

SUPERIOR COURT

(Class Action)

CANADA
PROVINCE OF QUÉBEC
DISTRICT OF MONTRÉAL

No: 500-06-000756-151

DATE: November 1st, 2019

PRESENT : THE HONOURABLE PIERRE-C. GAGNON, J.S.C.

DAVID HURST
Plaintiff

v.

AIR CANADA
Defendant

JUDGMENT ON THE APPLICATION TO APPROVE THE SETTLEMENT AGREEMENT

[1] The class representative David Hurst and Class Counsel apply for:

- the approval of the National Settlement Agreement dated June 27, June 28, July 12 and July 17, 2019;
- the approval of Class Counsel fees and disbursements;
- the approval of a service award to Mr. Hurst.

[2] By judgment dated September 10, 2019, the Court provided orders for proper prior notice to the class members.

[3] The Court is satisfied that the parties complied with this earlier judgment, and that it was appropriate to proceed with the hearing of October 28, 2019, even though no

class member was present. Later in the present judgment, the Court will comment on an email dated September 18, 2019 by class member Paula Tedham¹, considered as an objection to the Settlement Agreement.

A. THE CONTEXT

[4] The Class is described as follows:

All “consumers”, within the meaning of the CPA, in Canada, who between August 25, 2015 and August 28, 2015:

- a) purchased, received, and/or acquired a flight pass from Air Canada’s internet website, which consisted of credits for ten business class one-way flights in the Western USA and/or Canada (the “Flight Pass”); and
- b) had their Flight Pass delivered to their Air Canada internet website account and subsequently removed from their internet website account by Air Canada;

[5] On January 27, 2017, Madam Justice Capriolo of this Court authorized the class action against Air Canada².

[6] The main issue was whether Air Canada contravened Québec’s *Consumer Protection Act*³ when it cancelled Western USA Plus Flight passes that customers had purchased for a total of 1273 air travelers, at a price that Air Canada considered erroneous (advertised at \$798 when the correct price should have been \$7,980).

[7] From February 18 to 26, Madam Justice Capriolo presided over a five-day trial on the merits. While she was preparing her judgment, Justice Capriolo was informed that the parties had settled the matter in principle and that a settlement agreement was being drafted. Therefore, she did not rule on the merits.

B. THE NATIONAL SETTLEMENT AGREEMENT

[8] The Settlement Agreement is achieved without Air Canada admitting any wrongdoing.

[9] A settlement fund is established in the amount of \$1,018,400.

[10] Class Counsel fees and expenses, in the amount to be approved by this judgment, are to be paid out from the settlement fund.

¹ Exhibit R-4.

² 2017 QCCS 223.

³ CQLR, c. P-40.1

[11] The balance of the fund is to be divided into 1274 shares, being one for each of the 1273 travelers involved, plus an additional share (a second share) for Mr. Hurst, being a service award for his efforts as class representative. The estimated amount of each share is approximately \$500.

[12] Each share is to consist of a credit, to be automatically issued by Air Canada to the electronic Air Canada account of every class member, without the need for submitting a claim form.

[13] The electronic credits are to be valid for a period of 12 months, made available for the purchase of Air Canada flights (or of ancillary services).

[14] The electronic credits are to be transferable, to the extent examined later in this judgment.

[15] Each class member is to receive from Air Canada an email notifying of the credit. The 12-month period is to run from the date of the email. At the expiry of the 12-month period, if a credit remains unused in full or in part, it will become null and void.

[16] As a consequence, it may be that Air Canada will not pay the amount of \$1,018,400 in its entirety. The Settlement Agreement does not provide that the balance remaining ("*reliquat*" in French) is to be paid to anyone.

C. APPROVAL OF THE SETTLEMENT AGREEMENT

[17] It is settled and stable caselaw that the Court, in accordance with Article 590 of the *Code of Civil Procedure* (the "CCP"), is to approve the settlement of a class action if its terms are fair, reasonable and in the best interest of the class members.

[18] To this effect, the criteria generally recognized are the following:

- (a) the probability of success;
- (b) the amount and nature of discovery (before settlement);
- (c) the terms and conditions of the settlement agreement;
- (d) class counsel's recommendation and experience;
- (e) the approval of the class representative;
- (f) the future expenses and the probable length of the litigation still to come;

- (g) the member and the nature of opt-outs and/or objections by class members;
- (h) good faith at the negotiation table and the absence of collusion⁴.

[19] These criteria are illustrative only and are to be applied with flexibility. For example, about criterion (f), in the present case, it is more likely and relevant that, as Justice Capriolo took the matter under advisement after a five-day trial, the parties had a clearer appreciation of the strengths and weaknesses of their respective positions, and opted for a compromise to settle their dispute.

[20] During the hearing on October 28, 2019, Class Counsel provided the Court with an extensive presentation in favour of the approval of the Settlement Agreement.

[21] The Court is satisfied that the Settlement Agreement must be approved, even though it is not perfect. One needs to keep in mind that a settlement is the result of a compromise, that puts an end to the dispute and provides certainty and finality.

[22] The Court takes into account the affidavit of Mr. Hurst (dated September 27, 2019), explaining his engagement in the court case, his attendance of the five-day trial, and his satisfaction with the terms of the Settlement Agreement.

[23] The Court also takes into account the position of Ms. Paula Tedham, a class member, in her email dated September 18, 2019⁵. She would have hoped for an outcome in the same amount as the one paid for (\$798), "*or at the least a settlement worthy of a ticket anywhere in North America*".

[24] Ms. Tedham would probably agree that hers is far from a strident objection to the settlement.

[25] The Court understands that Air Canada often advertises seat sales at prices such that \$500 can purchase a return ticket to many destinations reasonably far from the point of origin (but not all the way across the continent).

[26] More importantly, the Court considers that the class members can benefit from an immediate outcome, without further court proceedings. A credit of approximately \$500 is substantial, not a mere token. It is easy to use the credit, without any need to prove one's claim or to provide a claim form.

[27] It is impossible to forecast what proportion of class members will take advantage of the credit before the 12-month period is over. However, the Court and the public will ultimately find out as Air Canada is to file a public report at the end of the process.

⁴ *Dupuis c. Polyone Canada inc.*, 2016 QCCS 2561.

⁵ Exhibit R-4.

[28] It is a significant benefit to the class members that, only for the purpose of the settlement, Air Canada does not contest that Québec's *Consumer Protection Act* is relied upon to provide a remedy to class members residing outside Québec⁶ and to class members who may not have purchased the business class flight passes as consumers (but rather as business travelers).

[29] Now, about the transferability of the credit, it is explained that it is not total and absolute, but subject to Schedule G of the Settlement Agreement, where Air Canada sets the terms of use of all eCoupons⁷. The Court understands that, for a specific transaction, there is a limit to the forms of payment that the system can accept for a single transaction. However, by calling an agent by telephone at Air Canada Reservations, added flexibility may be available, allowing for more than a couple of credits to be used for a single ticket.

[30] The Court is satisfied that no major issue should arise when many class members (belonging to the same household, for example) wish to jointly transfer their respective credits to the same third-party (a loved one, for example).

[31] To summarize, after scrutiny, this does not appear to be one among the "coupon settlements" that the Court should be reluctant to approve⁸. Rather, it is expected that the take-up rate will be significant, as many class members will use the credit within the 12-month time frame, for their own purpose or for the benefit of someone else to whom the credit is transferred, at cost or free of charge.

[32] The Court approves the National Settlement Agreement.

[33] This judgment states a conclusion whereby Air Canada shall be required to file a final report before 90 days have elapsed after the expiry of the 12-month period during which the credit is available⁹.

[34] Only then can a closing judgment (*"jugement de clôture"*) be rendered.

D. APPROVAL OF CLASS COUNSEL'S FEES AND DISBURSEMENTS

[35] Class counsel, being Evolink Law Group (of British Columbia) and Champlain Avocats (of Québec) jointly, seek a global amount of \$377,900 as all-inclusive compensation for their fees, their disbursements and applicable taxes.

[36] Their application for approval (dated September 23, 2019) indicates that the disbursements total \$8,433 approximately. This amount may have increased since, if

⁶ Only six class members reside in Québec.

⁷ Air Canada issues eCoupons in a variety of situations.

⁸ *Abihira c. Johnston*, 2019 QCCA 657.

⁹ *Regulation of the Superior Court of Québec in civil matters*, CQLR, c. C-25.01, r. 0.2.1, section 59.

only because Mtre Lin of Evolink travelled to Montréal for the hearing of October 28, 2019.

