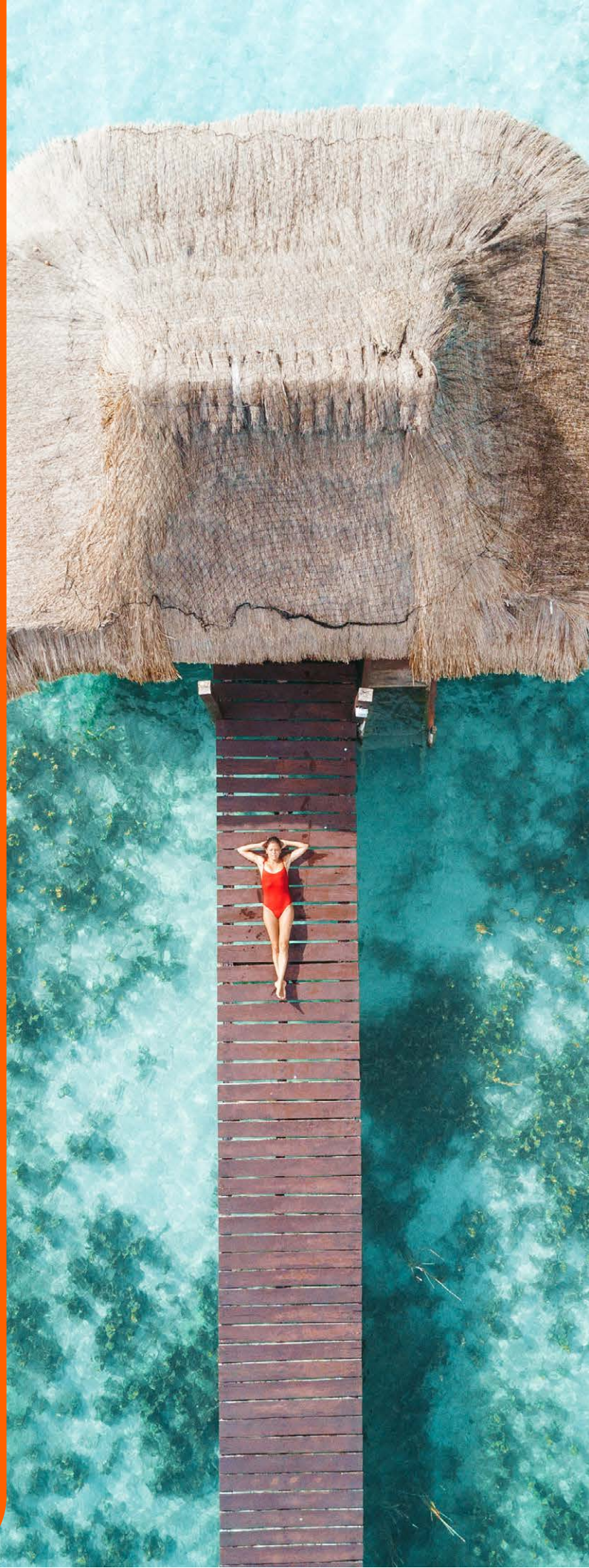


sunwing

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

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre soutien continu durant cette période sans précédent. Nous avons assemblé une FAQ afin de répondre aux questions que vous pourriez avoir.



FOIRE AUX QUESTIONS SUR LA COVID-19

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

Nous invitons les Canadiens 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) continuera d'ajuster ses recommandations selon les dernières données scientifiques disponibles. Nous les encourageons aussi à s'inscrire avant leur départ auprès du gouvernement du Canada sur voyage.gc.ca/inscription.

La santé ainsi que la sécurité de nos passagers et de nos employés sont notre priorité absolue tandis que nous continuons à surveiller étroitement l'écllosion de la COVID-19. Nous sommes en contact étroit avec l'ASPC et nous respectons assidûment leurs directives quant à ce virus.

