



Long Delay and Flight Cancellation Notice under the Canadian *Air Passenger Protection Regulations* (APPR)

This notice applies to flights operated by Air Canada, Air Canada Rouge and Air Canada Express.



A STAR ALLIANCE MEMBER 

1. INFORMATION

If your flight is delayed or cancelled, we'll inform you of the reason. See below for information on the compensation and standards of treatment to which you may be entitled, as well as the recourse you have available.

2. REBOOKING

If your flight is delayed three hours or more, or cancelled, we'll rebook you on an alternative flight to your destination at the earliest opportunity, if you desire such arrangements.

3. REFUND

If, due to a situation within Air Canada's or required for safety purposes, your flight is delayed three hours or more, or cancelled, and you refuse the alternate travel arrangements offered because travelling no longer serves a purpose, we'll refund the unused portion of the ticket or, if you aren't at your point of origin, refund your ticket and return you to your point of origin. If your flight is delayed three hours or more, or cancelled, because of a situation outside Air Canada's control, any refund is subject to applicable fare rules.

4. STANDARDS OF TREATMENT

If, due to a situation within Air Canada's control or required for safety purposes, (i) you have been informed of the delay or cancellation less than 12 hours before the departure time indicated on your ticket, and (ii) you have waited two hours after the departure time indicated on your ticket, we'll provide you with the following:

- Food and drink in reasonable quantities, considering the length of the wait, the time of day and location;
- Access to a means of communication; and
- Hotel or comparable accommodations within reasonable distance from the airport for overnight delays for out-of-town passengers, subject to availability.

5. COMPENSATION

If, due to a situation within Air Canada's control, your flight was delayed three hours or more, or cancelled, you'll be entitled to receive compensation, unless:

- You do not have a confirmed reservation or are travelling on a fare that isn't available, directly or indirectly, to the public;
- You are informed of the delay or cancellation at least 15 days before the scheduled time of departure;
- Your flight was delayed or cancelled due to situation outside of our control or required for safety purposes;
- You have already been paid denied boarding compensation;
- You have already been paid under another passenger rights regime for the same event;
- You failed to submit your claim within one year of the flight delay or cancellation.

Compensation for delays and cancellations is calculated based on your arrival time at final destination and is:

- 400 CAD for delays at arrival between 3 and 6 hours;
- 700 CAD for delays at arrival between 6 and 9 hours; and
- 1,000 CAD for delays at arrival of 9 hours and more.

6. RECOURSE

Please contact Air Canada Customer Relations to file a claim, or for any concerns and complaints at : www.aircanada.com/customerrelations

If you feel that we have not resolved your issue to your satisfaction, you may also contact the Canadian Transportation Agency (CTA). You can visit the website of the CTA to learn more about your rights at www.otc-cta.gc.ca/eng or call the CTA for advice at 1-888-222-2592.

Complete details can be found at:

www.aircanada.com/ca/en/aco/home/legal/conditions-carriage-tariffs.html



Avis de retard important ou d'annulation de vol en vertu du *Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA)* du Canada

Le présent avis s'applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express.



MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE 

1. INFORMATION

Si votre vol est retardé ou annulé, nous vous informerons de la raison du retard ou de l'annulation. Vous trouverez ci-dessous les détails concernant les normes de traitement et l'indemnité à laquelle vous pourriez être admissible, ainsi que les recours dont vous disposez.

2. MODIFICATION DE RÉSERVATION

Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, nous vous réserverons une place à bord d'un autre vol pour votre destination dans les meilleurs délais, si vous le désirez.

3. REMBOURSEMENT

Si, en raison d'une situation qui est attribuable à Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, et que vous refusez les arrangements de voyage alternatifs proposés parce que votre voyage n'a plus sa raison d'être, nous vous rembourserons la partie inutilisée du billet, ou, si vous n'êtes pas à votre point de départ, nous vous rembourserons votre billet et nous vous ramènerons à votre point de départ. Si, en raison d'une situation qui est indépendante de la volonté d'Air Canada, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, tout remboursement sera soumis aux règles tarifaires applicables.

4. NORMES DE TRAITEMENT

Si, en raison d'une situation qui est attribuable à Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, et (i) que vous avez été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur votre billet, et (ii) qu'il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur votre billet, nous vous offrirons ce qui suit:

- De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu;
- L'accès à un moyen de communication;
- Un hôtel ou un hébergement comparable, à une distance raisonnable de l'aéroport pour les clients de l'extérieur de la ville dont le départ est reporté au lendemain, sous réserve des disponibilités.

5. INDEMNITÉ

Si, en raison d'une situation attribuable à Air Canada, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, vous aurez droit à une indemnité, sauf si :

- a) Vous n'avez pas de réservation confirmée ou vous voyagez à un tarif qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public;
- b) Vous avez été informé au moins quinze jours ou plus avant l'heure de départ indiquée sur votre billet que votre arrivée à destination sera retardée;
- c) Votre vol a été retardé ou annulé à cause d'une situation indépendante de la volonté d'Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité;
- d) Une indemnité de refus d'embarquement vous a déjà été payée;
- e) Vous avez déjà été indemnisé pour le même événement sous un autre régime de droits des passagers;
- f) Vous n'avez pas déposé une demande d'indemnité dans l'année suivant le retard ou l'annulation.

L'indemnité est calculée en fonction de votre heure d'arrivée à destination, et est de :

- 400 CAD pour un retard de trois à six heures;
- 700 CAD pour un retard de six à neuf heures; et
- 1 000 CAD pour un retard de neuf heures et plus.

6. RECOURS

Pour déposer une demande d'indemnité, ou pour toute préoccupation ou plainte, veuillez communiquer avec les Relations clientèle d'Air Canada, à l'adresse : www.aircanada.com/relationsclientele

Si vous estimez que nous n'avons pas résolu la situation à votre satisfaction, n'hésitez pas à communiquer avec l'Office des transports du Canada (OTC), à consulter le site Web de l'OTC pour en apprendre davantage sur vos droits au www.otc-cta.gc.ca/fra, ou à appeler l'OTC pour demander conseil, au **1 888 222-2592**.

Tous les détails se retrouvent à l'adresse <https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/legal/conditions-carriage-tariffs.html>