[37] On August 2, 2016, Mr. Hurst signed with Evolink a Class Action Retainer Agreement. In his recent affidavit (September 27, 2019), Mr. Hurst states that the retainer agreement is fair and reasonable, considering the efforts by Class Counsel to represent the class, argue the case and achieve the settlement.

[38] In his affidavit, Mr. Hurst also affirms that an all-inclusive payment of \$377,900 to Class Counsel would be reasonable and fair in the circumstances.

[39] Here is paragraph 16 of the Retainer Agreement:

Evolink Law's legal fees shall be on a contingency basis at, the greater of, twenty-five percent (25%) of the total amounts recovered by the Class under any judgments, orders, or settlement or 3.5x multiplier on the base fee incurred by Evolink Law and/or Lin at an hourly rate of no greater than \$275/hour (the "Class Counsel Fees"). All Class Counsel Fees are subject to approval by the applicable court(s).

[40] Paragraph 17 allows Evolink to split the fees with Champlain Avocats.

[41] Paragraph 28 adds to the amount to be determined by application of paragraph 16, to take into account that no funding is forthcoming from the *Fonds d'aide aux actions collectives* (the "FAAC"). The percentage allowable is increased from 25% to 33% of the amounts recovered. The multiplier is increased from 3.5 to 4.0 on the base fee¹⁰.

[42] As part of the Settlement Agreement, Class Counsel would be satisfied if the Court were to approve a global amount of \$377,900, corresponding to a multiplier of 1.15 only (and more or less 31.5% of the total recovery)¹¹.

[43] Again, caselaw is well-established that Class Counsel fees must be approved by the Court in an amount that is fair and reasonable, taking into account the following factors:

- (a) the time and effort expended by class counsel on the litigation;
- (b) the importance of the class action;
- (c) the degree of difficulty of the class action;
- (d) class counsel's experience and expertise;

¹⁰ Indeed, no funding was obtained from the FAAC.

¹¹ For fees only, after deduction of the disbursements and of the taxes; and presuming an unlikely take-up rate of 100%.

- (e) the risks and responsibilities assumed by class counsel;
- (f) the result obtained;
- (g) whether or not the fees requested are contested¹².

[44] The Court was able to verify that Class Counsel devoted more than 1000 hours to the class action. There is no indication of undue duplication or inefficiency in the allocation of tasks in between Evolink and Champlain Avocats.

[45] Here, a settlement was achieved well after authorization was granted, and after a five-day trial on the merits presided by Justice Capriolo.

[46] The result achieved is approved by the Court as being fair and reasonable for the class members. The initial application for authorization was filed on August 31, 2015. Authorization was contested by Air Canada. The judgment of authorization is dated January 27, 2017. The trial on the merits needed to be prepared and to be argued before a settlement was achieved. Class Counsel will only receive payment in late 2019 or early 2020, having been retained on a contingency basis and assuming significant risk in case of failure.

[47] The Court approves the payment to Evolink and Champlain Avocats jointly of an all-inclusive amount of \$377,900 (being fees, disbursements and taxes).

E. SERVICE AWARD TO MR. HURST

[48] Mr. Hurst is domiciled in New Westminster, British Columbia. Despite the geographical distance, the judgment of authorization gave Mr. Hurst the status of class representative for this class action.

[49] In his affidavit, Mr. Hurst confirms that he submitted to two pre-trial examinations (without having to travel from British Columbia). He attended the trial in Montréal in February 2019. He obtained debriefings from Class Counsel about other hearings that he could not attend.

[50] Mr. Hurst estimates that he devoted approximately 85 hours of his time to this class action.

[51] Mr. Hurst's travel expenses to Montréal have been reimbursed by Class Counsel as part of their disbursements. In the same fashion, they plan to provide an additional payment of \$430 to compensate Mr. Hurst for lost wages due to the time spent regarding the two pre-trial examinations.

¹² *Guilbert c. Sony BMG Musique (Canada) inc.*, (2007) R.J.Q. 983 (C.S.); appeal dismissed, B.E. 2009BE-204 (C.A.).

[52] Over and above, Class Counsel seek approval for Mr. Hurst of a service award consisting in a second travel credit (the “1274th share”). This would take into account the exemplary efforts of Mr. Hurst throughout the four-year period during which this case was being litigated.

[53] Article 595 CCP provides as follows:

593. Le tribunal peut accorder une indemnité au représentant pour le paiement de ses débours de même qu'un montant pour le paiement des frais de justice et des honoraires de son avocat, le tout payable à même le montant du recouvrement collectif ou avant le paiement des réclamations individuelles.

Il s'assure, en tenant compte de l'intérêt des membres du groupe, que les honoraires de l'avocat du représentant sont raisonnables; autrement, il peut les fixer au montant qu'il indique.

Il entend, avant de se prononcer sur les frais de justice et les honoraires, le Fonds d'aide aux actions collectives que celui-ci ait ou non attribué une aide au représentant. Le tribunal prend en compte le fait que le Fonds ait garanti le paiement de tout ou partie des frais de justice ou des honoraires.

593. The court may award the representative plaintiff an indemnity for disbursements and an amount to cover legal costs and the lawyer's professional fee. Both are payable out of the amount recovered collectively or before payment of individual claims.

In the interests of the class members, the court assesses whether the fee charged by the representative plaintiff's lawyer is reasonable; if the fee is not reasonable, the court may determine it.

Regardless of whether the Class Action Assistance Fund provided assistance to the representative plaintiff, the court hears the Fund before ruling on the legal costs and the fee. The court considers whether or not the Fund guaranteed payment of all or any portion of the legal costs or the fee.

[54] It is apparent that the Québec legislator codified in the “new” *Code of civil Procedure* that came into force in 2016, a rule that may be viewed as less generous than the one applied in other jurisdictions.

[55] In *Zouzout c. Wayfair LLC*¹³, a Superior Court judgment rendered in 2018, Madam Justice Monast explained that article 593 CCP is “new law” indicating the intent by the legislator to disallow from then on the practice of providing the class

¹³ 2018 QCCS 1370.

representative with an indemnity for the time and effort devoted to the case. She added: "unless there are exceptional circumstances" (*à moins de circonstances exceptionnelles*).

[56] It is already provided that Mr. Hurst has already been refunded (or is soon to be) for all expenses and lost wages¹⁴. He will not be called upon to pay any lawyer fees or legal costs.

[57] Even though, Mr. Hurst deserves recognition for his contribution to the conduct of the proceedings, no exceptional circumstances are shown that might allow the Court to circumvent the statutory rule.

[58] The Court disapproves the issuance of a second additional share of the flight credits to Mr. Hurst.

F. CONFIDENTIALITY OF THE LIST OF CLASS MEMBERS

[59] The list of settlement class members is attached to the Settlement Agreement as Schedule E.

[60] The Court agrees with counsel that there are substantial and legitimate interests to be protected by preventing the publication of the list of class members as it contains sensitive personal information. To that effect, Article 12 CPP allows an exception to the general rule of publicity.

WHEREFORE THE COURT:

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:

[61] **GRANTS** David Hurst's Application to Approve the Settlement Agreement with Air Canada;

[61] **ACCUEILLE** la demande de David Hurst en approbation de l'Entente de Règlement avec Air Canada;

[62] **DECLARES** that the Settlement Agreement, (including its Preamble and its Schedules) is fair, reasonable and in the best interest of the class members, and constitutes a transaction pursuant to Article 2631 of the *Civil Code of Québec*, which is binding upon all parties and all class members;

[62] **DÉCLARE** que l'Entente de Règlement (incluant son préambule et ses annexes) est juste, raisonnable et dans le meilleur intérêt des membres du groupe, et qu'elle constitue une transaction au sens de l'Article 2631 du *Code civil du Québec*, qui lie toutes les parties et tous les membres du groupe;

¹⁴ The Court need not interfere with the understanding between Mr. Hurst and class counsel regarding lost wages.

