



# AVIS DE RETARD IMPORTANT OU D'ANNULATION DE VOL en vertu du *Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) du Canada*

Le présent avis s'applique aux vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express.

## 1. INFORMATION

Si votre vol est retardé ou annulé, nous vous informerons de la raison du retard ou de l'annulation. Vous trouverez ci-dessous les détails concernant les normes de traitement et l'indemnité à laquelle vous pourriez être admissible, ainsi que les 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, en raison d'une situation qui est attribuable à Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, et que 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 de départ, nous vous rembourserons votre billet et nous vous ramènerons à votre point de départ. Si, en raison d'une situation qui est indépendante de la volonté d'Air Canada, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, tout remboursement sera soumis aux règles tarifaires applicables.

## 4. NORMES DE TRAITEMENT

Si, en raison d'une situation qui est attribuable à Air Canada ou nécessaire par souci de sécurité, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, et (i) que vous avez été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur votre billet, et (ii) qu'il s'est écoulé deux heures depuis l'heure de départ indiquée sur votre billet, nous vous offrons 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, en raison d'une situation attribuable à Air Canada, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, vous aurez droit à une indemnité, sauf si :

- a) Vous n'avez pas de réservation confirmée ou vous voyagez à un tarif qui n'est pas directement ou indirectement accessible au public ;
- b) Vous avez été informé au moins 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 ;
- e) Vous avez déjà été indemnisé pour le même événement sous un autre régime de droits des passagers ;
- f) Vous n'avez pas déposé une demande d'indemnité dans l'année suivant le retard ou l'annulation.

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

## 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](http://www.aircanada.com/relationsclientele)

Si vous estimez que nous n'avons pas résolu la situation 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](http://www.otc-cta.gc.ca/fra) , ou à appeler l'OTC pour demander conseil, au **1 888 222-2592**.

Tous les détails se retrouvent à l'adresse :

<https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/legal/conditions-carriage-tariffs.html>