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

Nous offrons initialement aux clients ayant réservé un vol avec nous le choix entre un crédit de voyage ultérieur, valide pour 12 mois, et un remboursement intégral. Cela dit, à la suite de 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. En raison 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 jusqu'à deux ans après la date de départ d'origine.

3. 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.

4. Pour combien de temps les crédits de voyage ultérieur sont-ils valides?

- Pour les dates de départ prévues initialement entre le 17 mars et le 31 mai 2020, il est valide jusqu'au 20 juin 2022;
- Pour les dates de départ prévues initialement entre le 1^{er} juin et le 31 août 2020, il est valide jusqu'au 31 août 2022;
- Pour les dates de départ prévues initialement entre le 1^{er} septembre et le 31 octobre 2020, il est valide jusqu'au 31 octobre 2022;

- Pour toutes les autres dates de départ, il est valide pendant 2 ans à partir de la date de départ prévue initialement.

5. Mes clients ont effectué un dépôt sur des vacances prévues après le 31 octobre. 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 selon laquelle le paiement final peut désormais être effectué jusqu'à 25 jours avant la date de départ (plutôt que 45 jours). En prolongeant notre période de paiement final, 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 leur dépôt.

6. Le crédit de voyage ultérieur est-il transférable?

Le crédit de voyage ultérieur individuel n'est pas transférable et doit être utilisé par l'acheteur initial.

7. Mes clients avaient réservé initialement une croisière et ils ont reçu un crédit pour une croisière ultérieure. Peut-il être appliqué à un voyage?

Oui, leur crédit de voyage ultérieur peut être appliqué à tous les forfaits, hôtels, croisières et destinations qu'offre Sunwing dans les deux ans suivant leur date de départ d'origine.

8. Mes clients doivent-ils utiliser leur crédit de voyage ultérieur au même hôtel et à la même destination?

Le crédit de voyage ultérieur individuel peut être utilisé à tout hôtel ou toute destination qu'offre Sunwing.

9. 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'à deux ans suivant leur date de départ d'origine. Après la date d'expiration, tout montant inutilisé sera perdu.

10. Que se passe-t-il si le montant des prochaines vacances de mes clients est supérieur à celui de leur crédit de voyage ultérieur?

Si le montant de leurs prochaines vacances est supérieur à celui de leur crédit de voyage ultérieur, la différence devra être versée avec le paiement final.

11. Mes clients peuvent-ils utiliser leur crédit de voyage ultérieur pour faire un dépôt?

Oui, le crédit de voyage ultérieur peut être utilisé pour un dépôt non remboursable sur une réservation future.

12. Mes clients ont payé des frais administratifs de 100 \$ pour modifier leur voyage. Recevront-ils un remboursement?

On leur remboursera les frais administratifs de 100 \$ en les appliquant à leur crédit de voyage futur.

FOIRE AUX QUESTIONS SUR LA COVID-19

13. Mes clients ont acheté le Plan de protection exemption frais d'annulation. Recevront-ils un remboursement?

Le Plan 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.

14. Si mes clients ont acheté le Plan de protection exemption frais d'annulation et que leur réservation a été annulée, est-ce que ma commission sera protégée?

- Pour les dossiers couverts par le Plan de protection exemption frais d'annulation et accordés un crédit de voyage ultérieur d'une valeur intégrale (donc, pour les annulations à 20 jours et moins de la date de départ prévue) : la commission est pleinement protégée.
- Pour les dossiers couverts par le Plan de protection exemption frais d'annulation et accordés un remboursement à 50 % ainsi qu'un crédit de voyage ultérieur à 50 % (donc, pour les annulations de 21 à 44 jours de la date de départ prévue) : la moitié de la commission est payée.
- Pour les dossiers couverts par le Plan de protection exemption frais d'annulation et portant la mention « perte de l'acompte » (donc, pour les annulations à 45 jours et plus de la date de départ prévue) : aucune commission n'est payée.

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

Une fois que les dossiers de vos clients auront été traités, un courriel indiquant que la réservation a été annulée 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.

