Long Delay and Flight Cancellation Notice

This notice applies to flights operated by Air Canada, Air Canada Rouge and Air Canada Express departing the European Union, Switzerland, and Iceland.

AIR CANADA

A STAR ALLIANCE MEMBER

1. INFORMATION

If your flight is delayed or cancelled, we'll inform you of the reason. See below for information on the compensation and standards of treatment to which you may be entitled, as well as the recourse you have available.

2. REBOOKING

If your flight is delayed three hours or more, or cancelled, we'll rebook you on an alternative flight to your destination at the earliest opportunity, if you desire such arrangements.

3. REFUND

If your flight is delayed three hours or more, or cancelled, for a reason that is not outside our control, and you refuse the alternate travel arrangements offered because travelling no longer serves a purpose, we'll refund the unused portion of the ticket or, if you aren't at your point of origin, refund your ticket and return you to your point of origin. We will also refund you for situations outside our control if your fare is refundable.

4. STANDARDS OF TREATMENT

If your flight is delayed or cancelled and you have waited two hours after the departure time indicated on your ticket, we'll provide you with the following:

- Food and drink in reasonable quantities, considering the length of the wait, the time of day and location;
- Access to a means of communication; and
- Hotel or comparable accommodations within reasonable distance from the airport for overnight delays for out-of-town passengers, subject to availability.

5. COMPENSATION

If you're departing the European Union, Switzerland or Iceland and your flight is delayed three hours or more, or cancelled, you may be entitled to compensation under the following applicable regulations. However, you can only submit a claim for compensation under one of these two regimes. You cannot receive compensation under one passenger rights regime if you were already compensated under another regime.

Compensation under the Canadian *Air Passenger Protection Regulations*

If, due to a situation within Air Canada's control, your flight was delayed three hours or more, or cancelled, you may be entitled to receive compensation, unless:

a) You do not have a confirmed reservation or are travelling on a fare that isn't available, directly or indirectly, to the public;

b) You are informed of the delay or cancellation 15 days or more before the scheduled time of departure;

c) Your flight was delayed or cancelled due to situation outside of our control or required for safety purposes;

d) You have already been paid denied boarding compensation.

Compensation for delays and cancellations is calculated based on your arrival time at final destination and is 400 CAD for delays at arrival between 3 and 6 hours; 700 CAD for delays at arrival between 6 and 9 hours; and 1,000 CAD for delays at arrival of 9 hours and more.

Compensation amounts under EC *Regulation No 261/2004*

If your flight was delayed three hours or more, or cancelled, you'll be entitled to receive compensation, unless:

a) Your flight was delayed or cancelled due to extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken;

b) You do not have a confirmed reservation or are travelling on a fare that isn't available, directly or indirectly, to the public;

c) You are informed of the cancellation 14 days before the scheduled time of departure;

d) 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;

e) 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.

Compensation is 600 Euros for cancellations as well as for delays at arrival of 4 hours and more. This amount can be reduced by 50% if your flight arrives at destination with a delay between 3 to 4 hours after the scheduled arrival time or if the arrival time of your alternate flight following a cancellation does not exceed the initial scheduled arrival time by 4 hours.

6. RECOURSE

Please contact Air Canada Customer Relations to file a claim, or for any concerns or complaints:
www.aircanada.com/customerrelations

If you feel that we have not resolved your issue to your satisfaction, you may also contact the Canadian Transportation Agency (CTA). You can visit the website of the CTA to learn more about your rights at **www.otc-cta.gc.ca/eng** or call the CTA for advice at **1-888-222-2592**.

You may also contact the UK National Enforcement Body tasked with *EC Regulation No 261/2004* compliance: Passenger Advice and Complaints Team (PACT), Shared Service Centre – Aviation Services, Civil Aviation Authority, Aviation House, Gatwick Airport South, West Sussex RH6 0YR, Tel.: 0330 022 1916 www.caa.co.uk

ACF519_UK_Eng-fr (2020-05)

Avis de retard important ou d'annulation de vol

Le présent avis s'applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express au départ de l'Union européenne, la Suisse et l'Islande.

AIR CANADA

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

1. INFORMATION
Si votre vol est retardé ou annulé, nous vous informerons de la raison. Vous trouvez ci-dessous les détails à propos des normes de traitement et de l'indemnité auxquelles vous pourriez être admissible, ainsi que des recours dont vous disposez.