[63] **APPROVES** the Settlement Agreement pursuant to article 590 of the *Code of Civil Procedure*, and **ORDERS** the parties to abide by it;

[63] **APPROUVE** l'Entente de Règlement ("Settlement Agreement") conformément à l'article 590 du *Code de procédure civile du Québec*, et **ORDONNE** aux parties de s'y conformer;

[64] **DECLARES** that the definitions set forth in the Settlement Agreement apply to and are incorporated into this judgment, and as a consequence shall form an integral part thereof, being understood that the definitions are binding on the parties to the Settlement Agreement;

[64] **DÉCLARE** que les définitions contenues dans l'Entente de Règlement s'appliquent et sont incorporées au présent jugement, et en conséquence en font partie intégrante, étant entendu que les définitions lient les parties à l'Entente de Règlement;

[65] **ORDERS AND DECLARES** that this judgment shall be binding on every class member;

[65] **ORDONNE ET DÉCLARE** que le présent jugement lie chaque membre du groupe;

[66] **APPROVES** the payment to Class Counsel of an all-inclusive amount of \$377,900 (including fees, disbursement and taxes);

[66] **APPROUVE** le paiement aux avocats du groupe d'un montant global de 377,900 \$ (incluant honoraires, débours et taxes);

[67] **DISMISSES** the Application to issue to David Hurst, one additional share of the flight credits;

[67] **REJETTE** la demande de délivrer à David Hurst une part supplémentaire des crédits de vol;

[68] **ORDERS** to Air Canada to file a report certifying how many shares of flight credits were utilized in performance of the Settlement Agreement and how much money was paid in total by Air Canada out of the Award Amount, within 90 days following the expiry, for all the class members, of the 12-month period provided in paragraph III.3 of the Settlement Agreement;

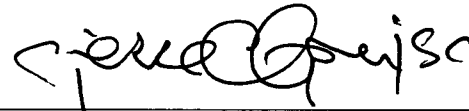
[68] **ORDONNE** à Air Canada de produire au dossier un rapport certifiant combien de parts de crédits de vol ont été utilisés en exécution de l'Entente de Règlement et combien d'argent a été payé au total par Air Canada à même le Montant du Règlement, et ce, dans les 90 jours suivant l'expiration, pour la totalité des membres du groupe, de la période de 12 mois stipulée au paragraphe III.3 de l'Entente de Règlement;

[69] **ORDERS** that Schedule E of the Settlement Agreement not be published as it contains personal information about the class members;

[69] **ORDONNE** que l'Annexe E de l'Entente de Règlement ne soit pas publiée puisqu'elle mentionne des renseignements personnels aux membres du groupe;

[70] **THE WHOLE**, without costs.

[70] **LE TOUT**, sans frais de justice.



PIERRE-C. GAGNON, j.s.c.

Mtre Jérémie John Martin
Mtre Sébastien A. Paquette
CHAMPLAIN AVOCATS

Mtre Simon Lin
EVOLINK LAW GROUP
Attorneys for Plaintiff

Mtre Robert Torralbo
Mtre Simon Seida
BLAKES
Attorneys for Defendant

Date of hearing: October 28, 2019

LIST OF SCHEDULES

Schedule A/ Annexe A	:	Long-form Class Notice (English)
Schedule B/Annexe B	:	Long-form Class Notice (French)
Schedule C/Annexe C	:	Short-form Class Notice (English)
Schedule D/Annexe D	:	Sort-form Class Notice (French)
Schedule E/Annexe E	:	(removed)
Schedule F/Annexe F	:	Email to be sent to every Settlement Class Member (English and French)
Schedule G/Annexe G	:	Air Canada website regarding eCoupons

Annex “A”

WESTERN USA PLUS FLIGHT PASSES

NOTICE TO CLASS MEMBERS OF A PROPOSED SETTLEMENT AGREEMENT

(*HURST v. AIR CANADA*, 500-06-000756-151)

PROCEEDINGS

On January 27, 2017, a class action was authorized against Air Canada. The plaintiff, Mr. David Hurst, alleged that Air Canada, in cancelling Western USA Plus Flight Passes purchased on August 25-6, 2015, breached the *Consumer Protection Act* and/or its contractual obligations. The trial occurred on February 18, 20, 25, and 26, 2019 and the parties reached a settlement before the judge was required to deliver judgement.

WHAT IS THIS CLASS ACTION CLAIMING?

The class action sought to establish whether Air Canada required its customers to pay a price higher than the one advertised on its website in contravention of the Québec *Consumer Protection Act*. The Class Action seeks to obtain for class members compensation and punitive damages.

Air Canada denies any wrongdoing, and no court has concluded to any wrongdoing by Air Canada.

AM I PART OF THIS CLASS ACTION?

This class action includes all 1273 persons who between August 25, 2015 and August 28, 2015 (1) purchased, received, and/or acquired a Flight Pass from Air Canada's internet website, which consisted of credits for ten business class one-way flights in the Western USA and/or Canada; and (2) had their Flight Pass delivered to their Air Canada internet website account and subsequently removed from their internet website account by Air Canada.

PROPOSED SETTLEMENT AGREEMENT

The Settlement Agreement provides for the following, subject to Court approval:

1. Air Canada shall establish a settlement fund in the amount of \$1,018,400.
2. Class Counsel's legal fees and expenses of \$377,900 (inclusive of all taxes) will be paid out from the settlement fund in the form of cash.
3. Each Class Member will be entitled to 1/1274th of the remaining settlement fund, which will be issued to each Class Member in the form of an Air Canada eCoupon, valid for twelve months, that may be used to purchase Air Canada flights or ancillary services. It is estimated that each Class Member's credit will be approximately \$500.
4. In addition to the plaintiff's own share of the settlement fund, the representative plaintiff will be further entitled to a service award of 1/1274th of the remaining settlement fund, also payable in the form of an electronic credit.

The Settlement Agreement and other court documents are available at <http://evolinklaw.com/air-canada-flight-pass-national-class-action/>.

SETTLEMENT AGREEMENT APPROVAL HEARING

The Superior Court of Québec must approve the Settlement Agreement before it can take effect. The Court will review the terms of the Settlement Agreement to ensure that they are fair, reasonable and in the best interests of the Class Members.

The Approval Hearing will take place on October 28, 2019 at 9:30 a.m. before the Superior Court of Québec, at the Montreal Courthouse, 1 Notre-Dame Street East, in Montreal, Quebec, Canada in courtroom 2.08. At this hearing, the Court will hear any objection filed by Class Members regarding the proposed Settlement Agreement, in accordance with the deadlines and

procedure set forth below. Class Members who do not oppose the proposed settlement are not required to attend this hearing or to take any action to indicate that they intend to be bound by it.

Class members that do not object to the settlement terms do not have to do anything and do not have to attend the Settlement Approval Hearing.

WHAT ARE MY OPTIONS?

If you are a Class Member, you have the following **two (2) options**:

1. Take no further action and remain as a Class Member to receive the Air Canada eCoupon; or
2. Remain as a Class Member and, if you disagree with the settlement agreement, object to the settlement by no later than October 15, 2019 in accordance with the steps noted further below for objecting to the settlement terms.

Please note that the Court cannot change the settlement terms. Any objections will be used by the Court to consider whether to approve the settlement or not.

Further details about the process of objecting to the settlement are set out below.

WHAT CAN I GET FROM THE PROPOSED SETTLEMENT?

Upon court approval of the settlement, each Class Member will be entitled to receive approximately \$500 in transferable credits in the form of an Air Canada eCoupon that may be used for the purchase of travel and other ancillary services. The credit is valid for twelve months and there is no minimum purchase requirements.

WHAT AM I GIVING IN THE PROPOSED SETTLEMENT?

You cannot participate in any other lawsuit against Air Canada in relation to the mispricing of the Western USA Plus Flight Pass on or around August 25-26, 2015 and you will be releasing Air Canada from any liability in relation to that incident.

The Settlement Agreement describes the released claims with specific descriptions, so read it carefully. If you have any questions, you can speak with Class Counsel, or you can consult your own lawyer (at your own cost).

DO THE CLASS MEMBERS HAVE A LAWYER IN THIS CASE?

Yes. The attorneys representing the Class Members are the law firms Champlain Avocats (based in Quebec) and Evolink Law Group (based in British Columbia). All legal fees by Class Counsel are covered under the terms of the Settlement Agreement and you will **not** be charged further fees for Class Counsel's work on the case.

HOW WILL CLASS COUNSEL BE PAID?

As part of the settlement and subject to Court approval, Air Canada has agreed to pay \$377,900 inclusive of all taxes to cover all legal fees and expenses and settlement administration costs.

WHAT IF I DISAGREE WITH THE PROPOSED SETTLEMENT?

If you disagree with the proposed settlement, you can object to it by delivering a written submission on or before October 15, 2019 filed with the Court, with copy to Class Counsel and Air Canada's counsel.

