

# Guide de la réception

Août 2024



**WYNDHAM  
REWARDS**

REGISTRY  
COLLECTION HOTELS

WYNDHAM GRAND

DOLCE  
HOTELS AND RESORTS

*esplendor.*

DAZZLER

WYNDHAM

waterwalk  
EXTENDED STAY

VIENNA HOUSE

TRYP

TIM  
TRADEMARK  
COLLECTION BY WYNDHAM

*Alltra*  
ALL-INCLUSIVE

LA QUINTA

WINGATE  
BY WYNDHAM

WYNDHAM  
GARDEN

Hawthorn  
EXTENDED STAY

AmericInn

BAYMONT

RAMADA

RAMADA  
encore

MICROTEL  
BY WYNDHAM

Days Inn

Super 8

Howard Johnson

Travelodge



**WYNDHAM  
REWARDS®**

*We earn  
LOYALTY  
together.*

## Wyndham Rewards offre plus de récompenses à plus de gens.

DES NUITÉES GRATUITES plus rapidement. Plus de façons d'accumuler des points.  
Plus de façons d'échanger des points.

### À nos très appréciés champions de Wyndham Rewards :

Bienvenue au programme de récompenses le plus généreux qui soit au monde. Avec plus de 100 millions de membres inscrits et un portefeuille mondial de plus de 60 000 hôtels, centres de villégiature et offres Vacation Rentals, il n'y a jamais eu de meilleur moment pour faire partie de Wyndham Rewards<sup>MD</sup>.

Ce guide a été conçu pour vous aider à faire la promotion du programme Wyndham Rewards et à le gérer avec succès dans votre hôtel. De détails clés sur la meilleure façon d'administrer le programme aux meilleurs conseils pour favoriser la fidélisation de la clientèle, ce guide est votre ressource incontournable pour tout ce qui touche Wyndham Rewards.

En plus de ce guide, n'oubliez pas de consulter MyPortal, où vous trouverez toujours les plus récentes nouvelles et mises à jour concernant le programme.

Comme toujours, nous vous remercions à l'avance de votre soutien continu. Ensemble, nous pouvons agrémente les voyages de récompenses pour le voyageur de tous les jours.

*Leah Girma*

Leah Girma  
Vice-présidente, Wyndham Rewards  
Wyndham Hotels & Resorts

**WYNDHAM  
REWARDS**



# Table des matières

## **SURVOL DU PROGRAMME WYNDHAM REWARDS.....6**

- Intégrité du programme ..... 7
- Participation au programme ..... 8
- Options d'accumulation de points..... 8-15
- Admissibilité des tarifs..... 16
- Options d'échange de points ..... 17

## **ADMINISTRATION DU PROGRAMME WYNDHAM REWARDS ..... 18**

- Systèmes de gestion de l'établissement ..... 19
- Comment inscrire un membre ..... 20-21
- Afficher les points accumulés lors du séjour d'un membre ..... 22
- Frais du programme de fidélisation Wyndham Rewards ..... 23-24
- Crédit sur les frais du programme de fidélisation Wyndham Rewards..... 25
- Programme d'inscription à Wyndham Rewards..... 26-33
- Frais d'administration de points de séjour manquants Wyndham Rewards..... 34
- Échanges ..... 37
- Lignes directrices et remboursement des nuits gratuites ..... 37-40
- Lignes directrices et remboursement des nuits réduites avec points + argent..... 40-41
- Tarif membre et tarif de titulaire de carte ..... 42
- Taux de points doubles Wyndham Rewards..... 44

## **COMMERCIALISATION DU PROGRAMME WYNDHAM REWARDS.....46**

- Principales caractéristiques et avantages pour les membres..... 47-48
- Publicité sur les lieux : outils du programme Wyndham Rewards ..... 49

- Groupes, réunions et événements/Wyndham Rewards<sup>MD</sup> Business ..... 50
- Achat de points de récompenses ..... 51

## **NIVEAUX DE MEMBRE WYNDHAM REWARDS ..... 54**

- Survol des niveaux de membre ..... 55
- Accéder à des nouveaux niveaux de membre..... 56
- Avantages des niveaux de membre..... 57-58
- Wi-Fi gratuit (accès Internet haute vitesse sans fil) ..... 59
- Chambre préférée ..... 60
- Départ tardif..... 60
- Enregistrement hâtif ..... 61
- Surclassement pour une suite, y compris des nuitées obtenues à l'aide d'une prime ..... 61
- Service d'accueil ..... 63-64
- Services exclusifs aux membres..... 65
- Accumulation accélérée ..... 66-67
- Prime de points ..... 68
- Surclassement de voiture louée chez Avis® et Budget® ..... 68

## **QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL..... 70-73**

## **QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES SUR LES NIVEAUX DE MEMBRES WYNDHAM REWARDS ..... 74-89**

## **QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LES CLIENTS ..... 90-995**

## **RESSOURCES MYPORTAL/EDESK..... 97**

## **GLOSSAIRE ..... 98-101**

## **COORDONNÉES ..... 102**

Plusieurs termes définis sont utilisés partout dans le guide de la réception Wyndham Rewards. Pour obtenir la définition complète des termes, veuillez consulter le glossaire aux [pages 98 à 101](#).

## Survol du programme Wyndham Rewards



### INTÉGRITÉ DU PROGRAMME

Le meilleur moyen d'améliorer la satisfaction des membres du programme Wyndham Rewards est de s'assurer que le programme est administré honnêtement et efficacement. Faire respecter les règles du programme aidera à attirer et retenir nos membres ainsi qu'à en augmenter le nombre.

Toutes les activités à votre hôtel concernant le programme Wyndham Rewards peuvent faire l'objet d'une révision par le service de l'intégrité du programme afin d'assurer leur conformité par rapport aux politiques du programme et aux modalités qui s'appliquent aux membres.

Le non-respect des modalités du programme Wyndham Rewards comme décrites dans ce guide, dans votre contrat de franchisage, de licence ou de gérance ou dans toute norme de système qui s'applique, pourrait être considéré comme un manquement à vos obligations en vertu du contrat et peut, en certains cas, constituer une fraude. Wyndham Rewards ou ses sociétés affiliées se réservent tous les droits et recours accordés en vertu du contrat de franchisage ou de toute loi applicable, en raison de votre non-conformité ou manquement.

Les actions de vos employés sont sous votre responsabilité, y compris le fait qu'ils se conforment au présent guide de la réception. Si Wyndham Rewards vous permet une dérogation du présent guide de la réception, nous pourrions insister pour que vous vous y conformiez rigoureusement en tout temps après la réception d'un avis écrit. Le silence ou l'inaction de Wyndham Rewards ne sera pas considéré comme une renonciation, un consentement, une conduite habituelle, une modification implicite ou une préclusion. Toute modalité non définie dans ce guide de la réception aura la notion qu'on lui a donnée dans votre contrat de licence et dans les modalités du programme Wyndham Rewards, selon ce qui s'applique. En cas de divergence entre le présent Guide de la réception et les modalités et conditions pour les membres Wyndham Rewards, les modalités et conditions pour les membres Wyndham Rewards prévaudront, sauf avis contraire de Wyndham Rewards à sa seule discrétion.

Veillez surveiller votre rapport de crédit sur la rétrofacturation et les frais d'inscription de Wyndham Rewards (MyPortal > Manage My Business > Run My Property Reports) pour toute erreur de facturation ou activité de Wyndham Rewards qui pourrait représenter une fraude potentielle. Si vous identifiez ou soupçonnez une fraude, un mauvais usage ou un comportement suspect en lien avec Wyndham Rewards à votre hôtel, veuillez appeler Wyndham Rewards au 1-888-637-6145. De plus, toutes les contestations liées à la facturation doivent être soulevées dans les douze mois suivant l'accumulation de tout montant contesté. Tout litige lié à la facturation qui n'est pas soulevé ou contesté dans les douze mois suivant la date d'accumulation sera considéré comme une renonciation.

## PARTICIPATION AU PROGRAMME

En plus de respecter les modalités de ce guide de la réception, la participation au programme Wyndham Rewards signifie que les obligations suivantes doivent être suivies :

- **Se conformer à toutes les exigences technologiques**, y compris celles qui exigent l'acquisition, l'entretien et la mise à niveau du matériel informatique, les logiciels, l'accès à Internet ou d'autres services de communication pour s'assurer d'avoir un système entièrement fonctionnel en tout temps.
- **Demander à chaque client, au moment de l'enregistrement, s'il est membre de Wyndham Rewards.** Si c'est le cas, noter son numéro Wyndham Rewards pour afficher les points liés à son séjour. Si ce n'est pas le cas, offrir au client de l'inscrire au programme.
- **Afficher les points des séjours de tous les membres Wyndham Rewards au eDesk dans les 24 heures suivant leur départ** si l'établissement ne dispose pas de la connectivité bidirectionnelle avec Wyndham Hotels & Resorts.
- **Accepter tous les échanges de primes Nuit gratuite et Nuit réduite avec points +argent** dont le séjour a été réservé par l'intermédiaire des canaux Wyndham Rewards. Consulter les [pages 35 à 41](#) pour obtenir plus de détails sur les primes Nuit gratuite et Nuit réduite avec points + argent.
- **Traiter toutes les demandes d'échange de primes Nuit gratuite applicables dans les 60 jours** suivant la fin du séjour obtenu à l'aide de la prime Nuit gratuite du membre.
- **Se conformer aux exigences en matière de formation et de certification Wyndham Rewards** pour les gestionnaires et le personnel.
- **Payer tous les frais** du programme de fidélisation et tous les autres frais estimés de l'hôtel en temps opportun.
- **Promouvoir Wyndham Rewards** en affichant à votre hôtel le matériel publicitaire et tout autre matériel conformément aux lignes directrices du programme.
- **Traiter tous les membres comme des clients précieux** de la chaîne hôtelière et de l'établissement
- **Reconnaître le niveau de chaque membre** de l'hôtel en offrant tous les avantages applicables sur place, comme décrits aux [pages 54 à 68](#).

## OPTIONS D'ACCUMULATION DE POINTS

Au moment de leur inscription, les membres de Wyndham Rewards ont le choix de gagner des points Wyndham Rewards ou des primes de partenaires de voyage pour leurs séjours de points accumulés.

## SÉJOURS ADMISSIBLES

Les membres gagnent des points de base (ou des primes de partenaires de voyage) pour **tous** leurs séjours admissibles. Veuillez consulter la [page 23](#) pour obtenir plus de détails à propos des frais engagés dans le programme de fidélisation Wyndham Rewards pour ces séjours admissibles.

## GAINS ACCÉLÉRÉS

Les membres de niveau **Or**, **Platine** et **Diamant** reçoivent également des points de gains accélérés pour chaque séjour admissible. Les points de gains accélérés sont calculés à l'aide d'un pourcentage des points de base accumulés par un membre pour son séjour admissible en fonction de son niveau pour la nuit du séjour admissible, comme suit :

- **Membre de niveau Or : points de gains accélérés = 10 % des points de base**
- **Membre de niveau Platine : points de gains accélérés = 15 % des points de base**
- **Membre de niveau Diamant : points de gains accélérés = 20 % des points de base**

Lors du calcul du total des points d'un membre pour un séjour admissible, les points de base sont calculés en premier. Les points de gains accélérés sont ensuite ajoutés, s'il y a lieu, selon le niveau du membre. Des points supplémentaires sont ensuite ajoutés, au besoin, pour s'assurer que le membre accumule un minimum de 1 000 points Wyndham Rewards pour chaque séjour admissible (consultez la section ci-dessous). Veuillez consulter les [pages 11 à 13](#) pour obtenir plus de renseignements. Les points de gains accélérés sont financés par Wyndham Rewards sans coût supplémentaire pour votre hôtel.

## PRIME MINIMALE DE 1 000 POINTS

Pour chaque séjour admissible, les membres recevront 10 points de base ou, dans le cas d'un séjour dans un hôtel WaterWalk Extended Stay by Wyndham, 5 points de base pour chaque dollar dépensé conformément au tableau de la [page 97](#). Si la somme des points de base et des points de gains accélérés est inférieure à 1 000, les membres accumuleront également des points supplémentaires de sorte qu'ils reçoivent un minimum de 1 000 points Wyndham Rewards pour chaque séjour admissible. Les points supplémentaires seront financés par Wyndham Rewards **sans coût supplémentaire pour votre hôtel**.

### PRIME MINIMALE DE 1 000 POINTS (SUITE)

Si un membre quitte l'hôtel et revient faire un enregistrement le même jour dans le même hôtel participant, cela ne représentera qu'un seul séjour dans le calcul des séjours admissibles (c'est-à-dire qu'un client ne peut pas partir et arriver le même jour pour obtenir plusieurs fois ce minimum de 1 000 points).

Consultez les exemples à la page suivante pour mieux comprendre.

### NUITS RÉDUITES AVEC POINTS + ARGENT

Les membres accumulent des points Wyndham Rewards sur la partie en argent comptant d'une prime Nuit réduite avec points + argent réservée sous le code de tarif SRB6 conformément au tableau du taux d'accumulation à la [page 99](#). Toutefois, les points de gains accélérés et les points supplémentaires ne s'appliquent pas au calcul du nombre de points qu'un membre recevra.

### ACCUMULATION DE POINTS AUPRÈS DE PARTENAIRES

Les membres peuvent également accumuler des points Wyndham Rewards auprès de divers partenaires de Wyndham Rewards dans les secteurs suivants :

- Locations de voiture
- Visites guidées et expériences

Pour obtenir la liste la plus à jour des options d'accumulation de points des membres, consultez la section [Accumulation de points Wyndham Rewards](#).



### EXEMPLES DE GAIN ACCÉLÉRÉ

#### EXEMPLE N° 1

Recette de la chambre pour un séjour d'une nuitée admissible dans un hôtel Days Inn = 60 \$

#### NIVEAU DE MEMBRE = OR

60 \$ x 10 points par 1 \$ US = 600 points de base +  
points de gains accélérés = 60 (10 % des points de base)  
sous-total = 660 points Wyndham Rewards

- 340 points supplémentaires seront ajoutés au compte du membre pour totaliser 1 000 points pour ce séjour admissible. Ces points de gains accélérés (60) et points supplémentaires (340) sont financés par Wyndham Rewards.

Vous assumerez les frais du programme de fidélisation pour le montant de 60 \$.

Pour connaître toutes les modalités sur les points supplémentaires et les points de gains accélérés, veuillez vous référer aux [conditions générales de Wyndham Rewards](#).

## EXEMPLE N° 2

Recette de la chambre pour un séjour admissible de trois nuitées dans un hôtel Days Inn = 120 \$

**NIVEAU DE MEMBRE = PLATINE**

120 \$ x 10 points par 1 \$ US = 1 200 points de base +  
points de gains accélérés = 180 (15 % des points de base)  
sous-total = 1 380 points Wyndham Rewards

■ aucun point supplémentaire ne sera ajouté au compte du membre puisque le seuil minimal de 1 000 points a été atteint. Les points de gains accélérés (180) sont financés par Wyndham Rewards.

Vous assumerez les frais du programme de fidélisation pour le montant de 120 \$.

## EXEMPLE N° 3

Recette de la chambre pour un séjour admissible de 2 nuitées dans un hôtel Days Inn = 60 \$ lors d'une promotion Double de points

**NIVEAU DE MEMBRE = DIAMANT**

60 \$ x 10 points par 1 \$ US = 600 points de base +  
points de gains accélérés = 120 (20 % des points de base)  
sous-total = 720 points Wyndham Rewards

■ 280 points supplémentaires seront ajoutés au compte du membre pour totaliser 1 000 points pour ce séjour admissible. Ces points de gains accélérés (120) et points supplémentaires (280) sont financés par Wyndham Rewards.

Vous assumerez les frais du programme de fidélisation pour le montant de 60 \$.

Promotion Double de points = 600 points (le double des points de base)

■ Le membre accumulera 1 600 points au total (600 + 120 + 280 + 600).

## SOMMAIRE DES EXEMPLES D'ACCUMULATION :

	EXEMPLE N° 1	EXEMPLE N° 2	EXEMPLE N° 3
Tarif quotidien pour la chambre	60 \$	40 \$	30 \$
Nombre de nuitées	1	3	2
Recette totale pour la chambre	60 \$	120 \$	60 \$
Frais de 5 % pour le programme de fidélisation	3 \$	6 \$	3 \$
Points de base	600	1 200	600
Points de gains accélérés (financés par WR)	<b>Membre de niveau Or :</b> 60 (10 % des points de base)	Membre de niveau Platine : 180 (15 % des points de base)	<b>Membre de niveau Diamant :</b> 120 (20 % des points de base)
Points supplémentaires (1 000 points minimum, couverts par WR)	340	0	280
Points associés à une promotion (si applicable)	0	0	600
Total des points Wyndham Rewards accumulés	1 000	1 380	1 600

## ACCUMULATION DE PRIMES DE PARTENAIRES DE VOYAGE

Veillez consulter la [page d'accumulation de primes de partenaires de voyage participants](#) de Wyndham Rewards pour connaître les taux d'accumulation précis et les modalités.

