

Εφαρμογή

Θα ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες:

- αναφορικά με πτήσεις της Air Canada που αναχωρούν από ένα αεροδρόμιο εντός της ΕΕ,
- με την προϋπόθεση ότι έχετε μια επιβεβαιωμένη κράτηση στην εν λόγω πτήση και ότι θα παρουσιαστείτε στο σημείο ελέγχου εισιτηρίων όπως προβλέπεται και στον χρόνο που υποδεικνύεται προκαταβολικά και εγγράφως ή ηλεκτρονικά,
- μόνο για επιβάτες που ταξιδεύουν με ναύλο διαθέσιμο άμεσα ή έμμεσα στο κοινό, ή με εισιτήρια που εκδίδονται βάσει ενός προγράμματος τακτικών πτήσεων ή άλλου εμπορικού προγράμματος,
- σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η Air Canada είναι ο αερομεταφορέας της πτήσης.

Κανόνες αποζημίωσης και βοήθειας

Η άρνηση επιβίβασης είναι η άρνηση από μια αεροπορική εταιρεία να μεταφέρει έναν επιβάτη σε μια πτήση, ακόμα και αν ο επιβάτης παρουσιαστεί για επιβίβαση σύμφωνα με τις συνθήκες που αναφέρονται παραπάνω στην ενότητα Εφαρμογή, εκτός των περιπτώσεων που υπάρχει εύλογη βάση για την άρνηση της επιβίβασης, όπως λόγοι υγείας, ασφάλειας, προστασίας ή σε περίπτωση ανεπαρκών ταξιδιωτικών εγγράφων.

Πριν η Air Canada αρνηθεί την επιβίβαση σε μια πτήση, θα ζητήσουμε από εθελοντές να παραχωρήσουν τις κρατήσεις τους, με αντάλλαγμα κάποια προνόμια υπό συμφωνημένες προϋποθέσεις, και επίσης βοήθεια όπως περιγράφεται στην παράγραφο Ι παρακάτω, όπως απαιτείται.

Εάν δεν προσφερθούν αρκετοί εθελοντές, και σας αρνηθούμε την επιβίβαση παρά τη θέλησή σας, η Air Canada θα σας αποζημιώνει άμεσα με το ποσό των 600,00 ευρώ.

Όταν σας έχει προσφερθεί επαναδρομολόγηση προς τον τελικό προορισμό σας σε μια εναλλακτική πτήση όπως περιγράφεται παρακάτω στην παράγραφο Ι. (β) ή (γ), και ο χρόνος άφιξης της επαναδρομολογημένης πτήσης δεν υπερβαίνει τον προγραμματισμένο χρόνο άφιξης της πτήσης στην οποία έγινε αρχικά η κράτηση κατά τέσσερις ώρες, η Air Canada μπορεί να μειώσει την αποζημίωση που περιγράφεται κατά 50%.

Επιπλέον, η Air Canada θα σας προσφέρει τα εξής:

I. Τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ:

- (α) επιστροφής χρημάτων εντός επτά ημερών (μετρητοίς, μέσω ηλεκτρονικής μεταφοράς τραπέζης, τραπεζικής εντολής ή τραπεζικής επιταγής ή, με την έγγραφη έγκρισή σας, με ταξιδιωτικά κουπόνια και/ή άλλες υπηρεσίες) για το συνολικό κόστος του εισιτηρίου σας στην τιμή στην οποία αγοράστηκε, για το τμήμα ή τα τμήματα του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν, για το τμήμα ή τα τμήματα που πραγματοποιήθηκαν ήδη εάν η πτήση δεν εξυπηρετεί πλέον κάποιο σκοπό σχετικά με το αρχικό σχέδιο ταξιδιού σας, μαζί με, όπου ισχύει, μια πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης, το συντομότερο δυνατό, ή
- (β) επαναδρομολόγησης, με παρόμοιες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό σας, το συντομότερο δυνατό, ή
- (γ) επαναδρομολόγησης, με παρόμοιες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό σας σε μεταγενέστερη ημερομηνία που σας εξυπηρετεί, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των θέσεων.

II. Και θα σας προσφέρουμε, δωρεάν:

- (α) γεύματα και αναψυκτικά σε εύλογες ποσότητες αναλογικά με τον χρόνο αναμονής,
- (β) διαμονή σε ξενοδοχείο σε περιπτώσεις
 - κατά τις οποίες η διανυκτέρευση για ένα ή περισσότερα βράδια καθίσταται αναγκαία, ή
 - κατά τις οποίες μια πρόσθετη διανυκτέρευση από εκείνη για την οποία προτίθεστε καθίσταται αναγκαία,
- (γ) μεταφορά μεταξύ του αεροδρομίου και του τόπου διαμονής (ξενοδοχείου ή άλλου), και
- (δ) δύο τηλεφωνικές κλήσεις, μηνύματα, φαξ ή e-mail.