- a) a heading referring to this proceeding (*Hurst v. Air Canada – 500-06-000756-151*);
- b) your full name, mailing address, telephone number(s), and email address and, if represented by a lawyer, the name, address, telephone number, and email address of your lawyer;
- c) a statement whether you intend to appear at the Settlement Approval Hearing, either in person or through a lawyer;
- d) a declaration that you consider yourself to be a Class Member;

- e) a statement of the grounds of your objection;
- f) copies of any papers, briefs, or other documents upon which the objection is based;
- g) a declaration that the foregoing information is true and correct; and
- h) your signature.

HOW DO I OBTAIN MORE INFORMATION?

For more information, please contact Class Counsel:

Mtres. Sebastien Paquette and Jeremie Martin
Champlain Avocats
1434 Sainte-Catherine Street West, Suite 200
Montréal, Québec H3G 1R4

Mr. Simon Lin
Evolink Law Group
4388 Still Creek Drive, Suite 237
Burnaby, British Columbia V5C 6C6
Toll Free: 1-833-386-5465

Please note that in case of any discrepancy between the terms of this Notice and the Settlement Agreement, the terms of the Settlement Agreement shall prevail. Any term not defined in this Notice shall have the meaning ascribed in the Settlement Agreement.

THE PUBLICATION OF THIS NOTICE HAS BEEN APPROVED BY THE COURT.

Annex “B”

PASSE DE VOL ÉTATS-UNIS OUEST ET PLUS

AVIS AUX MEMBRES D'UNE ENTENTE DE RÈGLEMENT PROPOSÉE

(HURST c. AIR CANADA, 500-06-000756-151)

PROCÉDURES

Le 27 janvier 2017, une action collective fut autorisée contre Air Canada. Le demandeur, M. David Hurst, alléguait qu'Air Canada avait contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur* et/ou ses obligations contractuelles en annulant les passes de vol Ouest américain plus achetées les 25-26 août 2015. Le procès a eu lieu les 18, 20, 25 et 26 février 2019 et les parties en sont arrivés à un règlement avant que la juge rende jugement.

QUEL EST LE BUT DE CETTE ACTION COLLECTIVE?

L'action collective visait à établir si Air Canada avait exigé un prix plus élevé, de ses clients, que ce qui était annoncé sur son site web en contravention avec la *Loi sur la protection du consommateur*. L'action collective visait à obtenir des dommages-intérêts compensatoires et punitifs pour les membres du groupe.

Air Canada nie avoir commis une faute, et aucun tribunal n'a conclu à une faute de la part d'Air Canada.

EST-CE QUE JE FAIS PARTIE DE L'ACTION COLLECTIVE?

Cette action collective inclut les 1273 personnes qui ont, entre les 25 et 28 août 2015, (1) acheté, reçu et/ou acquis une Passe de vol du site web d'Air Canada comprenant dix crédits allers simples en classe affaires dans l'ouest américain et/ou canadien et (2) reçu la Passe de vol dans leur compte web Air Canada ayant subséquentement été retirée de leur compte web par Air Canada.

ENTENTE DE RÈGLEMENT PROPOSÉE

Si elle est approuvée par le Tribunal, l'Entente de règlement prévoit ce qui suit :

1. Air Canada va établir un fonds de règlement de 1 018 400 \$.
2. Les honoraires et débours des avocats du demandeur totalisant 377 900 \$ (taxes incluses) seront payés à même le fonds de règlement, en argent.
3. Chaque membre du groupe aura droit à 1/1274^e du solde restant au fonds de règlement, délivré sous la forme d'un eCoupon, valide pour douze mois, pouvant être utilisé pour acheter des vols Air Canada ou des services auxiliaires. On estime que chaque membre du groupe recevra un crédit d'environ 500 \$.
4. En plus de sa propre part du règlement, le demandeur aura droit à une compensation pour ses services de 1/1274^e du solde restant au fonds de règlement, aussi sous la forme d'un crédit électronique.

L'Entente de règlement ainsi que les autres documents relatifs au dossier sont disponibles au lien suivant : <http://evolinklaw.com/air-canada-flight-pass-national-class-action/>.

AUDITION D'APPROBATION DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

La Cour supérieure du Québec doit approuver l'Entente de règlement avant qu'elle ne prenne effet. Le Tribunal révisera les termes de ladite Entente afin de s'assurer que ceux-ci sont équitables, raisonnables et dans le meilleur intérêt des membres du groupe.

La date d'audition de la demande d'approbation de l'Entente de règlement sera le **28 octobre 2019, à 9 h 30** devant la Cour

supérieure au Palais de justice de Montréal, situé au 1, rue Notre-Dame Est, à Montréal, Québec, Canada en salle 2.08. Durant cette audition, le Tribunal entendra toute objection produite par un membre du groupe à l'égard de l'Entente de règlement proposée, selon les échéances et la procédure indiquées ci-dessous. Les membres du groupe qui ne s'opposent pas à l'Entente de règlement n'ont ni à se présenter à l'audition ni à poser un geste quelconque pour indiquer qu'ils souhaitent être liés par l'Entente.

Les membres du groupe qui ne s'objectent pas à l'Entente de règlement n'ont pas à faire quoi que ce soit et n'ont pas à se présenter à l'audition d'approbation de l'Entente de règlement.

QUELLES SONT MES OPTIONS?

Si vous êtes un membre du groupe, les deux (2) options suivantes s'offrent à vous:

1. Ne rien faire, et ainsi demeurer un membre du groupe pour recevoir un eCoupon d'Air Canada; ou
2. Demeurer un membre du groupe et, si vous êtes en désaccord avec l'Entente de règlement, vous objecter à celle-ci au plus tard le 15 octobre 2019 en suivant la procédure décrite ci-dessous pour vous objecter aux termes de l'Entente de règlement.

Le Tribunal ne peut modifier les termes de l'Entente de règlement. Toute objection sera considérée par le Tribunal dans sa décision d'accepter ou non l'Entente.

QUE PUIS-JE RECEVOIR SUIVANT CETTE ENTENTE DE RÈGLEMENT?

Suivant l'approbation de l'Entente de règlement par le Tribunal, chaque membre du groupe aura droit à un crédit pouvant être transféré d'environ 500 \$ émis par Air Canada sous la forme d'un eCoupon devant être utilisé dans les douze mois pour l'achat de vols Air Canada ou de services auxiliaires. Aucun achat minimum n'est requis.

À QUOI EST-CE QUE JE RENONCE EN PARTICIPANT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE RÈGLEMENT?

Vous ne pourrez pas entreprendre aucun autre recours à l'encontre d'Air Canada en lien avec l'erreur de prix des passes de vol Ouest américain commise aux alentours des 25-26 août 2015 et vous donnez quittance à Air Canada de toute responsabilité en lien avec cet incident.

L'Entente de règlement décrit spécifiquement l'étendue de la quittance. Veuillez en prendre connaissance et, si vous avez des questions à cet égard, veuillez communiquer avec les avocats du groupe, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Vous pouvez aussi communiquer avec un avocat de votre choix à vos frais.

LES MEMBRES DU GROUPE ONT-ILS DES AVOCATS DANS CE DOSSIER?

Oui. Les cabinets d'avocats représentant les membres du groupe sont Champain avocats (Montréal, Québec) et Evolink Law Group (Burnaby, Colombie-Britannique). Tous les honoraires des avocats du groupe seront payés selon les termes de l'Entente de règlement et vous n'aurez à payer aucun autre frais pour les services des avocats du groupe dans ce dossier.

COMMENT LES AVOCATS DU GROUPE SERONT-ILS PAYÉS?

Selon l'Entente de règlement et si le Tribunal l'accepte, Air Canada paiera la somme de 377 900 \$, incluant les taxes, les honoraires, les débours et les frais d'administration du règlement.

QUE DOIS-JE FAIRE SI JE SUIS EN DÉSACCORD AVEC L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

Si vous êtes en désaccord avec l'Entente de règlement, vous pouvez vous y objecter en produisant une demande écrite au

plus tard le 15 octobre 2019 et en la notifiant au Tribunal, aux avocats du groupe ainsi qu'aux avocats d'Air Canada. Votre objection doit contenir les informations suivantes.

- a) En objet, la référence au présent dossier (*Hurst c. Air Canada – 500-06-000756-151*);
- b) Votre nom complet, votre adresse postale, votre numéro de téléphone, votre adresse de courriel et, si vous êtes représenté par avocat, le nom, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel de votre avocat;
- c) Une indication si vous entendez vous présenter à l'audition d'approbation, en personne ou par avocat;
- d) Une déclaration que vous considérez être membre du groupe;
- e) Une déclaration des motifs à l'appui de votre objection;
- f) Copie de tout document, mémoire ou autre de documents à l'appui de votre objection;
- g) Une déclaration que l'information que vous communiquez est exacte, et :
- h) Votre signature.