- Les primes de partenaires de voyage obtenues lors d'un séjour de points accumulés d'un membre seront portées au compte du programme partenaire de ce dernier dans un délai de 6 à 8 semaines à compter de la date de la fin du séjour de points accumulés d'un membre.
- Pour accumuler des primes de partenaires de voyage, les membres de Wyndham Rewards doivent avoir un numéro de membre pour le programme du partenaire de voyage choisi et doivent l'avoir ajouté à leur profil Wyndham Rewards. Le numéro de membre du partenaire de voyage choisi doit être enregistré au compte du membre de Wyndham Rewards avant la fin du séjour de points accumulés pour obtenir les primes de partenaires de voyage pour ce séjour.
- Les primes 1 000 points minimum et les points de gains accélérés ne s'appliquent pas aux primes de de voyage.
- Un membre peut modifier ses préférences en ce qui concerne les primes sur le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com). Le type de points désiré pour chaque séjour de points accumulés dépendra du choix du membre dans son profil à la fin dudit séjour. Les membres ne peuvent pas convertir a posteriori des primes de partenaires de voyage en points Wyndham Rewards ni faire l'inverse.
- Un numéro de membre de programme de partenaire de voyage ne peut être associé qu'avec un seul compte Wyndham Rewards à la fois.
- Pour plus de renseignements sur l'accumulation de primes de partenaires de voyage, veuillez consulter les [conditions générales complètes du programme Wyndham Rewards](#).

## AUTRES FAÇONS DONT LES MEMBRES PEUVENT ACCUMULER DES POINTS

- Demander la carte de crédit Wyndham Rewards et accumuler des points à chaque achat. (Applicable aux résidents des États-Unis seulement, à l'exclusion des Territoires des États-Unis.)
- S'inscrire pour recevoir les promotions de prime de points.
- Consultez la section [Accumulation de points Wyndham Rewards](#) pour en savoir plus sur les autres options d'accumulation de points.



## ADMISSIBILITÉ DES TARIFS

Certains segments de marché standardisés et les plans tarifaires associés ne sont pas admissibles à l'accumulation de points Wyndham Rewards ou de primes de partenaires de voyage et, dans certains cas, ne peuvent pas être comptabilisés en vue des nuitées admissibles à des fins d'obtention d'un niveau de membre.

Voici les listes des segments de marché admissibles et non admissibles :

SEGMENTS DE MARCHÉ ADMISSIBLES	
Détail	Négocié – local
Associations et conventions de groupes	Négocié – mondial
Gouvernements et groupes gouvernementaux	Promotions – local et mondial
Tournées de groupes et contingents hôteliers	Rabais des membres
Groupes SMERF (groupes sociaux, militaires, éducatifs, religieux, fraternels)	Groupes d'entreprises
Consortiums de gestionnaires de voyages	Groupes à l'échelle de la ville
Nuits réduites avec points + argent	Groupes internes

SEGMENTS DE MARCHÉ NON ADMISSIBLES	
Contractuels (p. ex., équipage des compagnies aériennes)	Agences de voyage en ligne : Détailants, forfait et modèle opaque, promotions
Contingents hôteliers	Aucune génération de recettes (p. ex., gratuit, primes Nuits gratuites)

Veillez interroger MyRequest afin de vérifier si un plan tarifaire en particulier fait partie d'un segment de marché admissible.

## OPTIONS D'ÉCHANGE DE POINTS

Les points Wyndham Rewards peuvent être échangés d'une variété de façons offrant des avantages à tous, notamment :

- [Nuits gratuites \(décrites aux pages 35 à 38\)](#)
- [Nuits réduites avec points + argent \(décrites aux pages 38 à 39\)](#)
- Billets d'avion ou de train (É.-U et Canada seulement)
- Milles aériens ou points de partenaire
- Locations de voiture (É.-U et Canada seulement)
- Dons de bienfaisance (États-Unis uniquement, à l'exception de Save the Children, également disponible au Canada et au Royaume-Uni)
- Cartes-cadeaux pour les restaurants, les boutiques et le cinéma
- Visites guidées et expériences locales
- Marchandise

Pour obtenir la liste la plus à jour des options d'échange de points des membres, consultez la section [Échanger des points Wyndham Rewards](#).



## Administration du programme Wyndham Rewards

### SYSTÈMES DE GESTION DE L'ÉTABLISSEMENT

Il est simple et facile de gérer le programme Wyndham Rewards à votre hôtel. Les systèmes que vous utilisez pour des tâches spécifiques dépendront de votre hôtel et de sa connectivité.

ÉTABLISSEMENTS ÉQUIPÉS D'UNE CONNECTIVITÉ BIDIRECTIONNELLE AVEC WYNDHAM HOTELS & RESORTS	
SI VOUS AVEZ BESOIN DE/D'...	UTILISEZ :
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Inscrire un client au programme Wyndham Rewards</li> <li>■ Faire une recherche sur un membre</li> <li>■ Afficher le séjour d'un membre</li> <li>■ Soumettre une demande de remboursement de primes <b>Gratuit pour moi*</b></li> </ul>	Système de gestion de l'établissement (SGÉ)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accéder aux rapports de Wyndham Rewards</li> </ul>	Wyndham Community et eDesk
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Acheter des points à l'aide de l'outil d'achat de points de récompense</li> </ul>	eDesk
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reconnaître un membre militaire (É.-U. et Canada seulement)</li> <li>■ Consulter les arrivées</li> </ul>	SGÉ
ÉTABLISSEMENTS NON ÉQUIPÉS D'UNE CONNECTIVITÉ BIDIRECTIONNELLE AVEC WYNDHAM HOTELS & RESORTS	
SI VOUS AVEZ BESOIN DE/D'...	UTILISEZ :
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Inscrire un client au programme Wyndham Rewards</li> <li>■ Faire une recherche sur un membre</li> <li>■ Afficher le séjour d'un membre</li> <li>■ Soumettre une demande de remboursement de primes <b>Gratuit pour moi</b></li> <li>■ Accéder aux rapports de Wyndham Rewards**</li> <li>■ Acheter des points à l'aide de l'outil d'achat de points de récompense</li> </ul>	eDesk

\* Certains hôtels Wyndham Grand, Wyndham Hotels & Resorts et établissements Wyndham Garden doivent utiliser eDesk pour soumettre les demandes de remboursements de primes **Gratuit pour moi** quelle que soit leur connexion bidirectionnelle à Wyndham Hotels & Resorts.

\*\* Les rapports sont également disponibles dans Wyndham Community.

## COMMENT INSCRIRE UN MEMBRE

Vérifiez à la [page 19](#) lequel des deux systèmes (SGÉ ou eDesk) vous devez utiliser pour inscrire les clients au programme Wyndham Rewards. Pour obtenir des instructions détaillées étape par étape sur l'inscription d'un client à l'aide du SGÉ ou eDesk, veuillez consulter les guides du SGÉ sur MyPortal dans Support/Contact Us > PM System Support (utilisateurs SGÉ) et Increase Loyalty > eDesk Overview pour accéder au guide d'utilisation eDesk (pour les utilisateurs eDesk).

Vous pouvez également inscrire des clients au moyen d'un formulaire d'inscription papier spécifique à votre région, si disponible.

### LE PROCESSUS D'INSCRIPTION :

1. **Obtenez la permission d'inscrire un client au programme Wyndham Rewards.** Inscrire un client au programme Wyndham Rewards sans son consentement peut constituer une fraude ou un mauvais traitement à l'égard du programme et est strictement interdit.
2. **Effectuez une recherche sur un membre par l'intermédiaire du SGÉ ou eDesk** avant l'inscription pour vous assurer que le client n'a pas déjà adhéré au programme, évitant ainsi la création de comptes en double. Si le client est déjà membre, ajoutez son numéro de membre existant à son séjour. Sinon, continuez l'inscription dans le SGÉ ou l'eDesk.
3. **Entrez les renseignements personnels du client avec précision** lors de son inscription au programme Wyndham Rewards. Les membres utilisent leurs renseignements personnels pour accéder à leurs comptes dans le but de communiquer avec les services aux membres ou de mettre à jour leurs profils sur WyndhamRewards.com.

**Les renseignements sur le client ci-dessous sont requis** pour inscrire un membre dans le programme Wyndham Rewards :

Prénom  
Nom de famille  
Adresse  
Numéro de téléphone  
Adresse courriel\*

\* L'adresse courriel n'est pas obligatoire pour traiter l'inscription, mais elle en assure la validité. Veuillez consulter les [pages 33 à 35](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

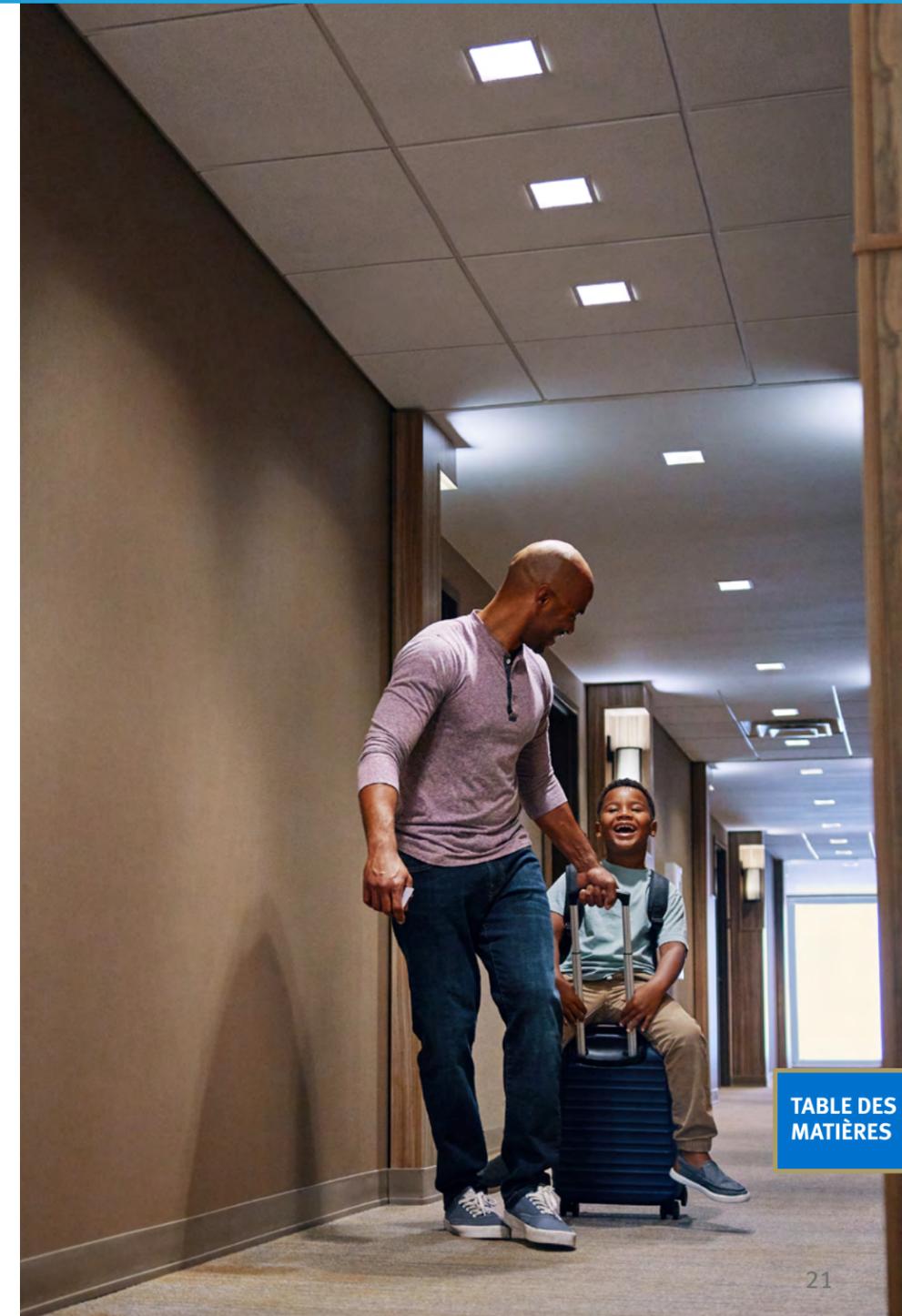
\*\* Voir la [section Section 1.4 \(Admissibilité\)](#) des modalités de Wyndham Rewards pour les exigences relatives à l'inscription des membres.

Les clients doivent s'inscrire avant la fin de leur séjour pour recevoir les points qui y sont associés (à condition que ce séjour satisfasse tous les critères d'admissibilité).

**Si votre établissement n'a pas de connexion bidirectionnelle avec Wyndham Hotels & Resorts, pour vous assurer qu'un client reçoive des points pour son séjour (à condition que ce séjour réponde à tous les critères d'un séjour admissible), vous devez traiter les deux éléments suivants dans eDesk : (i) l'inscription du client à Wyndham Rewards (avant le départ) et (ii) le séjour du client (dans les 24 heures suivant la date de départ).** Si l'inscription associée à un séjour admissible n'est pas traitée avant le départ du membre, celui-ci ne recevra pas de points, l'inscription ne sera pas considérée comme un séjour d'inscription (consultez la [page 25](#)) et vous devrez payer des frais d'administration de points de séjour manquants (consultez la [page 36](#)).

Les membres récemment inscrits peuvent recevoir des points pour des séjours admissibles dont la fin précède d'au plus 30 jours la date de leur inscription. Les frais du programme de fidélisation s'appliquent à ces séjours admissibles.

Pour en apprendre plus sur les différentes façons que le personnel de la réception peut utiliser pour encourager l'inscription au programme Wyndham Rewards, veuillez vous référer à la formation disponible sur MyPortal.



## AFFICHER LES POINTS ACCUMULÉS LORS DU SÉJOUR D'UN MEMBRE

Vérifiez à la [page 19](#) lequel des deux systèmes (SGÉ ou eDesk) vous devez utiliser pour afficher les séjours des membres. Pour obtenir des instructions détaillées étape par étape pour afficher les séjours d'un membre à l'aide du SGÉ ou eDesk, veuillez consulter les guides du SGÉ sur MyPortal dans Support/Contact Us > PM System Support (utilisateurs SGÉ) et Increase Loyalty > eDesk Overview pour accéder au guide d'utilisation eDesk (pour les utilisateurs eDesk).

### Notes importantes sur les points accumulés lors du séjour d'un membre

- 1. Les éléments du dossier de séjour de points accumulés d'un membre ne peuvent pas être modifiés,** notamment le numéro de membre, le plan tarifaire et toute autre information ayant une incidence sur les critères d'admissibilité du séjour. Toute modification apportée à un dossier de séjour est soumise à une vérification par l'équipe de l'intégrité du programme Wyndham Rewards.
- 2. Les comptes des membres ne servent qu'à leur usage personnel.** Les groupes, les commerces, etc. ne peuvent pas partager un compte.
- 3. Un membre peut accumuler des points Wyndham Rewards ou des primes de partenaires de voyage pour des séjours de points accumulés associés pour un maximum de trois (3) chambres par nuitée.** Chaque chambre associée au séjour de points pour lequel le membre obtient une nuit donnée doit avoir le même numéro de membre associé.
- 4. Affichez tous les points accumulés de séjour du membre dans les 10 jours suivant la date de départ (vous devriez afficher le séjour d'un membre dans les 24 heures si vous n'avez pas de connexion bidirectionnelle avec Wyndham Hotels & Resorts et que vous utilisez eDesk). Les membres dont les séjours sont traités via votre SGÉ reçoivent généralement leurs points Wyndham Rewards dans les 72 heures suivant l'affichage d'un séjour de points accumulés. Pour ce qui est des primes de partenaires de voyage, les membres les reçoivent entre 6 à 8 semaines après l'affichage d'un séjour de points accumulés.**
- 5. Tous les points accumulés sont basés sur les montants dépensés en dollars américains.** Les points accumulés pour des séjours de points accumulés à l'extérieur des États-Unis seront basés sur le taux de change entre le dollar américain et la devise du pays au moment de l'affichage du dossier de séjour par l'hôtel participant.

