

# **Porter Airlines**

## **Politique sur les irrégularités d'exploitation / événements météo**

## POLITIQUE SUR LES IRRÉGULARITÉS D'EXPLOITATION (IROP)

La politique relative aux irrégularités d'exploitation (IROP) de Porter s'applique lorsqu'un vol de Porter est annulé ou retardé de trois heures ou plus, dans les 48 heures suivant l'heure de départ initialement prévue. Une IROP se produit chaque fois qu'un vol n'est pas effectué selon l'horaire prévu ou qu'il est annulé dans un délai très court en raison d'un événement imprévu. Un changement de numéro de vol (lorsque la date et l'heure du vol restent inchangées) n'est pas considéré comme une IROP, et la politique IROP ne s'applique donc pas.

Un changement d'horaire n'est pas considéré comme une IROP car il est planifié et les agences de voyage sont informées bien avant la date du voyage. En ce qui concerne les réservations affectées par un changement d'horaire, veuillez vous référer à la politique de changement d'horaire.

### AVIS IROP

- Porter informe promptement les passagers des retards, annulations et déroutements connus à l'aéroport, en vol et sur le site web dès qu'il a connaissance d'un tel changement.
- Porter communique les changements d'horaires causés par une IROP par le biais de la messagerie du SMD, sauf si le vol est contrôlé par l'aéroport. Toutes les IROP sont communiquées par courriel à l'adresse électronique de contact du jour du voyage fournie dans la réservation par l'agent de voyage et/ou à l'adresse électronique du compte VIPorter à condition que le numéro de membre ait été ajouté au dossier au moins 48 heures avant le départ. Veuillez vous assurer que Porter dispose d'une adresse électronique à jour et contrôlée pour ces notifications.
- Si le vol du passager a été annulé, on lui enverra un courriel contenant un lien vers l'outil de modification de réservation de Porter, où il pourra chercher un autre vol ou annuler son (ses) vol(s) en ligne, si cela est autorisé. L'outil de modification de réservation en ligne offre les mêmes options que celles disponibles auprès du centre d'appel de Porter ou du comptoir d'enregistrement.

### PROTECTIONS POUR LES AGENTS DE VOYAGE

Lorsqu'une perturbation due à des irrégularités d'exploitation donne droit à une modification de réservation gratuite, il est fortement recommandé aux agents de voyage (ou au passager) de gérer la réservation sur [flyporter.com](https://flyporter.com) plutôt que dans le SMD. L'outil de modification de réservation de [flyporter.com](https://flyporter.com) assure aussi la protection de la réservation dans l'inventaire approprié.

- Visitez [flyporter.com](https://flyporter.com) et ouvrez le dossier client au moyen du lien [Mes réservations](#). Vous devrez fournir le nom de famille du passager principal et le numéro de confirmation Porter. Pour reprotéger une réservation en cas d'IROP, vous pouvez vous connecter au portail d'agent de voyage, mais ce n'est pas obligatoire.
- L'outil de modification de réservation se trouve sous « Options de vol » en choisissant « Modifier/Annuler un vol ». Si une modification gratuite est autorisée, vous aurez la possibilité de choisir un nouveau vol.
- Une fois que vous aurez choisi un nouveau vol et confirmé la modification, l'itinéraire modifié sera mis à jour dans votre SMD. Vous pouvez alors procéder à la réémission du document en respectant les directives ci-dessous.

**ADMISSIBILITÉ À LA POLITIQUE DES OPÉRATIONS IRRÉGULIÈRES (IROP)**

Scénario :	Changement permis	Remboursement permis
Changement de numéro de vol uniquement	<b>Non</b>	<b>Non</b>
Changement d'heure de moins de 3 heures (arrivée ou départ)	<b>Non</b>	<b>Non</b>
Changement d'heure de 3 heures ou plus (arrivée ou départ)	Oui	Oui
Trajet modifié (ex. : YTZ-EWR pour YTZ-YOW-EWR)	Oui	Oui
Annulation (UN) sans reProtection (TK)	Oui	Oui
Correspondance manquée PD à PD (entre vols Porter)	Oui	Oui

Pour les modifications d'horaires interlignes ou en partage de code émises sur PD/451, veuillez contacter le centre d'appels ou [Service aux agents](#).

Pour les vols Interline ou Codeshare émis sur OAL (autre compagnie aérienne), veuillez contacter directement le transporteur de placage pour obtenir de l'aide.

