

# **Porter Airlines**

## **Politique relative à la correction et à la modification des noms sur les billets électroniques**

**CORRECTION DU NOM**

Porter permet de corriger le nom pour s’assurer que le nom sur le billet d’un passager correspond au nom figurant sur sa pièce d’identité avec photo délivrée par un gouvernement. **La correction de nom n’est pas permise pour remplacer un passager par un autre.** Il s’agirait là d’une **MODIFICATION DU NOM**, dont les modalités sont énoncées ci-dessous.

**Remarque :** La présente politique s’applique aux stocks de billets Porter 451 pour lesquels tous les vols sont commercialisés et exploités par Porter Airlines. **Pour toutes les réservations d’ACHAT INSTANTANÉ (sans billet), les corrections de nom et les changements de nom ne peuvent être traités que par le centre d’appels en appelant le 416-619-8622 ou sans frais le 866-619-8622.**

Les **exclusions** suivantes s’appliquent :

- Si le billet comprend des vols commercialisés ou exploités par un autre transporteur (p. ex. Air Transat, JetBlue, Qatar);
- Si le billet est émis à l’aide d’une plaque d’émission autre que PD/451;
- Si plus de trois lettres du nom ou du prénom du passager doivent être corrigées;
- S’il ne s’agit pas de la première correction du nom;
- Si le voyage réservé est déjà entamé.

Conformément à la présente politique, l’agence de voyages émettrice peut, sans demander l’aide de Porter au préalable, effectuer de modifications simples de nom sur des billets électroniques dans son système mondial de distribution (SMD). Les directives suivantes s’appliquent.

- La correction de nom est uniquement permise pour les stocks de billets PD/451.
- Tous les vols dans l’itinéraire doivent être commercialisés et exploités par Porter (les réservations pour des vols avec un autre transporteur, intercompagnies ou en partage de code ne sont pas autorisées).
- Il doit s’agir d’un document original et le voyage réservé ne doit pas être entamé.
- Doit être un document original totalement inutilisé, en statut OUVERT
- Les informations Secure Flight Passenger Data (SFPD) doivent être corrigées avant la réémission
- Un seul scénario de correction est autorisé.

**Scénarios de correction de nom où l’agent de voyage est autorisé à procéder à la correction de nom (voir les instructions pour l’émission des nouveaux billets ci-dessous) :**

Scénario	Exemple	Code d’exemption
Corriger l’orthographe du prénom du passager ( <b>maximum de 3 caractères</b> )	- SMITH/STEVEN devient SMITH/STEPHEN - JONES/LYNN devient JONES/LYNE	<b>PD1STNAME</b>
Corriger l’orthographe du nom de famille du passager ( <b>maximum de 3 caractères</b> )	- SMYTH/STEPHEN devient SMITH/STEPHEN - BROWE/LISA devient BROWNE/LISA	<b>PDSURNAME</b>
Corriger/ajouter/retirer le second prénom ou l’initiale du second prénom	- LONG/ALBERT devient LONG/ALBERT JOHN - THOMPSON/ALISON A devient THOMPSON/ALISON	<b>PD MIDNAME</b>
Retirer ou ajouter un préfixe ou un suffixe	- BURTON/DALE MRS devient BURTON/DALE MR - WILLIAMS/MARK devient WILLIAMS JR/MARK	<b>PDPSNAME</b>
Inverser le prénom et le nom de famille	- ADAM/DAVID MR devient DAVID/ADAM MR	<b>PDINVNAME</b>

Instructions pour les corrections de nom et l'émission des nouveaux billets :

1. Si la correction du nom est permise (voir les directives ci-dessus), corrigez le nom dans votre SMD, mettez à jour le SFPD et enregistrez le dossier
2. Procédez à l'émission du nouveau billet électronique en saisissant le bon code d'exemption (voir le tableau ci-dessus) dans la case « ENDORSEMENT » sans ajouter d'espaces ou de caractères supplémentaires. L'agent de voyage peut procéder de la même façon que pour un « EVEN EXCHANGE » (échange pour équivalent), ce qui annule les modalités et les frais pour changement de nom qui s'appliquent normalement, à condition que l'itinéraire initial du billet n'ait pas été annulé ou modifié.
3. Si l'itinéraire initial du billet a été annulé ou modifié, l'agent de voyages peut omettre les modalités et les frais pour changement de nom qui s'appliquent normalement. Toutefois, les pénalités de changement applicables et la différence de tarif et taxes doivent être perçues au moment de l'émission du nouveau billet.
4. Une fois le nom corrigé et le nouveau billet électronique émis, veuillez aviser Porter des changements apportés par courriel à l'adresse [agency.services@flyporter.com](mailto:agency.services@flyporter.com). N'oubliez pas de joindre le document original et le nouveau billet électronique à votre courriel.

**Remarque :** Porter n'accepte pas les notifications d'exemptions par OSI ou par demande de services spéciaux. Au moment d'effectuer la correction, les codes d'exemption doivent être saisis dans la case « Endorsement » sans ajouter d'espaces ou de caractères supplémentaires. Les codes manquants, inexacts, incomplets, erronés ou autrement invalides seront considérés comme non autorisés.

