

Porter Airlines

Politique de réservation et de billetterie

La présente Politique de réservation et de billetterie énonce les procédures qui doivent être respectées par toute agence autorisée à agir au nom de Porter Airlines Inc. afin d'éviter toute réservation frauduleuse tout en optimisant la qualité et la rentabilité. Il est de la responsabilité de l'agence d'en informer et de former tous ses employés, contractants et clients, ainsi que d'assurer l'application de cette politique.

Ce document de politique remplace toutes les directives et procédures antérieures.

Procédures de réservation :

Veillez prendre connaissance des procédures de réservation suivantes avec tous les agents et le personnel de soutien. Toutes les réservations font l'objet d'un contrôle de conformité. Le non-respect de l'une des restrictions mentionnées peut entraîner une note de débit à l'agence pour l'infraction, plus les frais administratifs et les taxes, le cas échéant.

Politique de remboursement sous 24 heures

La compagnie aérienne renoncera aux conditions de non-remboursement lorsque l'annulation de la réservation d'un billet figurant sur un document Porter original est confirmée dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'émission du billet électronique, à condition que le voyage soit prévu au moins sept (7) jours après la date de réservation. En dehors des vingt-quatre (24) heures suivant l'émission du billet original, ou en cas de modification de la réservation, les conditions normales s'appliquent, comme indiqué dans la règle du système mondial de distribution (SMD) sur les pénalités. Pour les réémissions ultérieures du document, c'est la règle la plus restrictive de toutes les versions qui s'applique.

Frais administratifs

Porter Airlines facturera des frais administratifs de 25,00 \$ à 75,00 \$ dans la devise de la transaction pour chaque note de débit émise.

Tarif Basic

Les tarifs Basic sont très restrictifs et ne permettent pas de changement volontaire ; le passager ne peut effectuer que le trajet indiqué sur son billet. Si la réservation au tarif Basic est volontairement modifiée ou annulée, ou si le passager ne se présente pas, la valeur totale du billet sera considérée comme perdue. Aucune valeur ne pourra être créditée ou remboursée.

Multiplication des opérations

La réservation et/ou l'annulation répétée d'un segment ou de dates de voyage identiques ou similaires pour le même passager sous un ou plusieurs dossiers passager PNR ou SMD n'est pas autorisée. Les réservations multiples dans le but de repousser la date limite d'émission des billets ne sont pas autorisées.

Double réservation

Les réservations multiples pour le même passager lorsqu'il est logiquement impossible d'utiliser chaque segment dans un ou plusieurs PNR ou SMD ne sont pas autorisées. Afin d'éviter une annulation ou un signalement d'infraction pour des passagers portant le même nom, le numéro de membre VIPorter de chaque passager doit être indiqué dans la réservation.

Règles tarifaires

L'agent doit émettre les billets pour toutes les réservations SMD conformément au tarif déposé par la compagnie aérienne, aux exigences de réservation et aux restrictions qui s'appliquent aux tarifs spécifiques déposés par la compagnie aérienne. Il s'agit notamment des conditions d'achat à l'avance, des tarifs aériens non remboursables, de la classe de service, de la durée limite du billet, des vols de correspondance et du séjour minimum/maximum.

Les billets émis/réemis sur la base d'un calcul manuel des tarifs sont soumis à un audit et toute divergence est sujette à une note de débit d'agent (ADM). Porter se réserve également le droit de vérifier et d'émettre des notes de débit pour les billets dont le prix est calculé automatiquement ou qui sont garantis par le SMD.

L'agent ne peut pas retenir de place sans émettre de billet ou annuler dans les 24 heures précédant le départ.

L'échange d'un billet non remboursable contre un billet plus flexible dans le but d'effectuer un remboursement complet n'est pas autorisé. La règle la plus restrictive s'applique.

Il n'est pas permis de retenir de places en prévision de la demande ou en raison de l'attente d'une confirmation de la part du passager au-delà de la date limite d'émission des billets.

Les tarifs auto-cotés enregistrés mais n'ayant pas fait l'objet d'émission d'un billet sont soumis à toute modification de prix.

Les listes d'attente ne sont pas autorisées.

L'émission de billets dos à dos n'est pas autorisée.

