

Notificare privind refuzul la îmbarcare Compensație – State membre UE

Aplicabilitate

Se vor aplica următoarele reguli:

- cu privire la zborurile Air Canada cu plecare din aeroporturi aflate în UE;
- cu condiția ca pasagerul să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și să se prezinte la check-in în modul indicat și la ora indicată în prealabil, în scris sau prin mijloace electronice;
- numai pentru pasagerii care au plătit un tarif disponibil pentru public în mod direct sau indirect sau pentru bilete emise în baza unui program pentru pasagerii care efectuează zboruri frecvente sau a unui alt program comercial;
- acolo unde Air Canada este compania aeriană operatoare a zborului respectiv.

Reguli privind compensația și asistența

Refuzul la îmbarcare reprezintă refuzul companiei aeriene de a permite accesul unui pasager la bordul aeronavei, chiar dacă pasagerul s-a prezentat la îmbarcare în condițiile menționate mai sus, în secțiunea Aplicabilitate, exceptând cazurile în care există motive legitime pentru refuzul îmbarcării, cum ar fi motivele ținând de sănătate, securitate sau documentația de călătorie inadecvată.

Înainte ca Air Canada să refuze îmbarcarea unui pasager, vom solicita eventualilor voluntari să renunțe la rezervări în schimbul unor beneficii supuse unor condiții ce urmează a fi stabilite de comun acord și al asistenței descrise la paragraful I de mai jos, conform necesităților.

Dacă numărul voluntarilor este insuficient și refuzăm îmbarcarea unui pasager împotriva voinței acestuia, Air Canada va oferi imediat acestuia o compensație în valoare de 600 EUR.

Dacă vi se oferă transportul la destinația finală pe o cursă alternativă, conform descrierii de mai jos, de la paragraful I. (b) sau (c), iar ora sosirii cursei alternative nu depășește cu mai mult de patru ore ora programată a sosirii cursei inițiale

la care aveți rezervare, Air Canada poate reduce compensația indicată cu 50%.

În plus, Air Canada vă va oferi următoarele:

- I. Opțiunea de a alege între:
 - (a) rambursarea în interval de șapte zile (în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin bancar, cec bancar sau, în urma acceptării prin semnătură de către dvs., vouchere de călătorie și/sau alte servicii) a costului integral al biletului dvs., la prețul la care a fost achiziționat, pentru segmentul sau segmentele de călătorie care nu au fost parcurse și pentru segmentul sau segmentele deja parcurse dacă zborul nu mai servește niciunui scop prevăzut de planul dvs. inițial de călătorie, împreună cu un zbor de retur la punctul de origine, dacă este cazul, efectuat în cel mai scurt timp sau
 - (b) redirectionarea, în condiții de transport comparabile, către destinația finală, în cel mai scurt timp posibil, sau
 - (c) redirectionarea, în condiții de transport comparabile, către destinația finală, la o dată ulterioară aleasă de dvs., în condițiile disponibilității locurilor.
- II. În plus, vă vom oferi gratuit:
 - (a) mese și gustări, în mod corespunzător timpului de așteptare;
 - (b) cazare la hotel în cazurile
 - în care devine necesară o ședere de una sau mai multe nopți, sau
 - dacă devine necesară o ședere ce depășește perioada planificată inițial de dvs.;
 - (c) transportul între aeroport și locul de cazare (hotel sau de alt tip) și
 - (d) două apeluri telefonice, mesaje prin fax sau e-mailuri.

Exceptând cazul în care ați renunțat în mod voluntar la rezervarea dvs., asistența descrisă mai sus se va aplica fără a aduce atingere oricărui drepturi la compensații suplimentare de care puteți dispune conform legislației aplicabile (inclusiv Directiva UE 90/314 privind pachetele de călătorie), deși orice asistență de aceste tipuri care vă este acordată poate fi dedusă din orice compensații suplimentare aplicabile.

Această Notificare se supune Reglementării CE 261/2004 a Parlamentului European și a Consiliului Uniunii Europene.

Vă vom furniza în scris informațiile de contact ale organismului desemnat național care are competențe în aplicarea Reglementării în situația dvs. particulară.

Biroul de relații cu clienții Air Canada

Prin poștă la:

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

sau prin curier la:

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

Pentru informații suplimentare, contactați Air Canada la: www.aircanada.com/customerrelations

Modul de valorificare:

Termeni și condiții privind voucherele de călătorie:

Voucherele de călătorie pot fi utilizate pentru plata tarifului de bază atunci când achiziționați bilete Air Canada pentru călătorii pe cursele Air Canada și/sau Air Canada Express și Air Canada rouge. Voucherele de călătorie sunt valabile timp de un an de la data emiterii; un voucher trebuie aplicat biletelor noi, achiziționate în anul respectiv; nu este, însă, necesar ca zborul să fie efectuat în timpul anului respectiv.

Voucherele de călătorie pot fi transferate integral clientului ales de dvs.

Pentru detalii complete, accesați:

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

Organism național competent

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
72, Bd. Aviatorilor
RO – 011865, Sector 1, BUCUREȘTI

Tel.: +4021 312 1275
Fax: +4021 314 3462

www.anpc.ro

ACF520-6_Romania_Romanian (2018-05) Tipărit în Canada

Notificare privind compensația în caz de refuz la îmbarcare

Se redirectionează către biroul de relații cu clienții în cazul în care compensația nu a fost emisă local.

Trimiteti acest formular nu mai târziu de 3 luni după zborul dvs. către **Biroul de relații cu clienții Air Canada** indicat aici.

Drept compensație pentru această neplăcere, puteți alege între următoarele opțiuni:

* **Dacă redirectionarea către destinația finală nu depășește cu mai mult de 4 ore ora planificată inițial a sosirii:**

- Voucher de călătorie – în valoare de 450 EUR –** Valabil timp de 1 an de la data emiterii; nu poate fi schimbat și nu poate fi transformat în bani. Valabil numai pentru zborurile operate de Air Canada, Air Canada Express și Air Canada rouge.

SAU

- Transfer bancar ** – în valoare de 300 EUR –**

* **Dacă redirectionarea către destinația finală depășește cu mai mult de 4 ore ora planificată inițial a sosirii:**

- Voucher de călătorie – în valoare de 900 EUR –** Valabil timp de 1 an de la data emiterii; nu poate fi schimbat și nu poate fi transformat în bani. Valabil numai pentru zborurile operate de Air Canada, Air Canada Express și Air Canada rouge.

SAU

- Transfer bancar ** – în valoare de 600 EUR –**

Număr telefon pasager _____

Adresă e-mail pasager _____

Exclusiv pentru uz intern

Pentru refuzul la îmbarcare

De la _____ Către _____

Data _____

Nume pasager _____

Protecție la rezervarea _____

Cazare la hotel, dacă este _____

Certificat de (nume, semnătură, ștampilă agent):

ACF520-6_Romania_Romanian (2018-05) Tipărit în Canada