## FRAIS DU PROGRAMME DE FIDÉLISATION WYNDHAM REWARDS (FRAIS DE FIDÉLISATION)

Les frais du programme de fidélisation Wyndham Rewards sont évalués sur le séjour admissible de chaque membre et tous les montants payés par un membre dans le cadre de Nuit réduite avec points + argent réservée à votre établissement conformément au tableau ci-dessous.

Ces frais varient selon la chaîne hôtelière et figurent à la rubrique débit de votre relevé mensuel. Vous pouvez accéder aux détails des frais du programme de fidélisation pour chaque séjour de points accumulés et de Nuit réduite avec points + argent dans le rapport de crédit sur la rétrofacturation et les frais d'inscription de Wyndham Rewards.

CHAÎNE	% FACTURÉ	LIGNES DIRECTRICES
Wyndham Grand Wyndham Hotels and Resorts Wyndham Garden Dolce Hotels and Resorts	De 4,25 % à 5,5 % (selon le cas) sur le folio complet	Les points sont calculés d'après le folio complet des séjours de points accumulés du membre, taxes incluses.
Wyndham Alltra	De 4,25 % à 5,5 % (selon le cas) sur les recettes des forfaits uniquement	Les points sont calculés en fonction des montants payés pour les recettes des forfaits uniquement pour tous les séjours de points accumulés; aucuns autres frais ne sont admissibles aux accumulations de points.
WaterWalk Extended Stay	2,5 % sur le tarif de la chambre sur les unités de séjour seulement	Les points sont calculés en fonction des montants payés pour le tarif de la chambre uniquement pour tous les séjours de points accumulés dans des unités de séjour; aucuns autres frais ne sont admissibles aux accumulations de points.
Toutes les autres chaînes	De 4,25 % à 5,5 % (selon le cas) sur le tarif de la chambre uniquement	Les points sont calculés en fonction des montants payés pour le tarif de la chambre uniquement pour tous les séjours de points accumulés; aucuns autres frais ne sont admissibles aux accumulations de points.

Pour obtenir des renseignements à propos des façons dont votre hôtel peut recevoir un rabais sur les frais de fidélisation ou une augmentation des frais de fidélisation, rendez-vous aux [pages 26 à 30](#).

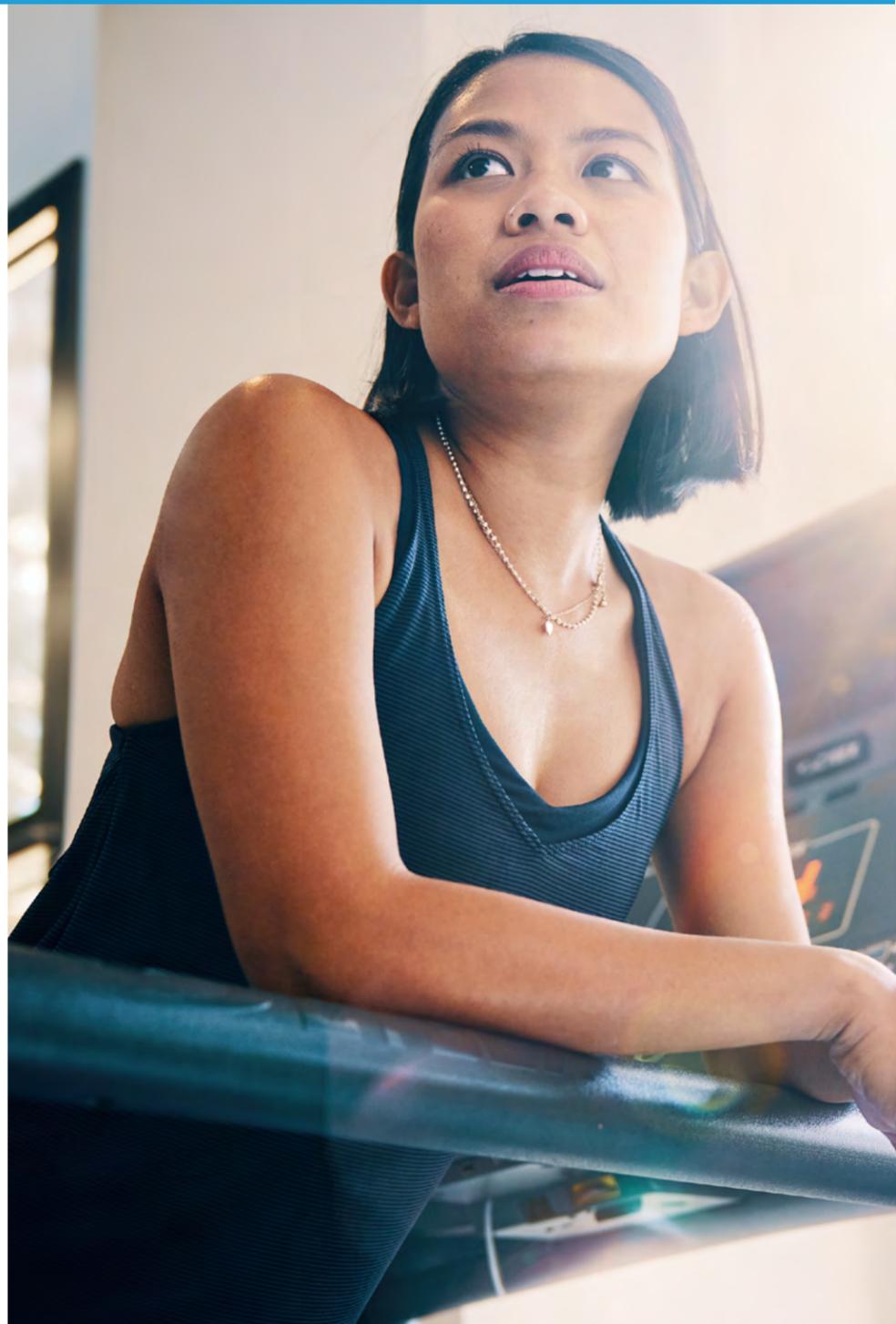
**Vérifiez régulièrement votre rapport de crédit sur la rétrofacturation et les frais d'inscription, (MyPortal > Manage My Business > Run My Property Reports) car Wyndham Rewards ne peut pas régler les frais contestés de plus de douze (12) mois.**

## FRAIS DU PROGRAMME DE FIDÉLISATION WYNDHAM REWARDS (suite)

Si un membre ne se présente pas ou annule une réservation qui constituerait un séjour de points accumulés, mais qui ne respecte pas la politique d'annulation individuelle de votre établissement et que vous facturez le membre pour le séjour, le membre ne recevra que des points de base et les frais du programme de fidélisation s'appliqueront.

Les membres peuvent être jumelés de façon proactive à tous les séjours de points accumulés, que leur numéro de membre de Wyndham Rewards soit ou non associé avec le dossier de séjour au moment du séjour. Par conséquent, les frais du programme de fidélisation s'appliqueront à ces séjours de points accumulés jumelés. Le jumelage proactif est une pratique courante dans l'industrie consistant à jumeler les renseignements du client (comme l'adresse ou le numéro de téléphone) dans le dossier de séjour aux renseignements des comptes de membre Wyndham Rewards à jour. C'est un service avantageux pour les membres qui, autrement, pourraient ne pas recevoir de crédits pour leurs séjours. Il contribue à augmenter leur satisfaction et leur fidélisation. Votre personnel de la réception devrait recueillir les numéros de membres chaque fois qu'il le peut.

Si vous remarquez quelque erreur que ce soit dans la facturation ou si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le service de facturation et de remboursement de Wyndham Rewards au 1-866-272-7653 ou à l'adresse [WR.billing@wyndham.com](mailto:WR.billing@wyndham.com).

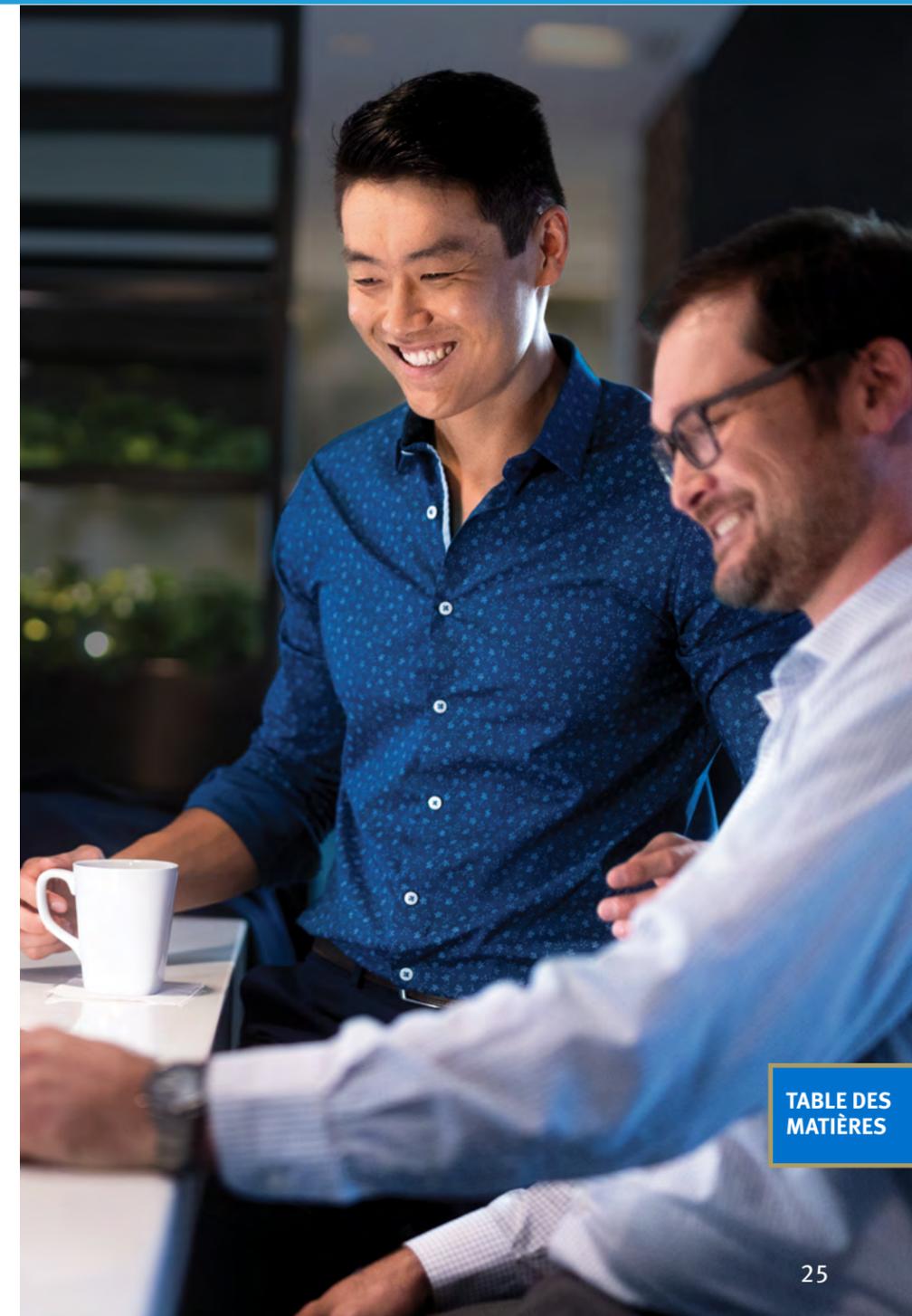


## CRÉDIT SUR LES FRAIS DU PROGRAMME DE FIDÉLISATION WYNDHAM REWARDS

Les frais du programme de fidélisation Wyndham Rewards vous seront crédités pour tous les nouveaux membres qui s'inscrivent à votre établissement pendant le cycle de facturation applicable, pourvu que les inscriptions auxquelles ils sont associés répondent aux critères suivants :

- Les séjours d'inscription sont entrés dans le SGÉ ou eDesk et traités avant le départ du membre.
- Les inscriptions comprennent les renseignements valides suivants : prénom, nom, adresse, ville, province, code postal et numéro de téléphone du membre.
- Les inscriptions sont associées à un séjour à un tarif de 25 \$ US ou plus par nuitée.
- Les inscriptions contiennent le même numéro de membre que celui du séjour d'inscription.

Bien qu'une adresse courriel ne soit pas requise pour le séjour d'inscription, vous êtes encouragés à demander une adresse courriel valide à chaque nouveau membre pour que l'inscription liée au séjour d'inscription compte pour une inscription valide. Un séjour avec une date de départ de 120 jours ou plus après son inscription associée n'est pas considéré comme un séjour d'inscription. Consultez le programme d'inscription à Wyndham Rewards aux pages [pages 26 à 30](#) pour de plus amples renseignements.



## PROGRAMME D'INSCRIPTION À WYNDHAM REWARDS

### Aperçu :

Un nombre minimal d'inscriptions valides devra être atteint à votre établissement pour chaque trimestre civil\*. Cette exigence est connue sous le nom d'objectif trimestriel d'inscriptions valides de votre établissement. Deux trimestres civils par année seront désignés comme étant vos trimestres de haute saison et deux autres comme étant vos trimestres de basse saison. Par conséquent, deux trimestres auront un objectif trimestriel d'inscriptions valides plus élevé que les deux autres trimestres.

Chaque hôtel se voit attribuer des trimestres de haute saison et des semestres de basse saison. Les trimestres de haute saison représentent les deux trimestres de l'année où l'on prévoit que l'occasion d'inscription de votre établissement sera plus élevée et les trimestres de basse saison représentent les deux trimestres de l'année où l'on prévoit que l'occasion d'inscription de votre établissement sera plus faible. L'occasion d'inscription d'un établissement est basée sur le nombre de clients uniques non-membres qui séjournent à l'hôtel au cours de ces trimestres, en fonction des informations des années précédentes ou de la demande future prévue.

Les objectifs trimestriels de votre hôtel sont déterminés par le nombre de chambres de votre hôtel tel qu'il est indiqué dans votre contrat de franchise ou de licence\*, en fonction du tableau de la page suivante :<sup>‡</sup>

### Signature Reservation Services (SRS) – AMÉRIQUE DU NORD seulement :

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, les hôtels des États-Unis et du Canada qui ont souscrit au programme SRS ont des objectifs trimestriels d'inscriptions valides inférieurs à ceux des hôtels qui n'y ont pas souscrit, comme l'indique le tableau suivant.

Les hôtels qui souscrivent au SRS après le 1<sup>er</sup> janvier 2024 verront leurs objectifs trimestriels d'inscriptions valides réduits conformément au tableau, à compter du premier trimestre complet suivant le trimestre au cours duquel l'hôtel souscrit au SRS.

Par exemple :

NOMBRE DE CHAMBRES DE L'HÔTEL	CATÉGORIE DU NOMBRE DE CHAMBRES DE L'EMPLACEMENT	OBJECTIF DU T1	OBJECTIF DU T2
90	F	82 – haute saison (non inscrit au SRS)	75 – haute saison (inscrit au SRS le 15 février)

\* Excepté pour les hôtels WaterWalk Extended Stay by Wyndham.

## PROGRAMME D'INSCRIPTION À WYNDHAM REWARDS (suite)

CATÉGORIE	NOMBRE DE CHAMBRES	OBJECTIF TRIMESTRIEL D'INSCRIPTIONS VALIDES – HAUTES SAISONS (2)		OBJECTIF TRIMESTRIEL D'INSCRIPTIONS VALIDES – BASSES SAISONS (2)	
		SRS	NON-SRS	SRS	NON-SRS
A	De 0 à 35	30	34	20	22
B	De 36 à 79	40	44	30	34
C	De 48 à 59	55	60	35	40
D	De 60 à 71	60	66	40	44
E	De 72 à 83	65	72	45	50
F	De 84 à 109	75	82	55	62
G	De 110 à 125	110	120	80	90
H	De 126 à 150	130	144	90	100
I	De 151 à 199	175	194	120	132
J	De 200 à 299	230	255	160	178
K	De 300 à 499	330	366	220	244
L	500 et plus	550	612	350	388

<sup>‡</sup> Les objectifs trimestriels de votre hôtel sont disponibles sur votre tableau de bord eDesk. Rendez-vous sur MyPortal > Increase Loyalty > Launch eDesk. Les hôtels WaterWalk Extended Stay by Wyndham ont un objectif trimestriel de 40 inscriptions valides pour chaque trimestre, quelle que soit la saison.