16. Sunwing offre-t-il une assurance pour couvrir mes clients durant leurs vacances?

Oui, les forfaits vacances et les réservations de vols seulement comprennent maintenant une couverture gratuite pour la COVID-19 pour les réservations effectuées avec Sunwing entre le 17 septembre et le 30 novembre 2020, pour un voyage avant le 31 octobre 2021. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre site Web sur le [Certificat d'assurance médicale d'urgence pour la COVID-19](#).

17. 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.

18. 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 un voyage dans les deux ans suivant la date de départ d'origine.

19. Mes clients devront-ils faire vérifier leur température avant de voyager?

Tous les clients doivent se soumettre à une évaluation de santé. Des contrôles de la température par infrarouge avant le vol sont obligatoires, et les passagers doivent porter un masque non médical couvrant leur nez et leur bouche à l'embarquement et pendant le vol. Le transport peut leur être refusé pendant 14 jours si leur température est élevée (38 degrés ou plus) et s'ils n'ont pas de certificat médical confirmant qu'elle n'est pas en lien avec la COVID-19. Veuillez vous référer au site internet du gouvernement du Canada au www.voyage.gc.ca/covid-19-voyage pour les informations les plus actuelles.

Remarque : Tous les voyageurs entrant au Canada doivent fournir des renseignements relatifs à la COVID-19 pour entrer dans le pays. Cela comprend un plan de confinement approprié, des coordonnées et une auto-évaluation des signes et des symptômes de la COVID-19. Les voyageurs sont encouragés à télécharger l'application mobile ArriveCAN de Santé Canada pour fournir ces renseignements avant leur voyage, et ainsi, réduire le temps d'attente et limiter les contacts physiques à la frontière.

20. Que se passe-t-il si mes clients se voient refuser l'embarquement en raison d'une température élevée ou d'un examen de santé échoué?

Si vos clients ont un voyage prévu entre le 7 novembre 2020 et le 8 janvier 2021, ils peuvent communiquer avec le Centre des ventes ou leur représentant des Ventes de groupe dans les 72 heures après la date de départ original pour la modifier sans pénalité. La nouvelle réservation doit être pour la même destination, le même hôtel et la même catégorie de chambre. Si les prix sont plus élevés pour les nouvelles dates de voyage, vos clients doivent payer la différence. Advenant qu'ils soient plus bas, aucun remboursement ne sera offert. Ceci s'applique à tous les passagers sur la réservation. Le nouveau voyage doit être réservé au plus tôt 14 jours avant la date de départ original à moins que les passagers puissent fournir un certificat médical confirmant que leur température élevée n'est pas reliée à la COVID-19. Toutes modifications aux nouvelles dates de voyage seront sous réserve des modalités et conditions habituelles. Aucun remboursement ou crédit de voyage ne sera offert. Cette offre s'applique seulement aux forfaits vacances réservés avec Sunwing Airlines. Ceux qui comprennent des vols avec un transporteur tiers sont sous réserve de disponibilité.

FOIRE AUX QUESTIONS SUR LA COVID-19

21. Que se passe-t-il si mes clients manquent leur vol de retour en raison d'une quarantaine ou de la COVID-19, ou s'ils se voient refuser l'embarquement puisqu'ils ont échoué à un examen de santé, et qu'ils ne sont pas couverts par un Certificat d'assurance médicale d'urgence pour la COVID-19?

Votre client doit obtenir un certificat médical spécifiant qu'ils ont un résultat négatif pour la COVID-19 ou qu'ils ont été en quarantaine pour une période de 14 jours, ce qui peut être organisé auprès de leur représentant Sunwing à destination. Nous offrons alors des sièges sans frais à bord du prochain vol avec Sunwing Airlines disponible au client et leurs compagnons de voyage (sous réserve de disponibilité). Si les vols avec Sunwing Airlines ne sont pas offerts ou s'ils n'opèrent pas depuis leur destination (p. ex. : des forfaits réservés auprès d'un transporteur tiers), toutes les dépenses reliées au voyage de retour relèveront de la responsabilité des passagers.

