

**Foire aux
questions sur la
COVID-19**



Foire aux questions sur la COVID-19

1. Où puis-je trouver plus de renseignements sur la COVID-19?

Nous invitons les voyageurs à consulter la page du pays qu'ils vont visiter sur www.voyage.gc.ca afin d'obtenir des conseils de voyage à jour. L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) continue d'ajuster leurs recommandations selon les dernières données scientifiques disponibles. Tous les voyageurs devraient aussi s'inscrire avant leur départ auprès du gouvernement du Canada sur voyage.gc.ca/inscription.

2. J'ai essayé de communiquer avec vous par courriel et par téléphone. Pourquoi est-ce si long pour me revenir?

Nous savons qu'il peut être frustrant d'attendre une réponse et nous nous excusons pour les retards importants. Comme vous pouvez l'imaginer, nous avons été inondés d'appels et de courriels de la part de nos clients. Depuis les dernières semaines, nous avons traité plus de 77 000 appels. Durant cette période difficile, notre priorité absolue est la sécurité de nos passagers et employés et le rapatriement des Canadiens bloqués à destination. Toutes les activités de nos sièges sociaux à Toronto et Montréal sont désormais menées par télétravail afin d'assurer la sécurité de nos employés, conformément aux recommandations du gouvernement par rapport à l'éloignement social. Alors que nos efforts de rapatriement sont achevés et que nous avons assuré la sécurité de nos employés, nous déployons tous nos efforts pour répondre le plus vite possible à vos appels et vos courriels. Veuillez noter que notre équipe des finances est actuellement en train de traiter tous les dossiers dont la date de départ tombe entre le 17 mars et le 25 juin. Les personnes dont le voyage prévu tombait durant ces dates n'ont donc pas besoin de communiquer avec nous.

3. Mes clients avaient réservé un voyage ayant lieu entre aujourd'hui et le 25 juin 2020. Que dois-je faire?

Ceux ayant un voyage dont la date de départ prévue est entre le 17 mars et le 25 juin peuvent recevoir un crédit de voyage ultérieur de même valeur que le forfait original acheté. Pour le recevoir, aucune action n'est requise de votre part ou de celle de votre client. Le numéro de réservation d'origine deviendra leur code du crédit de voyage. Nous vous communiquerons de manière officielle par courriel via l'adresse au dossier (y compris pour les réservations de voyages de groupe). Vous et votre client n'avez pas besoin de nous contacter. Ce crédit peut être appliqué à un voyage ultérieur pour un départ avant le 20 juin 2022 vers toute destination que dessert Sunwing Airlines.

4. Pourquoi mes clients reçoivent-ils un crédit de voyage ultérieur au lieu d'un remboursement?

Nous offrons initialement le choix aux clients ayant réservé un vol avec nous entre un crédit de voyage ultérieur, valide pour 12 mois, et un remboursement intégral. Cela dit, suite à l'annonce du gouvernement du Canada sur les voyages non essentiels, nous avons dû ajuster notre politique afin qu'elle soit conforme à celles de toutes les compagnies aériennes et voyagistes du Canada ainsi qu'aux directives publiées par plusieurs agences gouvernementales. Par conséquent des restrictions de voyage imposées, il nous était interdit par la loi d'exploiter nos vols et nous devions annuler les réservations de nos clients. La décision de tous les suspendre a été prise comme dernier recours en réponse à la situation sans pareil affectant l'industrie ainsi que le monde entier. Un crédit de voyage ultérieur fut offert à tous les clients affectés par ces annulations. Puis, en tant que geste de reconnaissance, nous avons prolongé la validité de ce crédit à utiliser pour des départs avant le 20 juin 2022. Dès que les restrictions de voyage imposées par le gouvernement seront levées, nous avons la ferme intention de proposer à vos clients d'utiliser les crédits de voyage attribués afin de profiter des vacances qu'ils avaient planifiées.

