



Long Delay and Flight Cancellation Notice

Applicability

The following rules shall apply:

- In the event of the non-operation, or delay of over 3 hours, of a flight which was previously planned to be operated by Air Canada and in which at least one place was reserved;
- In respect of Air Canada's flight departing from an airport in the EU;
- On condition that you have a confirmed reservation;
- 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.

Rules for Compensation and Assistance

If your flight is cancelled, or delayed over 3 hours, Air Canada will offer you the following assistance:

- I. A choice between:
 - (a) 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
 - (b) re-routing, under comparable transport conditions, to your final destination, at the earliest opportunity; or
 - (c) re-routing, under comparable transport conditions, to your final destination at a later date at your convenience, subject to availability of seats.
- II. In addition, Air Canada will offer you, free of charge:
 - (a) meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time; and
 - (b) two telephone calls, telex, fax messages or e-mails.
- III. In the event of re-routing in connection with your cancelled flight, if the reasonably expected time of departure of the new flight is at least the day after the departure as it was planned for the cancelled flight, Air Canada will also offer you:
 - (a) 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; and
- (b) transport between the airport and place of accommodation (hotel or other).
- IV. You are entitled to compensation in the amount of EUR 600, except when:
- (a) you are informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure; or
 - (b) you are informed of the cancellation between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing you to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach your final destination less than four hours after the scheduled time of arrival; or
 - (c) you are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing you to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach your final destination less than two hours after the scheduled time of arrival; or
 - (d) Air Canada can prove that the cancellation or delay is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

When you are offered re-routing to your final destination on an alternative flight as described above 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 above by 50%.

For the above purposes, "final destination" means the destination on the ticket presented at the check-in counter, or, in the case of directly connecting flights, the destination of the last flight; alternative connecting flights available shall not be taken into account if the original planned arrival time is respected.

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.

National Enforcement Body

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
DE – 38144 Braunschweig

Tel.: +49 531 – 23 55 115
(mo-th 9-16, fr 9-15)
Fax: +49 531 – 23 55 707
fluggastrechte@lba.de
<http://www.lba.de>

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



Avis de retard important ou d'annulation de vol

Champ d'application

Les présentes règles s'appliquent :

- lorsqu'un vol qui était prévu initialement et à bord duquel au moins une place a été réservée n'a pas été effectué ou a accusé un retard de plus de trois heures ;
- 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 ;
- 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.

Droit à l'indemnisation et à l'assistance

Si votre vol est annulé ou accuse un retard de plus de trois heures, Air Canada vous offrira de l'aide comme suit :

I. Le choix entre :

- (a) 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 devenus 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
 - (b) un réacheminement vers leur destination finale, dans les conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ; ou
 - (c) un réacheminement vers leur destination finale, dans les conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.
- II. Également, les passagers se voient offrir gratuitement par Air Canada :
- (a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente ; et
 - (b) deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux telex, deux télécopies ou deux messages électroniques.
- III. Dans le cas d'un réacheminement, lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue du nouveau vol est au moins le jour suivant le départ planifié pour le vol annulé, les passagers concernés se voient offrir gratuitement par Air Canada :

- (a) un hébergement à l'hôtel aux cas où :
 - un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire ; ou
 - lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire ; et
 - (b) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel au autre).
- IV. Vous avez droit à une indemnité de 600 euros, à moins :
- (a) que les passagers concernés soient informés de l'annulation du vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue ; ou
 - (b) que les passagers concernés soient informés de l'annulation du vol de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus

tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue ; ou

- (c) que les passagers concernés soient informés de l'annulation du vol moins de sept jours avant l'heure de départ prévue si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée ; ou
- (d) Air Canada peut prouver que l'annulation ou le retard est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Lorsqu'un passager se voit proposer un réacheminement vers sa destination finale tel que le décrit le paragraphe I. (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.

Aux fins de présent règlement, on entend par «destination finale», la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement, ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol ; les vols avec correspondances disponibles comme solution de remplacement ne sont pas pris en compte si l'heure d'arrivée initialement prévue est respectée.

Les présentes règles s'appliquent sans préjudice du droit d'un passager (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 document répertoriant les coordonnées des organismes nationaux veillant à l'application du Règlement.