22. Mes clients doivent-ils porter un masque lorsqu'ils voyagent, ou est-ce facultatif?

Le port d'un masque ou d'un couvre-visage non médical est obligatoire pour tous les voyageurs aériens, conformément aux directives de Transport Canada et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). L'embarquement sera refusé à toute personne ne portant pas de masque ou de couvre-visage. Certaines exceptions s'appliquent aux bébés de moins de deux ans, aux personnes handicapées et aux personnes qui fournissent un certificat médical attestant qu'elles sont incapables de porter un masque pour une raison médicale. Les enfants âgés de deux à cinq ans doivent porter un masque ou un couvre-visage non médical lors de l'embarquement, pendant le vol et lors du débarquement, pour autant que l'enfant puisse le tolérer. Les enfants de cette tranche d'âge (ou leurs parents/tuteurs légaux) doivent pouvoir démontrer qu'ils ont un masque en leur possession lorsqu'ils montent à bord de l'avion, même si l'enfant ne peut tolérer le port du masque ou du couvre-visage non médical à ce moment-là. Pour en savoir plus, [veuillez consulter ce lien](#) et le [site du gouvernement du Canada](#).

| Les masques ou couvre-visages amovibles DOIVENT : | Les masques ou couvre-visages amovibles NE DOIVENT PAS : |
|--|--|
| ✓ Être faits d'au moins 3 couches* : 2 couches de tissu serré (comme du coton ou du lin) et une couche centrale en tissu filtrant | ☒ Être mis sur des enfants de moins de deux ans |
| ✓ Couvrir confortablement le nez, la bouche et le menton (sans laisser de régions à découvert) | ☒ Être mis sur toute personne inconsciente |
| ✓ Permettre de respirer facilement | ☒ Être mis sur toute personne incapable de les retirer sans assistance |
| ✓ Être solidement fixés à la tête par des attaches ou des cordons formant des boucles que l'on passe derrière les oreilles (les masques couvrant la barbe ou fixés à un couvre-chef, comme un turban, sont également acceptés) | ☒ Être mis sur toute personne qui détient un certificat médical attestant qu'elle ne doit pas porter de masque |
| ✓ Être confortables et ne pas nécessiter d'ajustements fréquents | ☒ Être exclusivement constitués de feuilles de plastique, de mailles ou de dentelle, ou de matériaux qui se désintègrent facilement (par exemple, des mouchoirs en papier) |
| ✓ Être changés dès que possible lorsqu'ils sont humides ou sales | ☒ Être partagés avec d'autres |
| ✓ Conserver leur forme après le lavage et le séchage en machine | ☒ Obstruer la vue ou interférer avec les tâches |

23. Mes clients n'ont aucun symptôme de la COVID-19. Doivent-ils quand même porter un masque?

Oui. Toute personne voyageant dans les aéroports canadiens doit porter un masque ou un couvre-visage non médical, peu importe qu'elle ait été exposée ou non à la COVID-19 ou qu'elle soit rétablie de la COVID-19. Ne pas porter un masque peut entraîner une pénalité allant jusqu'à 5 000 \$.

24. Peuvent-ils acheter un masque à l'aéroport?

Non, les voyageurs doivent arriver à l'aéroport avec un masque ou un couvre-visage non médical déjà en leur possession. La plupart des magasins dans les aéroports sont fermés en raison des réglementations provinciales et fédérales. Ceux qui restent ouverts ont un stock extrêmement limité.

25. Qu'est-ce qui est accepté comme masque ou couvre-visage non médical?

Nous vous recommandons de suivre les [directives de l'Agence de la santé publique du Canada](#) à ce sujet.

FOIRE AUX QUESTIONS SUR LA COVID-19

26. Que se passe-t-il si mes clients manifestent des symptômes reliés à la COVID-19 ou qu'ils reçoivent un résultat positif pour la COVID-19 dans les 14 jours avant leur départ et qu'ils n'ont pas acheté le Plan de protection exemption frais d'annulation?

