

Aviso de compensação em caso de recusa de embarque – Países-membros da UE

Aplicação

Deverão aplicar-se as seguintes regras:

- relativamente aos voos da Air Canada com partida num aeroporto da UE;
- considerando que o passageiro tem uma reserva confirmada no voo em questão e que ele se apresenta para fazer o check-in, conforme estipulado e na hora indicada antecipadamente por escrito ou via electrónica;
- 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;
- quando a Air Canada é a companhia aérea do voo.

Regras para a compensação e assistência

Uma recusa de embarque é uma recusa por parte de uma companhia aérea em transportar um passageiro num voo, embora o passageiro se tenha apresentado para embarcar ao abrigo das condições mencionadas acima (secção "Aplicação"), excepto quando existem motivos razoáveis para recusar o embarque, como por motivos de saúde, segurança, protecção ou documentação para viajar inadequada.

Antes de a Air Canada recusar o embarque num voo, iremos apelar a voluntários para que prescindam das suas reservas em troca de benefícios em condições a acordar e também assistência conforme descrito no parágrafo I abaixo, conforme apropriado.

Se o número de voluntários for insuficiente e recusarmos o seu embarque contra a sua vontade, a Air Canada irá imediatamente compensá-lo com o montante de EUR 600.

Quando lhe for disponibilizado o reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo conforme descrito abaixo 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 em 50%.

Além disso, a Air Canada irá disponibilizar-lhe o seguinte:

- I. Uma opção entre:
- 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
 - o reencaminhamento, em condições de transporte equiparáveis, para o seu destino final na primeira oportunidade; ou
 - o reencaminhamento, em condições de transporte equiparáveis, para o seu destino final numa data posterior, da sua conveniência, sujeito à disponibilidade de bilhetes.
- II. Ofereceremos igualmente, gratuitamente:
- refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
 - alojamento em hotel, caso seja necessária
 - uma estadia de uma ou mais noites; ou
 - uma estadia adicional à prevista pelo passageiro;
 - transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro); e
 - duas chamadas telefónicas, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico.

A não ser que se tenha voluntariado para prescindir da sua reserva, a assistência descrita acima irá aplicar-se sem 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.

Gabinete de relações com o cliente da Air Canada

Por correio para:

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

ou estafeta para:

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

Para obter mais informações, contacte a Air Canada através do e-mail:

www.aircanada.com/customerrelations

Como resgatar:

Termos e condições de vales de viagem:

Os vales de viagem podem ser utilizados na tarifa básica quando adquire um bilhete da Air Canada para viajar com as companhias aéreas Air Canada e/ou Air Canada Express e Air Canada Rouge. Os vales de viagem são válidos até um ano após a data de emissão; o vale deve ser aplicado a novos bilhetes adquiridos nesse ano, mas a viagem não tem de iniciar nesse ano.

O vale de viagem é totalmente transferível para o cliente da sua escolha.

Poderá encontrar todos os detalhes em:

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

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

Aviso de compensação em caso de recusa de embarque

Encaminhar para Relações com o Cliente se a indenização não tiver sido emitida localmente.

Envie este formulário até, no máximo, 3 meses após o seu voo para o **Gabinete de relações com o cliente Air Canada** aqui indicado.

Para o compensar por este inconveniente, pode escolher uma das seguintes opções:

* **Se o reencaminhamento para o destino final não exceder as 4 horas da hora de chegada prevista originalmente:**

Vale de viagem – no montante de EUR 450 – Válido durante 1 ano desde a data de emissão, intransferível e não convertível em dinheiro. Válido para viajar apenas em voos operados pela Air Canada, Air Canada Express e Air Canada Rouge.

OU

Ordem de pagamento ** – no montante de EUR 300 -

* **Se o reencaminhamento para o destino final exceder as 4 horas da hora de chegada prevista originalmente:**

Vale de viagem – no montante de EUR 900 – Válido durante 1 ano desde a data de emissão, intransferível e não convertível em dinheiro. Válido para viajar apenas em voos operados pela Air Canada, Air Canada Express e Air Canada Rouge.

OU

Ordem de pagamento ** – no montante de EUR 600 -

Número de telefone do passageiro _____

Endereço de correio electrónico do passageiro _____

Apenas para utilização interna	
Devido a recusa de embarque no voo _____	
De _____	Até _____
Data _____	
Nome do _____	
Voos com protecção de _____	
Alojamento em hotel, se _____	
Certificado por (Nome do agente, assinatura, carimbo): _____ _____	