5. Mes clients ont demandé un remboursement avant que la politique ait changé. Recevront-ils un remboursement?

Toutes les demandes de remboursement non traitées ont été automatiquement transférées vers notre nouvelle politique. Les clients recevront donc un crédit de voyage ultérieur. Nous comprenons que certains clients auraient préféré un remboursement, mais nous sommes persuadés que nous pourrions répondre à leurs besoins de voyage dans les deux prochaines années.

6. Mes clients ont payé des frais administratifs de 100 \$ pour modifier leur voyage. Peuvent-ils se faire rembourser ces frais ?

Vos clients recevront le remboursement des frais administratifs de 100 \$ en les appliquant à leur crédit de voyage ultérieur.

7. En quoi consiste le crédit de voyage ultérieur?

Nous avons simplifié le processus des crédits de voyage. Lorsque vos clients seront prêts à réserver de nouveau leurs vacances, leur numéro de réservation précédent servira de référence pour leur crédit. Les clients n'auront qu'à répondre à des questions de sécurité afin d'appliquer le crédit à leur nouvelle réservation. S'ils n'utilisent pas le moment intégral du crédit, le solde restant demeurera au dossier et pourra être utilisé ultérieurement.

8. Mon client a initialement réservé une croisière et a reçu un crédit de voyage ultérieur pour une croisière. Ce crédit peut-il être utilisé pour n'importe quel voyage ?

Oui, le crédit de voyage ultérieur peut être utilisé pour toute croisière, hôtel et destination offert par Sunwing pour les départs avant le 20 juin 2022.

Foire aux questions sur la COVID-19

9. Les crédits de voyage ultérieur sont valides pendant combien de temps et contre quoi peuvent-ils être échangés?

Les crédits de voyage ultérieur sont valables pour des départs avant le 20 juin 2022. Vos clients peuvent les échanger contre n'importe quel forfait vacances Sunwing, incluant les réservations de vols ou d'hôtel seulement ainsi que les produits accessoires, peu importe la destination.

10. Les crédits de voyage ultérieur sont-ils transférables ?

Sunwing détient les crédits de voyage ultérieur sur la réservation initiale au nom du passager principal. Si vous aviez réservé initialement par l'intermédiaire d'un agent de voyages, veuillez le contacter pour obtenir les détails de l'échange. Pour les réservations (excluant les voyages de groupe) effectuées directement auprès de Sunwing, les crédits de voyage ultérieurs peuvent être échangés par les passagers dont le nom figure sur la réservation d'origine et/ou le titulaire de la carte de crédit d'origine. Les crédits de voyage ultérieur ne sont pas transférables, ne sont pas remboursables et n'ont aucune valeur monétaire.

11. Que se passe-t-il si mes clients n'utilisent pas le montant intégral de leur crédit de voyage ultérieur?

La somme restante demeurera dans leur dossier jusqu'au 20 juin 2022.

12. Mes clients ont acheté le régime de protection Exemption frais d'annulation. Recevront-ils un remboursement?

Le régime de protection Exemption frais d'annulation de Sunwing permet aux clients d'annuler leurs vacances, peu importe la raison, jusqu'à trois heures avant le départ. Selon la date d'annulation, ils pourraient avoir droit à un remboursement partiel, en combinaison avec le crédit de voyage ultérieur. Veuillez visiter notre site web pour consulter les modalités et les conditions complètes. Ces remboursements partiels seront traités le plus rapidement possible, alors que nous travaillons fort pour ajuster des milliers de dossiers en attente. Nous vous remercions à l'avance de votre patience.

13. Si mes clients ont acheté le régime de protection Exemption frais d'annulation et que leur réservation est annulée, ma commission sera-t-elle protégée ?

