

Entschädigungsanspruch bei Nichtbeförderung – EU-Mitgliedsstaaten

Gültigkeit

Es gelten folgende Regeln:

- Sofern der Flug mit Air Canada von einem Flughafen innerhalb der EU angetreten wurde;
- Unter der Bedingung, dass Sie über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen und zum angegebenen Zeitpunkt wie vorgegeben beim Check-in anwesend waren oder diesen im Voraus auf schriftlichem oder elektronischem Weg durchgeführt haben;
- Nur für Fluggäste, die zu einem der Öffentlichkeit direkt oder indirekt verfügbaren Tarif reisen oder deren Tickets im Rahmen eines Vielfliegerprogramms oder eines sonstigen Werbeprogramms ausgestellt wurden;
- Vorausgesetzt, Air Canada ist das ausführende Luftfahrtunternehmen.

Regelung für Entschädigung und Unterstützung

Nichtbeförderung bedeutet die Weigerung einer Fluglinie, einen Fluggast zu befördern, selbst wenn der Fluggast sich gemäß der im obigen Abschnitt „Gültigkeit“ genannten Bedingungen zum Boarding eingefunden hat, es sei denn, es liegen vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung vor, z.B. gesundheitliche oder Sicherheitsgründe oder unzureichende Reisedokumente.

Bevor Air Canada die Beförderung auf einem Flug verweigert, fragen wir, ob es Passagiere gibt, die ihre Reservierung gegen bestimmte Leistungen unter jeweils festzulegenden Bedingungen bzw. gegen die im Absatz I unten beschriebenen Unterstützungsleistungen freiwillig aufgeben möchten.

Falls sich nicht genügend Freiwillige melden und wir Ihnen daher die Beförderung gegen Ihren Willen verweigern, erhalten Sie von Air Canada umgehend eine Entschädigungsleistung in Höhe von EUR 600.

Wenn Ihnen ein Alternativflug zu Ihrem endgültigen Reiseziel gemäß dem nachstehenden Absatz I. (b) oder (c) angeboten wird und die Ankunftszeit dieses Alternativfluges keine vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, kann Air Canada die oben beschriebene Entschädigungsleistung um 50 % reduzieren.

Zudem bietet Ihnen Air Canada folgende Leistungen:

- I. Eine Wahl zwischen den folgenden Möglichkeiten:
- (a) Erstattung (in bar oder per elektronischer Überweisung, Banküberweisung oder Scheck bzw. - mit Ihrer schriftlichen Zustimmung - in Form von Reisegutscheinen und/oder sonstigen Leistungen) des Gesamtpreises des Tickets zum Kaufpreis innerhalb von sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte bzw. für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde, und gegebenenfalls einen Rückflug zum Ausgangspunkt zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder
 - (b) Alternativflug zum endgültigen Reiseziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bei nächster Gelegenheit; oder
 - (c) Alternativflug zum endgültigen Reiseziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu einem späteren Zeitpunkt, je nach Verfügbarkeit der Plätze.
- II. Außerdem bieten wir Ihnen kostenlos:
- (a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
 - (b) Hotelunterkunft in Fällen, bei denen:
 - eine oder mehrere Übernachtungen notwendig sind; oder
 - ein Aufenthalt über den von Ihnen geplanten Aufenthalt hinaus notwendig wird;
 - (c) Beförderung zwischen Flughafen und dem Ort der Unterbringung (Hotel oder Sonstiges); und
 - (d) zwei Telefonate, Faxnachrichten oder E-Mails.

Sofern Sie Ihre Reservierung nicht freiwillig aufgegeben haben, gelten die oben beschriebenen Unterstützungsleistungen unbeschadet der Rechte auf weitere Entschädigung, die Ihnen im Rahmen der geltenden gesetzlichen Vorschriften (einschließlich der EU-Richtlinie 90/314 über Pauschalreisen) zustehen mögen, obgleich solch zugestandene Unterstützungsleistungen von solch weiteren Entschädigungsleistungen abgezogen werden können.

Dieser Hinweis ist erforderlich gemäß der Verordnung (EG) 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union.

Wir geben Ihnen die Kontaktdaten der mit der Durchsetzung der Verordnung in jedem konkreten Fall beauftragten nationalen Durchsetzungsbehörde in schriftlicher Form.

Kundenbetreuungsstelle von Air Canada

Per Post an:

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

oder per Kurier an:

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

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Air Canada unter:

www.aircanada.com/customerrelations

Einlösung von Reisegutscheinen:

Geschäftsbedingungen für Reisegutscheine:

Reisegutscheine können beim Kauf eines Air-Canada-Tickets für Flüge mit Air Canada und/oder Air Canada Express und Air Canada rouge verrechnet werden. Reisegutscheine sind bis zu einem Jahr nach dem Ausstellungsdatum gültig und müssen innerhalb dieses Jahres gegen ein neues Ticket eingelöst werden; die Reise muss jedoch nicht innerhalb dieses Jahres angetreten werden.

