

Long Delay and Flight Cancellation NoticeApplicability

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

Hellenic Civil Aviation Authority
Air Transport and International Affairs Div.
Air Transport Economics Section D1/D
P.O.B. 73751
EL – 16604 HELLINIKO

Tel.: +30 210 891.6150
Fax: +30 210 891.6193
+30 210 894.7132

d1D@hcaa.gr

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 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
 - (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

Hellenic Civil Aviation Authority
Air Transport and International Affairs Div.
Air Transport Economics Section D1/D
P.O.B. 73751
EL – 16604 HELLINIKO

Tel.: +30 210 891.6150
Fax: +30 210 891.6193
+30 210 894.7132

d1D@hcaa.gr

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/relationsclientele



Κοινοποίηση μακράς καθυστέρησης και ακύρωσης πτήσης

Εφαρμογή

Θα ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες:

- Στην περίπτωση μη εκτέλεσης, ή καθυστέρησης άνω των 3 ωρών, μιας πτήσης η οποία είχε προηγουμένως προγραμματιστεί να πραγματοποιηθεί από την Air Canada και για την οποία έχει γίνει κράτηση τουλάχιστον μίας θέσης,
- Αναφορικά με πτήσεις της Canada που αναχωρούν από ένα αεροδρόμιο εντός της ΕΕ,
- Με την προϋπόθεση ότι έχετε μια επιβεβαιωμένη κράτηση,
- 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.

Κανόνες αποζημίωσης και βοήθειας

Εάν η πτήση σας ακυρωθεί ή καθυστερήσει για περισσότερες από 3 ώρες, η Air Canada θα σας προσφέρει την ακόλουθη βοήθεια:

- 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. Επιπλέον, η Air Canada θα σας προσφέρει, δωρεάν:

- (α) γεύματα και αναψυκτικά σε εύλογες ποσότητες αναλογικά με τον χρόνο αναμονής, και
 - (β) δύο τηλεφωνικές κλήσεις, μηνύματα τηλετυπίας, φαξ ή e-mail.
- III. Σε περίπτωση επαναδρομολόγησης σε σύνδεση με την ακυρωμένη πτήση σας, εάν ο εύλογα αναμενόμενος χρόνος αναχώρησης της νέας πτήσης είναι κατ'ελάχιστον η ημέρα μετά την αναχώρηση όπως είχε προγραμματιστεί για την ακυρωμένη πτήση, η Air Canada θα σας προσφέρει επίσης:
- (α) 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, και
 - (β) μεταφορά μεταξύ του αεροδρομίου και του τόπου διαμονής (ξενοδοχείου ή άλλου).
- IV. Δικαιούστε αποζημίωση ύψους 600,00 ευρώ, εκτός περιπτώσεων κατά τις οποίες:
- (α) έχετε ενημερωθεί για την ακύρωση τουλάχιστον δύο εβδομάδες πριν από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης, ή
 - (β) έχετε ενημερωθεί για την ακύρωση εντός διαστήματος δύο εβδομάδων έως επτά ημερών πριν από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης και σας έχει προσφερθεί επαναδρομολόγηση, επιτρέποντάς σας να αναχωρήσετε έως δύο ώρες το μέγιστο πριν από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης και να φτάσετε στον τελικό προορισμό σας έως τέσσερις ώρες το μέγιστο μετά τον προγραμματισμένο χρόνο άφιξης, ή
 - (γ) έχετε ενημερωθεί για την ακύρωση σε διάστημα μικρότερο των επτά ημερών πριν από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης και σας έχει προσφερθεί επαναδρομολόγηση, επιτρέποντάς σας να αναχωρήσετε έως μία ώρα το μέγιστο πριν από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης και να φτάσετε στον τελικό προορισμό σας έως δύο ώρες το μέγιστο μετά τον προγραμματισμένο χρόνο άφιξης, ή
 - (δ) η Air Canada μπορεί να αποδείξει ότι η ακύρωση ή η καθυστέρηση προκλήθηκε από έκτακτες συνθήκες οι οποίες δεν θα μπορούσαν να έχουν αποφευχθεί, ακόμα και μετά τη λήψη όλων των εύλογων μέτρων.

Όταν σας έχει προσφερθεί επαναδρομολόγηση προς τον τελικό προορισμό σας σε μια εναλλακτική πτήση όπως περιγράφεται παραπάνω στην παράγραφο I. (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 παραπάνω κατά 50%.

Για τους προαναφερόμενους σκοπούς, ως «τελικός προορισμός» ορίζεται ο προορισμός στο εισιτήριο που παρουσιάζεται στο γκισέ ελέγχου εισιτηρίων και αποσκευών, ή, στην περίπτωση πτήσεων άμεσης ανταπόκρισης, ο προορισμός της τελευταίας πτήσης. Οι εναλλακτικές πτήσεις ανταπόκρισης που διατίθενται δεν θα λαμβάνονται υπόψη, εάν τηρείται ο αρχικά προγραμματισμένος χρόνος άφιξης.

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.

Εθνικός φορέας επιβολής

Hellenic Civil Aviation Authority
Air Transport and International Affairs Div.
Air Transport Economics Section D1/D
P.O.B. 73751
EL – 16604 HELLINIKO

Tel.: +30 210 891.6150
Fax: +30 210 891.6193
+30 210 894.7132

d1D@hcaa.gr

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

Μέσω ταχυδρομείου ή κούριερ στη διεύθυνση:

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

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