L'émission de billets retour ouvert n'est pas autorisée.

L'émission de billets en circuit ouvert (openjaw) simple ou double n'est pas autorisée.

Segments mariés

La création de réservations dans le but de contourner les contrôles de gestion des stocks (par exemple, la logique des segments mariés ou les contrôles de trajet) et/ou d'obtenir des stocks pour la vente de billets que le transporteur n'a pas l'intention d'offrir pour l'O&D (origine et destination) réelle du passager n'est pas autorisée. Une infraction sera constatée pour les agents qui contournent les contrôles des stocks du transporteur.

Correspondances minimales/maximales

Toutes les réservations comportant des vols avec correspondance doivent être effectuées dans le strict respect des exigences en matière de temps de correspondance minimum et maximum.

Modification et correction de nom

Les conditions de modification de nom du transporteur et les frais y afférents sont détaillés dans la règle des pénalités du SMD. Une modification de nom n'est pas autorisée sur une réservation partiellement parcourue/utilisée.

Une modification de nom sur une réservation non enregistrée n'est pas autorisée - cette réservation doit être annulée et faire l'objet d'un nouveau PNR en utilisant le nom correct.

La Politique de modification et correction de nom de Porter Airlines est disponible dans flyporter.com/services/travel-agents

Procédures pour les noms uniques

La politique de Porter concernant les passagers ayant des noms uniques (prénom ou nom de famille) est conforme aux exigences de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Il est important que les agents de voyage respectent ces exigences pour éviter toute perturbation pour le passager. Notez que les politiques relatives aux noms varient selon les transporteurs - si votre réservation inclut un transporteur autre que Porter, veuillez contacter ce transporteur pour connaître sa politique à cet égard.

Le champ du nom de famille est l'identifiant principal d'une personne. Si le document de voyage du passager ne contient qu'un prénom ou un nom de famille, ce nom doit être enregistré dans le champ du nom de famille et le prénom enregistré comme "FNU".

Par exemple, si le document de voyage du passager ne contient qu'un prénom de "George", le champ du nom doit apparaître comme GEORGE/FNU. De même, si le document de voyage du passager ne contient qu'un nom de famille de "SMITH", le champ du nom doit apparaître comme SMITH/FNU.

Billets non présentés/suspendus

Tous les tarifs Porter, à l'exception des tarifs Basic, permettent des modifications ou des annulations jusqu'à 30 minutes avant le départ. A 30 minutes avant le départ, le vol est sous le contrôle de l'aéroport et aucune modification ou annulation ne sera acceptée. Les passagers qui ne montent pas à bord de leur itinéraire confirmé seront considérés comme ne s'étant pas présentés et, conformément aux conditions du tarif acheté, la valeur totale du billet sera perdue. Les tarifs Basic n'autorisant pas les changements, le passager doit donc voyager comme prévu.

Veuillez vous référer à votre SMD en ce qui concerne les conditions de changement, y compris la date limite pour de telles transactions, lorsqu'elles sont autorisées.

Noms ou segments passifs ou fictifs

Les segments passifs ou administratifs ne sont pas admis à moins d'être autorisés par le transporteur. L'utilisation d'un indicatif de Porter Airlines pour des vols fictifs qui ne sont pas affichés dans le SMD n'est pas autorisée.

Les réservations spéculatives utilisant des noms fictifs ou d'emprunt ne sont pas autorisées.

Utilisation de la plaque CIP

La plaque d'identification de transporteur (CIP) de Porter ne peut pas être utilisée lorsqu'aucun vol commercialisé par Porter ne figure sur le document.

La CIP de Porter ne peut pas être utilisée lorsqu'il n'existe pas d'accord de billetterie (liaison inter-transporteurs/partage de code) avec l'autre transporteur.

La plaque de billetterie de Porter, PD/451, ne peut être utilisée que lorsque Porter exploite ou transporte :

- au moins le segment long-courrier sur le trajet international ; ou
- au moins un segment régional pour un trajet régional ; ou
- au moins un segment national pour un trajet intérieur

Les infractions aux règles d'utilisation de la CIP sont signalées à l'agence. Un minimum de 100 \$ CAD/USD par billet sera imposé.