Si vos clients ne peuvent pas obtenir un certificat médical confirmant qu'ils ont obtenu un résultat négatif pour la COVID-19, ils doivent communiquer avec le Centre des ventes ou avec leur représentant aux Ventes de groupe pour les informer qu'ils ne peuvent pas voyager. Ils pourront effectuer une modification unique aux dates de voyage sans pénalité si leur voyage devait avoir lieu entre le 6 novembre 2020 et le 8 janvier 2021. La nouvelle réservation doit être pour la même destination, le même hôtel et la même catégorie de chambre. Si les prix sont plus élevés pour les nouvelles dates de voyage, vos clients doivent payer la différence et advenant qu'ils soient plus bas, aucun remboursement ne sera offert. Ceci s'applique à tous les autres passagers sur la réservation. Toutes modifications à la nouvelle réservation ou aux passagers effectuées avant le voyage sans que nous en soyons informées seront sous réserve des modalités et conditions habituelles. Aucun remboursement ou crédit de voyage ne sera offert. Cette offre s'applique seulement aux forfaits vacances réservés avec Sunwing Airlines. Ceux qui comprennent des vols avec un transporteur tiers sont sous réserve de disponibilité.

27. Que se passe-t-il si mes clients manifestent des symptômes reliés à la COVID-19 ou qu'ils reçoivent un résultat positif pour la COVID-19 dans les 14 jours avant leur départ et qu'ils ont acheté le Plan de protection exemption frais d'annulation?

Si vos clients nous avisent avant le voyage qu'ils manifestent des symptômes de la COVID-19 ou qu'ils ont obtenu un résultat positif pour la COVID-19 et qu'ils avaient acheté le Plan de protection exemption frais d'annulation, ils peuvent effectuer une modification unique à leur réservation sans pénalité et transférer le plan aux nouvelles dates de voyage. Cette offre s'applique seulement aux forfaits vacances réservés avec Sunwing Airlines. Ceux qui comprennent des vols avec un transporteur tiers sont sous réserve de disponibilité.

28. Les amis et la famille pourront-ils entrer dans l'aéroport lorsqu'ils déposeront ou viendront chercher des voyageurs?

Veillez noter que certains aéroports limitent leur accès. Seuls les employés et les voyageurs peuvent entrer dans l'aéroport. Les personnes qui déposent ou viennent chercher des amis ou des membres de la famille se verront interdire l'accès à l'aéroport. Il existe toutefois des exceptions pour les personnes qui reçoivent un mineur non accompagné ou qui aident une personne handicapée. Nous recommandons aux voyageurs de consulter le site Web de leur aéroport de départ ou d'arrivée pour plus d'informations concernant les restrictions en vigueur.

29. Que doivent faire mes clients avant de partir en vacances?

Puisque les exigences de voyage évoluent rapidement en raison de la COVID-19, vos clients sont responsables de vérifier régulièrement les restrictions mises en place par les autorités frontalières du pays qu'ils prévoient visiter et de consulter le site du gouvernement du Canada au www.voyage.gc.ca/voyager/avertissements. Cela comprend les restrictions de voyage et les mesures d'auto-isolement exigées par les autorités fédérales, provinciales et territoriales canadiennes.

Certains pays exigent que des formulaires d'entrée soient remplis par les voyageurs avant leur départ. Veuillez vérifier si la destination de votre client figure dans la liste ci-dessous et assurez-vous qu'il remplisse le formulaire d'entrée **avant votre voyage** :

Mexique (<http://afac.hostingerapp.com/> et <https://www.aicm.com.mx/pasajeros/tips-para-pasajeros-2/aviso-importante>; en espagnol seulement)

Jamaïque (www.visitjamaica.com/travelauthorization; en anglais seulement)

Les voyageurs peuvent aussi être sujets à un contrôle de santé, dont une vérification de la température lors de leur arrivée à destination ainsi qu'avant leur vol de retour au Canada. **Plusieurs pays exigent aussi des formulaires d'entrée remplis en ligne ou un résultat négatif sur un test RCP passé avant l'arrivée.** Veuillez vous assurer que vos clients connaissent les restrictions imposées par les autorités locales de leur destination. Sunwing ne sera pas responsable pour, ni n'assumera, les frais advenant que l'entrée au pays à destination ou que le vol de retour leur est refusé en raison de ces restrictions.

