



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

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Rua B, Edifícios 4, 5 e 6
Aeroporto da Portela
PT – 1749-034 LISBOA

Tel. +351 (21) 842-3500
Fax: +351 (21) 847-3585

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 ou par chèque, 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

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Rua B, Edifícios 4, 5 e 6
Aeroporto da Portela
PT – 1749-034 LISBOA

Tel. +351 (21) 842-3500
Fax: +351 (21) 847-3585

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



Aviso de atraso considerável e cancelamento de voo

Aplicação

Deverão aplicar-se as seguintes regras:

- No caso de não operação ou atraso superior a 3 horas de um voo que tenha sido previamente planeado pela Air Canada e no qual, pelo menos um bilhete tenha sido reservado;
- Relativamente aos voos da Air Canada com partida num aeroporto da UE;
- Considerando que tem uma reserva confirmada;
- Apenas para os passageiros que viajam a uma tarifa disponível directa ou indirectamente ao público, ou bilhetes emitidos ao abrigo de um programa de passageiros frequentes ou outro programa comercial.

Regras para a compensação e assistência

Se o seu voo for cancelado ou atrasar mais de três horas, a Air Canada oferecerá a você a seguinte assistência:

I. Uma opção entre:

- (a) reembolso nos sete dias seguintes (em numerário, transferência bancária electrónica, ordem de transferência ou cheque ou, com o seu acordo assinado, vales de viagem e/ou outros serviços) do custo total do seu bilhete, ao preço ao qual foi adquirido, para a parte ou partes da viagem não efectuadas, e para a parte ou partes já efectuadas caso a viagem já não se justifique em relação ao seu plano inicial de viagem, bem como, se for caso disso,

uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial, na primeira oportunidade; ou

- (b) o reencaminhamento, em condições de transporte equiparáveis, para o seu destino final na primeira oportunidade; ou
- (c) o reencaminhamento, em condições de transporte equiparáveis, para o seu destino final numa data posterior, da sua conveniência, sujeito à disponibilidade de bilhetes.
- II. Além disso, a Air Canada irá disponibilizar-lhe, gratuitamente, o seguinte:
- (a) refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera; e
- (b) duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico.
- III. Na eventualidade de reencaminhamento associado ao seu voo cancelado, se a hora de partida razoavelmente prevista do novo voo for, pelo menos, no dia seguinte ao dia de partida previsto para o voo cancelado, a Air Canada irá igualmente disponibilizar-lhe:
- (a) alojamento em hotel nos seguintes casos:
- quando é necessária uma estadia de uma ou mais noites; ou
 - quando é necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro; e
- (b) transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).
- IV. Tem o direito de receber uma compensação no montante de EUR 600, excepto quando:
- (a) é informado do cancelamento, pelo menos, duas semanas antes da hora de partida prevista; ou
- (b) é informado do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da hora de partida prevista e é-lhe oferecido o reencaminhamento, fornecendo um voo até, no máximo, duas horas antes da hora de partida prevista e que chegue ao seu destino final menos de quatro horas após a hora de chegada prevista; ou
- (c) é informado do cancelamento menos de sete dias antes da hora de partida prevista e é-lhe oferecido o reencaminhamento, fornecendo um voo até, no máximo, uma hora antes da hora de partida prevista e que chegue ao seu destino final menos de duas horas após a hora de chegada prevista; ou
- (d) A Air Canada pode provar que o cancelamento ou atraso foi causado por circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que todas as medidas razoáveis tivessem sido tomadas.

Quando lhe for disponibilizado o reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo conforme descrito acima no parágrafo I. (b) ou (c) cuja hora de chegada do voo reencaminhado não exceda a hora de chegada planeada do voo originalmente reservado em quatro horas, a Air Canada pode reduzir a compensação descrita acima em 50%.

Para os fins referidos acima, "destino final" significa o destino no bilhete apresentado no balcão de check-in ou, no caso de voos de ligação directa, o destino do último voo; os voos de ligação alternativos disponíveis não serão tidos em consideração se a hora de chegada prevista original for respeitada.

A assistência descrita acima irá aplicar-se em prejudicar quaisquer direitos que possa ter ao abrigo da lei aplicável (incluindo a Directiva UE 90/314 relativamente a viagens organizadas) à compensação adicional, embora qualquer assistência concedida possa ser deduzida dessa compensação adicional.

Este Aviso é exigido pelo Regulamento da CE 261/2004 do Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia.

Receberá por escrito os detalhes de contacto do órgão nacional designado para a aplicação do Regulamento em qualquer caso particular.

Órgão de aplicação nacional

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Rua B, Edifícios 4, 5 e 6
Aeroporto da Portela
PT – 1749-034 LISBOA

Tel. +351 (21) 842-3500
Fax: +351 (21) 847-3585

Gabinete de relações com o cliente da Air Canada

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

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

Para obter mais informações, contacte a Air Canada através do e-mail:
www.aircanada.com/customerrelations