Der Reisegutschein ist voll auf einen Kunden Ihrer Wahl übertragbar.

Vollständige Details finden Sie unter:

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

Nationale Durchsetzungsbehörde

Office Fédéral de l'Aviation Civile
CH – 3003 BERNE

Tel.: +41 31 325 80 39/40

Fax: +41 31 325 90 60

E-Mail: passengerrights@bazl.admin.ch

Entschädigungsanspruch bei Nichtbeförderung

Bitte an die Kundenbetreuung (Customer Relations) weiterleiten, falls die Ausgleichszahlung nicht vor Ort geleistet wurde.

Bitte senden Sie dieses Formular bis spätestens 3 Monate nach Ihrem Flug an die hier angegebene **Kundenbetreuungsstelle von Air Canada.**

Als Ausgleich für diese Unannehmlichkeiten können Sie unter den folgenden Möglichkeiten auswählen:

- * **Bei Alternativflug zum endgültigen Reiseziel mit Anknunft weniger als 4 Stunden nach der ursprünglich planmäßigen Ankunftszeit:**

- Reisegutschein – in Höhe von EUR 450 –** Gültig für 1 Jahr ab Ausstellungsdatum, nicht austauschbar, kann nicht in Geld umgewandelt werden. Gültig für Flüge, die ausschließlich von Air Canada, Air Canada Express und Air Canada rouge durchgeführt werden.

ODER

- Zahlungsanweisung **-in Höhe von EUR 300 -**

- * **Bei Alternativflug zum endgültigen Reiseziel mit Anknunft mehr als 4 Stunden nach der ursprünglich planmäßigen Ankunftszeit:**

- Reisegutschein – in Höhe von EUR 900 –** Gültig für 1 Jahr ab Ausstellungsdatum, nicht austauschbar, kann nicht in Geld umgewandelt werden. Gültig für Flüge, die ausschließlich von Air Canada, Air Canada Express und Air Canada rouge durchgeführt werden.

ODER

- Zahlungsanweisung **-in Höhe von EUR 600 -**

Telefonnummer des Fluggastes _____

E-Mail-Adresse des Fluggastes _____

Nur für den internen Gebrauch	
Für Nichtbeförderung auf Flug _____	
Von _____	Nach _____
Datum _____	
Name des Fluggastes _____	
Reservierung Flüge/Datum _____	
Hotelunterkunft, falls zutreffend _____	
Bestätigt von (Name, Unterschrift, Stempel des Bearbeiters): _____ _____	

Avviso di imbarco negato Rimborso – Paesi aderenti all'UE

Applicabilità

Le seguenti regole si applicano:

- ai voli Air Canada in partenza dagli aeroporti dei paesi aderenti all'UE;
- a condizione che il passeggero si sia presentato, con una prenotazione confermata per il volo in questione, al banco dell'accettazione previsto e all'orario specificato in precedenza, per iscritto o elettronicamente;
- esclusivamente ai passeggeri che viaggiano pagando una tariffa praticata direttamente o indirettamente al pubblico, o con un biglietto acquistato tramite il programma Frequent Flyer o un altro programma commerciale;
- quando Air Canada sia il vettore che opera il volo.

Regole per il rimborso e l'assistenza

L'imbarco negato è il rifiuto, da parte della compagnia aerea, di trasportare un passeggero su un proprio volo, anche se questi si sia presentato all'imbarco alle condizioni menzionate nel suddetto paragrafo "Applicabilità", fatta eccezione per i casi in cui il diniego sia giustificato, come ad esempio per motivi di salute, incolumità, sicurezza o documentazione di viaggio inadeguata.

Prima che Air Canada neghi l'imbarco, chiede se vi siano passeggeri disposti a rinunciare volontariamente alle proprie prenotazioni, in cambio di benefici da concordare e fornendo loro l'assistenza sotto specificata al punto (I).

Se il numero di volontari non risultasse sufficiente e il diniego all'imbarco avvenisse contro la volontà del passeggero, Air Canada lo ricompenserà immediatamente con la somma di 600 euro.

Nel caso in cui al passeggero venga offerto un itinerario alternativo ma con la stessa destinazione finale o l'imbarco su un altro volo, come descritto sotto nei punti I. (b) e (c), e l'orario di arrivo del volo con itinerario alternativo non dovesse eccedere di oltre quattro ore l'orario di arrivo previsto per il volo originariamente prenotato, Air Canada può ridurre del 50% il rimborso suddetto.

