



Involuntary Denied Boarding Compensation Applicable to International Flights to Canada

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 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 eMCO (travel voucher) or CAD \$200 cash
Arrival over 4 hours of originally scheduled arrival at final destination	CAD \$800 eMCO (travel voucher) or CAD \$400 cash

You have selected:

- CAD \$400 travel voucher (eMCO)
- CAD \$200 (cash)
- or
- CAD \$800 travel voucher (eMCO)
- CAD \$400 (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: _____

Customer Copy

Printed in Canada

eMCO 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



Involuntary Denied Boarding Compensation Applicable to International Flights to Canada

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 in form selected by passenger: _____

Airport Manager / Duty Manager

 Date / Time: _____

Air Canada Copy

ACF520-9_INTL_CDA_Eng-Fr (2017-11)

Cut along dotted line



Indemnité pour refus d'embarquement involontaire S'applique aux vols internationaux à destinations du Canada

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, qui vous sera remise par notre service des Relations clientèle et confirmée par courrier électronique dans les 48 prochaines heures.

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	MCO électronique de 400 \$ CA ou montant de 200 \$ CA en espèces
Arrivée à la destination finale plus de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue à l'origine	MCO électronique de 800 \$ CA ou montant de 400 \$ CA en espèces

Vous avez sélectionné :

- Bon d'échange (MCO électronique) de 400 \$ CA
 - Montant de 200 \$ CA en espèces
- ou
- Bon d'échange (MCO électronique) de 800 \$ CA
 - Montant de 400 \$ 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 : _____

SEULES LES RELATIONS CLIENTÈLE SONT AUTORISÉES À DÉLIVRER LE MCO ÉLECTRONIQUE.
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)



Indemnité pour refus d'embarquement involontaire - S'applique aux vols internationaux à destinations du Canada

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 en dollars canadiens de l'indemnité due, offerte sous la forme sélectionnée par le passager :

Chef d'escale ou de permanence : _____

Date et heure : _____

Découpez le long de la ligne pointillée.