

Aviso de denegación de embarque Compensación - Países miembros de la Unión Europea

Aplicabilidad

Se aplican las siguientes reglas:

- Respecto a los vuelos de Air Canada que despeguen de un aeropuerto de UE;
- con la condición de que tenga una reserva confirmada en el vuelo en cuestión y se presente en el mostrador de embarque de la forma estipulada y en la fecha y hora indicada anteriormente por escrito o de manera electrónica;
- 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;
- cuando Air Canada sea la compañía aérea operadora del vuelo.

Reglas de compensación y asistencia

La denegación de embarque es el rechazo de un pasajero en un vuelo por parte de una compañía aérea aunque el pasajero se haya presentado en el mostrador de embarque conforme a las condiciones mencionadas en la sección Aplicabilidad, excepto si existen razones justificadas para rechazar el embarque, como motivos de salud, seguridad o documentación de viaje inadecuada.

Antes de que Air Canada rechace el embarque en un vuelo, pediremos voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de ventajas conforme a las condiciones que se acuerden y asimismo asistencia, tal y como se describe en el siguiente párrafo I según corresponda.

Si el número de voluntarios resulta insuficiente y le denegamos el embarque contra su voluntad, Air Canada le compensará de manera inmediata con 600 euros.

Si se le ofrece otro medio de llegada a su destino final o un vuelo alternativo tal y como se describe más

adelante 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%.

Adicionalmente, Air Canada le ofrecerá lo siguiente:

- 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 realizada/s, y respecto a la parte o partes ya realizada/s 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. Y le ofrecemos de manera gratuita lo siguiente:
 - (a) comidas y refrigerios en una medida adecuada al tiempo de espera;
 - (b) alojamiento en un hotel en los siguientes casos
 - cuando sea necesario para una noche o más; o
 - cuando sea necesaria una estancia adicional;
 - (c) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otro); y
 - (d) dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.

A menos que renuncie voluntariamente a su reserva, 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.

Servicio de Atención al Cliente de Air Canada

Por correo electrónico o postal:

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

o por servicios de mensajería:

Air Canada Customer Relations
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

Canjes:

Condiciones de los vales de viaje:

Los vales de viaje pueden utilizarse conforme a la tarifa básica cuando compre un billete de viaje de Air Canada o Air Canada Express y Air Canada rouge. Los vales de viaje tienen un periodo de validez de un año a partir de su fecha de expedición; el vale debe emplearse para adquirir nuevos billetes dentro de ese año, aunque no es necesario que el viaje tenga lugar dentro de dicho año.

El vale de viaje es totalmente transferible a un usuario de su elección.

Puede encontrar todos los detalles en:

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

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.seguridadaerea.es/>

Aviso de compensación de denegación de embarque

Enviar a Relaciones con el cliente en caso de que la compensación no se haya emitido localmente.

Envíe este formulario en un plazo máximo de 3 meses después de su vuelo a **Servicio de atención al cliente de Air Canada** indicado.

Para compensarle por las molestias sufridas, puede elegir entre las siguientes opciones:

* **En caso de vuelo alternativo a su destino final como máximo 4 horas después de la hora de llegada prevista inicialmente:**

Vale de viaje –por un importe de 450 euros–
Válido durante 1 año a partir de la fecha de expedición, no intercambiable y no convertible en dinero. Únicamente válido para viajar en vuelos operados por Air Canada, Air Canada Express y Air Canada rouge.

O

Pago ** –de 300 euros–

* **En caso de vuelo alternativo a su destino final como máximo 4 horas después de la hora de llegada prevista inicialmente:**

Vale de viaje –por un importe de 900 euros–
Válido durante 1 año a partir de la fecha de expedición, no intercambiable y no convertible en dinero. Únicamente válido para viajar en vuelos operados por Air Canada, Air Canada Express y Air Canada rouge.

O

Pago ** –de 600 euros–

Número de teléfono del pasajero _____

Correo electrónico del pasajero _____

Solo para uso interno

Por denegación de embarque en vuelo _____

De _____ A _____

Fecha _____

Nombre del pasajero _____

Protección Reserva Vuelos/Fecha _____

Alojamiento en hotel en su caso _____

Certificado por (nombre del agente, firma, sello):