Oltre a quanto sopra specificato, Air Canada offrirà quanto segue:

- I. Una soluzione a scelta fra:
- (a) rimborso entro sette giorni (in contanti, con bonifico bancario, assegno circolare o bancario oppure, previo consenso scritto del passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi) del costo complessivo del biglietto, al prezzo pagato per l'acquisto, per la parte o le parti del viaggio non usufruite o anche per la parte o le parti già effettuate, qualora queste non abbiano più alcuna utilità in relazione allo scopo originario del viaggio, oltre a, quando ciò sia pertinente, un volo di ritorno verso il punto di partenza, da effettuarsi prima possibile; oppure
 - (b) percorrenza di un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione originaria, da effettuarsi prima possibile; oppure
 - (c) percorrenza di un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione originaria, da effettuarsi in una data successiva, a scelta del passeggero, in base alla disponibilità dei posti.
- II. Al passeggero saranno offerti gratuitamente:
- (a) pasti e spuntini in quantità ragionevole per la durata dell'attesa;
 - (b) soggiorno in albergo nei casi in cui:
 - sia necessario pernottare per una o più notti, oppure
 - sia necessaria un'ulteriore attesa rispetto a quella preventivata;
 - (c) il trasporto fra l'aeroporto e il luogo di pernottamento (albergo o altro); e
 - (d) due telefonate, messaggi fax o messaggi di posta elettronica.

A meno che il passeggero non abbia rinunciato volontariamente alla sua prenotazione, l'assistenza sopra descritta sarà fornita senza pregiudicare nessuno dei diritti che le leggi in materia assegnano al passeggero (compresi quelli previsti dalla direttiva UE 90/314 sulle offerte di viaggio) per eventuali ulteriori rimborsi, sebbene nessuna parte della suddetta assistenza garantita possa essere dedotta da nessuno di tali ulteriori rimborsi.

Questo avviso è reso obbligatorio dal regolamento UE 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'Unione Europea.

Forniremo per iscritto, in ogni singolo caso, le informazioni necessarie per contattare gli enti nazionali designati a verificare l'applicazione di tale regolamento.

Ufficio relazioni con i clienti di Air Canada

Per posta a:

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

o per corriere a:

Ufficio relazioni con i clienti di Air Canada
Air Canada Center 3700 – Hangar 101
8050 - 22nd Street NE
Calgary, Alberta T2E 7H6 Canada

Per ulteriori informazioni, contattare Air Canada tramite il sito:

www.aircanada.com/customerrelations

Come usufruire:

Termini e condizioni dei voucher di viaggio:

I voucher di viaggio possono essere utilizzati per acquistare, a tariffa base, un biglietto Air Canada per un viaggio Air Canada e/o Air Canada Express e Air Canada rouge. I voucher di viaggio sono validi per un anno dalla data di emissione; devono essere utilizzati per l'acquisto di biglietti nuovi entro l'anno di validità, anche se non è obbligatorio che la partenza del viaggio avvenga entro tale anno.

Il voucher di viaggio è completamente trasferibile al passeggero di sua scelta.

I dettagli completi si trovano nel sito:

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

Ente nazionale preposto all'applicazione di tali norme

Office Fédéral de l'Aviation Civile
CH – 3003 BERNE

Tel.: +41 31 325 80 39/40
Fax: +41 31 325 90 60
E-mail: passengerrights@bazl.admin.ch

Avviso di rimborso per imbarco negato

Inoltare alle Relazioni Clienti (Customer Relations) se il rimborso non è stato emesso localmente.

La preghiamo di inviare questo modulo entro 3 mesi dalla data del suo volo all'**Ufficio relazioni con i clienti di Air Canada** qui sotto indicato.

Per compensala del disagio che le abbiamo arrecato, potrà scegliere fra le seguenti opzioni:

* **Se l'itinerario alternativo verso la destinazione finale non supera di 4 ore l'orario di arrivo originale:**

- Voucher di viaggio – per l'ammontare di 450 euro –**
Valido per 1 anno dalla data di emissione, non scambiabile, non convertibile in denaro. Valido esclusivamente per viaggi operati da Air Canada, Air Canada Express e Air Canada rouge.

OPPURE

- Rimborso a mezzo assegno ** – per l'ammontare di 300 euro –**

* **Se l'itinerario alternativo verso la destinazione finale supera di 4 ore l'orario di arrivo originale:**

- Voucher di viaggio – per l'ammontare di 900 euro –**
Valido per 1 anno dalla data di emissione, non scambiabile, non convertibile in denaro. Valido esclusivamente per viaggi operati da Air Canada, Air Canada Express e Air Canada rouge.

OPPURE

- Rimborso a mezzo assegno ** – per l'ammontare di 600 euro –**

Numero telefonico del passeggero _____

Indirizzo e-mail del passeggero _____

Esclusivamente per uso interno

Per imbarco negato sul volo _____

Da _____ A _____

Data _____

Nominativo del _____

Protezione della prenotazione _____

Soggiorno in albergo, se richiesto _____

Certificato da (Nome agente, firma, timbro):

