



Notice of Denied Boarding

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

It's never our intention to inconvenience you. However, due to operational requirements or inventory control, sometimes we can't accommodate all passengers who have a confirmed reservation.



A STAR ALLIANCE MEMBER 

1. VOLUNTEERS

During a denied boarding situation, Air Canada will first ask for volunteers willing to give up their seat in exchange for compensation.

2. BOARDING PRIORITIES

If there aren't enough volunteers, we may deny boarding to passengers holding a confirmed reservation in accordance with our policy on denied boarding priority.

In particular, we'll give boarding priority, in the following order, to:

- (a) unaccompanied minors;
- (b) passengers with a disability and their support person, service animal or emotional support animal, if any
- (c) passengers travelling with family members; and
- (d) passengers who were previously denied boarding on the same ticket, provided the carrier is informed.

More detailed information on boarding priorities and denied boarding can be found in our tariffs' denied boarding rule at www.aircanada.com/conditionsofcarriage. To help reduce your chances of being denied boarding on future travel, we recommend that you check-in early or that you pre-select your seat when booking.

3. INFORMATION

If you're denied boarding, we'll tell you why you were denied boarding. Information on the compensation and standards of treatment to which you may be entitled, as well as the recourse you have available, is contained herein.

4. REBOOKING

If you're denied boarding, we'll rebook you on an alternative flight to your destination at the earliest opportunity.

5. REFUND

If you're denied boarding and you choose to 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.

6. STANDARD OF TREATMENT

If you're denied boarding, we'll provide you with the following before you board your next flight booked as part of your alternate travel arrangements, unless this would further delay you:

- 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 airport for overnight delays for out-of-town passengers, subject to availability.

7. COMPENSATION

If you're a passenger who is denied boarding because of a situation within our control, you'll be entitled to receive denied boarding compensation, unless:

1. You haven't fully complied with ticketing and check-in requirements, or you do not satisfy the conditions for transportation under Air Canada's tariff and general conditions of carriage. For more information, consult our tariffs' refusal to transport rule at www.aircanada.com/conditionsofcarriage;
2. You're offered transportation on another seat as the one specified on your ticket, on the same flight, at no extra charge.

If you are denied boarding in the European Union, Switzerland or Iceland, you are being compensated under the rules of *EC Regulation No 261/2004*. You may not receive compensation under the Canadian *Air Passenger Protection Regulations* if you have already received compensation under another passenger rights regime for the same event.

Compensation amounts under *EC Regulation No 261/2004*
Denied boarding compensation is calculated based on your arrival time at destination and is 300 EUR (if delayed by 4 hours and less), and 600 EUR (if delayed by more than 4 hours).

Compensation amounts under the Canadian *Air Passenger Protection Regulations*

Denied boarding compensation is calculated based on your arrival time at destination and is 900 CAD (if delayed by less than 6 hours), 1,800 CAD (if delayed between 6 and 9 hours), and 2,400 CAD (if delayed by 9 hours and more).

Please note that you are not entitled to receive delay or cancellation compensation if you have already been paid denied boarding compensation.

8. RECOURSE

Please contact Air Canada Customer Relations for any concerns or complaints at: 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

9. REDEMING TRAVEL VOUCHERS

You may accept payment of denied boarding compensation in the form of travel vouchers. Travel vouchers can only be used towards payment of the base fare when you purchase an Air Canada ticket for travel on Air Canada, Air Canada Express and Air Canada Rouge.

Travel vouchers do not expire but you might need to call Air Canada reservations to re-activate them if you don't use them within one year from the date of issue. Travel vouchers are fully transferable to the customer of your choice.

Complete details can be found at: www.aircanada.com/en/customer-care/emco/

This is your payment confirmation for denied boarding compensation*

Date: _____

Flight #: _____

DENIAL OF BOARDING IS:

- Voluntary
- Involuntary

COMPENSATION AMOUNT: _____

FORM OF COMPENSATION:

- Bank wire or cheque
- Travel voucher

*To be completed and provided to customer when no boarding pass receipt is printed.