Il y a plusieurs mesures mises en place pour restreindre les voyages non essentiels, y compris des formulaires d'entrée et des exigences de quarantaine à l'arrivée. Assurez-vous que vos clients connaissent les restrictions imposées par les autorités locales de leur destination. Pour plus d'information, veuillez consulter ces liens pratiques :

Antigua (visitantiguabarbuda.com/travel-advisory; en anglais seulement)

Aruba (www.aruba.com/us/traveler-health-requirements; en anglais seulement)

Bahamas (www.bahamas.com/fr/reouverture-des-frontieres)

Îles Caïmans (www.explore.gov.ky/coronavirus; en anglais seulement)

Costa Rica (salud.go.cr/; en anglais seulement)

République dominicaine (www.godominicanrepublic.com/fr/media/coronavirus)

Grenade (www.puregrenada.com/travel-advisory et covid19.gov.gd/; tous deux en anglais seulement)

Jamaïque (www.visitjamaica.com/travelauthorization)

Mexique (afac.hostingerapp.com; formulaire d'entrée des voyageurs en espagnol seulement)

Sainte-Lucie (www.stlucia.org/fr/covid-19)

Sint-Maarten (stmaartenuupdates.com)

Pour tous les autres pays, veuillez visiter l'**IATA** pour plus d'information sur les exigences d'entrée au pays de votre destination.

FOIRE AUX QUESTIONS SUR LA COVID-19

Les exigences peuvent changer, alors veuillez vérifier ces sites Web régulièrement pour les informations les plus actuelles.

Alors que nous faisons de notre mieux pour assurer l'exactitude de ces informations, nous n'assumons pas la responsabilité pour l'exactitude, l'utilité ou l'exhaustivité de celles-ci. L'utilisateur est responsable de valider l'information en consultant les directives et recommandations officielles du gouvernement.

Nous recommandons fortement à tous les voyageurs de télécharger l'application Sunwing. Elle offre un large éventail de fonctionnalités utiles, notamment des mises à jour en temps réel, un soutien en tout temps, des offres exclusives et du divertissement.

En raison des nouvelles exigences de voyage obligatoires, vous devez télécharger l'application ArriveCan et soumettre vos renseignements relatifs à la COVID-19 avant l'embarquement pour le Canada. Cette application mobile est disponible sur Google Play ou dans l'App Store. Vous pouvez également accéder au site Web ArriveCan et remplir en ligne les renseignements demandés. Les voyageurs qui ne fournissent pas les renseignements requis avant l'embarquement peuvent faire l'objet de mesures coercitives et recevoir une amende allant jusqu'à 1 000 \$. Pour de plus amples informations, les voyageurs peuvent s'adresser à un agent des services frontaliers du Canada dans le terminal. Pour ceux qui ne possèdent pas de téléphone intelligent ni d'ordinateur portable, ou qui ne peuvent pas télécharger l'application, des formulaires papier sont disponibles à la porte d'arrivée. Il reste toutefois préférable d'utiliser l'application ou le site Web pour accélérer le traitement par les autorités fédérales à votre arrivée au Canada.

Les voyageurs peuvent aussi utiliser l'application [FrontièreCan – Déclaration électronique](#), qui fonctionne entièrement en mode avion, une fois téléchargée. Elle peut vous faire gagner du temps à votre arrivée au Canada en vous permettant de remplir une déclaration pour un maximum de 5 voyageurs.