- Dossiers Exemption frais d'annulation avec 100 % en crédit de voyage ultérieur (annulations à 20 jours et moins de la date de départ) - commission entièrement protégée
- Dossiers Exemption frais d'annulation avec 50 % en remboursement selon le mode de paiement d'origine et 50 % en crédit de voyage ultérieur (annulations entre 21 et 44 jours à partir de la date de départ) - paiement de 50 % de la commission
- Dossiers Exemption frais d'annulation avec perte de dépôt (annulations à 45 jours et plus de la date de départ) - aucune commission sera accordée

14. Quelles étapes doivent suivre mes clients ayant acheté une assurance voyage auprès d'un fournisseur d'assurance?

Une fois que le dossier de votre client sera traité, un courriel leur sera envoyé à l'adresse figurant au dossier. À ce moment-là, ils pourront soumettre ce document à leur assureur, lequel leur donnera les prochaines étapes à suivre.

15. Mes clients ont effectué un dépôt sur des vacances prévues après le 25 juin. Quelles sont leurs options?

Nous avons ajusté notre politique afin qu'elle soit plus flexible quant au paiement final. Nous avons instauré une nouvelle politique flexible pour les départs entre le 26 juin et le 31 juillet 2020, pour lesquels le paiement final peut désormais être effectué jusqu'à 25 jours avant la date de départ (plutôt que 45 jours). Grâce à cette période de paiement final prolongée, vos clients pourront prendre une décision plus informée par rapport à leur voyage. Veuillez noter que toutes les autres modalités et conditions s'appliquent et que l'annulation d'un voyage engendrera la perte de dépôt de vos clients.

16. Quand est-ce que je recevrais ma commission?

Les commissions sont payées 21 jours avant les dates de départ. Toutes les réservations avec des commissions non payées seront examinées dans les semaines à venir. Nous devons finaliser toutes les annulations de réservation avant de pouvoir verser les commissions. Nous vous remercions de votre patience.

17. Ma commission est-elle protégée par les crédits de voyage ultérieur?

La commission sur vos réservations sera protégée. Cela dit, aucune autre commission ne sera payée lorsque les clients réserveront à nouveau en utilisant leur crédit de voyage ultérieur (si le nouveau solde est plus élevé, l'écart entre l'ancien et le nouveau total sera commissionnable).

18. Quand recevrai-je mes points STAR si mon dossier est annulé en raison de la COVID-19?

Les modalités et conditions STAR habituelles s'appliquent. Les points ne sont pas octroyés pour des réservations annulées. Vous les recevrez sur les nouvelles réservations effectuées par vos clients qui utilisent leur crédit de voyage ultérieur, selon les promotions en vigueur à ce moment.

19. Mes clients désirent un remboursement plutôt qu'un crédit de voyage ultérieur. Comment peuvent-ils se faire rembourser?

Nous n'offrons pas de remboursements. Vos clients recevront un crédit de voyage ultérieur de même valeur que le forfait original acheté, valide pour les départs avant le 20 juin 2022.

20. Mes clients peuvent-ils effectuer une réservation de voyage ultérieure?

Absolument! Notre centre d'appels et notre site web sont totalement opérationnels, puis nos programmes estival et hivernal sont toujours en vigueur. Notre équipe est aussi à votre disposition pour vous assister avec toute demande de réservation de groupe ou de mariage à destination. Les nouvelles réservations peuvent être effectuées pour les forfaits dont le départ a lieu à compter du 26 juin 2020.



FAQ

**pour les réservations
de groupe**



FAQ pour les réservations de groupe

21. Comment mes clients seront-ils informés que leur réservation a été annulée?

Votre représentant des Ventes de groupe vous contactera pour vous informer que votre réservation de groupe a été annulée. Par la suite, une facture révisée vous sera envoyée pour confirmer la valeur du futur crédit de voyage. Il incombe à l'agence de voyages de contacter les clients concernés et de les informer de l'annulation si leur départ était prévu entre le 17 mars et le 25 juin 2020, inclusivement. Nous vous remercions de votre patience pendant que nous traitons votre réservation.