Organisme national chargé de l'application

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
DE – 38144 Braunschweig
ALLEMAGNE

Tel.: +49 531 – 23 55 115
(mo-th 9-16, fr 9-15)
Fax: +49 531 – 23 55 707
fluggastrechte@lba.de
<http://www.lba.de>

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^e rue, N.-E.
Calgary (Alberta) T2E 7H6 Canada

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec Air Canada à l'adresse suivante :
www.aircanada.com/relationscientele



Hinweis zu starker Verspätung und Annullierung von Flügen

Gültigkeit

Es gelten folgende Regeln:

- Im Falle einer Nichtdurchführung oder Verspätung von mehr als 3 Stunden eines Fluges, der plangemäß von Air Canada durchgeführt werden sollte und für den zumindest ein Platz reserviert war;
- Sofern der Flug mit Air Canada von einem Flughafen innerhalb der EU angetreten wurde;
- Unter der Bedingung, dass Sie über eine bestätigte Buchung verfügen;
- Nur für Fluggäste, die zu einem der Öffentlichkeit direkt oder indirekt verfügbaren Tarif reisen oder deren Tickets im Rahmen eines Vielfliegerprogramms oder eines sonstigen Werbeprogramms ausgestellt wurden.

Regelung für Entschädigung und Unterstützung

Wenn Ihr Flug annulliert wird oder über 3 Stunden Verspätung hat, bietet Air Canada Ihnen folgende Unterstützung an;

- I. Eine Wahl zwischen den folgenden Möglichkeiten:
- (a) Erstattung (in bar oder per elektronischer Überweisung, Banküberweisung oder Scheck bzw. - mit Ihrer schriftlichen Zustimmung - in Form von Reisegutscheinen und/oder sonstigen Leistungen) des Gesamtpreises des Tickets zum Kaufpreis innerhalb von sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte bzw. für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde, und gegebenenfalls einen Rückflug zum Ausgangspunkt zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder

- (b) Alternativflug zum endgültigen Reiseziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bei nächster Gelegenheit; oder
- (c) Alternativflug zum endgültigen Reiseziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu einem späteren Zeitpunkt, je nach Verfügbarkeit der Plätze.
- II. Zudem bietet Ihnen Air Canada kostenlos:
- (a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit; und
- (b) zwei Telefonate, Telex- oder Faxnachrichten oder E-Mails.
- III. Falls bei einem Alternativflug die Abflugzeit des neuen Fluges erwartungsgemäß mindestens einen Tag nach der nach der planmäßigen Abflugzeit für den annullierten Flug liegt, bietet Ihnen Air Canada zudem:
- (a) Hotelunterkunft in Fällen, bei denen:
- eine oder mehrere Übernachtungen notwendig sind; oder
 - ein Aufenthalt über den von Ihnen geplanten Aufenthalt hinaus notwendig wird; und
- (b) Beförderung zwischen Flughafen und dem Ort der Unterbringung (Hotel oder Sonstiges).
- IV. Ihnen steht eine Entschädigungsleistung in Höhe von EUR 600 zu, es sei denn:
- (a) Sie wurden mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert; oder
- (b) Sie wurden zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert und Ihnen wurde ein Alternativflug mit einer Abflugzeit von nicht mehr als zwei Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als vier Stunden nach der geplanten Ankunftszeit angeboten; oder
- (b) Sie wurden weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert und Ihnen wurde ein Alternativflug mit einer Abflugzeit von nicht mehr als einer Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als zwei Stunden nach der geplanten Ankunftszeit angeboten; oder
- (d) Air Canada kann nachweisen, dass die Annullierung oder Verspätung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.
- Wenn Ihnen ein Alternativflug zu Ihrem endgültigen Reiseziel gemäß Absatz I. (b) oder (c) angeboten wird und

die Ankunftszeit dieses Alternativflugs keine vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, kann Air Canada die oben beschriebene Entschädigungsleistung um 50 % reduzieren.

Für die oben genannten Zwecke bedeutet „endgültiges Reiseziel“ das Reiseziel auf dem Ticket, das am Check-in-Schalter vorgelegt wird, bzw. bei direkten Anschlussflügen das Reiseziel des letzten Fluges. Verfügbare alternative Anschlussflüge werden nicht berücksichtigt, sofern die ursprünglich geplante Ankunftszeit eingehalten wird.

Die oben beschriebenen Unterstützungsleistungen gelten unbeschadet der Rechte auf weitere Entschädigung, die Ihnen im Rahmen der geltenden gesetzlichen Vorschriften (einschließlich der EU-Richtlinie 90/314 über Pauschalreisen) zustehen mögen, obgleich solch zugestandene Unterstützungsleistungen von solch weiteren Entschädigungsleistungen abgezogen werden können.

Dieser Hinweis ist erforderlich gemäß der Verordnung (EG) 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union.

Wir geben Ihnen die Kontaktdaten der mit der Durchsetzung der Verordnung in jedem konkreten Fall beauftragten nationalen Durchsetzungsbehörde in schriftlicher Form.

Nationale Durchsetzungsbehörde

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
DE – 38144 Braunschweig
Tel.: +49 531 – 23 55 115
(mo-th 9-16, fr 9-15)
Fax: +49 531 – 23 55 707
fluggastrechte@lba.de
<http://www.lba.de>

Kundenbetreuungsstelle von Air Canada

Per Post oder Kurier an:

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

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

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Air Canada unter:
www.aircanada.com/customerrelations