Codes promotionnels / Codes de réduction pour les entreprises

Les réservations pour les contrats d'entreprise doivent inclure le code promotionnel ou le code de réduction SNAP spécifique dans la case TOUR CODE pour toutes les émissions et réémissions de billets.

Porter accepte les tarifs déposés auprès de l'ATPCO pour la billetterie électronique uniquement. Les codes promotionnels des consommateurs ne sont pas transmis au SMD pour la billetterie électronique et, conformément aux conditions de l'offre, ne sont donc pas valables pour les transactions de billetterie électronique.

Résiduels/EMD/MCO/MD50

Comme indiqué dans les règles tarifaires, lorsque des changements sont autorisés, tout montant résiduel est perdu.

Porter n'autorise pas de transaction MD50 ou l'émission d'un MCO dans le but de conserver un reliquat, ou dans le but de l'appliquer en échange d'un nouveau document.

Porter ne souscrivant pas aux documents électroniques divers (EMD), l'émission d'un EMD n'est donc pas autorisée.

Codes de réservation RBD restreints (classe de service)

Porter n'autorise pas les réservations en classe I ou J dans le SMD si l'intention est d'émettre un billet sur un document PD/451. Les classes I et J sont exclusivement réservées à l'utilisation de tarifs interlignes spécifiques. Ainsi, même si l'itinéraire est refusé par Porter ou si une nouvelle réservation est effectuée pour une classe tarifaire valide sur le PNR, un PD/451 sera rejeté. Porter ne rétablira pas une réservation lorsque la raison de l'annulation résulte d'une violation de la Politique de réservation et de billetterie.

Changements d'horaire

En cas de changement d'horaire, le segment annulé de Carter retournera UN au SMD, et la reprotection offerte est TK. L'agent de voyage est responsable de la notification au passager de tous les changements. Les changements d'horaire qui ne sont pas acceptés par le passager doivent être supprimés du SMD ; s'ils ne sont pas supprimés et qu'ils entraînent une non-présentation, aucun remboursement ne sera autorisé et tous les fonds seront considérés comme perdus.

Renseignements SFPD et contacts des passagers

Les données de sécurité sur les passagers (SFPD) doivent être fournies pour chaque réservation dont l'origine ou la destination se situe aux États-Unis ou au Canada. L'émission de billet est bloquée jusqu'à ce que les données SFPD soient ajoutées au PNR. Les réservations ne comportant pas les données SFPD pourront être annulées 72 heures avant le départ.

Conformément à la résolution 830D de l'IATA, une personne à contacter, y compris son téléphone portable et/ou son adresse électronique, doit obligatoirement être indiquée aux fins de notification en cas d'irrégularités de vol.

Modification, annulation et remboursement de billet

Un billet doit être réémis lorsqu'une modification volontaire a été apportée à l'itinéraire initialement émis. Un changement de classe de service (RBD) est considéré comme une modification. Les réservations modifiées sans réémission de billet entraîneront la perception de la différence de tarif et des frais de modification applicables par la compagnie aérienne avant l'embarquement, sous peine d'être refusées.

Billet jetable / Ville cachée

L'émission de billets jetables ou de billets à ville cachée dans le but de réduire le tarif publié n'est pas autorisée.

PNR de test ou de formation

Le mode de formation ou les codes d'état des segments non facturables fournis par le SMD doivent être utilisés pour tester des situations ou former le personnel. Il est interdit de créer des PNR à des fins de formation en utilisant des codes d'état de segment de vente active.

Segments improductifs

Tous les segments improductifs, tels que les codes de statut HX/NO/UC/UN, doivent être supprimés du PNR au moins 24 heures avant le départ. Si un segment improductif est ajouté dans les 24 heures, il doit être immédiatement supprimé. Les segments improductifs qui ne sont pas supprimés, comme indiqué ci-dessus, seront rappelés ADM pour récupérer les coûts SMD inutiles.

Réservation sans émission de billet

Toutes les réservations doivent faire l'objet d'un billet aux conditions prévues par le tarif, ou être immédiatement supprimées du PNR dans le SMD.

Les réservations sans émission de billets, y compris les réservations restantes à la suite d'une annulation, d'un échange ou d'un remboursement, qui se traduisent par une défection, seront rappelées par ADM pour leur valeur totale.