusmjeravanje do vašeg konačnog odredišta na neki kasniji datum koji vam odgovara i ovisno o raspoloživosti sjedala, pod usporedivim uvjetima prijevoza; ili
- II. Također ćemo vam besplatno ponuditi:
- (a) obroke i piće u razumnom odnosu s vremenom čekanja;
- (b) hotelski smještaj u slučaju
- kada je potrebno ostati jednu ili više noći ili
 - kada je potreban ostanak dulji od onog kojeg ste namjeravali;
- (c) prijevoz od zračne luke do mjesta smještaja (hotel ili drugo); i
- (d) dva telefonska poziva, slanje poruka telefaksom ili e-poštom.

Osim ako ste se dobrovoljno prijavili za predaju svoje rezervacije, gore opisana pomoć primijenit će se ne dovodeći u pitanje bilo kakva prava koja možete imati pod važećim zakonom (uključujući EU direktivu 90/314 o paket aranžmanima) na dodatnu naknadu, iako se svaka takva odobrena pomoć može odbiti od bilo koje dodatne naknade.

Ova obavijest obvezna je prema Uredbi EC 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije.

Kontaktne podatke nacionalnog tijela za provedbu Uredbe u bilo kojem konkretnom slučaju dat ćemo vam u pisanom obliku.

Air Canada Služba za korisnike

Poštom na:

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

ili putem dostavljača na:

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

Za dodatne informacije molimo kontaktirajte Air Canada na:
www.aircanada.com/customerrelations

Kako iskoristiti:

Uvjeti i odredbe putnih vaučera:

Putni vaučeri mogu se koristiti za plaćanje osnovne cijene karte pri kupnji karte zračnog prijevoznika Air Canada za putovanje s Air Canada i/ili Air Canada Express i Air Canada rouge. Putni vaučeri valjani su jednu godinu od datuma izdavanja; vaučer se mora primijeniti za kupnju nove karte u okviru te godine, no putovanje nije obvezno započeti unutar te godine.

Putni vaučer u potpunosti možete prenijeti na osobu po vašem izboru.

Detaljne pojedinosti mogu se naći na:

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

Nadležno tijelo u državi

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Ulica Grada Vukovara 284
HR – 10000 ZAGREB

Tel.: +385 1 2369 300
Faks: +385 1 2369 301

passenger.rights@ccaa.hr
www.ccaa.hr

ACF520-6_Croatia_Croatian (2018-05) Tiskano u Kanadi

Obavijest o naknadi za uskraćen ukrcaj u zrakoplov

Prosljediti službi za korisnike ako naknada nije izdata lokalno.

Pošaljite ovaj obrazac u roku od 3 mjeseca nakon leta na [Air Canada Customer Relations Office](#) kako je ovdje naznačeno.

Kako bi vam nadoknadili ovu neugodnost, možete izabrati sljedeće:

* **Ako preusmjeravanje do konačnog odredišta ne prelazi više od 4 sata od planiranog prvotnog vremena slijetanja:**

- Putni vaučer – u iznosu od EUR 450 –**
Valjan 1 godinu od datuma izdavanja, nezamjenjiv, ne može se pretvoriti u novac. Vrijedi samo za putovanje na letovima Air Canada, Air Canada Express i Air Canada rouge.

ILI

- Bankovna uplata ** – u iznosu od EUR 300 –**

* **Ako preusmjeravanje do konačnog odredišta prelazi više od 4 sata od planiranog prvotnog vremena slijetanja:**

- Putni vaučer – u iznosu od EUR 900 –**
Valjan 1 godinu od datuma izdavanja, nezamjenjiv, ne može se pretvoriti u novac. Vrijedi samo za putovanje na letovima Air Canada, Air Canada Express i Air Canada rouge.

ILI

- Bankovna uplata ** – u iznosu od EUR 600 –**

Broj telefona putnika _____

E-pošta putnika: _____

Samo za internu upotrebu

Za uskraćivanje ukrcaja na let _____
Od _____ Za _____
Datum _____

Ime putnika _____
Zaštita rezervacije _____
Hotelski smještaj ako je _____

Certificirao/la (ime agenta, potpis, pečat):

ACF520-6_Croatia_Croatian (2018-05) Tiskano u Kanadi