30. Mes clients sont-ils tenus de souscrire une assurance maladie locale du pays qu'ils visiteront?

Certains pays exigent que vos clients souscrivent une assurance maladie locale à leur arrivée. Les exigences de voyage évoluant rapidement en raison de la COVID-19, il est de la responsabilité de vos clients de vérifier régulièrement les conditions d'admission mises en place par les autorités frontalières du pays qu'ils prévoient visiter.

31. Y a-t-il des restrictions de voyage dans le pays que mes clients visitent?

Certains pays ont mis en place des restrictions de voyage locales. Puisque la COVID-19 entraîne des changements rapides, nous recommandons fortement à vos clients de vérifier les restrictions mises en place par les autorités du pays qu'ils prévoient visiter.

32. Y a-t-il un couvre-feu dans le pays que mes clients visitent?

Certains pays imposent un couvre-feu. Puisque la COVID-19 entraîne des changements rapides, nous recommandons fortement à vos clients de vérifier les restrictions mises en place par les autorités du pays qu'ils prévoient visiter.

33. Quelles sont les mesures prises à l'hôtel pour protéger mes clients contre la COVID-19?

Nos partenaires hôteliers ont mis en œuvre des changements pour garantir la santé et la sécurité des clients et des employés. Pour plus de détails, veuillez consulter notre page [En toute sécurité avec Sunwing](#).

34. Qu'en est-il des transferts à destination? Y a-t-il des précautions supplémentaires pour protéger mes clients contre la COVID-19?

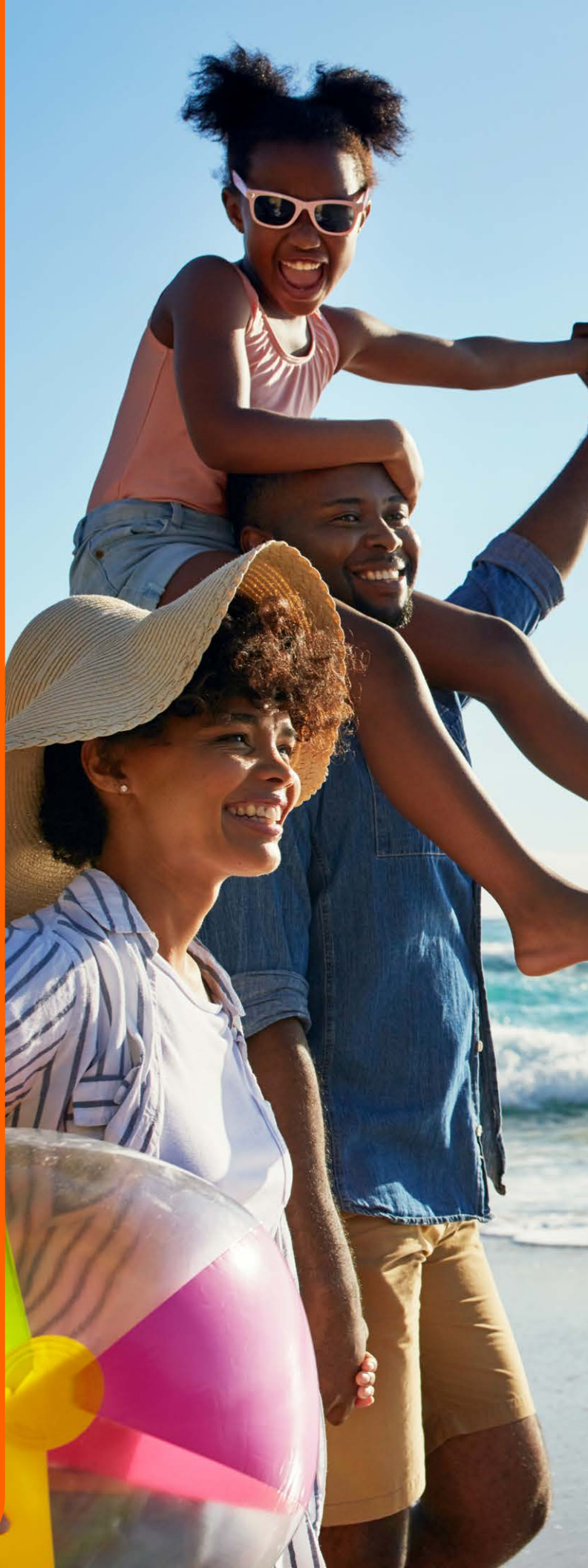
Les représentants à destination qui accueilleront vos clients à l'aéroport porteront des couvre-visages. Les procédures sanitaires à bord des véhicules de transferts ont été revues selon les normes de sécurité les plus strictes. De plus, les véhicules sont soigneusement nettoyés et désinfectés après chaque trajet. Nous avons également réduit la capacité des véhicules pour limiter le nombre de personnes à bord et respecter la distanciation sociale. Pour plus de détails, veuillez consulter notre page [En toute sécurité avec Sunwing](#).