Par exemple :

NOMBRE DE CHAMBRES DE L'HÔTEL (CATÉGORIE B)	T1 – HAUTE SAISON	T2 – BASSE SAISON	T3 – HAUTE SAISON	T4 – BASSE SAISON
45	40 (SRS) / 44 (non-SRS)	30 (SRS) / 34 (non-SRS)	40 (SRS) / 44 (non-SRS)	30 (SRS) / 34 (non-SRS)
**Tous les hôtels n'auront pas les mêmes hautes et basses saisons.**				

## PROGRAMME D'INSCRIPTION À WYNDHAM REWARDS (suite)

### Rabais sur les frais de fidélisation :

Le rabais sur les frais de fidélisation consiste en une réduction des frais de fidélisation de votre hôtel, qui passent du 5 % habituel à 4,75 %, 4,50 % ou 4,25 % en fonction des résultats de votre hôtel en matière d'inscriptions au cours du trimestre civil précédent<sup>†</sup>. Le montant de la réduction est déterminé par le pourcentage selon lequel votre hôtel a dépassé son objectif trimestriel d'inscriptions valides au cours du trimestre civil précédent. Le rabais est appliqué pendant les trois périodes de facturation qui commencent au prochain trimestre civil.

L'admissibilité au rabais sur les frais de fidélisation est basée sur le pourcentage selon lequel votre hôtel dépasse son objectif trimestriel d'inscriptions valides, comme suit :

POURCENTAGE DE L'OBJECTIF TRIMESTRIEL D'INSCRIPTIONS VALIDES ATTEINT	DE 126 % À 150 %	DE 151 % À 200 %	201 % ET PLUS
RABAIS SUR LES FRAIS DE FIDÉLISATION (APPLIQUÉ AUX TROIS PÉRIODES DE FACTURATION SUBSÉQUENTES)	4,75 %	4,50 %	4,25 %

Par exemple :

- Hôtel de catégorie C
- T1 : objectif trimestriel d'inscriptions valides (haute saison / non-SRS) = 60 inscriptions valides
- Total des inscriptions valides obtenues lors du T1 = 93 inscriptions valides
- Pourcentage de l'objectif atteint = 155 %

Rabais sur les frais de fidélisation = 4,50 %, lequel sera appliqué à tous les séjours des membres à l'hôtel pour lesquels des points sont obtenus au cours des trois périodes de facturation commençant au prochain trimestre, c.-à-d. du 22 avril au 21 mai, du 22 mai au 21 juin et du 22 juin au 21 juillet.

<sup>†</sup> Les hôtels WaterWalk Extended Stay by Wyndham ne sont pas admissibles au rabais sur les frais de fidélisation, et ils ne font pas non plus l'objet de l'augmentation des frais de fidélisation.

## PROGRAMME D'INSCRIPTION À WYNDHAM REWARDS (suite)

### Augmentation des frais de fidélisation :

L'augmentation des frais de fidélisation consiste en une augmentation des frais de fidélisation de votre hôtel, qui passent du 5 % habituel à 5,25 % ou 5,50 % en fonction des résultats de votre hôtel en matière d'inscriptions au cours du trimestre civil précédent<sup>†</sup>. Le montant de l'augmentation est déterminé par l'écart de pourcentage entre les résultats de votre hôtel et son objectif trimestriel d'inscriptions valides au cours du trimestre civil précédent. L'augmentation est appliquée pendant les trois périodes de facturation qui commencent au prochain trimestre civil.

L'augmentation des frais de fidélisation est basée sur l'écart de pourcentage entre les résultats de votre hôtel et son objectif trimestriel d'inscriptions valides :

POURCENTAGE DE L'OBJECTIF TRIMESTRIEL D'INSCRIPTIONS VALIDES ATTEINT	DE 67 % À 99 %	DE 34 % À 66 %	DE 0 % À 33 %
AUGMENTATION DES FRAIS DE FIDÉLISATION (APPLIQUÉE AUX TROIS PÉRIODES DE FACTURATION SUBSÉQUENTES)	5,25 %	5,50 %	5,50 %

Par exemple :

- Hôtel de catégorie D
- T3 : objectif trimestriel d'inscriptions valides (basse saison / SRS) = 40 inscriptions valides
- Total des inscriptions valides obtenues lors du T3 = 20 inscriptions valides
- Pourcentage de l'objectif atteint = 50 %

Augmentation des frais de fidélisation = 5,50 %, laquelle sera appliquée à tous les séjours des membres à l'hôtel pour lesquels des points sont obtenus au cours des trois périodes de facturation commençant au prochain trimestre, c.-à-d. du 22 octobre au 21 novembre, du 22 novembre au 21 décembre et du 22 décembre au 21 janvier.

Vous pouvez faire le suivi de votre progression vers l'atteinte de votre objectif trimestriel d'inscriptions valides à partir de votre tableau de bord eDesk. Rendez-vous sur [MyPortal > Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk](#).

## PROGRAMME D'INSCRIPTION À WYNDDHAM REWARDS (suite)

### Frais relatifs au manque d'inscriptions valides :

Si votre établissement atteint seulement 33 % ou moins de son objectif trimestriel d'inscriptions valides pendant deux trimestres consécutifs, vous devrez payer des frais relatifs au manque d'inscriptions valides d'un montant de 750 \$. Votre hôtel se verra facturer les frais relatifs au manque d'inscriptions valides sur le premier relevé de facturation suivant le deuxième trimestre consécutif au cours duquel il n'a pas atteint plus de 33 % de son objectif trimestriel d'inscriptions valides.

Par exemple :

TRIMESTRE	POURCENTAGE DE L'OBJECTIF TRIMESTRIEL ATTEINT	FRAIS RELATIFS AU MANQUE D'INSCRIPTIONS VALIDES	RELEVÉ DE FACTURATION
T1	27 %	s.o.	s.o.
T2	30 %	750 \$ (en fonction des résultats aux T1 et T2; facturés au T3)	10 juillet
T3	32 %	750 \$ (en fonction des résultats aux T2 et T3; facturés au T4)	10 octobre
T4	45 %	s.o. (puisque les résultats du T4 > 33 %)	s.o.

\* Le traitement d'un séjour d'inscription peut prendre jusqu'à 72 heures après qu'il ait été soumis à Wyndham Rewards via votre SGÉ. En supposant que toutes les conditions requises sont remplies, une inscription valide sera comptée comme telle dans le trimestre au cours duquel le séjour d'inscription associé est traité, et non dans le trimestre au cours duquel l'inscription a été soumise.



## PROGRAMME D'INSCRIPTION À WYNDHAM REWARDS (suite)

### Nouveaux hôtels

Des objectifs trimestriels d'inscriptions valides seront attribués aux nouveaux hôtels au début du premier trimestre complet suivant leur date d'ouverture, tel que défini par leur contrat de franchise ou de licence. Les nouveaux hôtels seront admissibles au rabais sur les frais de fidélisation en fonction du nombre d'inscriptions valides obtenues au cours du premier trimestre complet suivant leur date d'ouverture. Les nouveaux hôtels ne se verront toutefois pas appliquer une augmentation des frais de fidélisation, le cas échéant, avant le quatrième trimestre complet suivant leur date d'ouverture (en fonction du nombre d'inscriptions valides obtenues au cours du troisième trimestre complet après l'ouverture). De plus, les nouveaux hôtels ne se verront pas imposer de frais relatifs au manque d'inscriptions valides, le cas échéant, avant le cinquième trimestre complet suivant leur date d'ouverture (en fonction du nombre d'inscriptions valides obtenues au cours du troisième et quatrième trimestres complets après l'ouverture)\*.

Par exemple :

- Date d'ouverture : 15 mars
- Objectifs trimestriels d'inscriptions valides : attribués le 1<sup>er</sup> avril ou vers cette date (premier trimestre complet suivant la date d'ouverture)
- Rabais sur les frais de fidélisation :
  - Peut être appliqué pour la première fois, le cas échéant, en fonction des résultats des inscriptions lors du deuxième trimestre commençant le 1<sup>er</sup> avril (c'est-à-dire selon le premier trimestre civil complet suivant la date d'ouverture). Le rabais serait alors appliqué aux trois périodes de facturation commençant au trimestre civil suivant, c.-à-d. du 22 juillet au 21 août, du 22 août au 21 septembre et du 22 septembre au 21 octobre.
- Augmentation des frais de fidélisation :
  - Peut être appliquée pour la première fois, le cas échéant, en fonction des résultats des inscriptions lors du quatrième trimestre commençant le 1<sup>er</sup> octobre (c'est-à-dire selon le troisième trimestre civil complet suivant la date d'ouverture). L'augmentation serait alors appliquée aux trois périodes de facturation commençant au trimestre civil suivant, c.-à-d. du 22 janvier au 21 février, du 22 février au 21 mars et du 22 mars au 21 avril.
- Frais relatifs au manque d'inscriptions valides :
  - Peuvent être appliqués pour la première fois, le cas échéant, en fonction des résultats des inscriptions lors du quatrième trimestre et du premier trimestre en commençant le 1<sup>er</sup> octobre (c'est-à-dire selon les troisième et quatrième trimestres complets suivant la date d'ouverture). Ces frais seraient alors appliqués au premier relevé de facturation du deuxième trimestre (le 10 avril).

\* Les nouveaux hôtels WaterWalk Extended Stay by Wyndham ne se verront pas imposer les frais d'inscription relatifs au manque d'inscriptions valides sur la base des inscriptions du trimestre au cours duquel ils ouvrent leurs portes ou des deux trimestres complets suivants.

## PROGRAMME D'INSCRIPTION À WYNDHAM REWARDS (suite)

 <b>UNE ADRESSE COURRIEL EST-ELLE REQUISE?</b>	Pour recevoir un crédit concernant les frais du programme de fidélisation sur les séjours d'inscription d'un nouveau membre?	<b>NON</b>
	Pour être considéré dans le calcul des inscriptions valides en vue de respecter l'exigence mensuelle et ainsi éviter les frais de rééducation de fidélisation?	<b>OUI</b>

### CRITÈRES D'UNE INSCRIPTION VALIDE

Afin d'être « valide », une inscription doit :

- être associée à un séjour à votre hôtel (le tarif par nuit du séjour doit être d'au moins 25 \$ US);
- inclure le prénom et le nom du client, son adresse, son numéro de téléphone et **une adresse électronique valide;**
- être entrée dans votre SGÉ ou eDesk;
- avoir lieu avant le départ du client.

 <b>QU'EN EST-IL DES CLIENTS QUI S'INSCRIVENT PAR L'ENTREMISE D'UNE AGENCE DE VOYAGES EN LIGNE?</b>	<b>Q :</b> Si j'inscris un client qui a réservé un tarif par l'entremise d'une agence de voyages en ligne, est-ce que l'inscription sera considérée comme valide aux fins du programme d'inscription à Wyndham Rewards?
	<b>R :</b> OUI. Les clients séjournant à un tarif admissible ou non bénéficient d'une inscription valide tant et aussi longtemps que les autres critères sont respectés. N'oubliez pas de remplacer l'adresse électronique de l'agence de voyages en ligne par l'adresse électronique personnelle du nouveau membre pour vous assurer que celui-ci reçoit les mises à jour sur le programme, les promotions en cours, les messages de nos partenaires et les offres exclusives pour les membres.

Veillez consulter la section Programme d'inscription à Wyndham Rewards du tableau de bord eDesk pour accéder aux objectifs trimestriels d'inscriptions valides de votre établissement. Communiquez avec le service de facturation et de remboursement de Wyndham Rewards au 1-866-272-7653 (États-Unis et Canada seulement) ou à l'adresse [WR.billing@wyndham.com](mailto:WR.billing@wyndham.com) pour toute question ou inquiétude au sujet du crédit pour les frais du programme de fidélisation ou pour le programme d'inscription à Wyndham Rewards.



## FRAIS D'ADMINISTRATION DE POINTS DE SÉJOUR MANQUANTS WYNDHAM REWARDS

Si votre établissement ne parvient pas à afficher correctement le séjour de points accumulés d'un membre dans les **10 jours** suivant la date de départ du membre et que Wyndham Rewards doit répondre à la demande de celui-ci concernant ses points manquants, des frais d'administration de points de séjour manquants de 50 \$ vous seront facturés, en plus des coûts de résolution (c.-à-d., les frais du programme de fidélisation relatifs aux points du séjour de points accumulés contestés) pour chacune des demandes résolues. Les frais du programme de fidélisation seront imputés à votre établissement pour toutes les demandes de points manquants. Veuillez vous assurer que le numéro de membre de tous les clients est inclus avec leur séjour avant le traitement afin de pouvoir éviter ces frais.

Wyndham Rewards se réserve le droit de modifier les frais d'administration de points de séjour manquants de temps en temps, incluant leur applicabilité et leur montant.

À l'occasion, les membres peuvent ne pas recevoir leurs points avant 2 à 4 semaines après que leur séjour ait été affiché. Tant que le séjour du membre a été affiché par votre hôtel dans les 10 jours suivant la date de son départ, on ne vous facturera pas les frais d'administration de points de séjour manquants.

Veuillez envoyer un courriel à [WR.billing@wyndham.com](mailto:WR.billing@wyndham.com) pour toute demande de renseignements au sujet des frais d'administration de points de séjour manquants.

## ÉCHANGES (anciennement *Gratuit pour moi et Rapide pour moi*)

Wyndham Rewards assigne tous les hôtels participants à l'une des trois catégories d'échange pour ce qui est des nuitées obtenues à l'aide d'une prime aux membres (Nuit gratuite et Nuit réduite avec points + argent) en se basant principalement sur le TQM annuel, l'ampleur de la chaîne et le marché. Votre catégorie détermine le nombre de points requis par un membre pour échanger contre une nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite (7 500, 15 000 ou 30 000 points) ou Nuit réduite avec points + argent (1 500, 3 000 ou 6 000 points) à votre établissement. La catégorie de votre établissement est la même pour les récompenses Nuit gratuite et Nuit réduite avec points + argent (p.ex., catégorie 1 : 7 500 points pour Nuit gratuite et 1 500 points pour Nuit réduite avec points + argent). Wyndham Rewards passe en revue annuellement les attributions des catégories.

Dès le 29 septembre 2020, tout membre qui possède une carte Earner® Wyndham Rewards, une carte Earner® Plus Wyndham Rewards ou une carte Earner® Business Wyndham Rewards (chacun étant un « titulaire de carte Earner ») est admissible à une réduction de 10 % sur les montants des catégories d'échange suivantes (niveau 101 : 6 750, niveau 102 : 13 500 ou niveau 103 : 27 000 points). Sachez que cette réduction ne change pas le montant qui vous est remboursé pour la nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite. Également, les titulaires de la carte Earner ne peuvent pas profiter de la réduction sur les tarifs Nuit réduite avec points + argent ou sur toute autre option d'échange.

## DIRECTIVES SUR LA NUIT GRATUITE

Une prime Nuit gratuite permet à un membre d'échanger 7 500, 15 000 ou 30 000 points Wyndham Rewards contre une nuitée gratuite dans n'importe quel hôtel participant, sans date d'interdiction, selon la disponibilité. Par conséquent, les primes Nuit gratuite ne seront pas offertes à un membre si vous affichez complet pour les chambres standard de la nuitée qu'il a choisie pour son séjour obtenu par la prime Nuit gratuite. Les membres peuvent réserver des séjours obtenus à l'aide d'une prime Nuit gratuite que sur [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com), sur les sites directs des chaînes hôtelières ou en communiquant avec les services aux membres de Wyndham Rewards. Ces séjours Nuit gratuite **ne peuvent pas** être réservés ou annulés par l'hôtel. Pour voir la catégorie d'échange de votre hôtel, veuillez consulter la section portant sur les catégories d'échange WR dans Salesforce ou communiquer avec le soutien de l'établissement.

### QUELQUES FAITS :

*Les primes Nuit gratuite ne peuvent pas être comptabilisées par vos hôtels pour les clients imprévus. Ils doivent réserver en ligne ou appeler les services aux membres de Wyndham Rewards.*

## DIRECTIVES SUR LA NUIT GRATUITE (suite)

L'ensemble des chambres standard de votre hôtel doit être alloué aux séjours obtenus à partir de primes Nuit gratuite, ce qui exclut les suites, à moins que votre hôtel ne propose que des suites. Une prime Nuit gratuite n'est valide que pour le taux de la chambre, pour une (1) chambre d'hôtel standard simple ou double, jusqu'à la capacité maximale de la chambre. Si votre propriété est un hôtel tout inclus, les primes Nuit gratuite doivent comprendre à la fois le tarif de la chambre, les repas et les autres commodités habituellement comprises dans le forfait tout inclus. Jusqu'à deux (2) clients de la chambre peuvent profiter de la prime Nuit gratuite, et ce, même si la capacité maximale de la chambre permet d'ajouter des personnes. Des frais supplémentaires et les taxes associées peuvent être facturés au membre pour toute personne additionnelle de la chambre ainsi que pour les repas, les commodités et les taxes. Si vous avez des questions au sujet de l'ensemble des chambres standard, veuillez interroger MyRequest en vous rendant sur MyPortal (Generate Revenue > MyRequest > MyRequest/Distribution > Launch MyRequest).