**Exemples de scénarios de correction de nom où l'agent de voyage n'est pas autorisé à procéder à la correction de nom (voir les exigences énoncées ci-dessous) :**

Scénario	Exemple	Mesures à prendre
Remplacer un surnom par le prénom légal	- COURT/LIZ devient COURT/ELIZABETH - PARKER/JONATHAN devient PARKER/JON	Communiquer avec le transporteur (voir ci-dessous)
Modifier le nom légal (en raison d'un mariage ou d'un divorce)*	- La passagère CHAPMAN/MARIA a un nouveau passeport avec son nom de personne mariée JONES/MARIA	
Corriger l'orthographe du prénom ET du nom de famille du passager	Ce scénario est généralement considéré comme une MODIFICATION DU NOM	

*Les agents de voyages ne peuvent pas effectuer les corrections de nom dans les exemples de scénarios ci-dessus sans l'autorisation écrite de Porter. Ils doivent se procurer les documents justificatifs et les envoyer à l'adresse [agency.services@flyporter.com](mailto:agency.services@flyporter.com).*

*Les documents doivent prouver que le nom qui figure sur le billet original et le nouveau nom désignent la même personne. Voici des exemples de documents justificatifs :*

- Deux pièces d'identité avec photo délivrées par un gouvernement (la première avec le nom qui figure sur le billet et la deuxième avec le nouveau nom);
- Un certificat de changement de nom délivré par un gouvernement qui indique à la fois le nom qui figure sur le billet original et le nouveau nom.

En l'absence de preuves suffisantes démontrant que les deux noms désignent la même personne, les modalités et procédures normales de modification du nom s'appliqueront. Veuillez consulter les modalités de **MODIFICATION DU NOM** ci-dessous.

## **MODIFICATION DU NOM**

Tout changement apporté au nom d'un passager qui ne satisfait pas aux exigences en matière de CORRECTION DU NOM énoncées dans la présente politique est considéré comme une MODIFICATION DU NOM. Une modification complète du nom est permise pour tous les tarifs de Porter, à l'exception des tarifs Basic, lorsque le voyage réservé n'a pas encore été entamé. Dans le SMD, si une modification de nom est permise pour le tarif acheté, les modalités à cet effet sont précisées dans la catégorie 16 – Pénalités, y compris les frais qui doivent être perçus lors de l'émission du nouveau billet. Pour les tarifs Basic, la modification du nom n'est pas permise.

**Remarque :** La présente politique s'applique aux stocks de billets Porter 451 pour lesquels tous les vols sont commercialisés et exploités par Porter Airlines.

Les **exclusions** suivantes s'appliquent :

- Si le billet comprend des vols commercialisés ou exploités par un autre transporteur (p. ex. Air Transat, JetBlue, Qatar);
- Si le billet est émis à l'aide d'une plaque d'émission autre que PD/451;
- S'il ne s'agit pas de la première modification du nom;
- Si le voyage réservé est déjà entamé ou si un segment est un non-présentation;
- Si la réservation comporte un vol au tarif Basic;
- Réservations de groupe - veuillez contacter votre coordinateur de groupes pour tout changement - des frais peuvent s'appliquer;
- Réservations d'achat instantané (sans de billet électronique). Veuillez contacter le centre d'appels directement au 416-619-8622 ou sans frais au 866-619-8622 pour obtenir de l'aide.

Conformément à la présente politique, l'agence de voyages émettrice peut, sans demander l'aide de Porter au préalable, effectuer de modifications simples de nom sur des billets électroniques dans son SMD. Les directives suivantes s'appliquent.

- La modification de nom est uniquement permise pour les stocks de billets PD/451.
- Tous les vols dans l'itinéraire doivent être commercialisés et exploités par Porter (les réservations pour des vols avec un autre transporteur, intercompagnies ou en partage de code ne sont pas autorisées).
- Il doit s'agir d'un document original et le voyage réservé ne doit pas être entamé.
- Une seule modification de nom par document original est permise.
- Les données sur les passagers liées au programme Secure Flight doivent être mises à jour avant l'émission du nouveau billet.

Réservations à paiement immédiat (sans billet) : Toutes les modifications de nom doivent être effectuées par un agent du centre d'appels de Porter.

### **Instructions pour les modifications de nom et l'émission des nouveaux billets :**

1. Assurez-vous que les règles tarifaires autorisent un changement de nom et que le statut du coupon est OUVERT
2. Modifiez le nom du passager dans votre SMD aux directives énoncées ci-dessus, mettez à jour SFPD et enregistrez le fichier
3. Procédez à l'émission du nouveau billet électronique :
  - a. Seul le nom a été modifié : conservez le tarif, mais facturez des frais de changement de nom + les taxes applicables lors de la réémission. Une renonciation n'est PAS requise
  - b. Changement de nom et d'itinéraire : Utilisez le tarif actuel, en percevant les frais de changement de nom plus la pénalité de changement normale, le tarif et la différence de taxe applicable lors de la réémission. Une renonciation n'est PAS requise Si l'itinéraire initial du billet a été annulé ou modifié, l'agent de voyages doit percevoir, lors de l'émission du nouveau billet, les frais de

Si vous souhaitez obtenir des précisions ou si vous avez des questions concernant des cas de figure qui ne sont pas abordés dans la présente politique, veuillez envoyer un courriel à [agency.services@flyporter.com](mailto:agency.services@flyporter.com).