Air Canada Receipt

(Customer Signature Required if travel voucher is selected as payment)

Passenger Name: _____

Telephone: _____

Email: _____

Signature: _____

FLIGHT INFORMATION

Date: _____ Flight #: _____

Rebooked on Flights #: _____

DENIED BOARDING INFORMATION

Voluntary Involuntary

COMPENSATION AMOUNT *(indicate currency):* _____

FORM OF COMPENSATION:

Bank wire or cheque Travel voucher

COMPENSATION ISSUED AT AIRPORT?

- Yes (Travel Voucher only)
- No (Being issued by Customer Relations)

ADDRESS FOR ISSUANCE OF CHEQUE

(for customers residing in Canada and the United States)

Street: _____

City, Province/State, Postal code/ZIP, Country: _____

BANK DETAILS FOR PAYMENT*

(For customers not residing in Canada and the United States)

Bank Name : _____

Bank Address _____

8 Digit Account Number _____

6 Digit Sort Code _____

* If bank details for payment are not available at this time, Customer Relations will follow up with customer by email to obtain payment details

AIR CANADA USE ONLY

Detach this receipt and send to Customer Relations without delay.

Email : crbudget@aircanada.ca

Fax : 1 403 569-5333

Agent Employee Number: _____

Reçu d'Air Canada

(Le client doit apposer sa signature si un bon d'échange est choisi en paiement)

Nom du passager : _____

Telephone : _____

Courriel : _____

Signature : _____

RENSEIGNEMENTS SUR LE VOL

Date: _____ Vol n° : _____

Reprotégé sur le(s) vol(s) suivant(s) : _____

RENSEIGNEMENTS SUR LE REFUS D'EMBARQUEMENT

Volontaire Involontaire

MONTANT DE L'INDEMNITÉ (préciser la devise): _____

FORME D'INDEMNITÉ :

Virement bancaire ou chèque Bon d'échange

INDEMNITÉ DÉLIVRÉE À L'AÉROPORT?

Oui (Bon d'échange seulement)
 Non (À être émise par les Relations clientèle)

ADRESSE POUR ENVOI DU CHÈQUE

(pour les clients qui résident au Canada et aux États-Unis)

Rue : _____

Ville, Province/État, Code postal/ZIP, Pays : _____

INFORMATION BANCAIRES REQUISES POUR EFFECTUER LE PAIEMENT* (pour les clients qui ne résident pas au Canada et aux États-Unis d'Amérique)

Nom de la banque : _____

Adresse de la banque _____

Numéro de compte de 8 chiffres _____

Numéro de code Sort de 6 chiffres _____

*Si l'information bancaire requise pour effectuer le paiement n'est pas disponible, les Relations clientèle effectueront un suivi avec le client par courrier électronique pour l'obtenir.

À L'USAGE D'AIR CANADA SEULEMENT

Détachez et envoyer ce reçu aux Relations clientèle sans tarder.

Courriel : crbudget@aircanada.ca
Télécopieur : 1 403 569-5333

Matricule de l'agent : _____

Voici votre confirmation de paiement de l'indemnité pour refus d'embarquement. *

Date : _____

Vol n° : _____

REFUS D'EMBARQUEMENT

Volontaire
 Involontaire

MONTANT DE L'INDEMNITÉ : _____

FORME D'INDEMNITÉ :

Virement bancaire ou chèque
 Bon d'échange

* À remplir et à fournir au client lorsqu'aucun reçu de carte d'embarquement n'est imprimé.



Avis en cas de refus d'embarquement

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.

Il n'est jamais notre intention de vous importuner. Cependant, en raison d'exigences opérationnelles ou de contrôle d'inventaire, il arrive que nous ne puissions accueillir à bord tous les clients ayant une réservation confirmée.



MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

ACF520-6-UK1 (2019-11)

1. VOLONTAIRES

Dans une situation de refus d'embarquement, Air Canada tentera d'abord d'identifier des volontaires qui accepteront de céder leur place contre une indemnité.

2. PRIORITÉS D'EMBARQUEMENT

S'il n'y a pas assez de volontaires, nous pourrions refuser l'embarquement à des passagers ayant une réservation confirmée, en conformité avec notre politique sur la priorité d'embarquement.