22. Comment un groupe peut-il échanger leur crédit de voyage ultérieur?

Un groupe doit réserver de nouveau auprès de l'agent de voyages indiqué sur leur réservation originale afin d'échanger leur crédit de voyage ultérieur. L'agent de voyages doit indiquer le numéro de réservation initial lors de la nouvelle réservation. Le représentant des Ventes de groupe Sunwing validera le crédit disponible et effectuera l'échange. Des questions de contrôle supplémentaires peuvent être posées. Les groupes sont sous réserve de disponibilité, des tarifs et des promotions au moment de la nouvelle réservation, incluant les concessions.

23. Quelle est la période de validité du crédit de voyage ultérieur?

En ce qui concerne les réservations de groupe dont le départ devait avoir lieu entre le 17 mars et le 25 juin 2020, les clients recevront un crédit intégral de voyage ultérieur valable pour les départs avant le 20 juin 2022 et qui sera calculé en fonction des paiements reçus. Les groupes choisissant de ne pas voyager entre le 13 et 16 mars en raison de l'annonce du gouvernement pourront demander un crédit de voyage ultérieur pour les paiements reçus, lequel sera aussi valide pour les futurs voyages pour les départs avant le 20 juin 2022.

24. Comment mes clients peuvent-ils utiliser leur crédit de voyage ultérieur?

Vos clients peuvent échanger leur crédit de voyage ultérieur contre n'importe quel forfait vacances Sunwing, incluant les réservations de vols ou d'hôtel seulement ainsi que les produits accessoires, peu importe la destination, pour un départ avant le 20 juin 2022. L'échange peut être effectué pour des vacances de groupe ou individuelles.

25. Est-ce que mon groupe peut échanger leur crédit de voyage ultérieur contre un forfait bénéficiant d'une promotion WED30 (Mariages30) ou Réservez 10, gardez 20?

Les crédits de voyage ultérieur ne s'appliquent pas aux promotions WED30 (Mariages30) ou Réservez 10, gardez 20.

26. Est-ce que la garantie de prix de groupe s'applique aux réservations effectuées avec le crédit de voyage ultérieur?

Oui, la garantie de prix de groupe s'applique, quel que soit le mode de paiement, ainsi que ses modalités et conditions habituelles.

27. Est-ce que le crédit de voyage ultérieur au dossier est brut ou net?

La valeur du crédit de voyage ultérieur est calculée selon le total des paiements reçus.

28. Quand recevrai-je la commission pour ma réservation de groupe annulée?

Puisque les réservations de groupe sont facturées en tarifs nets, les montants excédentaires seront inclus dans le crédit de voyage ultérieur. Ceux appliqués aux nouvelles réservations de groupe utilisant le crédit de voyage ultérieur seront payables au départ jusqu'à un maximum de 15 % par personne payante au-dessus du prix net plus les concessions de voyage obtenues sur la nouvelle réservation de groupe. Pour tout montant supérieur à 15 %, veuillez consulter votre représentant des Ventes de groupe, car des informations complémentaires peuvent être requises.

29. Qu'arrive-t-il s'il reste des crédits de voyage ultérieur inutilisés?

La valeur du crédit de voyage ultérieur restera au dossier. Le client peut l'appliquer aux réservations futures. Par contre, advenant que la date d'expiration arrive, le solde du crédit sera annulé.

30. Qu'arrive-t-il si le groupe ne s'est pas présenté pour un voyage ayant lieu entre le 13 et le 16 mars?

Si le groupe ne s'est pas présenté à leur voyage ayant lieu entre le 13 et le 16 mars, nous allons le considérer comme annulé et un crédit de voyage ultérieur sera créé. Nous vous remercions de votre patience pendant que nous traitons ces réservations.

FAQ pour les réservations de groupe

31. Qu'arrive-t-il si les membres de mon groupe dont la réservation fut annulée avaient acheté un plan de protection exemption frais d'annulation?

Si certains de vos clients avaient acheté un plan de protection exemption frais d'annulation avec leur réservation de groupe, un remboursement serait effectué conformément aux modalités et conditions publiées. Visitez Sunwing.ca/fr pour les détails. La validité des crédits de voyage ultérieurs accordés sera prolongée pour les départs avant le 20 juin 2022.