Les membres doivent respecter la durée minimale d'un séjour dans votre hôtel lorsqu'ils échangent des points Wyndham Rewards pour une prime Nuit gratuite. Afin de respecter une politique relative à la durée minimale de séjour en vigueur, les membres doivent payer ou utiliser d'autres primes pour couvrir les nuitées supplémentaires requises.

La politique d'annulation d'une prime Nuit gratuite permet l'annulation jusqu'à 16 h la veille de la date d'arrivée prévue ou conformément à la politique d'annulation de votre établissement, selon ce qui est le plus restrictif. Si un membre annule une réservation effectuée au moyen d'une prime Nuit gratuite conformément à la politique d'annulation applicable, tous les points échangés seront crédités de nouveau à son compte. Si un membre fait une annulation non conforme avec la politique d'annulation applicable, les points du membre seront perdus. Un remboursement vous sera tout de même émis pour le séjour, conformément au tableau de la page suivante.

Aucuns frais du programme de fidélisation associés aux séjours obtenus à partir de primes Nuit gratuite ne vous seront facturés (consultez le tableau de facturation des hôtels de la [page 23](#)), mais vous assumerez toutes les taxes liées au séjour. Consultez vos conseillers juridiques et fiscaux concernant les implications fiscales des remboursements que vous recevez dans le cadre du programme Wyndham Rewards. Lorsqu'un membre utilise une prime Nuit gratuite, vous ne pouvez facturer les frais, y compris, mais sans s'y limiter, liés aux services offerts à tous les clients du simple fait qu'il séjourne à l'hôtel.

## REMBOURSEMENT DE LA NUIT GRATUITE

Vous recevrez un remboursement de tous les séjours obtenus à partir de primes Nuit gratuite. Le remboursement est fondé sur l'occupation de votre hôtel et le tarif quotidien moyen (TQM) selon la formule suivante\* :

TABLEAU DE REMBOURSEMENT	
95 % +	remboursement d'occupation = 100 % du TQM
85 - <95 %	remboursement d'occupation = 70 % du TQM
65 - <85 %	remboursement d'occupation = 50 % du TQM
40 - <65 %	remboursement d'occupation = 40 % du TQM
0 - <40 %	remboursement d'occupation = 30 % du TQM

Indépendamment du TQM, les montants minimums suivants s'appliquent aux remboursements des nuitées de récompense Nuit gratuite, déterminés par le Score OSAT de la propriété et la catégorie d'échange\* :

SCORE OSAT**	CATÉGORIE D'ÉCHANGE***	REMBOURSEMENT MINIMUM
≥ 7,0	7 500 points	30 \$ US
	15 000 points	35 \$ US
	30 000 points	40 \$ US
< 7,0	7 500 points	25 \$ US
	15 000 points	25 \$ US
	30 000 points	25 \$ US

\* Votre propriété est responsable de toutes les taxes liées aux remboursements payés pour toutes les nuitées de récompense Nuit gratuite.

\*\* Pour que les montants minimums de remboursement décrits ci-dessus s'appliquent, le Score OSAT d'une propriété doit être basé sur au moins 30 sondages réalisés au cours des 12 mois précédant le mois en question. Si une propriété a fait l'objet de moins de 30 visites au cours des 12 derniers mois, alors le remboursement minimum de la nuitée de récompense Nuit gratuite de la propriété sera de 25 \$ US.

\*\*\* Wyndham Rewards passe en revue annuellement les catégories d'échange et les niveaux de remboursement. La catégorie dans laquelle se trouve votre hôtel est déterminée en fonction du TQM de l'année précédente. Les renseignements sur l'occupation et le TQM peuvent faire l'objet d'une vérification par Wyndham Rewards. Votre propriété doit fournir tous les renseignements de sauvegarde demandés par Wyndham Rewards.

## REMBOURSEMENT DE LA NUIT GRATUITE (suite)

- Le montant minimum du remboursement d'une nuitée de récompense Nuit gratuite est déterminé par (i) le Score OSAT d'une propriété au premier jour du mois au cours duquel la période de facturation commence, et (ii) la période de facturation au cours de laquelle la nuitée de récompense Nuit gratuite est remboursée, indépendamment des dates d'arrivée et de départ. Par exemple :

Score OSAT  $\geq$  7,0 (1<sup>er</sup> septembre) :

- Catégorie d'échange : 15 000 points
- Période de facturation au cours de laquelle la nuitée de récompense Nuit gratuite est remboursée : 22 septembre au 21 octobre
- Remboursement minimum : 35 \$ US

Score OSAT  $<$  7 (1<sup>er</sup> septembre) :

- Catégorie d'échange : 15 000 points
- Catégorie d'échange : 15 000 points  
Période de facturation au cours de laquelle la nuitée de récompense Nuit gratuite est remboursée : 22 septembre au 21 octobre
- Remboursement minimum : 35 \$ US

Si un membre échange des primes Nuit gratuite contre plusieurs nuitées gratuites, les montants du remboursement peuvent différer pour chaque nuit selon l'occupation et le TQM. Les membres utilisant les primes Nuit gratuite pour séjourner à votre hôtel seront pris en compte dans le calcul du taux d'occupation de la journée, mais non dans le calcul de votre TQM.

Vérifiez à la [page 19](#) lequel des deux systèmes (SGÉ ou eDesk) vous devez utiliser pour soumettre les demandes de remboursement pour les séjours obtenus à partir de primes Nuit gratuite. Pour obtenir des instructions détaillées étape par étape, veuillez consulter les guides du SGÉ sur MyPortal dans Support/Contact Us > PM System Support (utilisateurs SGÉ) et Increase Loyalty > eDesk Overview pour accéder au guide d'utilisation eDesk (pour les utilisateurs eDesk).

**Vous êtes priés de traiter les demandes de remboursement de primes *Gratuit pour moi* dans les 60 jours suivant la date de départ du membre afin d'être rapidement remboursés. Les demandes de remboursement envoyées plus de 180 jours après la fin du séjour obtenu avec les primes *Gratuit pour moi* pourraient faire l'objet d'une annulation.**

## REMBOURSEMENT DE LA NUIT GRATUITE (suite)

Communiquez avec le service de facturation et de remboursement de Wyndham Rewards au 1-866-272-7653 (aux États-Unis et au Canada seulement) ou à l'adresse [WR.billing@wyndham.com](mailto:WR.billing@wyndham.com) pour signaler toute erreur dans le remboursement d'une prime Nuit gratuite ou pour toute question. De plus, les propriétés dotées d'une connexion bidirectionnelle avec Wyndham Rewards peuvent utiliser l'écran ADR/OCC d'eDesk pour fournir tout renseignement manquant sur le TQM ou l'occupation afin de s'assurer que les remboursements sont traités dans les meilleurs délais (eDesk > Customer Care > Misc > ADR/OCC).

### AFFICHER LES REMBOURSEMENTS DE PRIME *Gratuit pour moi* AFFICHÉS AUTOMATIQUEMENT DANS LE SGÉ

Pour obtenir des directives détaillées sur la manière d'afficher les montants de remboursements des primes Nuit gratuite dans le SGÉ, visitez MyPortal (Increase Loyalty tab > Guides and Standards > Launch PMS Guide).



## DIRECTIVES SUR LA NUIT RÉDUITE AVEC POINTS + ARGENT

Une prime Nuit réduite avec points + argent permet aux membres de combiner 1 500, 3 000 ou 6 000 points Wyndham Rewards et un paiement en espèces afin de les échanger contre une nuitée dans un hôtel participant, selon la disponibilité. Le nombre de points requis par le membre pour échanger une prime Nuit réduite avec points + argent est déterminé par la catégorie d'échange d'un hôtel participant (consultez la [page 43](#)). Quelle que soit la catégorie de l'hôtel participant où le membre effectue l'échange, la portion en espèces payée par le membre correspond à 70 % du meilleur tarif disponible de l'hôtel, c.-à-d., le rabais associé à toutes les nuitées obtenues à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent est 30 % du meilleur tarif disponible de votre hôtel. Une réservation effectuée à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent aura le code SRP SRB6. Les membres peuvent réserver des séjours obtenus à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent que sur [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com), sur les sites directs des chaînes hôtelières ou en communiquant avec les services aux membres de Wyndham Rewards. Ces séjours Nuit réduite avec points + argent ne peuvent pas être réservés ou annulés par l'hôtel.

Le code SRP SRB6 peut être cédé par votre hôtel et peut être activé ou non, au besoin. Lorsque le plan tarifaire de la prime Nuit réduite avec points + argent est activé, l'ensemble de vos chambres standard doit être attribué, à l'exception des suites. Si votre hôtel ne propose que des suites, elles seront considérées comme des chambres standard et doivent être incluses.



## DIRECTIVES SUR LA NUIT RÉDUITE AVEC POINTS + ARGENT (suite)

Les membres doivent respecter la durée minimale d'un séjour à votre hôtel quand ils échangent des points Wyndham Rewards pour une prime Nuit réduite avec points + argent. Afin de respecter la durée minimale de séjour en vigueur, un membre doit payer ou utiliser d'autres primes pour couvrir les nuitées supplémentaires requises.

La politique d'annulation d'une prime Nuit réduite avec points + argent permet l'annulation jusqu'à 16 h la veille de la date d'arrivée prévue ou conformément à la politique d'annulation de votre établissement, selon ce qui est le plus restrictif. Si un membre annule une réservation effectuée au moyen d'une prime Nuit réduite avec points + argent, conformément à la politique d'annulation applicable, tous les points échangés seront crédités de nouveau à son compte et il ne sera pas facturé pour la partie en espèces du séjour annulé. Si l'annulation d'un membre ne respecte pas la politique d'annulation applicable, les points du membre seront perdus et il sera obligé de payer la partie en espèces de la prime Nuit réduite avec points + argent.

Les membres accumulent des points Wyndham Rewards sur la portion en argent comptant d'une prime Nuit réduite avec points + argent réservée sous le code de tarif SRB6 conformément au tableau du taux d'accumulation à la [page 99](#). Toutefois, les points de gains accélérés et les points supplémentaires ne s'appliquent pas au calcul du nombre de points qu'un membre obtiendra (consultez la page 9 pour plus d'informations sur les points de gains accélérés et les points supplémentaires). Votre établissement se verra facturer les frais du programme de fidélisation sur le même montant que celui pour lequel le membre accumule des points. Les membres sont responsables de toutes les taxes sur la portion en argent comptant d'un séjour obtenu à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent.



### Tarif membre / Tarif de titulaire de carte (SWR1)

Tous les hôtels Wyndham Rewards participants doivent offrir le tarif membre / le tarif de titulaire de carte à tout moment. Ce taux est adaptable et sera calculé comme suit :

1. **Un rabais par défaut de 2 % (tarif membre) ou de 4 % (tarif titulaire de carte) sur le meilleur tarif disponible de votre hôtel. Les hôtels peuvent offrir aux membres un rabais de 5 %, 8 % ou 10 % sur leur meilleur tarif disponible et un rabais de 7 %, 10 % ou 12 % sur leur meilleur tarif disponible pour les titulaires de carte une fois par trimestre civil;**

OU

2. **Si votre hôtel a une promotion en cours, un rabais additionnel de 2 % (tarif membre) ou de 4 % (tarif de titulaire de carte) sur le tarif le plus bas offert au public de votre hôtel, y compris la plupart des promotions de la chaîne hôtelière et des promotions locales standards. Ces rabais sont fixes et ne peuvent pas être modifiés.**

**Remarque :** Le pourcentage du rabais peut être augmenté ou réduit sur préavis de 14 jours dans le cadre de certaines promotions à durée limitée.

### RÉSUMÉ DE LA MISE À JOUR DU TARIF MEMBRE ET DU TARIF DE TITULAIRE DE CARTE

Canaux de distribution	<p><b>Le tarif membre est offert au sein de tous les canaux directs de Wyndham</b> (<a href="http://www.WyndhamRewards.com">www.WyndhamRewards.com</a>, sites Web de la chaîne, application Wyndham Hotels &amp; Resorts, centres d'appels, GDS, directement dans les hôtels participants. Le tarif de titulaire de carte peut être obtenu par tous ces intermédiaires directs, sauf directement dans les hôtels participants.)</p> <p>REMARQUE : Le rabais établi sur le tarif le plus bas offert au public sera offert aux membres qui effectuent une réservation seulement sur les canaux directs de Wyndham. Les membres qui réservent au tarif membre directement à l'hôtel peuvent uniquement avoir droit au rabais établi sur le meilleur tarif disponible.</p>
Code de tarif	SWR1
Répartition de l'inventaire	Disponibilité de la dernière chambre, tous types de chambres
Restrictions	Le rabais établi sur le tarif le plus bas offert au public pour le tarif membre s'appliquera uniquement à certains tarifs offerts au public, <b>y compris les promotions de la chaîne hôtelière et les promotions locales.</b>
Exigence de durée minimale du séjour	Aucune
Admissible à la commission	Oui (codes d'accès spéciaux des agents de voyages uniquement)
Admissible aux points Wyndham Rewards	Oui
Peut être cédé/dates d'interdiction	Non/aucunes

## TAUX DE POINTS DOUBLES WYNDHAM REWARDS

Tous les hôtels Wyndham Rewards participants doivent offrir le taux de points doubles Wyndham Rewards comme indiqué ci-dessous. Le taux de points doubles Wyndham Rewards permet aux membres d'effectuer une réservation à votre hôtel à une prime de 6 % supérieure au taux de votre hôtel à la date prévue et, en retour, de recevoir le double des points de base auxquels le membre a droit pour ce séjour. Votre hôtel est responsable des points de base supplémentaires attribués à un coût de 0,005 \$ US par point. Remarque : la prime de 6 % qu'un membre est tenu de payer en sus du tarif de la journée de votre hôtel peut être augmentée ou diminuée sur préavis de 14 jours dans le cadre de certaines promotions à durée limitée.

### Détails des taux :

CODE DE TARIF	OBLIGATOIRE	DURÉE DU SÉJOUR MIN.	DURÉE DU SÉJOUR MAX.	RESTRICTION LIÉE AU JOUR DE LA SEMAINE	CATÉGORIE	MONTANT DES POINTS PRIME	PRIME SUR RROD	TYPES DE CHAMBRES
SDC4	0	Aucune	Aucune	Aucune	1A	Points doubles	+6 %	Tous

### Exemples :

<b>RROD</b>	70 \$
<b>Taux de points doubles</b>	74,20 \$ (6 % au-dessus du RROD)
<b>Taux de prime</b>	4,20 \$
<b>Accumulation des membres</b>	1 742 points (742 points de base, 258 points Comment gagner et 742 points prime)
<b>Coût des points prime</b>	3,71 \$ (742 points x 0,005 \$ par point)
<b>RROD</b>	150 \$
<b>Taux de points doubles</b>	159 \$ (6 % au-dessus du RROD)
<b>Taux de prime</b>	9 \$
<b>Accumulation des membres</b>	3 180 points (1 590 points de base et 1 590 points prime)
<b>Coût des points prime</b>	7,95 \$ (1 590 points x 0,005 \$ par point)

Le coût des points de base supplémentaires accordés dans le cadre du taux des points doubles Wyndham Rewards apparaîtra à la rubrique débit de votre relevé de facturation mensuel. Les détails mensuels à l'appui de ces frais sont disponibles sur [Community > Hotel Management > Reports](#).



## Commercialisation du programme Wyndham Rewards



### PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES ET AVANTAGES POUR LES MEMBRES

#### S'inscrire

- L'adhésion est gratuite et les points sont faciles à échanger.
- Il est facile de s'inscrire! Les clients peuvent s'inscrire à la réception au moment de leur enregistrement, à leur départ ou à n'importe quel moment durant leur séjour ou même quand ils effectuent une réservation. Ils peuvent aussi s'inscrire en :
  - visitant le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com) ou un site Web officiel d'une chaîne hôtelière du Wyndham Hotels & Resorts (p. ex., [www.Super8.com](http://www.Super8.com)).
  - appelant le numéro sans frais des services aux membres de Wyndham Rewards;
  - appelant le numéro sans frais pour réserver dans une chaîne hôtelière du Wyndham Hotels & Resorts.

