



## Long Delay and Flight Cancellation Notice

### Applicability

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

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile  
Viale del Castro Pretorio, 188  
IT – 00185 ROME

Tel.: +39 06 44596-1  
Fax: +39 06 44596493  
[cartadiritti@enac.gov.it](mailto:cartadiritti@enac.gov.it)

### 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](http://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**

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile  
Viale del Castro Pretorio, 118  
IT – 00185 ROME  
ITALIE  
Tel.: +39 06 44596-1  
Fax: +39 06 44596493  
[cartadiritti@enac.gov.it](mailto:cartadiritti@enac.gov.it)

#### **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<sup>e</sup> 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](http://www.aircanada.com/relationsclientele)



#### **Avviso di ritardo prolungato e cancellazione del volo**

##### Applicabilità

Le seguenti regole si applicano:

- in caso di mancata effettuazione o di ritardo superiore alle 3 ore di un volo Air Canada regolarmente programmato e per il quale vi sia stata almeno una persona prenotata;
- ai voli Air Canada in partenza dagli aeroporti dei paesi aderenti all'UE;
- a condizione che lei abbia una prenotazione confermata;
- 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.

##### Regole per il rimborso e l'assistenza

Se il suo volo viene cancellato o ha un ritardo superiore alle 3 ore, Air Canada le offrirà la seguente assistenza:

- I. 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.
- II. Oltre a quanto sopra specificato, Air Canada le offrirà gratuitamente quanto segue:
- (a) pasti e spuntini in quantità ragionevole per la durata dell'attesa; e
- (b) due telefonate, telex, messaggi fax o messaggi di posta elettronica.
- III. In caso di scelta dell'itinerario alternativo, a causa della cancellazione di quello originario, se si presume ragionevolmente che il volo alternativo possa decollare almeno il giorno successivo a quello del volo cancellato, Air Canada le offrirà anche quanto segue:
- (a) 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; e
- (b) trasporto fra l'aeroporto e il luogo di pernottamento (albergo o altro).
- IV. Lei ha diritto a un rimborso di 600 euro, eccetto nei casi in cui:
- (a) l'abbiamo informata della cancellazione del volo almeno due settimane prima della data di partenza prevista; oppure
- (b) l'abbiamo informata della cancellazione del volo fra due settimane e sette giorni prima della data di partenza prevista e le offriamo un itinerario alternativo, con volo che parta non più di due ore prima e non giunga a destinazione meno di quattro ore dopo, rispetto agli orari di partenza e di arrivo del volo originario cancellato; oppure
- (c) l'abbiamo informata della cancellazione del volo meno di sette giorni prima della data di partenza prevista e le offriamo un itinerario alternativo, con volo che parta non più di un'ora prima e non giunga a destinazione meno di due ore dopo, rispetto agli orari di partenza e di arrivo del volo originario cancellato; oppure
- (d) nel caso in cui Air Canada possa provare che la cancellazione o il ritardo siano dovuti a circostanze eccezionali, che non si sarebbero potute evitare nemmeno se fossero state prese tutte le adeguate precauzioni.

Nel caso in cui le venga offerto un itinerario alternativo ma con la stessa destinazione finale o l'imbarco su un altro volo, come descritto sotto nei punti I (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 suddetto rimborso.

Per l'esatta interpretazione di questo avviso, ribadiamo che con il termine "destinazione finale" s'intende la destinazione indicata nel biglietto presentato al check-in oppure, in caso di voli con coincidenza diretta, la destinazione dell'ultimo volo; non saranno presi in considerazione voli di collegamento alternativi disponibili, qualora l'orario d'arrivo previsto originariamente sia stato rispettato.

L'assistenza sopra descritta sarà fornita senza pregiudicare nessuno dei diritti che le leggi in materia le assegnano per eventuali ulteriori rimborsi (compresi quelli previsti dalla direttiva UE 90/314 sulle offerte di viaggio), 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.*

#### **Ente nazionale preposto all'applicazione di tali norme**

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile  
Viale del Castro Pretorio, 188  
IT – 00185 ROME

Tel.: +39 06 44596-1  
Fax: +39 06 44596493  
[cartadiritti@enac.gov.it](mailto:cartadiritti@enac.gov.it)

#### **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

Per corriere a:  
Air Canada Customer Relations  
Air Canada Center 3700 – Hangar 101  
8050 - 22nd Street NE  
Calgary, Alberta T2E 7H6 Canada

Per ulteriori informazioni, contattare Air Canada al sito:  
[www.aircanada.com/customerrelations](http://www.aircanada.com/customerrelations)