POUR PLUS D'INFORMATION

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec les avocats du groupe :

M^{es} Sébastien A. Paquette et Jérémie Martin
Champlain Avocats
1434 Sainte-Catherine Street Ouest, Suite 200
Montréal, Québec H3G 1R4

M. Simon Lin
Evolink Law Group
4388 Still Creek Drive, Suite 237
Burnaby, British Columbia V5C 6C6
Toll Free: 1-833-386-5465

En cas de divergence entre les termes du présent avis et ceux de l'Entente de règlement, les termes de l'Entente de règlement prévaudront. Les expressions non définies dans le présent avis ont le sens prévu dans l'Entente de règlement .

LA PUBLICATION DU PRÉSENT AVIS A ÉTÉ AUTORISÉE PAR LA COUR.

Annex “C”

WESTERN USA PLUS FLIGHT PASSES

NOTICE OF SETTLEMENT APPROVAL FOR AIR CANADA CLASS ACTION

IF YOU PURCHASED A MISPRICED FLIGHT PASS FROM AIR CANADA ON AUGUST 25-26, 2015, YOU MAY BE AFFECTED BY A PROPOSED CLASS ACTION SETTLEMENT

NOTICE OF PROPOSED SETTLEMENT

This Notice advises you of a proposed settlement of a class action brought in Quebec, on behalf of all 1273 individuals who bought the Western USA Plus Flight Pass from Air Canada on August 25-26, 2015 at the posted price of approximately \$900 (the "Flight Pass"). The Court file is *Hurst v. Air Canada*, Quebec Superior Court File No. 500-06-000756-151 (District of Montreal).

WHAT IS THE CLASS ACTION ABOUT?

The plaintiff alleges that Air Canada has violated the *Consumer Protection Act* and/or breached their contract with Class Members when Air Canada cancelled Flight Passes that had been purchased on August 25-26, 2015 at a mistaken price. The court has made no findings on the merits of the allegations.

WHO IS INCLUDED IN THE SETTLEMENT CLASS?

All 1273 persons who between August 25, 2015 and August 28, 2015 (1) purchased, received, and/or acquired a Flight Pass from Air Canada's internet website, which consisted of credits for ten business class one-way flights in the Western USA and/or Canada; and (2) had their Flight Pass delivered to their Air Canada internet website account and subsequently removed from their internet website account by Air Canada

IS THE SETTLEMENT IN EFFECT?

No. Any settlement must first be approved by the Superior Court of Quebec before it takes legal effect.

WHEN IS THE APPROVAL HEARING?

The approval hearing will be held on October 28, 2019 at 9:30 a.m., at the Montréal Courthouse, Québec, in room 2.08.

WHAT CAN I RECEIVE FROM THE SETTLEMENT?

Air Canada will automatically issue to each class member a credit of approximately \$500 in the form of an Air Canada eCoupon that can be used to purchase Air Canada flights or ancillary services. The credits must be used within twelve (12) months.

WHAT ARE MY OPTIONS?

1. If you **want to participate in the settlement** and receive the benefits, no action is required on your part. You will then be bound by the terms of the legal release contained in the settlement agreement.
2. If you wish to **object to the terms of this proposed settlement**, you can write to Class Counsel by October 15, 2019 in accordance with the steps as further detailed in the long-form notice. Please note that the Court **cannot** change the settlement terms. Any objections will be used by the Court to consider whether to approve the settlement or not.

WHO REPRESENTS THE CLASS MEMBERS?

The Plaintiff and Class Members are represented by:

Mtres. Sebastien Paquette and Jeremie Martin
Champlain Avocats
1434 Sainte-Catherine Street West, Suite 200
Montréal, Québec H3G 1R4

M. Simon Lin
Evolink Law Group
4388 Still Creek Drive, Suite 237
Burnaby, British Columbia V5C 6C6
Toll Free: 1-833-386-5465

WILL I BE CHARGED FOR LEGAL FEES?

No, there is no further deductions from the approximately \$500 credit that will be issued to Class Members. Class Members are also not required to pay additional moneys for legal fees and expenses.

Subject to court approval, Class Counsel's legal fees, legal expenses and settlement administration costs in the amount of \$377,900 will be paid by Air Canada and will be deducted from the settlement funds prior to issuing the \$500 credit to each Class Member.

THIS NOTICE IS JUST A SUMMARY. If there is any discrepancy between this notice and the settlement agreement, the settlement agreement shall prevail. Go to <http://evolinklaw.com/air-canada-flight-pass-national-class-action/> for further information and to review the proposed settlement agreement.

Annex “D”

PASSE DE VOL ÉTATS-UNIS OUEST ET PLUS
AVIS DE DEMANDE D'APPROBATION DE RÈGLEMENT DE L'ACTION
COLLECTIVE CONTRE AIR CANADA

SI VOUS AVEZ ACHETÉ UNE PASSE DE VOL SUJETTE À UN
PRIX ERRONÉ LES 25-26 AOÛT 2015, VOUS POURRIEZ ÊTRE
CONCERNÉ PAR L'ENTENTE DE RÈGLEMENT DE L'ACTION
COLLECTIVE

AVIS DE RÈGLEMENT PROPOSÉ

Cet avis vous informe d'une Entente de règlement proposée dans le cadre d'une action collective initiée au Québec pour le compte des 1273 personnes ayant acheté d'Air Canada la passe de vol Ouest américain plus les 25-26 août 2015 au prix approximatif de 900 \$ (la "Passe de vol"). Le dossier de Cour est *Hurst c. Air Canada*, Cour supérieure du Québec, numéro de dossier 500-06-000756-151 (District de Montréal).

QUE VISE L'ACTION COLLECTIVE?

Le demandeur allègue qu'Air Canada a contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur* et/ou au contrat avec les membres du groupe lorsque cette dernière a annulé les Passes de vol achetées les 25-26 août 2015 à un prix erroné. Le Tribunal n'a pas tiré de conclusions sur le mérite de ses allégations.

QUI EST VISÉ PAR L'ACTION COLLECTIVE?

Les 1273 personnes qui ont, entre les 25 et 28 août 2015, (1) acheté, reçu et/ou acquis une Passe de vol du site web d'Air Canada comprenant dix crédits allers simples en classe affaires dans l'ouest américain et/ou canadien et (2) reçu la Passe de vol dans leur compte web Air Canada ayant subséquemment été retirée de leur compte web par Air Canada.

LE RÈGLEMENT EST-IL EN VIGUEUR?

Non. Tout règlement doit d'abord être approuvé par la Cour supérieure du Québec avant de prendre effet.

QUAND AURA LIEU L'APPROBATION DU RÈGLEMENT?

L'audition de la demande d'approbation de l'Entente de règlement sera tenue le le 28 octobre 2019, à 9 h 30 au Palais de justice de Montréal, dans la salle 2.08.

QUE PUIS-JE RECEVOIR DU RÈGLEMENT?

Air Canada va automatiquement transmettre à chaque membre du groupe un crédit d'environ 500 \$ sous forme d'un eCoupon Air Canada pouvant être utilisé pour acheter des vols ou encore des services auxiliaires chez Air Canada.

Les crédits doivent être utilisé dans un délai de douze (12) mois.

QUELLES SONT MES OPTIONS?

1. Si vous désirez participer au règlement et en recevoir les bénéfices, vous n'avez aucun geste à poser. Vous serez alors tenu aux termes de la quittance contenue dans l'entente de règlement.
2. Si vous désirez vous objecter aux termes de l'Entente de règlement proposée, vous pouvez écrire aux avocats du demandeur d'ici le 15 octobre 2019 comme cela est expliqué dans la version longue du présent avis. Notez que le Tribunal **ne peut pas modifier** les termes de l'Entente de règlement. Toute objection sera considérée par le Tribunal dans le cadre de sa décision d'accepter ou non l'Entente.

QUI REPRÉSENTE LES MEMBRES DU GROUPE?

Le demandeur et les membres du groupe sont représentés par :

M^{es} Sébastien Paquette et Jérémie Martin

Champlain Avocats

1434 Sainte-Catherine Street Ouest, Suite 200
Montréal, Québec H3G 1R4

M. Simon Lin

Evolink Law Group

4388 Still Creek Drive, Suite 237
Burnaby, British Columbia V5C 6C6
Toll Free: 1-833-386-5465

DEVRAIS-JE PAYER DES FRAIS D'AVOCAT?