#### Accumuler

- Ils commencent à accumuler des points dès leur premier séjour admissible.
- Les membres accumulent des points rapidement – pour chaque séjour de points accumulés, les membres accumuleront 10 points de base (ou 5 points de base le cas échéant) pour chaque dollar dépensé, conformément au tableau de la [page 95](#).
- Les membres de niveau Or, Platine et Diamant reçoivent également des points de gains accélérés pour chaque séjour admissible. Les points de gains accélérés sont calculés à l'aide du pourcentage des points de base accumulés par un membre pour son séjour admissible en fonction de son niveau pour la nuit du séjour admissible.
- Les membres accumuleront au moins 1 000 points Wyndham Rewards pour chaque séjour admissible. Ils sont admissibles à ces primes durant chaque séjour admissible.
- Les membres peuvent choisir d'accumuler des primes de programmes de partenaire de voyage participants (p. ex., milles aériens) plutôt que des points Wyndham Rewards pour des séjours de points accumulés.
- Les offres fréquentes de promotions pour des points primes permettent aux membres d'accumuler des points, et donc des nuitées en prime, encore plus rapidement.
- Les membres peuvent recevoir des offres exclusives et des rabais par courriel en fournissant leur adresse électronique.
- Les membres peuvent également accumuler des points pour la location d'une voiture et les réservations de visites guidées et d'activités.

#### QUELQUES FAITS :

*Les points Wyndham Rewards peuvent être échangés à plus d'hôtels que tous les autres programmes de récompenses.*

## PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES ET AVANTAGES POUR LES MEMBRES *(suite)*

### Échanger

- **Échanger des points pour une nuitée gratuite, il n'y a rien de plus simple** – 7 500, 15 000 ou 30 000 points suffisent pour permettre aux membres d'obtenir une prime Nuit gratuite qui peut être échangée pour une nuitée gratuite dans n'importe lequel de nos 9 000 hôtels participants, et plus, dans le monde.
- Les membres peuvent échanger **1 500, 3 000 ou 6 000 points Wyndham Rewards et de l'argent comptant** pour une prime Nuit réduite avec points + argent contre une nuitée dans un hôtel participant.
- Les membres peuvent également échanger leurs points Wyndham Rewards contre des milles aériens ou des points de partenaires, des billets d'avion et de train, des locations de voiture, des dons de bienfaisance (le cas échéant), de la marchandise, des cartes-cadeaux pour les restaurants, les boutiques et le cinéma, et des visites guidées et expériences locales.

Veillez imprimer la section des **Questions fréquemment posées par les clients**, qui commence à la [page 91](#), et la distribuer à votre personnel.

Pour obtenir la liste la plus à jour des options d'échange de points des membres, consultez la section [Échanger des points Wyndham Rewards](#).

### Niveaux de membre

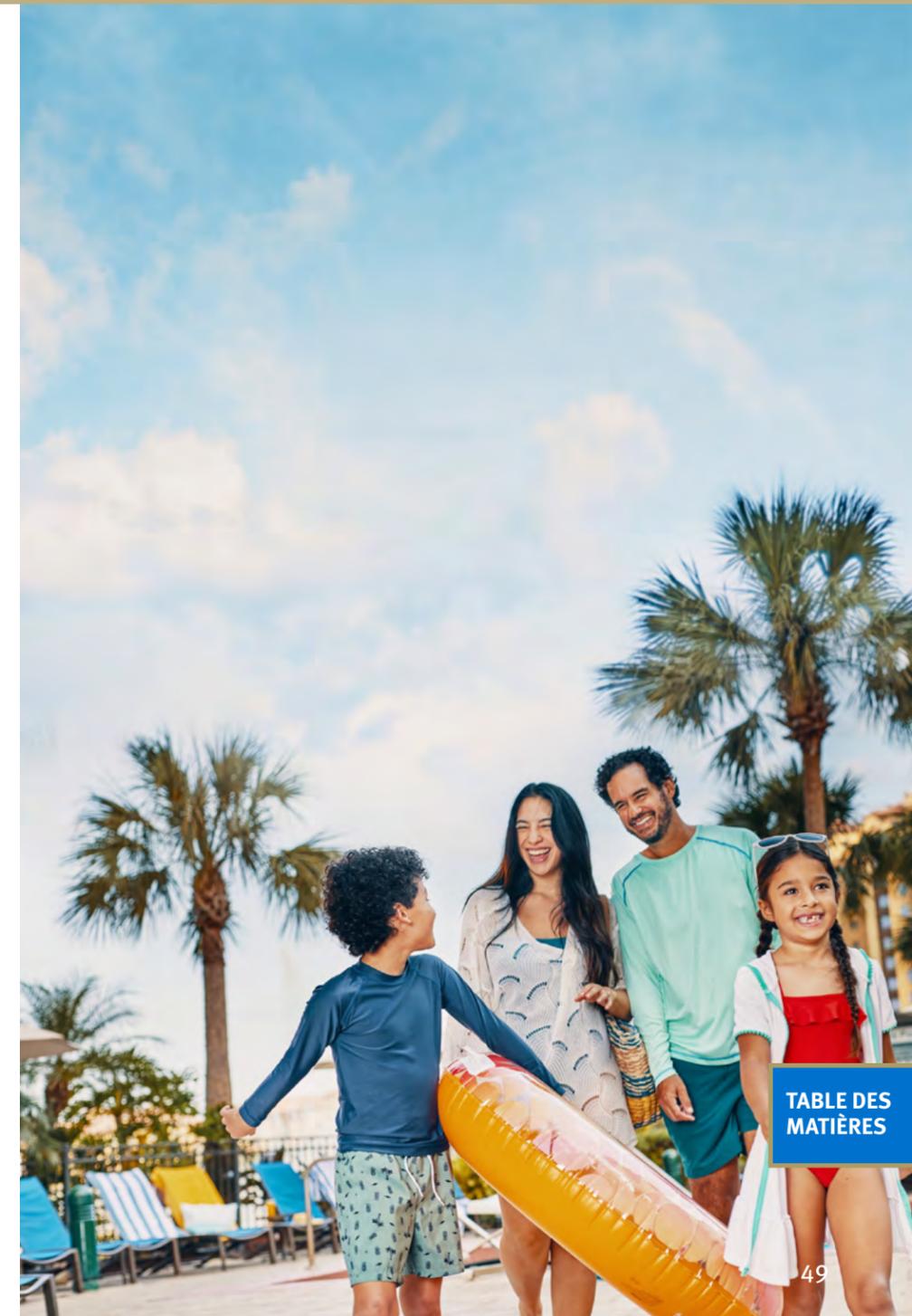
- Les niveaux de membre récompensent les membres en leur offrant des avantages basés sur le nombre de séjours dans les hôtels participants.
- Plus les membres utilisent des nuitées admissibles, plus ils peuvent accéder à de nouveaux niveaux et acquérir de nouveaux avantages.

## PUBLICITÉ SUR LES LIEUX : OUTILS DU PROGRAMME WYNDHAM REWARDS

Du matériel publicitaire est fourni gratuitement à votre hôtel pour soutenir le programme Wyndham Rewards et les promotions en cours. Ce matériel devrait être affiché bien à la vue en tout temps. Dès le lancement de nouvelles promotions, vous recevrez à l'hôtel le matériel associé. Il vous est possible de commander du matériel supplémentaire sur le site Web de marketing de votre chaîne hôtelière. Au minimum, le matériel suivant doit être affiché à votre hôtel :

- Présentoir à la réception avec des encarts
- Dépliants d'adhésion
- Affiche d'arrière-boutique
- Des porte-cartes pour la carte-clé et des encarts à carte-clé sont aussi offerts moyennant des frais.

Pour des renseignements sur le matériel publicitaire requis, veuillez consulter MyPortal (Increase Loyalty > Wyndham Rewards Marketing/Promotions > [On-Property Marketing Collateral](#)).



## Groupes, réunions et événements

Wyndham Rewards encourage tous les hôtels à participer au programme Groupes, réunions et événements afin d'inciter les planificateurs de réunions à choisir votre hôtel pour les rencontres de groupe et les rencontres d'affaires. Cependant, la participation au programme Groupes, réunions et événements est exigée pour tous les hôtels des chaînes Dolce, Ramada, Wyndham Garden, Wyndham Hotels and Resorts et Wyndham Grand.

Si votre hôtel participe à Groupes, réunions et événements, vous devez, dans le cadre du contrat pour tout événement admissible, accepter d'attribuer au planificateur de l'événement admissible 1 point par 1 \$ US dépensé (ou l'équivalent après conversion monétaire, comme le montant sera déterminé au moment de l'attribution des points). Les points doivent être attribués sur les recettes suivantes associées à l'événement admissible : dix (10) chambres à coucher pour une nuitée, les frais de location des salles d'événements et les coûts associés à la nourriture et aux boissons. Les points ne sont pas attribués sur les taxes, les frais de villégiature, les frais d'installations, les frais accessoires, les pourboires et les frais connexes. En vigueur à compter du 24 janvier 2020. Le coût des points Wyndham Rewards est de 0,005 \$ par point (p. ex., 10 000 points = 50 \$).

Aucune dépense minimale et aucun seuil de points maximal ne sont exigés. Les planificateurs peuvent accumuler des points Wyndham Rewards peu importe si le paiement est effectué par l'intermédiaire d'un compte principal ou par des particuliers. De plus, les membres Wyndham Rewards qui participent à l'événement admissible peuvent également accumuler des points Wyndham Rewards sur un séjour admissible faisant partie de l'événement admissible. Consultez la [page 9](#).

Remarque : Le contrat entre le planificateur et votre hôtel concernant l'événement admissible doit également comprendre le numéro de compte Wyndham Rewards du planificateur.

## Wyndham Rewards® Business

À compter du 16 avril 2024, les entreprises admissibles basées aux États-Unis pourront ouvrir un compte Wyndham Rewards Business. Les entreprises admissibles peuvent gagner des points Wyndham Rewards pour les séjours de leurs employés qui répondent aux critères d'un séjour qualifié pour les entreprises, tel que défini dans les [modalités de Wyndham Rewards Business](#), conformément au tableau à la page suivante.

Les points sont attribués sans frais supplémentaires pour les hôtels. Cliquez ici pour connaître les critères d'admissibilité et les [modalités intégrales de Wyndham Rewards Business](#).

MARQUE	TAUX D'ACCUMULATION
<b>AmericInn by Wyndham</b> <b>Baymont by Wyndham</b> <b>Days Inn by Wyndham</b> <b>Dazzler by Wyndham</b> <b>Esplendor Boutique Hotels by Wyndham</b> <b>Hawthorn Suites by Wyndham</b> <b>Howard Johnson by Wyndham</b> <b>La Quinta by Wyndham</b> <b>Microtel Inn &amp; Suites by Wyndham</b> <b>Ramada by Wyndham</b> <b>Registry Collection Hotels</b> <b>Super 8 by Wyndham</b> <b>Trademark Collection by Wyndham</b> <b>Travelodge by Wyndham</b> <b>TRYP by Wyndham</b> <b>Vienna House by Wyndham</b> <b>WaterWalk Extended Stay by Wyndham</b> <b>Wingate by Wyndham</b>	<b>1 point pour chaque 1 \$ dépensé pour le tarif de la chambre*</b>
<b>Dolce Hotels and Resorts by Wyndham</b> <b>Wyndham Grand</b> <b>Wyndham Hotels and Resorts</b> <b>Wyndham Garden</b>	<b>1 point pour chaque 1 \$ dépensé pour le folio complet*</b>
<b>Wyndham Alltra</b>	<b>1 point pour chaque 1 \$ dépensé sur la recette de forfaits**</b>

\* Le taux d'accumulation est calculé en fonction du tarif de la chambre seulement et ne comprend pas les coûts associés aux taxes, à la nourriture et aux boissons, à l'utilisation du téléphone, ni les frais accessoires encourus pendant le séjour admissible d'un membre.

\*\* Le taux d'accumulation est calculé en fonction de la recette de forfait seulement et ne comprend pas les coûts associés aux taxes, à l'utilisation du téléphone ni les frais accessoires encourus pendant le séjour de points accumulés d'un membre.

## ACHAT DE POINTS DE RÉCOMPENSES

Les propriétaires et les directeurs généraux peuvent utiliser l'outil d'achat de points primes ou Purchase Points Rewards (PPR) pour acheter et émettre des points Wyndham Rewards aux membres uniquement dans le but de faire de la publicité et pour la fidélisation. En vigueur à compter du 24 janvier 2020. Le coût des points Wyndham Rewards est de 0,005 \$ par point (p. ex., 10 000 points = 50 \$).

Il vous est possible de distribuer des points Wyndham Rewards seulement aux clients et aux employés à l'aide de l'outil PPR. Si vous revendez, redistribuez ou utilisez des points à des fins inappropriées, ou commettez toute action frauduleuse ou tout mauvais traitement à l'égard du programme PPR, Wyndham Rewards peut annuler, invalider, refuser d'honorer ou confisquer les points, suspendre votre accès à l'outil PPR ou y mettre fin et exercer tous autres droits et recours accordés en vertu du contrat de franchisage, de licence ou de gérance ou de toute loi applicable.

Vous ne pouvez pas acheter des points pour le compte des membres ni à leur demande. Si un membre désire acheter des points, veuillez le référer à la section concernant [l'utilisation des points Wyndham Rewards](#) d'où il pourra acheter des points par l'intermédiaire de Points.com.

L'usage de l'outil PPR est une bonne façon de témoigner votre reconnaissance aux clients, de promouvoir la fidélité et d'augmenter la productivité. Pour un guide complet sur l'administration du programme PPR à votre hôtel et pour les modalités complètes du programme, veuillez vous référer au manuel de formation du programme PPR sur MyPortal (Increase Loyalty > [Wyndham Rewards Engagement > Purchase Points Rewards](#)).



## Niveaux de membre Wyndham Rewards

### SURVOL DES NIVEAUX DE MEMBRE

Les niveaux de membre constituent une amélioration du programme Wyndham Rewards qui récompense les membres avec des avantages basés sur le nombre de séjours dans les hôtels participants. Plus les membres utilisent des nuitées admissibles, plus ils peuvent accéder à de nouveaux niveaux et acquérir de nouveaux avantages.

Il existe quatre niveaux de membre : **Bleu**, **Or**, **Platine**, et **Diamant**. De plus, depuis juin 2016, un cinquième niveau de membre (**Titane**) est offert sur invitation seulement pour les directeurs principaux responsables d'une entité, les directeurs gérés et d'autres parties identifiées par Wyndham Rewards à son entière discrétion. **L'abonnement au niveau Titane est accordé par invitation seulement par Wyndham Rewards et n'est pas offert au public.** Veuillez vous assurer que les membres de votre personnel comprennent que ce niveau de membre n'est pas offert à tous les clients et qu'il ne doit pas être annoncé comme tel.

Votre hôtel doit fournir tous les avantages sur place (énumérés ci-dessous dans la section **Avantages des niveaux de membre**) aux membres. Le défaut de gérer efficacement le programme de niveaux de membre dans votre hôtel mine la confiance des membres dans le programme et peut faire en sorte que votre hôtel assume une déduction de points lors d'une inspection.

## ACCÉDER À DE NOUVEAUX NIVEAUX DE MEMBRE

Lors de l'inscription, les membres sont automatiquement inscrits au **niveau de membre Bleu** et peuvent accéder à un niveau plus élevé en fonction du nombre de nuitées admissibles qu'ils font, conformément au tableau ci-dessous :

NIVEAU DE MEMBRE	NOMBRE DE NUITÉES ADMISSIBLES
Bleu	À l'adhésion
Or	5
Platine	15
Diamant	40

Les membres peuvent aussi recevoir certains niveaux de membre en cadeau.

Pour connaître tous les détails sur la façon dont les membres peuvent obtenir, donner ou recevoir un niveau de membre, veuillez consulter la section IV(B) des [conditions générales de Wyndham Rewards](#).

## AVANTAGES DES NIVEAUX DE MEMBRE

Vous assumerez la prestation des avantages sur place applicables aux membres pour les remercier de leur loyauté. Les membres sont admissibles à recevoir les avantages des niveaux de membre ci-dessous lors de tous leurs séjours admissibles, ainsi que durant des séjours obtenus grâce aux primes Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent. **Les avantages sur place ne sont fournis que dans la chambre personnelle du membre, et ce, peu importe le nombre de chambres qu'il a réservées pour son séjour.**

Vous trouverez les détails complets concernant ces avantages sur place ci-dessous, sur le portail Brand Standards (MyPortal > Brand Standards) et à la section IV(C) des [conditions générales de Wyndham Rewards](#).

Vous trouverez ci-dessous des détails supplémentaires, notamment en ce qui a trait à la façon de gérer les avantages sur place des niveaux de membre.



