

Avviso di imbarco negato Rimborso – Paesi aderenti all'UE

Applicabilità

Le seguenti regole si applicano:

- ai voli Air Canada in partenza dagli aeroporti dei paesi aderenti all'UE;
- a condizione che il passeggero si sia presentato, con una prenotazione confermata per il volo in questione, al banco dell'accettazione previsto e all'orario specificato in precedenza, per iscritto o elettronicamente;
- esclusivamente ai passeggeri che viaggiano pagando una tariffa praticata direttamente o indirettamente al pubblico, o con un biglietto acquistato tramite il programma Frequent Flyer o un altro programma commerciale;
- quando Air Canada sia il vettore che opera il volo.

Regole per il rimborso e l'assistenza

L'imbarco negato è il rifiuto, da parte della compagnia aerea, di trasportare un passeggero su un proprio volo, anche se questi si sia presentato all'imbarco alle condizioni menzionate nel suddetto paragrafo "Applicabilità", fatta eccezione per i casi in cui il diniego sia giustificato, come ad esempio per motivi di salute, incolumità, sicurezza o documentazione di viaggio inadeguata.

Prima che Air Canada neghi l'imbarco, chiede se vi siano passeggeri disposti a rinunciare volontariamente alle proprie prenotazioni, in cambio di benefici da concordare e fornendo loro l'assistenza sotto specificata al punto (l).

Se il numero di volontari non risultasse sufficiente e il diniego all'imbarco avvenisse contro la volontà del passeggero, Air Canada lo ricompenserà immediatamente con la somma di 600 euro.

Nel caso in cui al passeggero venga offerto un itinerario alternativo ma con la stessa destinazione finale o l'imbarco su un altro volo, come descritto sotto nei punti l. (b) e (c), e l'orario di arrivo del volo con itinerario alternativo non dovesse eccedere di oltre quattro ore l'orario di arrivo previsto per il volo originariamente prenotato, Air Canada può ridurre del 50% il rimborso suddetto.

Oltre a quanto sopra specificato, Air Canada offrirà quanto segue:

- l. Una soluzione a scelta fra:
- (a) rimborso entro sette giorni (in contanti, con bonifico bancario, assegno circolare o bancario oppure, previo consenso scritto del passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi) del costo complessivo del biglietto, al prezzo pagato per l'acquisto, per la parte o le parti del viaggio non usufruite o anche per la parte o le parti già effettuate, qualora queste non abbiano più alcuna utilità in relazione allo scopo originario del viaggio, oltre a, quando ciò sia pertinente, un volo di ritorno verso il punto di partenza, da effettuarsi prima possibile; oppure
- (b) percorrenza di un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione originaria, da effettuarsi prima possibile; oppure
- (c) percorrenza di un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione originaria, da effettuarsi in una data successiva, a scelta del passeggero, in base alla disponibilità dei posti.
- ll. Al passeggero saranno offerti gratuitamente:
- (a) pasti e spuntini in quantità ragionevole per la durata dell'attesa;
- (b) soggiorno in albergo nei casi in cui:
- sia necessario pernottare per una o più notti, oppure
 - sia necessaria un'ulteriore attesa rispetto a quella preventivata;
- (c) il trasporto fra l'aeroporto e il luogo di pernottamento (albergo o altro); e
- (d) due telefonate, messaggi fax o messaggi di posta elettronica.

A meno che il passeggero non abbia rinunciato volontariamente alla sua prenotazione, l'assistenza sopra descritta sarà fornita senza pregiudicare nessuno dei diritti che le leggi in materia assegnano al passeggero (compresi quelli previsti dalla direttiva UE 90/314 sulle offerte di viaggio) per eventuali ulteriori rimborsi, sebbene nessuna parte della suddetta assistenza garantita possa essere dedotta da nessuno di tali ulteriori rimborsi.

Questo avviso è reso obbligatorio dal regolamento UE 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione Europea.

Forniremo per iscritto, in ogni singolo caso, le informazioni necessarie per contattare gli enti nazionali designati a verificare l'applicazione di tale regolamento.

Ufficio relazioni con i clienti di Air Canada

Per posta a:

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

o per corriere a:

Ufficio relazioni con i clienti di Air Canada
Air Canada Center 3700 – Hangar 101
8050 - 22nd Street NE
Calgary, Alberta T2E 7H6 Canada

Per ulteriori informazioni, contattare Air Canada tramite il sito: www.aircanada.com/customerrelations

Come usufruire:

Termini e condizioni dei voucher di viaggio:

i voucher di viaggio possono essere utilizzati per acquistare, a tariffa base, un biglietto Air Canada per un viaggio Air Canada e/o Air Canada Express e Air Canada rouge. I voucher di viaggio sono validi per un anno dalla data di emissione; devono essere utilizzati per l'acquisto di biglietti nuovi entro l'anno di validità, anche se non è obbligatorio che la partenza del viaggio avvenga entro tale anno.

Il voucher di viaggio è completamente trasferibile al passeggero di sua scelta.

I dettagli completi si trovano nel sito:

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

Ente nazionale preposto all'applicazione di tali norme

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Viale del Castro Pretorio, 118
IT – 00185 ROMA

Tel.: +39 06 44596-1
Fax: +39 06 44596493
E-mail: cartadiritti@enac.gov.it

Avviso di rimborso per imbarco negato

Inoltrare alle Relazioni Clienti (Customer Relations) se il rimborso non è stato emesso localmente.

La preghiamo di inviare questo modulo entro 3 mesi dalla data del suo volo all'**Ufficio relazioni con i clienti di Air Canada** qui sotto indicato.

Per compensarla del disagio che le abbiamo arrecato, potrà scegliere fra le seguenti opzioni:

* **Se l'itinerario alternativo verso la destinazione finale non supera di 4 ore l'orario di arrivo originale:**

- Voucher di viaggio – per l'ammontare di 450 euro –** Valido per 1 anno dalla data di emissione, non scambiabile, non convertibile in denaro. Valido esclusivamente per viaggi operati da Air Canada, Air Canada Express e Air Canada rouge.

OPPURE

- Rimborso a mezzo assegno **– per l'ammontare di 300 euro –**
- * **Se l'itinerario alternativo verso la destinazione finale supera di 4 ore l'orario di arrivo originale:**

- Voucher di viaggio – per l'ammontare di 900 euro –** Valido per 1 anno dalla data di emissione, non scambiabile, non convertibile in denaro. Valido esclusivamente per viaggi operati da Air Canada, Air Canada Express e Air Canada rouge.

OPPURE

- Rimborso a mezzo assegno **– per l'ammontare di 600 euro –**

Numero telefonico del passeggero _____

Indirizzo e-mail del passeggero _____

Esclusivamente per uso interno

Per imbarco negato sul volo _____

Da _____ A _____

Data _____

Nominativo del passeggero _____

Protezione della prenotazione Voli/Data _____

Soggiorno in albergo, se richiesto _____

Certificato da (Nome agente, firma, timbro):
