



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

Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
División de Calidad y Protección al Usuario.
Avda. General Perón 40, Acceso B,
(Recepción planta 1ª)
28020 MADRID

Tel.: +34 91 396 82 10
<http://www.seguridadaerea.es/>

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

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
División de Calidad y Protección al Usuario
Avda. General Perón 40, Acceso B
(Recepción planta 1ª)
28020 MADRID
ESPAGNE

Tel.: +34 91 396 82 10

<http://www.seguiradadaerea.es/>

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



Retraso prolongado y vuelo Aviso de cancelación

Aplicabilidad

Se aplican las siguientes reglas:

- En caso de que exista un retraso de más de 3 horas o de que no despegue el vuelo previsto de Air Canada en el que se haya reservado al menos un asiento;
- Respecto a los vuelos de Air Canada que despeguen de un aeropuerto de EE. UU.;
- Siempre que se tenga una reserva confirmada;
- Solo para pasajeros que vuelan con tarifa disponible directa o indirectamente para el público o con billetes expedidos en el marco de un programa para usuarios habituales u otro programa comercial.

Reglas de compensación y asistencia

Si su vuelo se cancela, o tiene un retraso mayor de 3 horas, Air Canada le ofrece la siguiente asistencia:

- I. Puede elegir entre las siguientes opciones:
- (a) reembolso en un plazo de siete días (en metálico, a través de una transferencia bancaria electrónica, orden bancaria, cheque o, siempre que lo autorice con su firma, vales de viaje u otros servicios) del coste total de su billete conforme al precio al que fue comprado, por la parte o partes del viaje no realizado, y respecto a la parte o partes ya realizadas si el vuelo no se adapta a su plan de viaje original, junto con un vuelo de regreso, en su caso, al primer punto de partida, lo antes posible; o

- (b) vuelo alternativo, con condiciones de transporte similares, a su destino final, lo antes posible; o
- (c) vuelo alternativo a su destino final con condiciones de transporte similares en una fecha posterior, a su conveniencia, sujeto a la disponibilidad de asientos.
- II. Además, Air Canada le ofrece gratuitamente:
- (a) comidas y refrigerios en una medida adecuada al tiempo de espera; y
- (b) dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax o correos electrónicos.
- III. En caso de vuelo alternativo al vuelo cancelado, si la hora esperada de salida del nuevo vuelo es como mínimo el día siguiente del vuelo cancelado, Air Canada le ofrece asimismo:
- (a) alojamiento en un hotel en los siguientes casos:
- cuando sea necesario para una noche o más; o
 - cuando sea necesaria una estancia adicional; y
- (b) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otro).
- IV. Tiene derecho a una compensación de 600,00 € salvo en los siguientes casos:
- (a) que haya sido informado de la cancelación al menos con dos semanas de antelación respecto a la fecha prevista de salida; o
- (b) que haya sido informado de la cancelación entre dos semanas y siete días antes de la fecha prevista de salida y se le haya ofrecido un vuelo alternativo que le permitiese salir como máximo dos horas más tarde de la hora de salida prevista y llegar a su destino como máximo cuatro horas más tarde de la hora de llegada prevista; o
- (c) que haya sido informado de la cancelación menos de siete días antes de la fecha de salida prevista y se le haya ofrecido un vuelo alternativo que le permitiese salir como máximo una hora más tarde de la hora de salida prevista y llegar a su destino como máximo dos horas más tarde de la hora de llegada prevista; o
- (d) Air Canada pueda demostrar que la cancelación o el retraso se debió a circunstancias extraordinarias que no pudieron evitarse aunque se hayan tomado todas las medidas razonables.

Si se le ofrece otro medio de llegada a su destino final o un vuelo alternativo tal y como se describe anteriormente en el párrafo I. (b) o (c), y la hora de llegada del vuelo no se demora más de cuatro horas respecto a la hora de llegada prevista en el vuelo originariamente reservado, Air Canada puede reducir la compensación mencionada anteriormente en un 50 %.

Al efecto de las presentes, "destino final" significa el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de embarque o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino del último vuelo; los vuelos con conexión alternativa disponibles no se tendrán en cuenta si se respeta la hora de llegada originalmente prevista.

La asistencia descrita anteriormente se aplicará sin perjuicio de cualesquiera derechos que puedan corresponderle conforme a la legislación aplicable (incluyendo la Directiva UE 90/314 sobre viajes combinados) para obtener otra compensación, aunque una asistencia garantizada puede deducirse de cualquier compensación adicional.

Este aviso es obligatorio conforme al Reglamento CE 261/2004 del Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea.

Le facilitaremos por escrito los datos de contacto del organismo nacional competente de la aplicación del Reglamento en cada caso.

Organismo nacional competente

Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
División de Calidad y Protección al Usuario.
Avda. General Perón 40, Acceso B,
(Recepción planta 1ª)
28020 MADRID

Tel.: +34 91 396 82 10
<http://www.seguiradadaerea.es/>

Servicio de Atención al Cliente de Air Canada

Por correo electrónico o postal:

Servicio de Atención al Cliente de Air Canada
PO Box 64239
RPO Thorncliffe
Calgary, Alberta T2K 6J7 Canada

Servicio de Atención al Cliente de Air Canada
Air Canada Center 3700 – Hangar 101
8050 - 22nd Street NE
Calgary, Alberta T2E 7H6 Canada

Para más información, puede ponerse en contacto en Air Canadá en la siguiente dirección:
www.aircanada.com/customerrelations