



Long Delay and Flight Cancellation Notice under the Canadian Air Passenger Protection Regulations (APPR)

- **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.

- **REBOOKING**

Situations within our control or required for safety

If, due to a situation that is within our control or required for safety, your flight is delayed three hours or more, or cancelled, we'll rebook you on the next available Neos flight within 9 hours of your original departure time. If that is not possible, we'll rebook you on any carrier that departs within 48 hours of your original departure time.

Situations outside our control

If, due to a situation that is outside our control, your flight is delayed three hours or more, or cancelled, we'll rebook you on the next available Neos flight within 48 hours of your original departure time. If that is not possible, we'll rebook you on the next available flight that is operated by any carrier to your destination.

- **REFUND**

If you refuse the rebooking options we offer, we can refund the unused portion of your ticket. If your travel no longer serves a purpose as a result of the delay or cancellation, we can also return you to your point of origin and refund the used portion.

- **STANDARDS OF TREATMENT**

If, due to a situation within Neos control or required for safety purposes,

- (i) you have been informed of the delay or cancellation less than 12 hours before the departure time indicated on your ticket, and
- (ii) 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 for overnight delays for out-of-town passengers, subject to availability within reasonable distance from airport, along with transportation to the hotel or other accommodation, and back to the airport.

- **COMPENSATION**

If, due to a situation within Neos control, your flight was delayed three hours or more, or cancelled, you'll 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 at least 15 days before the scheduled time of departure;
 - c) Your flight was delayed or cancelled due to a situation outside of our control or required for safety purposes;
 - d) You have already been paid denied boarding compensation;
 - e) You have already been paid under another passenger rights regime for the same event;
 - f) You failed to submit your claim within one year of the flight delay or cancellation.
- 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.

- **RECOURSE**

Please, contact Neos Customer Service to file a claim, or for any concerns and complaints at : www.neosair.it/en/customerservice

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 otc-cta.gc.ca/eng or call the CTA for advice at 1-888-222-2592.

Avis de retard important ou d'annulation de vol en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) du Canada

- **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.

- **MODIFICATION DE RÉSERVATION**

Situations attribuables à Neos ou nécessaires par souci de sécurité

Si, en raison d'une situation qui est attribuable à Neos ou nécessaire par souci de sécurité, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, nous vous réserverons une place sur le prochain vol disponible de Neos dans les neuf heures suivant votre heure de départ initiale. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire, nous vous réacheminons sur n'importe quel transporteur dans les 48 heures suivant votre heure de départ initiale.

Situations indépendantes de la volonté de Neos

Si, en raison d'une situation indépendante de notre volonté, votre vol est retardé de trois heures ou plus, ou annulé, nous vous réserverons une place sur le prochain vol disponible de Neos dans les 48 heures suivant votre heure de départ initiale. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire, nous vous réacheminons sur le prochain vol disponible sur n'importe quel transporteur.

- **REMBOURSEMENT**

Si vous refusez les arrangements de voyage alternatifs offerts, nous pouvons vous rembourser la partie inutilisée du billet. Si votre voyage n'a plus sa raison d'être à cause du retard ou de l'annulation, nous pouvons aussi vous ramener à votre point de départ et vous rembourser la partie utilisée du billet.

- **NORMES DE TRAITEMENT**

Si, en raison d'une situation qui est attribuable à Neos 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 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, ainsi que le transport jusqu'à l'hôtel ou l'autre lieu d'hébergement, et le retour à l'aéroport.

- **INDEMNITÉ**

Si, en raison d'une situation attribuable à Neos, 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 de Neos 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.

- **RECOURS**

Pour déposer une demande d'indemnité, ou pour toute préoccupation ou plainte, veuillez communiquer avec les Relations clientèle de Neos, à l'adresse:

www.neosair.it/en/customerservice

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 otc-cta.gc.ca/fra, ou à appeler l'OTC pour demander conseil, au 1 888 222-2592.