**LIGNES DIRECTRICES GÉNÉRALES**

Fenêtre de voyage standard	+ 7 jours / – 24 heures à partir de la date de voyage initiale			
Fenêtre de voyage étendue	+ 14 jours / – 24 heures à partir de la date de voyage initiale pour les destinations où les vols ne sont pas quotidiens. <b>Doit être traité via le centre d'appels ou <a href="#">Service aux agents</a>.</b>			
ReProtection par SMD	Pour les reProtections en cas d'IROP (perturbations dans les 48 heures précédant le voyage), procédez à une nouvelle réservation comme suit. Si l'inventaire n'est PAS disponible, veuillez choisir un autre vol.	Famille tarifaire	8 <sup>e</sup> caractère de la base tarifaire	Réserver de nouveau en :
		Basic	-----L	Classe R
		Standard	-----S	Classe B
		Flexible	-----F	Classe O
		Liberté	-----E	Classe Y
		Navigation	-----V	Classe Q
Ultime	-----U	Classe E		

Achat à l'avance	Exempté
Frais de modification	Exempté
Supplément	Exemption dans le cadre de la fenêtre de voyage standard/étendue, selon le cas, à condition que la réservation soit effectuée dans l'inventaire indiqué ci-dessus. Si une nouvelle réservation est effectuée dans un autre inventaire, des frais supplémentaires sont exigés.
<b>Surclassement</b>	<b>Non autorisé à moins que la différence de tarif et de taxe ne soit perçue.</b>
Séjour mini/maxi	Exemption dans le cadre de la fenêtre de voyage standard/étendue, selon le cas. ReProtection en dehors de la fenêtre de voyage standard/étendue, voir les surclassements/déclassements ci-dessous.
Origine/Destination	Doivent rester identiques. Pour les besoins de la reProtection, un aéroport de substitution situé dans le même code de ville est considéré comme le même. Par exemple, si l'itinéraire initial était de YYZ à YUL, une reProtection de YTZ à YUL est autorisée.
Listes d'attente	Non autorisées
Réémission	Nécessaire chaque fois qu'un vol est modifié par l'agent de voyage dans le SMD. Recommandée pour les reProtection acceptées et mises à jour dans le SMD par Porter.
Exemption/Endossement	<b>Nécessaire.</b> Les exemptions relatives à une IROP doivent être saisies sans espace dans le format suivant : <b>IRP(DDMMM)PD(###)</b> où # est le numéro du vol affecté Exemple : <b>IRP25AUGPD236</b> (14 caractères maximum)
Validité	Un an à compter de la date d'émission initiale (tous les voyages sont terminés)
Défection	<b>Non autorisé.</b> Les reProtection qui ne sont pas acceptables doivent être annulées par l'agent de voyage dans son SMD, ainsi que tous les segments non productifs (UN/UC/NO/HX), au moins 24 heures avant le nouveau départ. Si la reProtection n'est pas supprimée et qu'il en résulte une défection, tous les fonds seront considérés comme perdus.

Les modifications apportées à l'itinéraire d'un passager lorsque les qualifications ci-dessus n'ont pas été respectées sont considérées comme volontaires, et les règles tarifaires applicables doivent être suivies.

### **SURCLASSEMENTS/DÉCLASSEMENTS/CRÉDIT VOYAGE FUTUR**

Si l'inventaire ci-dessus n'est PAS disponible, la reProtection doit être traitée via le lien [Mes réservations](#) de flyporter.com (comme ci-dessus), avec le centre d'appel ou [Service aux agents](#). Les reProtection via le flyporter.com ou le centre d'appel garantissent que le dossier est replacé dans le bon inventaire, s'il est disponible. Si le vol préféré n'est pas disponible, des alternatives seront proposées.

Les surclassements en dehors de l'inventaire susmentionné ne sont PAS autorisés dans le cadre de la politique IROP à moins de collecter un supplément. Si l'agent de voyage réinscrit le passager dans une autre classe tarifaire par SMD, les frais de changement peuvent être supprimés pendant la durée de validité du billet, mais la différence de tarif et de taxe doit être perçue. Un échange au même tarif n'est PAS autorisé, car cela entraînerait un rappel par ADM.

Les déclassements ne sont PAS autorisés dans le cadre de la politique IROP sans perdre les avantages et la différence de tarif/taxe. Si l'agent de voyage réinscrit le passager dans une classe tarifaire inférieure par SMD, les frais de changement peuvent être supprimés pendant la durée de validité du billet, mais toute différence de tarif et de taxe sera perdue.

Ce document peut être modifié sans préavis.