Non, il n'y aura aucune déduction supplémentaire du crédit d'environ 500 \$ transmis aux membres du groupe. Ceux-ci n'auront à payer aucun montant additionnel en honoraires ou débours.

Si le Tribunal l'approuve, les avocats du demandeur recevront d'Air Canada la somme de 377 900 \$, incluant les débours et les frais d'administration de l'Entente. Ce montant sera déduit du montant du règlement avant la transmission aux membres du groupe du crédit d'environ \$500.

CET AVIS N'EST QU'UN SOMMAIRE. S'il devait y avoir une divergence entre cet avis et l'entente de règlement, l'entente de règlement prévaudra. Pour plus d'information et pour consulter l'Entente de règlement, visitez <http://evolinklaw.com/air-canada-flight-pass-national-class-action/>.

Annex “F”

English

Subject: Notice to Class Members

Body:

CLASS ACTION: HURST VERSUS AIR CANADA

MISPRICED AIR CANADA 10-SEGMENT FLIGHT PASS IN AUGUST 2015

On <<insert date for final approval>>, the Superior Court of Québec approved a settlement for this class action against Air Canada who is alleged to have refused to honour advertised prices for one of its Flight Passes in contravention of the Consumer Protection Act. These allegations have not been proven in Court.

In accordance with the Court's approval of the settlement, we deliver to you the \$500 eCoupon that forms your portion of the share of the settlement. **Please keep the redemption codes in a safe place and treat it like cash.** The eCoupon will expire after twelve months on <<insert date>>.

Any applicable usage terms and conditions of the eCoupon can be found here (<https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/fly/customer-support/electronic-and-paper-travel-vouchers.html>). In the event of any discrepancy between these website terms and the settlement agreement, the settlement agreement will prevail.

You may redeem the eCoupon in any of the three manners: (1) Online, (2) by calling Air Canada Reservations at 1 (888) 247-2262 (within Canada and the U.S.), or (3) through your travel agent.

Français

Sujet: Avis aux membres du groupe

Texte du message:

ACTION COLLECTIVE: HURST C. AIR CANADA

ERREUR DE PRIX CONCERNANT LES PASSES DE VOL 10 SEGMENTS D'AIR CANADA EN AOÛT 2015

Le << insérer la date d'approbation finale >>, la Cour supérieure du Québec a approuvé le règlement de cette action collective contre Air Canada, dans laquelle il était allégué qu'elle avait refusé d'honorer les prix annoncés pour l'une de ses passes de vol en violation de la *Loi sur la protection du consommateur*. Ces allégations n'ont pas été prouvées devant le tribunal.

Conformément à l'approbation du règlement par la Cour, nous vous livrons le eCoupon de 500 \$ qui constitue votre part de la quote-part du règlement. **Veillez conserver le code d'accès du eCoupon dans un endroit sûr et traitez-le comme de l'argent.** Le eCoupon expirera après douze mois suivant la date du << insérer la date >>.

Vous trouverez toutes les conditions d'utilisation applicables de l'eCoupon ici (<https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/fly/customer-support/electronic-and-paper-travel-vouchers.html>). . En cas de divergence entre les conditions du site Web et l'entente de règlement, l'entente de règlement prévaudra.

Vous pouvez utiliser l'eCoupon de l'une des trois manières suivantes: (1) en ligne, (2) en appelant le service des réservations d'Air Canada au 1 888 247-2262 (au Canada et aux États-Unis), ou (3) par l'intermédiaire de votre agent de voyages.


Annex “G”

eCoupons and Travel Vouchers

eCoupons

Electronic and Paper Travel Vouchers

eCoupons are issued via email. Within the email you receive is your 15-digit eCoupon number and corresponding 4-digit security code (PIN).

We suggest you **print and keep a copy** of your email so you have a written record of your eCoupon number and PIN. If you misplace these numbers, you'll need to complete our [Customer Assistance form](#)  in order to retrieve them.

Your eCoupon is **valid for a period of 12 months** from the date you receive your email.

- After 12 months, your eCoupon will expire and will no longer be valid.

Other restrictions apply. Please take the time to read our [FAQs](#) as well as the **terms and conditions** associated with your eCoupon below.

To redeem your eCoupon

You can use your eCoupon:

- To purchase an Air Canada, Air Canada Rouge or Air Canada Express* flight:
 - Online, by calling [Air Canada Reservations](#) at 1 (888) 247-2262 (within Canada and the U.S.), or through your travel agent
- To pay for a variety of fees, travel options and services (e.g. seat selection, unaccompanied minor service, pet handling charges, change fees)

Your eCoupon **cannot** be used:

- When completing a booking with your mobile device or at an Air Canada airport counter
- When booking travel for a group of ten or more
- For hotel or car reservations, or to buy travel insurance
- To pay for Air Canada Bistro products or duty-free items on board our flights
- For Flight Pass purchases
- To purchase an Air Canada Vacations package

Other restrictions apply. Please take the time to read the **terms and conditions** associated with your eCoupon.

* The following carriers fly under the Air Canada Express banner: Air Georgian, Sky Regional, Exploits Valley Air Services and Jazz Aviation LP.

To use more than one eCoupon

For ticket purchases, you can use up to two (2) eCoupons provided that the total cost of the ticket purchase is covered fully by both eCoupons.


For purchases involving multiple passengers/eCoupons, it is advisable to make separate bookings. In this situation, you can use up to two eCoupons per passenger provided that the total cost of the ticket purchase is covered fully by both eCoupons.

It's also important to know that **you cannot consolidate the value of multiple eCoupons onto a single one.**

Unfortunately, because of system limitations, only one (1) form of payment is accepted when purchasing a seat or travel option for an existing booking. If the balance on your eCoupon is inferior to the cost of the fee or travel option, please pay with another form of payment. You will then be able to request that the credit from your eCoupon be refunded to your original form of payment. Here's how:

1. Complete our [Customer Assistance Form](#)
2. Provide proof of the form of payment used to pay for the seat or travel option
3. Include the details of your unused Air Canada eCoupon

To check the balance of your eCoupon >

You can [check the balance of your eCoupon](#)  online at any time. You'll need to have your 15-digit eCoupon number and corresponding 4-digit security code (PIN) handy.

Frequently Asked Questions >

Your Air Canada eCoupon is only accessible through the email that was sent to you containing the 15-digit eCoupon number and corresponding 4-digit security code (PIN).

You can use your eCoupon:

- To purchase an Air Canada, Air Canada Rouge or Air Canada Express* flight:
 - Online, by calling [Air Canada Reservations](#) at 1 (888) 247-2262 (within Canada and the U.S.), or through your travel agent
- To pay for a variety of fees, travel options and services (e.g. seat selection, unaccompanied minor service, pet handling charges, change fees)

Air Canada eCoupons **cannot** be used to pay for fees or upgrades when you check in online, with your mobile device or at a self-service kiosk.

Other restrictions apply. Please take the time to read the **Terms and Conditions** section below for the complete list of purchases and fees that **cannot** be paid with an eCoupon.

Yes. Air Canada eCoupons are fully transferable and should be treated like cash.

Your eCoupon is valid for a period of 12 months from the date you receive your original email.

- After 12 months, your eCoupon will expire and will no longer be valid. Any remaining balance will be reduced to \$0.00 and will no longer hold any value.

Terms are governed by the rules that apply to the **specific fare** or travel option you have purchased.

If you purchased a refundable fare or travel option, the portion paid with an eCoupon will be refunded to your original eCoupon if the eCoupon is still active. **For eCoupons that have expired, the portion paid with an eCoupon will be not be refunded and the value of the eCoupon will be lost.**

If you still have questions about your eCoupon please call Air Canada Reservations at 1 (888) 247-2262.


Terms and Conditions



- eCoupons are valid only if received from Air Canada, Air Canada Rouge or Air Canada Express (i.e., Air Georgian, Sky Regional, Exploits Valley Air Services, and Jazz Aviation LP).
- eCoupons must be redeemed within one year of issuance at which time any working balance will be reduced to zero, it is deactivated and no further usage will be permitted.
- eCoupons are not redeemable for Air Canada Vacations, group travel or Flight Pass purchases
- eCoupons cannot be sold; unlawful sale or attempted resale is grounds for seizure and cancellation of the eCoupon without compensation
- Air Canada reserves the right to refuse, suspend, hold for review or cancel any eCoupon for which unlawful use is suspected, for eCoupons mistakenly issued in an incorrect denomination, or for any other violation of the present Air Canada Terms and Conditions.
- Air Canada reserves the right to deactivate or reject any eCoupon issued or procured, directly or indirectly, in connection with fraudulent actions

- eCoupons are fully transferable.