Εκτός εάν έχετε προσφερθεί εθελοντικά να παραχωρήσετε την κράτησή σας, η βοήθεια που περιγράφεται παραπάνω θα ισχύει με την επιφύλαξη τυχόν δικαιωμάτων σας που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία (συμπεριλαμβανομένης της Οδηγίας 90/314/ΕΕ σχετικά με τα «οργανωμένα ταξίδια») για περαιτέρω αποζημίωση, αν και οποιαδήποτε τέτοια παραχωρούμενη βοήθεια μπορεί να αφαιρεθεί από οποιαδήποτε περαιτέρω αποζημίωση.

Η παρούσα Κοινοποίηση απαιτείται από τον Κανονισμό (ΕΚ) 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Θα σας παρέχουμε εγγράφως τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου εθνικού φορέα για την επιβολή του Κανονισμού σε οποιαδήποτε επιμέρους περίπτωση.

Γραφείο Σχέσεων Πελατών της Air Canada (Air Canada Customer Relations Office)

Μέσω ταχυδρομείου:

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

ή με κούριερ στη διεύθυνση:

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

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Air Canada στην τοποθεσία: www.aircanada.com/customerrelations

Πώς να κάνετε εξαργύρωση:

Όροι και Προϋποθέσεις ταξιδιωτικών κουπονιών:

Τα ταξιδιωτικά κουπόνια μπορούν να χρησιμοποιηθούν επί του βασικού ναύλου όταν αγοράζετε ένα εισιτήριο της Air Canada για ταξίδι με την Air Canada και/ή την Air Canada Express και την Air Canada rouge. Τα ταξιδιωτικά κουπόνια ισχύουν για ένα έτος από την ημερομηνία έκδοσης. Το κουπόνι θα πρέπει να χρησιμοποιείται για νέα εισιτήρια που αγοράζονται εντός αυτού του έτους, ωστόσο το ταξίδι δεν απαιτείται να ξεκινήσει εντός του έτους.

Το ταξιδιωτικό κουπόνι μπορεί να μεταβιβαστεί πλήρως στον πελάτη της επιλογής σας.

Λεπτομέρειες μπορείτε να βρείτε στις τοποθεσίες:

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

Εθνικός φορέας επιβολής

Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
Τμήμα Αερομεταφορών και Διεθνών Υποθέσεων
Τομέας Οικονομικών Αερομεταφορών Δ1/Δ
Τ.Θ. 73751
EL – 16604 ΕΛΛΗΝΙΚΟ

Τηλ.: +30 210 891.6150

Φαξ: +30 210 891.6193

+30 210 894.7132

E-mail: d1d@hcaa.gr

Κοινοποίηση αποζημίωσης για άρνηση επιβίβασης

Προώθηση προς τις Πελατειακές σχέσεις, αν η αποζημίωση δεν έχει εκδοθεί τοπικά.

Παρακαλούμε αποστείλετε αυτήν τη φόρμα έως 3 μήνες το αργότερο μετά την πτήση σας στο Γραφείο Σχέσεων Πελατών της Air Canada (Air Canada Customer Relations Office) που υποδεικνύεται στο παρόν έγγραφο.

Για να σας αποζημιώσουμε γι' αυτήν την αναστάτωση, μπορείτε να επιλέξετε ένα από τα παρακάτω:

- * **Εάν η επαναδρομολόγηση προς τον τελικό προορισμό δεν υπερβαίνει τον αρχικά προγραμματισμένο χρόνο άφιξης κατά 4 ώρες:**

Κουπόνι ταξιδιού – ύψους 450,00 ευρώ – Ισχύει για 1 έτος από την ημερομηνία έκδοσης, δεν ανταλλάσσεται, δεν μετατρέπεται σε χρήματα. Ισχύει για ταξίδια μόνο με πτήσεις που πραγματοποιεί η Air Canada, η Air Canada Express και η Air Canada rouge.

Ή

Εντολή πληρωμής ** – ύψους 300,00 ευρώ –

- * **Εάν η επαναδρομολόγηση προς τον τελικό προορισμό υπερβαίνει τον αρχικά προγραμματισμένο χρόνο άφιξης κατά 4 ώρες:**

Κουπόνι ταξιδιού – ύψους 900,00 ευρώ – Ισχύει για 1 έτος από την ημερομηνία έκδοσης, δεν ανταλλάσσεται, δεν μετατρέπεται σε χρήματα. Ισχύει για ταξίδια μόνο με πτήσεις που πραγματοποιεί η Air Canada, η Air Canada Express και η Air Canada rouge.

Ή

Εντολή πληρωμής ** – ύψους 600,00 ευρώ –

Αριθμός τηλεφώνου επιβάτη _____

Διεύθυνση email επιβάτη _____

Μόνο για εσωτερική χρήση

Για άρνηση επιβίβασης στην πτήση _____

Από _____ Προς _____

Ημερομηνία _____

Όνομα επιβάτη _____

Κράτηση με προστασία: πτήσεις/ημερομηνία _____

Διαμονή σε ξενοδοχείο, εάν απαιτείται _____

Εγκεκριμένο από (όνομα εκπροσώπου, υπογραφή,
