



Notice of Denied Boarding under the Canadian Air Passenger Protection Regulations (APPR)

- **VOLUNTEERS**

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

- **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, or service animal, if any;
- (c) passengers travelling with family members; and
- (d) passengers who checked-in earlier.

- **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 hereafter.

- **REBOOKING**

Situations within our control or required for safety

If you are denied boarding due to a situation that is within our control or required for safety, 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 you're denied boarding due to a situation that is outside our control, 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 denied boarding, 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, 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.

- **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 Neos tariff and general conditions of carriage. For more information, consult our tariffs' refusal to transport rule at us.neosair.com/en/legalnotice/carriageconditions

2. You're offered transportation on another seat on the same flight as the one specified on your ticket, at no extra charge.

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 received delay or cancellation compensation if you have already been paid denied boarding compensation.

- **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 en cas de refus d'embarquement en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) du Canada

- **VOLONTAIRES**

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

- **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:

- a) aux enfants non accompagnés;
- b) aux passagers ayant une déficience, et le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur personne de soutien, ou à leur animal d'assistance;
- c) aux passagers voyageant avec des membres de leur famille;
- d) aux passagers qui se sont enregistrés plus tôt.

- **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.

- **MODIFICATION DE RÉSERVATION**

Situations attribuables à Neos ou nécessaires par souci de sécurité

Si l'embarquement vous est refusé en raison d'une situation qui est attribuable à Neos ou nécessaire par souci de sécurité, 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 l'embarquement vous est refusé en raison d'une situation indépendante de notre volonté, 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, 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.

- **INDEMNITÉ**

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

- 1) 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 de transport de Neos. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter l'adresse: us.neosair.com/en/legalnotice/carriageconditions
- 2) 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.

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.

- **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.