- eCoupons may be redeemed at aircanada.com, via the Canadian or U.S. Call Centres, or through a travel agent if the booking is made at aircanada.com/agents.
- eCoupons cannot be redeemed at airport locations or on board Air Canada, Air Canada Rouge or Air Canada Express flights for Air Canada Bistro or duty free purchases.
- eCoupons cannot be used as a payment method for bookings made via a mobile device or for the payment of self-serve check-in options online, via a mobile device or at an airport kiosk.

- eCoupons are only redeemable at Air Canada in Canada and the U.S. toward the purchase of air travel offered by Air Canada and operated by Air Canada, Air Canada Rouge, and Air Canada Express carriers and/or the purchase of ancillary services offered by Air Canada in conjunction with an Air Canada, Air Canada Express or Air Canada Rouge flight. Air travel and ancillary services offered by Air Canada are limited to air transportation costs, change fees, pet-handling fees, unaccompanied minor fees, and applicable taxes or any other similar fee that applies to the purchase.
- eCoupons cannot be used for payment of air travel wholly over the services of any other airline, or for the payment of a flight pass or ticket which is part of a group booking.
- eCoupons are not redeemable toward the purchase of Air Canada Flight Passes, Air Canada Vacations products and services, Air Canada Cargo products and services, Air Canada Maple Leaf Club membership fees, or for the purchase of third-party products/services such as duty-free, Air Canada Bistro (e.g., food and beverages), hotel bookings, car rentals and/or travel insurance.
- If the price of the ticket is inferior to the value of the eCoupon, the remaining value of the eCoupon is retained until the eCoupon expires.
- Once the eCoupon expires, the balance will be reduced to zero, it is deactivated and no further usage will be permitted. If the cost of the ticket being purchased is greater than the value of the eCoupon, the stored value will be depleted to zero value and the difference must be paid with another eCoupon, Gift Card, eGift card or other accepted form of payment.
- Due to system limitations, **a maximum of two (2) forms of payment is permitted on a single booking at time of purchase. When purchasing ancillary services such as a seat or travel option for an existing reservation, only one (1) form of payment can be accepted at time of purchase.** If the eCoupon has a working balance lower than the cost of the fee or travel option, please pay with another form of payment. However, we will be able to apply the credit from your eCoupon and effect a refund following these instructions - After the transaction, you can complete the [Customer Assistance form](#) , provide the proof of used form of payment and include the details of the unused eCoupon to receive a refund of the applicable value to your original form of payment.
- In the case of bookings for multiple passengers using multiple forms of payment (of which at least one is an eCoupon), it is recommended that separate bookings be made for each passenger using an eCoupon as a form of payment.
- eCoupons will not be accepted if the number is invalid, has not been activated, has been deactivated, is declined or cannot be found within the system.
- In the event that a ticket or ancillary service purchased (in part or in full) using an eCoupon is being refunded, the value or the unused portion thereof (based on the terms and conditions of the fare being refunded) that was originally paid for by using an eCoupon will be refunded to the original eCoupon number with the original expiry date. **Customers must retain their original eCoupon until the stored value reaches zero and all travel for which the eCoupon has been used as a form of payment has been completed.**
- Treat your eCoupon with care. Air Canada is not responsible for any stored value balance if the eCoupon is lost, stolen, damaged or destroyed. If it is lost, stolen, damaged, destroyed or used without authorization, the value will not be refunded.
- Air Canada reserves the right to reject any claim for replacement of an eCoupon where there is suspicion of fraud or dishonesty (e.g., altered eCoupon or false request for replacement).
- eCoupons are not credit or debit cards and have no implied warranties.
- Air Canada reserves the right, and the eCoupon holder of the eCoupon agrees, that Air Canada may at any time change the present Terms and Conditions or contract with another third party to administer the eCoupon program.


You can [check the balance of your eCoupon](#)  online at any time.

eCoupons et bons d'échange

eCoupons

Bons d'échange papier et bons électroniques

Les eCoupons sont transmis par courrier électronique. Le courriel que vous recevrez contiendra le numéro à 15 chiffres de votre eCoupon et le code de sécurité (NIP) à 4 chiffres correspondant.

Nous vous suggérons d'imprimer le courriel et d'en **conserver une copie** afin d'avoir un document écrit de votre numéro de eCoupon et de votre NIP. Si vous égarez ces numéros, vous devrez remplir notre [formulaire d'assistance à la clientèle](#)  pour les récupérer.

Votre eCoupon est **valide pendant 12 mois** à partir de la date de réception de votre courriel.

- Après 12 mois, votre eCoupon expirera et ne sera plus valide.

D'autres restrictions s'appliquent. Veuillez prendre le temps de lire notre **foire aux questions** ainsi que les **conditions générales** associées à votre eCoupon ci-dessous.

Comment utiliser votre eCoupon

Vous pouvez utiliser votre eCoupon pour :

- acheter un billet pour un vol d'Air Canada, d'Air Canada Rouge ou d'Air Canada Express*
 - en ligne, en communiquant avec les [Réservations d'Air Canada](#) au 1 888 247-2262 (au Canada et aux États-Unis), ou par l'intermédiaire de votre agent de voyages
- payer divers frais et services et différentes options de voyage (p. ex. la sélection des places, le service pour enfant non accompagné, les frais de transport d'animaux de compagnie ou les frais de modification)

Votre eCoupon **ne peut pas** être utilisé :

- lorsque vous faites une réservation au moyen de votre appareil mobile ou à un comptoir d'Air Canada à l'aéroport;
- lorsque vous faites une réservation de groupe pour 10 personnes ou plus;
- pour les réservations d'hôtel ou de voiture, ou pour acheter une assurance voyage;
- pour payer des produits du service Bistro Air Canada ou des produits hors taxes à bord de nos vols;
- pour les achats de Passes de vols;
- pour acheter un forfait de Vacances Air Canada.

D'autres restrictions s'appliquent. Veuillez prendre le temps de lire les **conditions générales** associées à votre eCoupon.

* Les transporteurs suivants assurent des vols sous la marque Air Canada Express : Air Georgian, Sky Regional, Exploits Valley Air Services et Jazz Aviation S.E.C.

Pour utiliser plus d'un eCoupon



Achats de billets

Pour l'achat de billets, vous pouvez utiliser deux eCoupons, pourvu que le montant total de l'achat soit entièrement couvert par la valeur des eCoupons.

Plusieurs passagers ou eCoupons

En cas de réservations pour plusieurs voyageurs qui utilisent plusieurs eCoupons, il est recommandé de faire des réservations distinctes. Dans cette situation, vous pouvez utiliser deux eCoupons par passager, pourvu que le montant total de l'achat soit entièrement couvert par la valeur des eCoupons.

De plus, il est important de savoir que **vous ne pouvez pas jumeler la valeur de plusieurs eCoupons afin d'en obtenir un seul.**


Achat de places ou d'options de voyage pour une réservation existante

En raison des limites du système, lorsque la réservation est déjà faite, un seul mode de paiement sera accepté pour les achats liés à la sélection de places et aux options de voyage. Si le solde de votre eCoupon est inférieur au montant des frais ou au coût de l'option de voyage, veuillez utiliser un autre mode de paiement. Vous pourrez ensuite demander que le crédit lié à votre eCoupon soit remboursé selon le mode de paiement initial. Voici comment procéder :

1. Remplissez notre [formulaire d'assistance à la clientèle](#) .
2. Fournissez une preuve du mode de paiement utilisé pour payer les frais d'achat de place ou d'option de voyage.
3. Fournissez les renseignements sur votre eCoupon Air Canada inutilisé.

Comment vérifier le solde de votre eCoupon



Vous pouvez [vérifier le solde de votre eCoupon](#)  en ligne en tout temps. Vous devrez avoir à portée de la main le numéro à 15 chiffres de votre eCoupon et le code de sécurité (NIP) à 4 chiffres correspondant.

Foire aux questions



Votre eCoupon d'Air Canada n'est accessible que par le courriel qui vous a été envoyé et qui contient le numéro à 15 chiffres du eCoupon ainsi que le code de sécurité (NIP) à 4 chiffres correspondant.

