



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

Inspectie Leefomgeving en Transport
Human Environment and Transport
Inspectorate
Postbus 575
NL – 2130 AN HOOFFDORP

Tel: +31 884 890 000

Fax: +31 704 563 013

www.ILenT.nl

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



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 devenus 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

Inspectie Leefomgeving en Transport
Human Environment and Transport
Inspectorate
Postbus 575
NL – 2130 AN HOOFFDORP

Tel: +31 884 890 000
Fax: +31 704 563 013

www.ILenT.nl

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^e 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



Kennisgeving i.v.m. langdurige vertraging en annulering van vluchten

Toepasselijkheid

De volgende richtlijnen zijn van toepassing:

- indien een geplande vlucht van Air Canada, waarop ten minste één plaats was geboekt, niet wordt uitgevoerd of in geval van vertraging van meer dan drie uur;
- indien de vlucht van Air Canada vertrekt vanuit een luchthaven in de EU;
- mits u beschikt over een bevestigde boeking;
- uitsluitend voor passagiers die reizen tegen een rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk tarief of met in het kader van een Frequent Flyer-programma of een ander commercieel programma verstrekte tickets.

Regels voor compensatie en bijstand

In geval van annulering of meer dan 3 uur vertraging van uw vlucht biedt Air Canada u de volgende bijstand:

- I. U kunt kiezen uit:
 - (a) volledige terugbetaling van het ticket binnen zeven dagen (in contant geld uitbetaald, middels een elektronische overmaking aan de bank, per bankoverschrijving, bankcheque of, met uw schriftelijke toestemming, in de vorm van reisbonnen en/of andere diensten) tegen de prijs waarvoor het gekocht was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte en de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, alsmede in voorkomend geval, een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid;

- (b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar uw eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of
 - (c) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar uw eindbestemming, op een latere datum naar uw keuze, indien er plaats beschikbaar is.
- II. Bovendien biedt Air Canada u gratis het volgende aan:
 - (a) maaltijden en verfrissingen, in redelijke verhouding tot de wachttijd; en
 - (b) twee telefoongesprekken of telex-, fax- of e-mailberichten.
 - III. In het geval van een andere vlucht die naar redelijke verwachting ten vroegste daags na de geplande vertrektijd van de geannuleerde vlucht zal vertrekken, biedt Air Canada u tevens het volgende aan:
 - (a) hotelaccommodatie in gevallen:
 - waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, of
 - waarin een langer verblijf noodzakelijk wordt dan het door u geplande verblijf; en
 - (b) vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie (hotel of andere accommodatie).
 - IV. U hebt recht op compensatie ten belope van 600,- EUR, tenzij:
 - (a) de annulering u tenminste twee weken voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld, of
 - (b) de annulering u tussen twee weken en zeven dagen voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld en u een andere vlucht naar uw bestemming wordt aangeboden die niet eerder dan twee uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en u minder dan vier uur later dan de geplande aankomsttijd op de eindbestemming brengt, of
 - (c) de annulering u minder dan zeven dagen voor de geplande vertrektijd wordt meegedeeld en u een andere vlucht naar uw bestemming wordt aangeboden die niet eerder dan één uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en u minder dan twee uur later dan de geplande aankomsttijd op de eindbestemming brengt; of
 - (d) Air Canada kan aantonen dat de annulering of vertraging het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden.

Indien u een andere vlucht naar uw eindbestemming wordt aangeboden overeenkomstig lid I. (b) of (c)

hierboven, en de aankomsttijd hiervan niet meer dan vier uur afwijkt van de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijk geboekte vlucht, kan Air Canada het hierboven vermelde compensatiebedrag met 50 % verlagen.

Voor de toepassing van het bovenstaande wordt onder 'eindbestemming' het volgende verstaan: de bestemming die vermeld staat op het bij de incheckbalie aangeboden ticket of, in geval van rechtstreeks aansluitende vluchten, de bestemming van de laatste vlucht; indien de geplande aankomsttijd is gerespecteerd, wordt er geen rekening gehouden met haalbare alternatieve aansluitende vluchten.

De hierboven beschreven bijstand is van toepassing onverminderd enige rechten die u eventueel hebt volgens het toepasselijke recht (inclusief EU-richtlijn 90/314 over pakketreizen) op verdere compensatie, hoewel toegekende bijstand op eventuele verdere compensatie in mindering kan worden gebracht.

Deze kennisgeving is vereist krachtens Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie.

U krijgt van ons schriftelijk de contactgegevens van de nationaal aangestelde instantie voor de uitvoering van de Verordening in een specifiek geval.

Nationale instantie inzake uitvoering

Inspectie Leefomgeving en Transport
Human Environment and Transport
Inspectorate
Postbus 575
NL – 2130 AN HOOFFDORP
Tel: +31 884 890 000
Fax: +31 704 563 013

www.ILenT.nl

Relaties met cliënten – Air Canada

Per post of koerierdienst naar:

Air Canada Customer Relations
PO Box 64239
RPO Thorncliffe
Calgary, Alberta T2K 6J7 Canada
Air Canada Customer Relations
Air Canada Center 3700 – Hangar 101
8050 - 22nd Street NE
Calgary, Alberta T2E 7H6 Canada

Voor nadere informatie neemt u contact op met Air Canada op:

www.aircanada.com/customerrelations