



Involuntary Denied Boarding Compensation Tel Aviv, TLV, Israel

Air Canada flights may be overbooked, and there is a slight chance that a seat will not be available on a flight for which a customer has a confirmed reservation. If the flight is overbooked, no one will be denied a seat until Air Canada personnel first ask for volunteers willing to give up their reservation in exchange for a payment of the airline's choosing. If there are not enough volunteers, Air Canada will deny boarding to customers in accordance with its boarding priority policy. With few exceptions, persons denied boarding involuntarily are entitled to compensation. The complete rules for the payment of compensation and Air Canada's boarding priority policy are available at all airport ticket counters and boarding locations.

As per Air Canada policy, customers are entitled to the following compensation in case of involuntary denied boarding:

Length of Delay	Compensation
Arrival within 6 hours of originally scheduled arrival at final destination	ILS 1,560
Arrival over 6 hours of originally scheduled arrival at final destination	ILS 3,120

Customer Copy

We truly regret that you were unable to travel with us today, _____, on flight AC _____ from _____ to _____.

We acknowledge that you are entitled to a denied boarding compensation in the amount of

- ILS 1,560 (bank transfer)
- or
- ILS 3,120 (bank transfer)

which will be confirmed to you by email within 7 business days. Compensation will be issued by our local Customer Relations Department. Please allow up to 14 business days for receipt. Should you not receive the compensation within this time, please refer to aircanada.com/customerrelations and enter OVERBOOK in the subject line.

We sincerely apologize for disappointing you in any manner and we hope for a future opportunity to provide service that is to your complete satisfaction. The local team in Tel Aviv will help you to arrange alternate bookings to your final destination. Should an overnight become necessary, Air Canada will cover the hotel costs.

Customer's Full Name: _____

 Airport Manager / Duty Manager: _____

 Date/Time: _____

Printed in Canada

Note to Station Manager:
This part of the completed form must be sent immediately to local Air Canada Customer Relations for processing.



Involuntary Denied Boarding Compensation Tel Aviv, TLV, Israel

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 6hrs
- outside 6hrs

Amount of compensation owed in ILS: _____

Airport Manager / Duty Manager _____

Date / Time: _____

Air Canada Copy

ACF520-9_TLV_Eng-Fr (2019-01)

Cut along dotted line



Indemnité pour refus d'embarquement involontaire Tel Aviv, TLV, Israël

En cas de survente, il peut arriver qu'un passager avec réservation confirmée ne puisse obtenir de place pour le vol désiré. Le cas échéant, le personnel d'Air Canada demandera d'abord des volontaires disposés à céder leur place en échange d'une indemnité laissée à la discrétion du transporteur. S'il n'y a pas assez de volontaires, Air Canada refusera l'embarquement aux passagers selon sa politique relative au refus d'embarquement. Sauf rares exceptions, les personnes à qui l'embarquement a été refusé involontairement ont droit à une indemnité. Vous pouvez consulter l'intégralité des règles sur la compensation et la politique sur les priorités d'embarquement d'Air Canada à tous les comptoirs de billetterie et aux points d'embarquement.

Conformément à la politique d'Air Canada, les passagers faisant l'objet d'un refus d'embarquement involontaire ont droit à l'indemnité suivante :

Durée du retard	Indemnité
Arrivée à la destination finale dans les six heures suivant l'heure d'arrivée prévue à l'origine	ILS 1,560
Arrivée à la destination finale plus de six heures après l'heure d'arrivée prévue à l'origine	ILS 3,120

Copie du client

Nous regrettons vivement que vous n'avez pu voyager avec nous aujourd'hui, le _____, à bord du vol AC _____ au départ de _____ et à destination de _____.

Nous reconnaissons que vous avez droit à l'indemnité pour refus d'embarquement suivante :

- ILS 1,560 (virement bancaire)
ou
 ILS 3,120 (virement bancaire)

Cette indemnité vous sera confirmée par courriel dans les 7 jours ouvrables. Elle vous sera remise par notre service des Relations clientèle local. Veuillez prévoir jusqu'à 14 jours ouvrables pour la recevoir. Si elle ne vous parvient pas au cours de cette période, veuillez remplir le formulaire à la page aircanada.com/relationsclientele (entrez « SURVENTE » dans l'objet).

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. L'équipe locale de Tel Aviv vous aidera à modifier votre réservation pour vous rendre à votre destination finale. Si vous devez passer la nuit sur place, Air Canada couvrira les frais d'hébergement à l'hôtel.

Nom complet du passager : _____

Chef d'escale ou de permanence : _____

Date et heure : _____

Imprimé Canada

Note au chef d'escale :

Cette partie du formulaire rempli doit être envoyée immédiatement aux Relations clientèle locales d'Air Canada pour le traitement



Indemnité pour refus d'embarquement involontaire – Tel Aviv, TLV, Israël

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 six heures suivant l'heure prévue

Plus de six heures après l'heure prévue

Montant de l'indemnité en

ILS : _____

Chef d'escale ou de permanence :

Date et heure : _____

Découpez le long de la ligne pointillée.

Copie d'Air Canada

ACF520-9_TLV_Eng-Fr (2019-01)