Vous pouvez utiliser votre eCoupon pour :

- acheter un billet pour un vol d'Air Canada, d'Air Canada Rouge ou d'Air Canada Express*
 - en ligne, en communiquant avec les [Réservations d'Air Canada](#) au 1 888 247-2262 (au Canada et aux États-Unis), ou par l'intermédiaire de votre agent de voyages

- payer divers frais et services et différentes options de voyage (p. ex. la sélection des places, le service pour enfant non accompagné, les frais de transport d'animaux de compagnie ou les frais de modification)

Les eCoupons d'Air Canada **ne peuvent pas** être utilisés pour payer des frais ou des surclassements lorsque vous vous enregistrez en ligne, au moyen de votre appareil mobile ou à une borne libre-service.

D'autres restrictions s'appliquent. Veuillez prendre le temps de lire les **conditions générales** ci-dessous pour connaître la liste complète des achats et des frais qui **ne peuvent pas** être payés à l'aide d'un eCoupon.

Oui. Les eCoupons Air Canada sont entièrement transférables et doivent être considérés comme de l'argent comptant.

Votre eCoupon est **valide pendant 12 mois** à partir de la date de réception de votre courriel original.

- Après 12 mois, votre eCoupon **expirera** et ne sera plus valide. Tout solde résiduel sera réduit à 0,00 \$, et le eCoupon n'aura plus aucune valeur.

Les conditions générales sont déterminées par les règles qui s'appliquent au **tarif**, ou à l'option de voyage achetée.

Si vous avez acheté un billet ou une option de voyage remboursables, la portion payée avec le eCoupon sera versée sur votre eCoupon initial, si le eCoupon est toujours actif. **Dans le cas des eCoupons qui ont expiré, la portion payée avec un eCoupon ne sera pas remboursée et la valeur du eCoupon sera perdue.**

Si vous avez d'autres questions au sujet de votre eCoupon, veuillez appeler les Réservations d'Air Canada au 1 888 247-2262.

Conditions générales




Validité

- Les eCoupons ne sont valides que s'ils ont été reçus d'Air Canada, d'Air Canada Rouge ou d'Air Canada Express (c.-à-d. Air Georgian, Sky Regional, Exploits Valley Air Services et Jazz Aviation S.E.C.).
- Les eCoupons doivent être échangés dans l'année suivant leur délivrance, après quoi tout solde courant est ramené à zéro, puis le eCoupon est désactivé et ne peut plus être utilisé.
- Les eCoupons ne peuvent pas servir à l'achat de produits et services de Vacances Air Canada, de voyages de groupe ou de Passes de vols.
- Les eCoupons ne peuvent être vendus; la tentative de vente ou la vente illicite de eCoupons sont des motifs de saisie et d'annulation sans dédommagement.
- Air Canada se réserve le droit de refuser, de suspendre, de retenir pour examen ou d'annuler tout eCoupon en cas d'utilisation illicite présumée, si la coupure des eCoupons délivrés est incorrecte, ou en cas de violation des conditions générales d'Air Canada.
- Air Canada se réserve le droit de désactiver ou de refuser tout eCoupon délivré ou obtenu en relation directe ou indirecte avec une action frauduleuse.

Transférabilité

- Les eCoupons sont entièrement transférables.

Échange

- Les eCoupons sont échangeables à aircanada.com, par l'intermédiaire des centres téléphoniques canadiens ou américains, ou auprès d'un agent de voyages si la réservation est faite à aircanada.com/agents.
- Les eCoupons ne peuvent pas servir à l'achat de produits du Café Air Canada ou de la boutique hors taxes dans les aéroports ou à bord d'un vol d'Air Canada, d'Air Canada Rouge ou d'Air Canada Express.
- Les eCoupons ne peuvent pas être utilisés comme mode de paiement pour les réservations faites au moyen d'un appareil mobile ou pour l'enregistrement en libre-service fait en ligne, au moyen d'un appareil mobile ou à une borne.
- Les eCoupons sont seulement échangeables auprès d'Air Canada au Canada et aux États-Unis à l'achat de billets proposés par Air Canada pour des vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et les transporteurs Air Canada Express, ou à l'achat de services complémentaires offerts par Air Canada et liés à des vols d'Air Canada, d'Air Canada Express ou d'Air Canada Rouge. Les billets d'avion et les services complémentaires offerts par Air Canada ne comprennent que les frais de transport, les frais de modification, les frais de transport d'animaux de compagnie, les frais pour service aux enfants non accompagnés, les taxes ou d'autres frais similaires qui s'appliquent à l'achat.
- Les eCoupons ne peuvent pas être utilisés pour payer un voyage entièrement assuré par un autre transporteur, ou pour des Passes de vols ou des billets faisant partie d'une réservation de groupe.
- Les eCoupons ne peuvent pas servir à l'achat de Passes de vols d'Air Canada, de produits et services de Vacances Air Canada, de produits et services d'Air Canada Cargo, d'une adhésion au Club Feuille d'érable d'Air Canada ou de produits et services de tiers, tels que ceux de la eBoutique, de la boutique hors taxes, du Café Air Canada (p. ex. nourriture et boissons), d'un hôtel, d'une entreprise de location de voitures ou d'une assurance voyage.
- Si le prix du billet est inférieur à la valeur du eCoupon, la valeur résiduelle du eCoupon est conservée jusqu'à l'expiration de ce dernier.
- Une fois le eCoupon expiré, le solde est ramené à zéro, puis le eCoupon est désactivé et ne peut plus être utilisé. Si le prix du billet acheté est supérieur à la valeur du eCoupon, la valeur stockée sera réduite à zéro, et la différence devra être payée au moyen d'un autre eCoupon, d'une carte-cadeau, d'une eCarte-cadeau ou d'un mode de paiement accepté.
- En raison des limites du système, **deux modes de paiement peuvent être employés au maximum pour une réservation unique, au moment de l'achat. Lorsque la réservation est déjà faite, un seul mode de paiement peut être accepté pour les achats de services complémentaires, comme la sélection de places et les options de voyage.** Si le solde courant du eCoupon est inférieur au montant des frais ou au coût de l'option de voyage, veuillez utiliser un autre mode de paiement. Toutefois, si vous suivez les instructions ci-dessous, nous pourrions appliquer la valeur du crédit de votre eCoupon afin de vous accorder un remboursement. Après la transaction, veuillez remplir le [formulaire d'assistance à la clientèle](#)  , fournir une preuve du mode de paiement utilisé, et ajouter les détails relatifs au eCoupon ayant un solde non utilisé pour recevoir un remboursement de la valeur applicable selon votre mode de paiement initial.
- En cas de réservations pour plusieurs voyageurs qui utilisent plusieurs modes de paiement (dont l'un est un eCoupon), il est recommandé de faire une réservation distincte pour chaque passager qui souhaite utiliser un eCoupon comme mode de paiement.
- Les eCoupons ne seront pas acceptés si le numéro est invalide, s'il n'a pas été activé, s'il a été désactivé, s'il est refusé, ou s'il n'existe pas dans le système.
- Si un billet ou un service complémentaire payé à l'aide d'un eCoupon (en tout ou en partie) doit être remboursé, le montant correspondant à la valeur ou à la partie inutilisée du produit payé (selon les conditions générales liées au tarif à rembourser), sera versé sur le eCoupon initial, sans modification de la date d'expiration initiale. **Les clients doivent conserver le eCoupon initial jusqu'à ce que la valeur stockée atteigne zéro et que tous les voyages pour lesquels le eCoupon a été utilisé comme mode de paiement soient terminés.**

eCoupons perdus, volés, endommagés ou détruits

- Prenez soin de votre eCoupon. Air Canada n'est pas responsable du solde du eCoupon si ce dernier est perdu, volé, endommagé ou détruit. Si le eCoupon est perdu, volé, endommagé, détruit ou utilisé sans autorisation, sa valeur ne sera pas remboursée.
- Air Canada se réserve le droit de refuser toute demande de remplacement d'un eCoupon en cas de fraude ou de malhonnêteté présumées (p. ex. eCoupon falsifié ou fausse demande de remplacement).

Généralités

- Les eCoupons ne sont pas des cartes de crédit ou de débit et ne donnent aucune garantie implicite.
- Air Canada se réserve le droit de modifier ces conditions générales en tout temps ou de conclure des contrats avec des tiers qui administreront le programme des eCoupons, et le titulaire du eCoupon en convient.

Pour connaître le solde d'un eCoupon, veuillez consulter la page aircanada.com/monecoupon .