35. Y aura-t-il des excursions locales dans le pays que mes clients visiteront?

Oui, des excursions seront offertes. Nos représentants à destination ont mis en œuvre des protocoles de santé et de sécurité lors de nos excursions afin que vos clients puissent explorer leur destination en toute tranquillité et profiter pleinement de leur escapade. Pour plus de détails, veuillez consulter notre page [En toute sécurité avec Sunwing](#).

Foire aux questions sur les

VOYAGES DE GROUPE



FAQ SUR LES VOYAGES DE GROUPE

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

Votre représentant aux Ventes de groupe communiquera avec vous pour vous informer que votre réservation de groupe a été annulée. Une facture révisée vous ensuite sera envoyée pour confirmer la valeur du crédit de voyage ultérieur. L'agence de voyages est responsable de communiquer avec les clients concernés pour les informer de l'annulation, si leur départ était prévu entre le 17 mars et le 31 août 2020, inclusivement.

En raison de l'évolution de la demande due à la pandémie de COVID-19, nous continuons de réviser nos horaires de vols pour les départs ayant lieu à partir du 1^{er} septembre 2020. En cas d'annulation du vol de votre groupe, votre représentant des Ventes de groupe vous proposera :

- une autre destination,
- l'option de voyager avec une autre compagnie aérienne sans frais supplémentaires (si possible), ou
- un crédit de voyage ultérieur d'une valeur égale à la somme payée au moment du changement.

Les crédits de voyage peuvent s'appliquer aux voyages ultérieurs vers toute destination desservie par Sunwing Airlines, selon la date de départ initiale de vos clients.

Les départs prévus entre le 1^{er} septembre 2020 et le 31 octobre 2020 sont échangeables jusqu'au 31 octobre 2022.

37. Le crédit de voyage ultérieur individuel de mes clients peut-il s'appliquer à l'achat d'une réservation de groupe?

Oui, les crédits de voyage ultérieur individuels peuvent s'appliquer à l'achat d'une réservation de groupe.

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

Puisque les réservations de groupe sont facturées comme 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 au-dessus du prix net additionné aux concessions de voyage reçues sur la nouvelle réservation. Au-delà de ce pourcentage, veuillez communiquer avec votre représentant aux Ventes de groupe, car plus d'informations peuvent être nécessaires.

39. 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 sera prolongée pour des voyages dans les deux ans suivant la date de départ d'origine.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

43. Quelles options sont disponibles aux individus qui ne peuvent plus voyager avec leur groupe?

Les clients ayant réservé un voyage de groupe peuvent en réserver un séparément tout en utilisant le crédit de voyage ultérieur accordé à la réservation originale. Une décharge signée par le client ainsi que le responsable du groupe est requise pour transférer le crédit de la réservation de groupe à l'individuelle.

44. 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 2020 au 31 octobre 2021 afin de permettre à nos membres exclusifs du club Platine de Sunwing de bénéficier de leurs sièges gratuits bien mérités en 2018-2019.

45. 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.