

## **Vacances pour les anciens combattants – Foire aux questions**

Q. : Combien longtemps d'avance puis-je annuler mes vacances?

R. : Nous comprenons qu'il y a parfois des imprévus et, par conséquent, vous avez jusqu'à la veille de vos vacances pour les annuler. Toutefois, il serait préférable de le faire deux ou trois semaines avant cette date. Si vous prévoyez de réserver à nouveau, le plus tôt est le mieux pour que nous puissions obtenir ce que vous avez choisi.

Q. : Combien de personnes peuvent m'accompagner? Qui peut m'accompagner?

R. : Selon le centre de villégiature de votre choix, un maximum de huit personnes peuvent vous accompagner. Il n'y a aucune restriction quant à la relation de ces personnes avec vous.

Q. : Êtes-vous en mesure de vérifier pour moi les disponibilités d'un centre de villégiature en particulier?

R. : Shell Vacations s'occupe de toutes les réservations et, par conséquent, nous ne pouvons savoir ce qui est disponible à une date précise. Si vous avez choisi un endroit précis, nous vous recommandons de nous fournir quelques dates différentes plutôt qu'une semaine donnée.

Q. : Si j'annule, est-il possible de faire de nouvelles réservations pour une date ultérieure?

R. : Vous pouvez le faire à condition que la date choisie soit dans la même année civile. Comme les points vous sont alloués pour une certaine année (p. ex. 2018), vous avez une place attribuée lors de cette année et, par conséquent, une nouvelle réservation doit correspondre à cette même année.

Q. : Lorsque j'annule ma réservation et suis dans l'impossibilité de voyager lors de cette année, mon nom est-il inscrit sur la liste de l'année suivante?

R. : Par suite des changements apportés au processus de demande, lorsque vous êtes sur la liste régulière des 52 noms et que vous devez annuler votre demande et ne pouvez faire une nouvelle réservation au cours de cette même année, votre nom sera placé au bas de la liste d'attente. À la fin de l'année, le nom des personnes sur la liste d'attente sera automatiquement inscrit à la liste régulière de l'année suivante. Ainsi, toutes ces personnes auront droit à des vacances sans avoir à faire une nouvelle demande.

Q. : Après avoir choisi les dates et le lieu de mes vacances, est-il possible de les changer au besoin?

R. : Oui. Pour tout changement à votre demande, veuillez communiquer avec le gestionnaire du programme qui apportera les modifications pour vous. Veuillez ne pas communiquer directement avec l'hôtel où sont maintenues les réservations pour nous. Veuillez faire parvenir un courriel au gestionnaire de programme à l'adresse suivante : [vacationsforvets@sbmfc.com](mailto:vacationsforvets@sbmfc.com).

Q. : Est-ce possible de modifier la date et le lieu après avoir reçu une confirmation?

R. : Oui, nous tentons d'apporter les modifications que vous nous demandez. Toutefois, lorsque la demande de changement est faite peu de temps avant la date du voyage, nous ne pouvons pas vous garantir que le centre de villégiature aura des disponibilités à la nouvelle date.

Q. : Quelle est la meilleure façon d'obtenir mon premier choix?

R. : Les réservations ne peuvent se faire qu'à partir des points accordés par les divers centres de villégiature et, par conséquent, en indiquant une période choisie (p. ex. entre le 15 février et le 15 avril) plutôt qu'une semaine en particulier (du 5 au 12 janvier), vous augmentez vos chances d'obtenir votre premier choix. Cependant, rien ne permet d'affirmer que vous l'obtiendrez.

Q. : Combien de places sont offertes chaque année?

R. : Chaque année, 52 places nous sont offertes par des propriétaires de logements à temps partagé qui donnent des points ou offrent des semaines non utilisées.

Q. : Si je n'obtiens pas l'une des 52 places, y a-t-il une liste d'attente?

R. : Oui, nous acceptons ordinairement de 40 à 50 demandes additionnelles pour les inscrire sur la liste d'attente (cette liste est également organisée dans l'ordre de réception des demandes.)

Q. : Ordinairement, combien de personnes ayant annulé leur demande se voient-elles offrir des vacances à partir de la liste d'attente?

R. : Il y a en moyenne huit à dix annulations chaque année dans la liste régulière, ce qui signifie que des vacances sont alors offertes à un même nombre de personnes dont le nom était inscrit sur la liste d'attente.

Q. : Quand suis-je informé de la date et du centre de villégiature réservés pour moi?

R. : Shell Vacations ne peut commencer à faire une réservation pour vous que neuf mois précédant la date demandée (p. ex. pour un voyage en février 2020, la demande

de réservation ne peut être faite avant juin 2019). Au cours de cette période de neuf mois, le gestionnaire du programme communiquera de nouveau avec vous pour confirmer la date et le lieu de votre demande d'origine. Ceci permet de limiter les demandes d'annulation et les nouvelles réservations.

Q. : Y a-t-il d'autres coûts dont je devrais être au courant?

R. : Les personnes à destination d'Hawaii auront une taxe par nuitée à payer. Cette taxe varie selon la grandeur de l'unité et le centre de villégiature. Le montant de cette taxe sera fourni avec la confirmation. Vous pouvez également en prendre connaissance [ici](#) (hyperlien au tableau).

Q. : Je ne trouve pas le formulaire de demande sur le site Web. Pouvez-vous m'en faire parvenir un?

R. : Désormais SEULES les demandes faites en ligne sur le site Web Appuyons nos troupes seront acceptées. Lorsque le lien n'apparaît plus sur le site, c'est que la période de demande est terminée.

Q. : Ma réservation indique que seuls des adultes ont des réservations alors que je voyage avec des enfants. Sont-ils inclus?

R. : Oui. Shell Vacations n'indique que le nombre d'adultes sur la confirmation, mais vos enfants sont inclus.