Plus spécifiquement, nous donnerons la priorité, dans l'ordre suivant:

- aux enfants non accompagnés;
- aux passagers ayant une déficience, et le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel;
- aux passagers voyageant avec des membres de leur famille;
- aux passagers dont l'embarquement a déjà été refusé sur le même billet, pourvu que le transporteur en soit informé.

Vous trouverez de l'information plus détaillée sur les priorités d'embarquement et le refus d'embarquement dans nos tarifs à l'adresse www.aircanada.com/conditionsdetransport. Afin de réduire votre risque de refus d'embarquement lors d'un prochain voyage, nous vous recommandons de vous enregistrer tôt ou de présélectionner votre siège lors de la réservation.

3. RENSEIGNEMENTS

Si l'embarquement vous est refusé, nous vous informerons de la raison du refus. Les détails sur l'indemnité et les normes de traitement qui peuvent être applicables, ainsi que les recours dont vous disposez sont contenus dans cet avis.

4. MODIFICATION DE RÉSERVATION

Si l'embarquement vous est refusé, nous vous réserverons une place à bord d'un autre vol pour votre destination dans les meilleurs délais.

5. REMBOURSEMENT

Si l'embarquement vous est refusé 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.

6. NORME DE TRAITEMENT

Si l'embarquement vous est refusé, nous vous offrirons ce qui suit avant que vous ne preniez votre prochain vol réservé dans le cadre d'un arrangement de voyage alternatif, sauf si cela risquerait de vous retarder davantage:

- 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 où se trouve le passager;
- 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.

7. INDEMNITÉ

Si l'embarquement vous est refusé en raison d'une situation attribuable à Air Canada, vous aurez droit à une indemnité pour refus d'embarquement, à moins que :

- Vous n'avez pas entièrement rempli les exigences de billetterie et d'enregistrement ou que vous ne soyez pas admissible au transport en vertu du tarif et des conditions générales d'Air Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter l'adresse : www.aircanada.com/conditionsdetransport.
- Nous vous offrons, sans frais supplémentaires, une autre place à bord de l'appareil assurant le même vol que celui qui est inscrit sur votre billet.

En cas de refus d'embarquement dans l'Union européenne, en Suisse ou en Islande, vous êtes indemnisé en vertu du *Règlement (CE) n° 261/2004*. Vous ne pouvez pas recevoir d'indemnité en vertu du *Règlement sur la protection des passagers aériens* du Canada si vous avez déjà été indemnisé pour le même événement dans le cadre d'un autre régime de droits des passagers.

Montant de l'indemnité en vertu du Règlement (CE) n° 261/2004

L'indemnité pour refus d'embarquement est calculée en fonction de votre heure d'arrivée à destination et est de 300 EUR (pour un retard de 4 heures et moins) et de 600 EUR (pour un retard de plus de 4 heures).

Montant de l'indemnité en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens du Canada

L'indemnité pour refus d'embarquement est calculée en fonction de votre heure d'arrivée à destination, et elle est de 900 CAD pour un retard de moins de six heures, de 1 800 CAD pour un retard de six à neuf heures, et de 2 400 CAD pour un retard de neuf heures et plus.

Veuillez noter que vous n'avez pas droit à une indemnité de retard ou d'annulation si une indemnité de refus d'embarquement vous a déjà été payée.

8. RECOURS

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

9. UTILISATION DES BONS D'ÉCHANGE

Vous pouvez accepter le paiement d'une indemnité pour refus d'embarquement sous la forme de bons d'échange. Les bons d'échange peuvent être utilisés uniquement comme forme de paiement du tarif de base à l'achat d'un billet d'Air Canada pour un vol opéré par Air Canada, Air Canada Express ou Air Canada Rouge.

Les bons d'échange n'expirent jamais, mais il se peut que vous deviez appeler les Réservations d'Air Canada pour les réactiver si vous ne les utilisez pas à l'intérieur d'un délai d'un an à partir de la date de délivrance. Les bons d'échange sont entièrement transférables à une personne de votre choix.

Tous les détails se trouvent à l'adresse : www.aircanada.com/fr/customer-care/emco/