32. Qu'arrive-t-il si les membres de mon groupe dont la réservation fut annulée avaient acheté, ou reçu, une assurance voyage d'un tiers ou de leur compagnie de cartes de crédit?

Les pénalités d'annulation resteront au dossier et seront incluses dans la facture de groupe. Le crédit de voyage ultérieur ne s'appliquera pas aux clients effectuant une réclamation à leur fournisseur d'assurance. Le solde restant non couvert par les assurances sera octroyé sous forme de crédit de voyage ultérieur.

33. Est-ce que le crédit de voyage ultérieur des groupes est transférable?

Oui, le groupe peut transférer le crédit et changer le nom des passagers si le voyageur initial ou le responsable du groupe le permet. Une documentation à l'appui sera demandée. Ceci ne s'applique qu'aux réservations de groupe.

34. Comment le crédit de voyage ultérieur est-il réparti parmi les membres du groupe?

Nos représentants des Ventes de groupe communiqueront avec l'agent de voyages au dossier quant à la répartition du crédit.

35. Est-ce que mon groupe recevra un crédit de voyage ultérieur de la valeur des concessions octroyées pour une réservation annulée?

Le crédit de voyage ultérieur est seulement calculé en fonction des paiements reçus. Les concessions de groupe seront octroyées selon les modalités admissibles au moment de la réservation. Veuillez consulter le site Sunwingagents.ca pour obtenir une nouvelle soumission comprenant les informations quant aux concessions et autres promotions de groupe.

36. Est-ce que mon groupe bénéficiera des mêmes promotions octroyées à une réservation annulée lorsqu'ils en effectuent une nouvelle?

Le groupe bénéficiera des promotions disponibles au moment de la nouvelle réservation.

37. Qu'arrive-t-il si l'hôtel réservé est fermé temporairement en raison de la COVID-19?

Votre représentant des Ventes de groupe communiquera avec l'agent de voyages au dossier afin de présenter les options offertes aux clients.

38. Est-ce que mon groupe peut échanger leur crédit de voyage ultérieur contre des réservations individuelles?

Oui, votre groupe peut échanger leur crédit de voyage ultérieur contre des réservations individuelles. Pour recevoir une commission sur les réservations individuelles payées avec les crédits de voyage accumulés lors d'une réservation de groupe, veuillez envoyer un courriel à groupes@sunwing.ca en indiquant le nouveau numéro de réservation ainsi que le numéro de réservation de groupe original détenant le crédit.

39. Est-ce que les groupes utilisant le crédit de voyage ultérieur sont assujettis aux mêmes modalités et conditions que s'ils avaient payé?

Oui, les mêmes modalités et conditions de réservation s'appliqueront. Tout remboursement pour un élément payé en crédits de voyage ultérieur sera effectué sous la même forme. Les crédits de voyage ultérieur n'ont aucune valeur monétaire.

40. Quand recevrai-je mes points STAR si mon dossier est annulé en raison de la COVID-19?

Les modalités et conditions STAR habituelles s'appliquent. Les points ne sont pas octroyés pour des réservations annulées. Vous les recevrez sur les nouvelles réservations effectuées par vos clients qui utilisent leur crédit de voyage ultérieur, selon les promotions en vigueur à ce moment.

41. Prolongerez-vous la période de voyage pour les membres du club Platine 2018-2019?

En raison des restrictions de voyage actuelles, nous prolongerons la période de voyage du 31 octobre au 15 décembre 2020 afin de permettre à nos membres exclusifs du club Platine de Sunwing de bénéficier de leurs sièges gratuits bien mérités en 2018-2019.

42. Quand pourrai-je commencer à planifier le nouveau voyage de mon groupe?

Vous pouvez commencer tout de suite! Veuillez demander une soumission de groupe instantanée sur Sunwingagents.ca. Advenant que vous vouliez échanger le crédit de voyage ultérieur de votre groupe, veuillez en informer votre représentant des Ventes de groupe et indiquer le numéro de réservation d'origine.