2. MODIFICATION DE RÉSERVATION
Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, nous vous réserverons une place à bord d'un autre vol pour votre destination dans les meilleurs délais, si vous le désirez.

3. REMBOURSEMENT
Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, pour une raison qui n'est pas indépendante de notre volonté et vous refusez les arrangements de voyage alternatifs proposés parce que votre voyage n'a plus sa raison d'être, nous vous rembourserons la partie inutilisée du billet, ou, si vous n'êtes pas à votre point d'origine, nous vous rembourserons votre billet et nous vous ramènerons à votre point d'origine. Nous vous rembourserons également votre billet pour des situations qui sont indépendantes de notre volonté si votre billet est remboursable.

4. NORMES DE TRAITEMENT
Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, et qu'il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur votre billet, nous vous offrirons ce qui suit:
- De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable, compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu;
- L'accès à un moyen de communication;
- Un hôtel ou un hébergement comparable, à une distance raisonnable de l'aéroport pour les clients de l'extérieur de la ville dont le départ est reporté au lendemain, sous réserve des disponibilités.

5. INDEMNITÉ
Si vous êtes au départ de l'Union européenne, la Suisse ou l'Islande et que votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, vous pourrez avoir droit à une indemnité selon les règles suivantes. Toutefois, vous ne pouvez déposer qu'une demande d'indemnité sous l'un des deux régimes de droits des passagers qui vous sont applicables. Vous ne pouvez pas recevoir une indemnité de retard ou d'annulation en vertu d'un régime spécifique si vous avez déjà été indemnisé pour le même événement sous un autre régime de droits des passagers.

Indemnité en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) du Canada

Si, en raison d'une situation attribuable à Air Canada, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, vous pourrez avoir droit à une indemnité, sauf si :

a) Vous n'avez pas de réservation confirmée ou ne voyagez pas à un tarif accessible directement ou indirectement au public;

b) Vous avez été informé quinze jours ou plus avant l'heure de départ indiquée sur votre billet que votre arrivée à destination sera retardée;

c) Votre vol a été retardé ou annulé à cause d'une situation indépendante de la volonté d'Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité;

d) Une indemnité de refus d'embarquement vous a déjà été payée.

L'indemnité est calculée en fonction de votre heure d'arrivée à destination, et elle est de :

- 400 CAD pour un retard de trois à six heures;
- 700 CAD pour un retard de six à neuf heures; et
- 1 000 CAD pour un retard de neuf heures et plus.

Indemnité en vertu du Règlement *CE 261/2004*
Si votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, vous aurez droit à une indemnité, sauf si :

a) Le retard ou l'annulation est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises;

b) Vous n'avez pas de réservation confirmée ou ne voyagez pas à un tarif accessible directement ou indirectement au public;

c) Vous êtes informé de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue;

d) Vous êtes informé de l'annulation de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue et si l'on vous offre un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue;

e) Vous êtes informé de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et si l'on vous offre un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée.

L'indemnité est de 600 euros pour une annulation de vol ainsi que pour tout retard de quatre heures ou plus après l'heure prévue d'arrivée. Ce montant peut être réduit de 50% si votre vol arrive à destination avec un retard entre trois et quatre heures après l'heure prévue d'arrivée, ou si après une annulation, vous avez été réacheminé sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initial de quatre heures.

6. RECOURS
Pour déposer une demande d'indemnité, ou pour toute préoccupation ou plainte, veuillez communiquer avec les Relations clientèle d'Air Canada, à l'adresse :
www.aircanada.com/relationsclientele

Si vous estimez que nous n'avons pas résolu la question à votre satisfaction, n'hésitez pas à communiquer avec l'Office des transports du Canada (OTC), à consulter le site Web de l'OTC pour en apprendre davantage sur vos droits au **www.otc-cta.gc.ca/fra**, ou à appeler l'OTC pour demander conseil, au **1 888 222-2592**.

Vous pouvez également contacter l'organisme national chargé du contrôle du *Règlement (CE) n ° 261/2004* au Royaume-Uni: Passenger Advice and Complaints Team (PACT), Shared Service Centre – Aviation Services, Civil Aviation Authority, Aviation House Gatwick Airport South, West Sussex RH6 0YR, Tel.: 0330 022 1916 www.caa.co.uk

ACF519_UK_Eng-fr (2020-05)