## AVANTAGES DES NIVEAUX DE MEMBRE (suite)

Avantages des niveaux de membre	BLEU	OR	PLATINE	DIAMANT
Nombre de nuitées admissibles	AU MOMENT DE L'INSCRIPTION	5	15	40
Économies des membres	●	●	●	●
Obtenez au moins 1 000 points pour chaque séjour admissible	●	●	●	●
Échangez pour obtenir des nuitées gratuites	●	●	●	●
Obtenez un rabais avec des points et de l'argent	●	●	●	●
Les nuitées transférées n'expirent jamais	●	●	●	●
Wi-Fi gratuit		●	●	●
Services exclusifs aux membres		●	●	●
Choix de chambres préférées		●	●	●
Gains accélérés		10 %	15 %	20 %
Départ tardif		●	●	●
Enregistrement hâtif			●	●
Correspondance du statut de Caesars Rewards <sup>MD</sup>			●	●
Surclassement de voiture louée chez Avis <sup>MD</sup> et Budget <sup>MD</sup> (États-Unis et Canada uniquement)			●	●
Surclassements pour une suite				●
Service d'accueil au moment de l'enregistrement				●
Offrez le niveau OR				●

## WI-FI GRATUIT (ACCÈS INTERNET HAUTE VITESSE SANS FIL)

### Niveaux de membre admissibles : tous

**Description de l'avantage :** Selon la disponibilité, votre hôtel doit fournir un accès Internet haute vitesse sans fil de base dans toutes les chambres et dans les espaces publics intérieurs, et ce, gratuitement à tous les membres Wyndham Rewards pendant leurs nuitées admissibles. L'accès Internet haute vitesse sans fil comprend l'ensemble intégré du matériel informatique, du logiciel, de la passerelle d'accès Internet, du soutien et de la sécurité nécessaires afin de fournir aux membres un accès sans fil à Internet à partir de leurs propres ordinateurs. Si votre hôtel ne fournit pas d'accès Internet haute vitesse sans fil aux clients, vous pouvez fournir gratuitement l'accès Internet par câble aux membres comme solution de rechange. Vous êtes autorisé à facturer des frais supplémentaires pour une connexion Internet plus rapide que celle de base si le membre demande un tel accès.

Si votre hôtel fournit aux clients un accès Internet haute vitesse sans fil de base aux clients dans le cadre des frais de villégiature ou d'installations, vous devez retirer de ces frais le montant attribuable à l'accès Internet haute vitesse sans fil et toute référence à cet accès dans la description des frais.

**Comment fournir l'avantage :** Les membres doivent recevoir leur accès Internet haute vitesse sans fil lors de l'enregistrement. Vérifiez l'onglet des arrivées dans le tableau de bord des réservations sur eDesk (Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > View Reservation Dashboard) tous les jours pour vérifier les clients entrants qui sont membres du programme Wyndham Rewards.

- Hôtels qui offrent déjà l'accès Internet haute vitesse sans fil gratuit : Fournissez au membre les identifiants de connexion pour l'accès Internet haute vitesse sans fil comme à l'habitude.
- Hôtels qui facturent généralement l'accès Internet haute vitesse sans fil : Les hôtels doivent fournir un accès Internet haute vitesse sans fil gratuit aux membres. S'il est impossible de fournir un code d'accès Internet sans fil gratuitement, l'hôtel peut fournir un crédit au membre afin d'annuler les frais. Les hôtels peuvent continuer à facturer l'accès Internet haute vitesse sans fil aux clients qui ne sont pas membres.
- Hôtels qui ne bénéficient pas d'un accès Internet haute vitesse sans fil : Les hôtels peuvent fournir un accès Internet haute vitesse par câble gratuitement.

## CHAMBRE PRÉFÉRÉE

**Niveaux de membre admissibles :** Or, Platine, Diamant et Titane

**Description de l'avantage :** Lors de l'enregistrement à votre hôtel, les membres de niveau Or, Platine, Diamant et Titane peuvent demander une chambre préférée du même type qui avait initialement été réservé lors de leur séjour admissible ou lors de leur nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent. Les chambres préférées peuvent comprendre de nouvelles chambres rénovées, des chambres plus spacieuses ou des chambres avec une belle vue ou un emplacement particulier.

**Comment fournir l'avantage :** Votre personnel doit accéder à cette demande si une chambre préférée est disponible au moment de l'enregistrement. Si aucune chambre préférée n'est disponible, le personnel de la réception doit offrir la meilleure option possible pour répondre à la demande du membre. Vous n'êtes pas tenu d'offrir une mise à niveau du type de chambre (p. ex., suites ou autres chambres spécialisées) au-dessus du type de chambre réservée par le membre dans le cadre de cet avantage.

Comme exemple de meilleure pratique, le personnel de votre hôtel devrait demander de façon proactive aux membres de niveau Or, Platine, Diamant et Titane s'ils ont une préférence de chambre si la demande n'a pas été faite à l'enregistrement. Votre personnel peut vérifier le niveau du membre dans SGÉ ou eDesk ou consulter l'onglet des arrivées dans le tableau de bord des réservations sur eDesk (Increase Loyalty > Manage My Business > Run My Property Reports).

## DÉPART TARDIF

**Niveaux de membre admissibles :** Or, Platine, Diamant et Titane

**Description de l'avantage :** À la demande d'un membre de niveau Or, Platine, Diamant ou Titane, et selon les disponibilités, vous devez permettre au membre de partir jusqu'à deux heures après l'heure de départ standard de votre hôtel pour tous les séjours admissibles et les nuitées obtenues à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent.

**Comment offrir l'avantage :** Un membre peut demander cet avantage à n'importe quel moment durant son séjour admissible ou sa nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent, avant son départ. Votre personnel doit prendre note de cette demande de départ tardif sur le rapport de séjour du membre dans le système SGÉ. Si votre hôtel dispose de suffisamment de chambres disponibles pour permettre un départ tardif, la demande du membre doit être honorée. Si vous n'avez pas assez de chambres, vous devez en aviser le membre et lui fournir vos excuses.

**Remarque :** Vous êtes tenu de fournir cet avantage seulement dans la chambre personnelle du membre, et ce, peu importe le nombre de chambres qu'il a réservées pour son séjour. Veuillez toutefois faire tout ce qui est en votre pouvoir pour accéder à la demande du membre et de toutes les autres personnes qui voyagent avec lui.

## ENREGISTREMENT HÂTIF

**Niveaux de membre admissibles :** Platine, Diamant et Titane

**Description de l'avantage :** À la demande d'un membre de niveau Platine, Diamant ou Titane, et selon les disponibilités, vous devez permettre au membre de s'enregistrer jusqu'à deux heures avant l'heure d'enregistrement standard de votre hôtel pour tous les séjours admissibles et les nuitées obtenues à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent.

**Comment fournir l'avantage :** Un membre peut demander cet avantage lorsqu'il effectue sa réservation, avant ou pendant l'enregistrement pour son séjour admissible ou sa nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent. Le personnel de votre hôtel doit prendre note de cette demande d'enregistrement hâtif sur la réservation du membre si la demande est reçue avant l'arrivée. Si votre hôtel dispose de suffisamment de chambres disponibles pour permettre un enregistrement hâtif, la demande du membre doit être honorée. Même lorsqu'un membre demande un enregistrement hâtif à son arrivée, vous devez faire tout ce qui est en votre possible pour répondre à la demande. Si vous n'avez pas assez de chambres, vous devez en aviser le membre et lui fournir vos excuses.

**Remarque :** Vous êtes tenu de fournir cet avantage seulement dans la chambre personnelle du membre, et ce, peu importe le nombre de chambres qu'il a réservées pour son séjour. Veuillez toutefois faire tout ce qui est en votre pouvoir pour accéder à la demande du membre et de toutes les autres personnes qui voyagent avec lui.

## SURCLASSEMENT POUR UNE SUITE, Y COMPRIS DES NUITÉES OBTENUES À L'AIDE D'UNE PRIME

**Niveaux de membre admissibles :** Diamant et Titane

**Description de l'avantage :** Si le service est offert à votre hôtel, vous devez effectuer un surclassement pour une suite pour les membres de niveau Diamant et Titane pour toute la durée de leur séjour admissible ou la nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent. Si vous n'avez aucune suite disponible, vous devez offrir un surclassement pour un autre type de chambre.

**Comment fournir l'avantage :** Le surclassement pour une suite ou tout autre type de chambre doit être offert de façon proactive à tous les membres de niveau Diamant et Titane lors de l'enregistrement. Si un surclassement est effectué dans le cadre d'une nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent, veuillez communiquer avec les services aux membres pour ajuster l'inventaire de votre SGÉ. Si aucun surclassement n'est possible, vous devez offrir une chambre préférée comme c'est indiqué ci-dessus. Votre personnel devrait vérifier de façon proactive les membres de niveau Diamant et Titane qui s'enregistrent chaque jour dans le système SGÉ ou dans le tableau de bord des réservations sur eDesk (Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > View Reservation Dashboard).



## SERVICE D'ACCUEIL

**Niveaux de membre admissibles :** Diamant et Titane

**Description de l'avantage :** L'avantage du service d'accueil varie en fonction de la chaîne, de la région et du niveau de membre. Une description détaillée des exigences relatives au service d'accueil, notamment une répartition par chaîne, par région et par niveau de membre est disponible sur le portail Brand Standards (MyPortal > Brand Standards).

Le personnel des hôtels doit fournir un service d'accueil applicable à chaque membre de niveau Diamant et Titane le jour de son enregistrement pour son séjour admissible, sa nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou sa nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent. Ce service est obligatoire dans les chaînes hôtelières énumérées ci-dessous. Si votre hôtel n'est pas tenu de fournir de services d'accueil, nous vous encourageons fortement à l'offrir à titre de marque de courtoisie à nos membres de niveau Diamant et Titane afin de témoigner votre appréciation de leur loyauté envers le programme Wyndham Rewards.

### Chaînes où le service d'accueil est requis :

- AmericInn by Wyndham
- Baymont by Wyndham
- Dazzler by Wyndham
- Dolce Hotels and Resorts by Wyndham
- Esplendor by Wyndham
- Hawthorn Suites by Wyndham
- La Quinta by Wyndham
- Microtel Inn & Suites by Wyndham
- Ramada by Wyndham
- TRYP by Wyndham
- Vienna House by Wyndham
- WaterWalk Extended Stay by Wyndham
- Wingate by Wyndham
- Wyndham Alltra
- Wyndham Garden
- Wyndham Grand
- Wyndham

**Comment fournir l'avantage :** Votre personnel devrait vérifier de façon proactive les membres de niveau Diamant et Titane qui s'enregistrent chaque jour dans le système SGÉ ou dans le tableau de bord des réservations sur eDesk (Increase Loyalty > Launch Wyndham Rewards eDesk > View Reservation Dashboard).



## SERVICE D'ACCUEIL (suite)

Chaînes et régions où le service d'accueil est présenté à la réception lors de l'enregistrement :

Le personnel de la réception doit fournir aux membres de niveau Diamant et Titane leur service d'accueil ainsi que leur clé lors de l'enregistrement, puis les remercier d'être membres du programme.

- Exemple de scénario : « Merci d'être un membre (Diamant ou Titane) du programme Wyndham Rewards. Dans le cadre des avantages offerts aux membres (Diamant ou Titane), nous sommes heureux de vous offrir aujourd'hui ce service d'accueil. Nous vous souhaitons un séjour agréable et nous espérons que vous partagerez votre expérience à notre hôtel! »

Chaînes et régions où le service d'accueil est présenté dans la chambre lors de l'enregistrement :

Le service d'accueil doit être livré dans la chambre du membre dans l'heure suivant l'enregistrement du membre, jusqu'à 21 h. Si le membre s'enregistre après cette heure, vous pouvez fournir le service d'accueil le matin suivant après 10 h.

## SERVICES EXCLUSIFS AUX MEMBRES

**Niveaux de membre admissibles :** Or, Platine, Diamant et Titane

### Description de l'avantage :

Des lignes téléphoniques prioritaires et gratuites donnant accès aux services aux membres sont offertes à chacun des membres de niveau Or, Platine, Diamant et Titane. Les lignes téléphoniques réservées aux membres de niveau Diamant et Titane sont appelées « **Conciergerie de niveau Diamant** » ou « **Conciergerie de niveau Titane** ». Elles peuvent être utilisées pour les autres besoins des membres, par exemple pour offrir le niveau de membre Or. Ces numéros de téléphone exclusifs sont offerts pour veiller à ce que les membres reçoivent de l'aide le plus rapidement possible.

**Comment fournir l'avantage :** Les numéros de téléphone disponibles pour chaque niveau se trouvent sur la page de profil à l'adresse [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com). Veuillez aviser les membres de leur ligne téléphonique respective afin d'assurer un service à la clientèle de la plus grande qualité.

## GAINS ACCÉLÉRÉS

**Niveaux de membre admissibles :** Or, Platine et Diamant.

**Description de l'avantage :** Les membres de niveau Or, Platine et Diamant reçoivent également des points de gains accélérés pour chaque séjour admissible. Les points de gains accélérés sont calculés à l'aide du pourcentage des points de base accumulés par un membre pour son séjour admissible en fonction de son niveau pour la nuit du séjour admissible, comme suit :

■ **Membre de niveau Or :** points de gains accélérés = 10 % des points de base

■ **Membre de niveau Platine :** points de gains accélérés = 15 % des points de base

■ **Membre de niveau Diamant :** points de gains accélérés = 20 % des points de base

Les points de gains accélérés (le cas échéant) seront d'abord appliqués à un séjour. Par la suite, au besoin, des points supplémentaires seront ajoutés pour veiller à ce que le membre obtienne un minimum de 1 000 points Wyndham Rewards pour chaque séjour admissible. Si les points de gains accélérés font en sorte que les points accumulés par un client pour un séjour admissible dépassent 1 000 points, des points supplémentaires ne seront pas ajoutés.

### Exemples :

■ **EXEMPLE N° 1 Recette de la chambre pour un séjour d'une nuitée admissible dans un hôtel Days Inn = 60 \$**

**Niveau de membre = Or**

**60 \$ x 10 points par 1 \$ US = 600 points de base**

**+ points de gains accélérés = 60 (10 % des points de base)**

**Sous-total = 660 points Wyndham Rewards**

340 points supplémentaires seront ajoutés au compte du membre pour totaliser 1 000 points pour ce séjour admissible. Ces points de gains accélérés (60) et points supplémentaires (340) sont financés par Wyndham Rewards.

Vous assumerez les frais du programme de fidélisation pour le montant de 60 \$.

## GAINS ACCÉLÉRÉS (suite)

■ **EXEMPLE N° 2 Recette de la chambre pour un séjour de trois nuitées admissibles dans un hôtel Days Inn = 120 \$**

**Niveau de membre = Platine**

**120 \$ x 10 points par 1 \$ US = 1 200 points de base**

**+ points de gains accélérés = 180 (15 % des points de base)**

**Sous-total = 1 380 points Wyndham Rewards**

Aucun point supplémentaire ne sera ajouté au compte du membre puisque le seuil minimal de 1 000 points a été atteint. Les points de gains accélérés (180) sont financés par Wyndham Rewards.

Vous assumerez les frais du programme de fidélisation pour le montant de 120 \$.

■ **EXEMPLE N° 3 Recette de la chambre pour un séjour admissible de deux nuitées dans un hôtel Days Inn = 60 \$ pendant une promotion Double de points**

**Niveau de membre = Diamant**

**60 \$ x 10 points par 1 \$ US = 600 points de base**

**+ points de gains accélérés = 120 (20 % des points de base)**

**Sous-total = 720 points Wyndham Rewards**

280 points supplémentaires seront ajoutés au compte du membre pour totaliser 1 000 points pour ce séjour admissible. Ces points de gains accélérés (120) et points supplémentaires (280) sont financés par Wyndham Rewards.

Vous assumerez les frais du programme de fidélisation pour le montant de 60 \$.

Promotion Double de points = 600 points (le double des points de base)

Le membre accumulera 1 600 points au total (600 + 120 + 280 + 600).

## PRIME DE POINTS

**Niveaux de membre admissibles :** Titane

**Description de l'avantage :** Tous les membres ayant un niveau Titane en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier d'une année donnée recevront une prime de points comme suit :

NIVEAU DE MEMBRE	VALEUR DE LA PRIME DE POINTS DE NIVEAU DE MEMBRE
Titane	30 000 points Wyndham Rewards

Pour obtenir plus de détails, veuillez vous référer aux modalités du niveau Titane dans la section [Titanium Terms & Conditions](#).

**Comment fournir l'avantage :** Vous n'avez pas à prendre de mesures à votre hôtel pour fournir cet avantage de membre. Si un membre Titane a une question au sujet des primes de points annuelles, veuillez lui indiquer la ligne téléphonique réservée donnant accès aux services aux membres indiqué sur leur page de profil à l'adresse [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com).

