



Voluntary 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 voluntary denied boarding:

| Length of Delay | Compensation |
|---|----------------|
| Arrival within 4 hours of originally scheduled arrival at final destination | USD \$300 eMCO |
| Arrival over 4 hours of originally scheduled arrival at final destination | USD \$600 eMCO |

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

- USD \$300 travel voucher (eMCO)
- USD \$600 travel voucher (eMCO)

which will be confirmed to you by email within 7 business days. Compensation will be issued by our 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: _____

Customer Copy

Note to Station Manager:

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



Voluntary 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 4hrs
 outside 4hrs

Amount of compensation owed in USD: _____
 Airport Manager / Duty Manager _____

 Date / Time: _____

Cut along dotted line

Air Canada Copy



Indemnité pour refus d'embarquement volontaire 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 volontaire ont droit à l'indemnité suivante :

| 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 300 \$ USD |
| Arrivée à la destination finale plus de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue à l'origine | MCO électronique de 600 \$ USD |

Copie du client

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 _____.

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

- Bon d'échange (MCO électronique) de 300 \$ USD
- Bon d'échange (MCO électronique) de 600 \$ USD

Cette indemnité vous sera confirmée par courriel dans les 7 jours ouvrables. Elle vous sera remise par notre service des Relations clientèle. 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 volontaire 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 quatre heures suivant l'heure prévue

Plus de quatre heures après l'heure prévue

Montant de l'indemnité en dollars américains:

Chef d'escale ou de permanence :

Date et heure : _____

Découpez le long de la ligne pointillée.

Copie d'Air Canada

ACF520-8_TLV_Eng-Fr (2017-06)