

INDEMNISATION DES PASSAGERS DE CUBANA ET DE CARIBE SOL

1. **Contexte** : En raison de circonstances exceptionnelles, Cubana n'a pas pu effectuer certains de ses vols du mois de mai 2018 selon l'horaire prévu. La direction de Cubana s'en excuse sincèrement et déplore les inconvénients que ces circonstances ont pu occasionner à ses passagers.
2. **Indemnisation volontaire des passagers** : Bien que Cubana considère être en mesure d'établir qu'elle a tout fait pour éviter les retards et l'annulation de ses vols, Cubana privilégie une approche axée sur le maintien de bonnes relations avec ses passagers et elle souhaite leur éviter autant que possible de judiciaireiser leurs réclamations. Dans cette perspective et sans préjudice ni admission de responsabilité, la direction de Cubana invite ses passagers à lui présenter leur réclamation afin de leur offrir une compensation.
3. **Processus de réclamation** : Cubana a préparé des formulaires pour faciliter le traitement des réclamations des passagers selon que leur réclamation résulte a) d'un retard du vol de retour à Montréal ou, b) du retard ou de l'annulation d'un vol au départ de Montréal à destination de Cuba.

Ces Formulaires sont disponibles pour téléchargement [voir les liens ci-dessous]. Veuillez joindre les pièces justificatives. Si vous réclamez un montant pour perte de salaire, vous devez joindre une lettre de votre employeur, dûment signée, attestant des journées non travaillées et du montant du salaire impayé en raison du report de votre vol.

4. **Indemnisation** : Une fois votre demande traitée, Cubana vous expédiera un chèque dont le montant sera établi en tenant compte de la durée de votre retard, des dépenses et des pertes admissibles.
5. **Quittance** : L'encaissement du chèque d'indemnisation que Cubana vous expédiera sera réputé constituer une quittance finale et définitive en faveur de Cubana, de Caribe Sol incluant leurs sociétés affiliées, ainsi que leurs directeurs, dirigeants administrateurs, employés représentants, mandataires, ayants droit, assureurs et toute personne autrement liée à Cubana et à Caribe Sol.
6. **Révision** : Si vous refusez d'encaisser le chèque, vous devrez le retourner à Cubana. Vous pouvez demander la révision de votre réclamation en précisant vos motifs et en transmettant à Cubana des preuves additionnelles s'il y a lieu.

7. Formulaires pour téléchargement :

- **Formulaire à compléter [Réclamation pour vol au départ de Montréal]**
- **Formulaire à compléter [Réclamation pour vol de retour à Montréal]**