Les re protections en dehors des fenêtres de voyage Standard ou Étendue ne sont PAS autorisées dans le cadre de la politique IROP à moins de collecter un supplément. Si l'agent de voyage réinscrit le passager dans une autre fenêtre de voyage par SMD, les frais de changement peuvent être supprimés pendant la durée de validité du billet, mais la différence de tarif et de taxe doit être perçue.

#### LIGNES DIRECTRICES POUR LES CHANGEMENTS DE RÉSERVATION / RÉÉMISSIONS

- **Chaque fois qu'une réservation est modifiée dans le SMD, une nouvelle émission est nécessaire. Les modifications non facturées peuvent entraîner un refus d'embarquement.**
- Si le passager a déjà été enregistré, il doit être désenregistré avant que son billet ne soit réémis. Un "[outil de désenregistrement](#)" est disponible après la connexion au [portail Agents de voyage](#), ou on peut **contacter le Centre d'appel Porter au 1 888 619 8622.**
- Les dérogations doivent être documentées dans la case « ENDORSEMENT » de l'échange, sans espaces ni caractères supplémentaires. **Porter n'autorise pas la communication des dérogations via OSI ou SSR**
- Si les bagages sont enregistrés, le passager doit s'adresser à un agent de l'aéroport avant que tout changement de vol puisse être effectué.
- Les exonérations manquantes, incorrectes, incomplètes, mal appliquées ou autrement invalides seront considérées comme non autorisées et sujettes à rappel par note de débit.
- Pour les autres billets d'avion, veuillez contacter le transporteur émetteur.

#### REMBOURSEMENT

- Si le vol du passager est annulé ou retardé de 3 heures ou plus et qu'il choisit de ne pas accepter la re protection offerte par Porter, ou qu'aucune re protection n'est offerte, il a droit à un remboursement sur la portion inutilisée du billet électronique.
- Tous les segments de vol, y compris les segments improductifs, que le passager a l'intention de ne pas utiliser doivent être retirés du dossier.
- Pour les billets électroniques partiellement ou totalement inutilisés, veuillez traiter le remboursement dans votre SMD en utilisant le code de renonciation IROP (voir plus haut).
- Le remboursement doit être effectué dans un délai d'un an à compter de la date d'émission initiale.
- Les dérogations doivent être documentées dans la case "WAIVER/REFUND" du billet électronique remboursé, sans espaces ni caractères supplémentaires. **Porter n'autorise pas la communication des dérogations via OSI ou SSR**
- Si le passager a déjà été enregistré, il doit être désenregistré avant que son billet ne soit remboursé. Un "[outil de désenregistrement](#)" est disponible après la connexion au [portail Agents de voyage](#), ou on peut **contacter le Centre d'appel Porter au 1 888 619 8622.**
- Les exonérations manquantes, incorrectes, incomplètes, mal appliquées ou autrement invalides seront considérées comme non autorisées et sujettes à rappel par note de débit.
- Pour les autres billets d'avion, veuillez contacter le transporteur émetteur.

#### PERTURBATION DU VOYAGE / RETARD EN ROUTE

Se produit lorsque le voyage d'un passager est interrompu à un point de correspondance et que l'opérateur n'est pas en mesure d'assurer le transport le jour même jusqu'à la destination indiquée sur le billet.

Ce document peut être modifié sans préavis.

	<b>SCÉNARIO :</b>	<b>EXEMPLE :</b>
<b>REMBOURSEMENT COMPLET</b>	S'applique lorsque le passager choisit de retourner au point d'origine sans terminer l'itinéraire pendant une IROP contrôlable.	PROGRAMMÉ : YTZ-YOW-YQM RÉEL : YTZ-YOW-YTZ
<b>REMBOURSEMENT AU PRORATA</b>	S'applique lorsque le passager choisit de retourner au point d'origine sans terminer l'itinéraire, ou pendant une IROP incontrôlable, ou se rend à sa destination finale par un autre moyen de transport qui n'a pas été organisé par Porter.	PROGRAMMÉ : YTZ-YOW-YQM RÉEL : YTZ-YOW OU YTZ-YOW-YTZ
<b>AUCUN REMBOURSEMENT</b>	S'applique lorsque l'itinéraire du passager est affecté par une IROP contrôlable ou incontrôlable et qu'il choisit d'accepter une reProtection sur un autre vol ou une autre destination pour terminer son voyage *S'applique également lorsque le passager complète son itinéraire avec un autre mode de transport organisé par Porter.	PROGRAMMÉ : YTZ-YOW-YQM RÉEL : YTZ-YOW-YHZ