

Zawiadomienie o odszkodowaniu dla pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład samolotu – Kraje Unii Europejskiej

Zastosowanie

Zastosowanie mają następujące przepisy:

- w odniesieniu do lotów Air Canada odlatujących z lotniska w UE;
- pod warunkiem posiadania potwierdzonej rezerwacji na dany lot oraz stawienia się do odprawy zgodnie z wymogami i w terminie wskazanym uprzednio na piśmie lub elektronicznie;
- dotyczy wyłącznie pasażerów podróżujących w taryfie bezpośrednio lub pośrednio powszechnie dostępnej lub na biletach wydanych w ramach programu lojalnościowego dla osób często latających, czy też innego programu komercyjnego;
- loty, których przewoźnikiem jest Air Canada.

Zasady dotyczące kompensaty i pomocy

Odmowa przyjęcia na pokład samolotu to odmowa linii lotniczych przewoźnika danym lotem, pomimo stawienia się przed podróżnym do odprawy zgodnie z wymogami podanymi powyżej pod nagłówkiem Zastosowanie, z wyjątkiem, gdy istnieją uzasadnione podstawy do odmowy przyjęcia na pokład, na przykład ze względów zdrowotnych, bezpieczeństwa lub nieodpowiednich dokumentów podróży.

Przed odmową przyjęcia na pokład samolotu przez Air Canada poprosimy ohotników o zrezygnowanie ze swoich rezerwacji, w zamian za korzyści na warunkach, które zostaną uzgodnione, a także pomoc odpowiednio opisaną w paragrafie I poniżej.

Jeśli zgłosi się niewystarczająca liczba ohotników, a my odmówimy podróżnemu przyjęcia na pokład wbrew woli podróżnego, Air Canada niezwłocznie wypłaci podróżnemu odszkodowanie w kwocie 600 EUR.

W przypadku, gdy podróżnemu zaoferowano opcję zmiany planu podróży do miejsca docelowego alternatywnym lotem, jak opisano powyżej w paragrafie I. (b) lub (c), a czas przylotu zmienionego lotu nie przekracza planowanego czasu przylotu pierwotnego lotu o cztery godziny, Air Canada może obniżyć opisane odszkodowanie o 50%.

Dodatkowo Air Canada zaoferuje:

- Wybór pomiędzy:
 - zwrotem w terminie siedmiu dni (w gotówce, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem lub czekiem bankowym, czy też z podpisaną przez podróżnego umową, w postaci bonu podróżnego i/lub innych usług) pełnego kosztu biletu w cenie, w której został zakupiony, za część lub części nieodbytej podróży, jak również za część lub części odbytej podróży, jeśli lot nie służy już dłużej żadnemu celowi związanemu z pierwotnym planem podróży, wraz z możliwie najbliższym lotem powrotnym do miejsca wylotu, jeśli ma to zastosowanie; lub
 - zmiianą planu podróży na porównywalnych warunkach przewozu do miejsca docelowego w możliwie najbliższym terminie; lub
 - zmiianą planu podróży na porównywalnych warunkach przewozu do miejsca docelowego w późniejszym terminie, zgodnie z życzeniem podróżnego w zależności od dostępności miejsc.
- Dodatkowo zaoferujemy bezpłatnie:
 - posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania;
 - zakwaterowanie w hotelu w przypadku
 - wystąpienia konieczności pobytu przez jedną lub więcej nocy lub
 - wystąpienia konieczności pobytu dłuższego niż zaplanowano;
 - transport pomiędzy lotniskiem i miejscem zakwaterowania (hotel lub inne miejsce); oraz
 - dwa połączenia telefoniczne, wiadomości faksowe lub e-maile.

Poza przypadkami dobrowolnej rezygnacji przez podróżnego z rezerwacji, opisaną powyżej pomoc stosuje się bez uszczerbku dla wszelkich uprawnień, jakie przysługują podróżnym w świetle obowiązującego prawa (w tym Dyrektywy UE 90/314 w sprawie zorganizowanych podróży) do dodatkowego odszkodowania, chociaż każda taka przyznana pomoc może zostać potrącona z wszelkich dodatkowych odszkodowań.

Niniejsze zawiadomienie wymagane jest w świetle Rozporządzenia EC 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej.

Podróżny otrzyma w formie pisemnej dane kontaktowe wyznaczonego organu krajowego w celu egzekwowania swoich praw wynikających z rozporządzenia w każdym konkretnym przypadku.

Biuro obsługi klienta Air Canada

Kontakt drogą pocztową:

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

lub pocztą kurierską

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

Dodatkowe informacje można uzyskać kontaktując się z Air Canada poprzez stronę:

www.aircanada.com/customerrelations

Redempcja:

Warunki bonu podróznego:

Bony podrózne mogą być wykorzystane na zakup opłaty podstawowej przy zakupie biletu Air Canada na podróż liniami lotniczymi Air Canada i/lub Air Canada Express oraz Air Canada rouge. Bony podrózne są przez okres jednego roku od daty ich wydania; bon należy wykorzystać przy zakupie nowych biletów w okresie tego roku; jednakże podróż nie musi mieć miejsca w ciągu tego samego roku.

Bony podrózne są w pełni zbywalne na klienta wybranego przez podróżnego.

Szczegóły podano na stronie:

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

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów

Urząd Lotnictwa Cywilnego
ul. Marcina Flisa 2
02-247 WARSZAWA

Tel.: +48 (22) 520 72 00

Fax: +48 (22) 520 73 00

www.ulc.gov.pl
kopp@ulc.gov.pl

Zawiadomienie o odszkodowaniu dla pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład samolotu

Należy przesać do Biura obsługi klienta, jeśli odszkodowanie nie zostało wypłacone na miejscu.

Proszę przesać ten formularz nie później niż 3 miesiące po swoim locie do podanego tutaj **Biura obsługi klienta Air Canada**.

W celu zrekompensowania za tą niedogodność, podróżny może wybrać:

* **Jeśli zmiana planu podróży do miejsca docelowego nie przekracza 4 godzin od pierwotnego planowanego czasu przylotu:**

- Bon podrózny – w kwocie 450 EUR** - Ważny przez rok od daty wydania, niewymienny, niezamienny na gotówkę. Ważny wyłącznie na podróże liniami lotniczymi Air Canada, Air Canada Express oraz Air Canada rouge.

LUB

- Polecenie wypłaty ** – w kwocie 300 EUR-**

* **Jeśli zmiana planu podróży do miejsca docelowego przekracza 4 godziny od pierwotnego planowanego czasu przylotu:**

- Bon podrózny – w kwocie 900 EUR** - Ważny przez rok od daty wydania, niewymienny, niezamienny na gotówkę. Ważny wyłącznie na podróże liniami lotniczymi Air Canada, Air Canada Express oraz Air Canada rouge.

LUB

- Polecenie wypłaty ** – w kwocie 600 EUR-**

Numer telefonu podróznego _____

E-mail podróznego _____

For Internal Use only

For being denied boarding on flight _____

From _____ To _____

Date _____

Passenger Name _____

Protection Booking Flights/Date _____

Hotel Accommodation if required _____

Certified by (Agent Name, Signature, Stamp):