## SURCLASSEMENT DE VOITURE LOUÉE CHEZ AVIS® ET BUDGET®

**Offert dans les établissements Avis et Budget participants aux États-Unis et au Canada seulement, à l'exception du Québec.**

**Niveaux de membre admissibles :** Platine, Diamant et Titane.\*

**Description de l'avantage :** Un surclassement de voiture louée\*\* est offert à tous les membres de niveau Platine, Diamants et Titane par l'intermédiaire d'Avis et de Budget, sous réserve des disponibilités, dans les établissements participants.

**Comment fournir l'avantage :** Vous n'avez pas à prendre de mesures à votre hôtel pour fournir cet avantage de membre. Pour en apprendre davantage au sujet des avantages relatifs à la location de voitures avec Avis et Budget, les membres de niveaux Platine, Diamant et Titane peuvent communiquer avec les services aux membres au numéro applicable fourni à la page Mon compte sur le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com).

\* Mise à niveau Avis offerte aux membres de niveau Titane seulement par le biais du Avis President's Club; l'adhésion est facultative.

\*\* Double mise à niveau disponible pour les membres de niveau Titane qui adhèrent au Avis President's Club.





## Questions fréquemment posées par le personnel de l'hôtel

### QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL

**Q. Si je ne peux répondre à la question d'un client ou résoudre un problème, à qui dois-je lui dire de s'adresser?**

**R. Aux services aux membres Wyndham Rewards pour tout problème au sujet du programme Wyndham Rewards.**

**Q. Avec qui dois-je communiquer si j'ai une question sur la facturation ou le remboursement?**

**R. Communiquez avec le service de facturation et de remboursement de Wyndham Rewards au 1-866-272-7653 (aux États-Unis et au Canada seulement) ou à l'adresse [WR.billing@wyndham.com](mailto:WR.billing@wyndham.com).**

**Q. Qui peut répondre aux questions sur la façon d'administrer le programme Wyndham Rewards au moyen du SGÉ?**

**R. Consultez la page des coordonnées ([page 102](#)) pour les numéros de téléphone du service de soutien technique.**

**Q. Comment puis-je afficher les points accumulés lors du séjour d'un membre si mon SGÉ n'est pas en service?**

**R. Vous ne pourrez pas afficher les points accumulés durant le séjour d'un membre si le SGÉ n'est pas en service. Dès que le service du SGÉ est rétabli, vous devrez entrer toutes les données jusqu'à la date courante. Tous les affichages de séjours obtenus avec des primes Nuit gratuite et Nuit réduite avec points + argent seront traités à ce moment-là. Veuillez consulter la page des coordonnées ([page 102](#)) pour le soutien technique.**

**Q. Si un membre Wyndham Rewards a une réservation à mon hôtel et ne se présente pas, recevra-t-il tout de même des points pour ce séjour? Devrai-je payer les frais du programme de fidélisation pour ces points?**

**R. Si le membre est facturé pour le séjour, qu'il en défraie les coûts et que la réservation satisfait les critères de séjours de points accumulés, il recevra les points même si que le séjour n'a pas eu lieu. Toutefois, le membre n'accumulera pas (i) de points primes disponibles dans le cadre d'une promotion qui aurait pu être en vigueur, (ii) de points de gains accélérés ou (iii) de points supplémentaires. Si le membre reçoit des points, vous assumez les frais correspondant du programme de fidélisation.**

**Q. Y a-t-il des segments de marché qui ne sont pas admissibles à l'obtention de points Wyndham Rewards ou de primes de partenaires de voyage?**

**R. Ni les points Wyndham Rewards ni les primes de partenaires de voyage ne seront accordés pour les séjours dans le cadre des segments de marché non admissibles. Veuillez consulter la [page 16](#) pour la liste complète des segments de marchés admissibles et non admissibles.**

**Q. Est-ce qu'un client doit fournir une adresse courriel pour s'inscrire au programme Wyndham Rewards?**

**R. Une adresse courriel n'est pas obligatoire pour l'adhésion, mais nous prions le personnel à la réception d'encourager le client à fournir une adresse courriel pour qu'il puisse recevoir des courriels sur les mises à jour du**

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL (suite)

programme, les promotions en cours, les messages de nos partenaires et les offres exclusives pour les membres. *Veillez noter ce qui suit : Une adresse courriel doit être fournie pour que l'inscription soit considérée comme admissible aux fins du programme d'inscription à Wyndham Rewards comme décrit aux pages 26 à 33*

**Q. Comment les hôtels non dotés de la connectivité bidirectionnelle avec Wyndham Hotels & Resorts peuvent-ils entrer l'information sur le séjour et inscrire les clients?**

**R.** Les hôtels sans la connectivité bidirectionnelle avec Wyndham Hotels & Resorts peuvent entrer l'information sur le séjour et inscrire les clients au moyen du eDesk, accessible sur MyPortal. Veuillez consulter le guide eDesk accessible via MyPortal (Increase Loyalty > Guides and Standards > Launch PMS Guides) pour obtenir des renseignements sur la façon d'administrer le programme Wyndham Rewards à votre hôtel en utilisant eDesk. Vous pouvez également inscrire des clients au moyen d'un formulaire d'inscription papier spécifique à votre région, si disponible.

**Q. Si un membre s'inscrit et ne connaît pas son numéro de membre Wyndham Rewards, comment puis-je l'aider afin de s'assurer qu'il reçoit tout de même ses points?**

**R.** Vous pouvez retrouver son numéro de membre par l'entremise de SGÉ ou du eDesk, s'il y a lieu, ou en appelant les services aux membres. Pour vous assurer que les membres reçoivent bien les points pour les séjours de points accumulés, Wyndham Rewards jumèle également de façon proactive les comptes des membres avec l'information sur le client. Afin de vous assurer que les frais d'administration de points de séjour manquants de Wyndham Rewards ne vous seront pas facturés, assurez-vous d'inclure le numéro de membre avec la réservation avant d'afficher le séjour.

**Q. Les séjours des membres obtenus par les primes Gratuit pour moi et Rapide pour moi seront-ils compris dans le calcul du taux d'occupation et du TQM de mon hôtel? Utilise-t-on les mêmes calculs pour les deux?**

**R.** Les membres qui séjournent à votre hôtel grâce aux primes Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent seront pris en compte dans le calcul du taux d'occupation de la journée de votre hôtel, mais non dans le calcul du TQM, qui vise à déterminer le remboursement de la prime.

**Q. Dois-je vérifier tous les montants de remboursement des Nuits gratuites dans mon SGÉ?**

**R.** Oui. Consultez MyPortal (Increase Loyalty > Guides and Standards > Launch PMS Guides) pour des directives détaillées sur la manière de modifier manuellement les remboursements de primes Nuit gratuite dans votre SGÉ.

**Q. Dois-je payer les frais du programme de fidélisation lorsque j'inscris des clients au programme Wyndham Rewards directement à l'hôtel?**

**R.** L'inscription de nouveaux membres est tout à fait gratuite et les frais du programme de fidélisation vous seront crédités pour tous les nouveaux séjours d'inscription, comme décrits à la page 25. Il est possible de consulter la liste des crédits des frais du programme de fidélisation tous les mois sur MyPortal (Manage My Business > Run My Property Reports).

**Q. Un client qui séjourne à mon hôtel a réservé sa chambre par l'intermédiaire d'une agence de voyages en ligne non admissible à l'accumulation de points Wyndham Rewards. Si j'inscris ce client au programme, est-ce que l'inscription sera considérée comme valide aux fins du programme d'inscription à Wyndham Rewards?**

**R.** Oui. Les séjours des clients, qu'ils aient un tarif admissible ou non, peuvent être considérés comme une inscription valide. Si l'inscription du nouveau membre est conforme à toutes les autres exigences de validité, elle sera prise en compte dans le calcul relatif à l'objectif trimestriel d'inscriptions valides.

**Q. Je suis propriétaire ou employé d'un hôtel participant. Puis-je m'inscrire au programme Wyndham Rewards?**

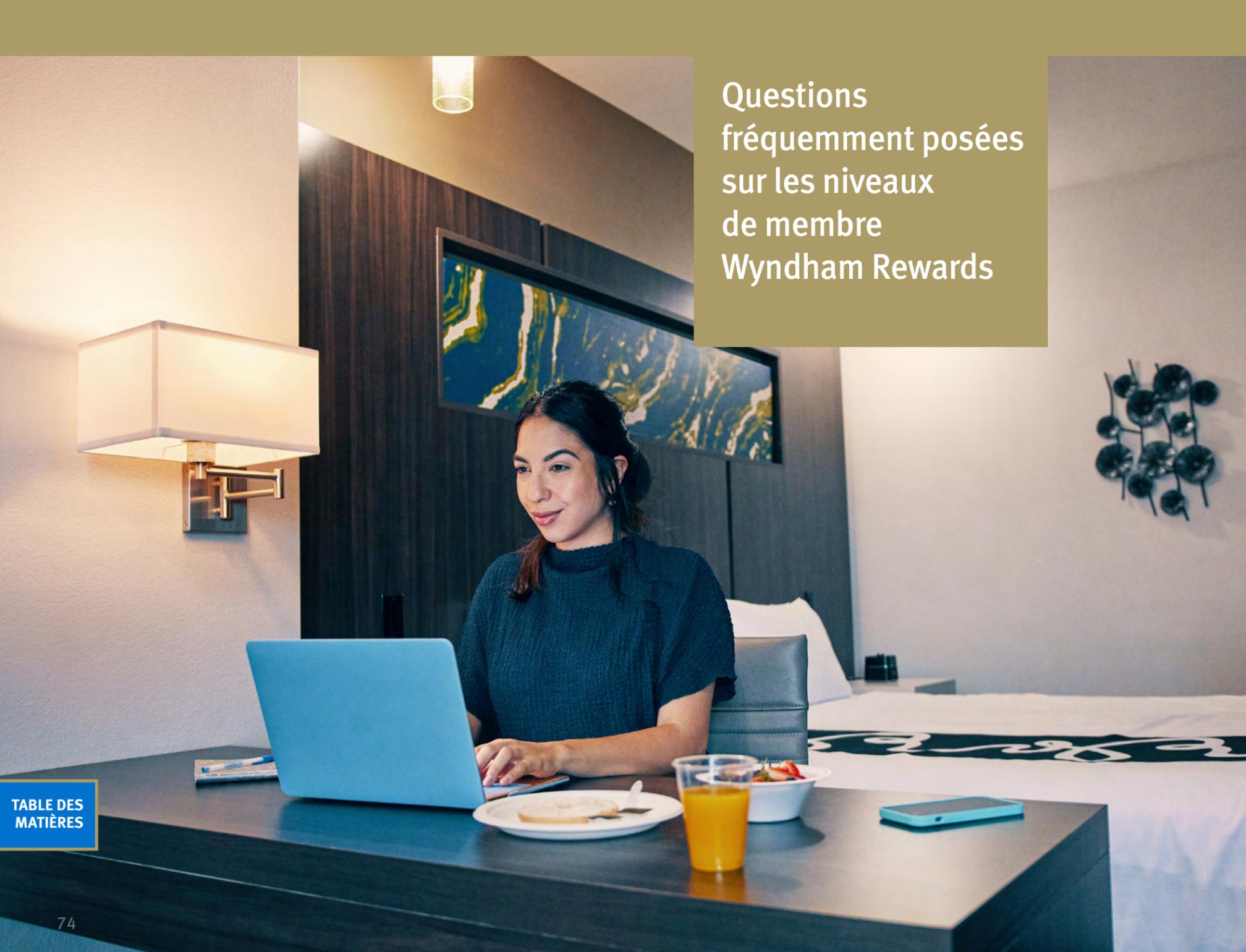
**R.** Oui, vous êtes invité à devenir membre pour constater par vous-même les avantages du programme!

**Q. Si un client s'inscrit au programme Wyndham Rewards en téléchargeant l'application de Wyndham Hotels & Resorts à partir de l'autocollant de miroir à code QR pour l'application lorsqu'il séjourne dans mon établissement, l'inscription est-elle prise en compte dans le calcul relatif à l'objectif trimestriel d'inscriptions valides?**

**R.** Non, seules les inscriptions effectuées par l'intermédiaire de votre SGÉ et votre eDesk qui respectent les critères d'inscription valide seront prises en compte dans le calcul relatif à l'objectif trimestriel d'inscriptions valides. Le code QR qui se trouve sur l'autocollant de miroir pour l'application n'est pas propre à votre établissement et ne sert qu'à faciliter le téléchargement de la nouvelle application de Wyndham Hotels & Resorts pour les clients. Rappelez-vous de demander à chaque client s'il est membre et offrez à ceux qui ne le sont pas de les inscrire lors de l'enregistrement.

**Q. Si un client s'inscrit lors de l'enregistrement, comment accède-t-il à son nouveau compte sur l'application de Wyndham Hotels & Resorts?**

**R.** Une fois que vous avez inscrit un client par l'intermédiaire de votre SGÉ ou de eDesk, il peut immédiatement télécharger l'application de Wyndham Hotels & Resorts en balayant l'autocollant de miroir à code QR pour l'application qui se trouve dans sa chambre. Pour se connecter à son compte Wyndham Rewards la première fois, il devra cliquer sur « **Sign In** », puis « **Set Up Your Account** » (créer votre compte) pour commencer. Il aura besoin de son numéro de membre, qui se trouve dans le courriel d'accueil qui lui a été envoyé dès qu'il s'est inscrit. Si le membre appelle à la réception pour obtenir son numéro de membre, vous pouvez l'aider en cherchant le numéro sur votre SÉG ou eDesk.



## Questions fréquemment posées sur les niveaux de membre Wyndham Rewards

### NIVEAUX DE MEMBRE

#### Q. Que sont les niveaux de membre?

R. Les niveaux de membre constituent une amélioration du programme Wyndham Rewards qui récompense les membres avec des avantages basés sur le nombre de séjours dans les hôtels participants à Wyndham Rewards. Plus les membres utilisent des nuitées admissibles, plus ils peuvent accéder à de nouveaux niveaux et acquérir de nouveaux avantages.

Il existe quatre niveaux de membre : Bleu, Or, Platine et Diamant.

De plus, un cinquième niveau de membre (Titane) est offert sur invitation seulement.

#### Q. Comment un membre accède-t-il à chaque niveau de membre?

R. Pour accéder à un niveau de membre, le membre doit passer le nombre requis de nuitées admissibles, comme indiqué ci-dessous :

NIVEAU DE MEMBRE	NOMBRE DE NUITÉES ADMISSIBLES
Bleu	À l'adhésion
Or	5
Platine	15
Diamant	40

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL (suite)

### Q. Qu'est-ce qu'une nuitée admissible?

R. Une « nuitée admissible » désigne les nuitées correspondant à l'une ou l'autre des définitions suivantes :

- une nuitée payée et passée durant un séjour admissible à un hôtel participant (pourvu que le séjour admissible soit au tarif quotidien moyen d'au moins 25 \$ par nuitée et qu'il réponde aux autres conditions tel qu'indiqué dans les conditions générales du programme);
- une nuitée payée et passée obtenue grâce à une prime Nuit réduite avec points + argent dans un hôtel participant acceptant les primes Nuit réduite avec points + argent; ou
- une nuitée passée grâce à une prime Nuit gratuite à un hôtel participant.

### Q. Une nuitée admissible correspond-elle à un séjour admissible?

R. Non. Un séjour admissible signifie tout séjour répondant à tous les critères suivants : (i) un membre passe une ou plusieurs nuitées consécutives dans le même hôtel participant; (ii) le tarif par nuitée pour la chambre dudit membre, au cours d'un même séjour (en excluant les taxes, les suppléments et les autres frais), est d'au moins 25 \$; et (iii) ledit membre règle tous les montants payables pour ledit séjour conformément aux politiques de paiement du moment en vigueur à l'hôtel participant.

Pour qu'une nuitée soit considérée comme une nuitée admissible, elle doit respecter les exigences d'un séjour admissible, dans le cas d'un séjour payé, en plus des exigences susmentionnées.

### Q. Les membres commencent-ils au niveau Bleu au début de chaque année civile?

R. Ça dépend. Les membres conserveront le niveau qu'ils obtiennent pour le reste de l'année lors de laquelle ils accèdent à ce niveau et pour toute l'année civile suivante. Au début de l'année suivante, le niveau d'un membre sera établi en fonction du nombre de nuitées transférées qu'il a accumulées au cours des années précédentes.

### Q. Que sont les nuitées transférées? Comment ça fonctionne?

R. Toute nuitée admissible comptée en 2016 ou ultérieurement, qui excède le nombre requis pour accéder à un niveau de membre en particulier, mais qui n'est pas suffisant pour accéder au prochain niveau de membre, sera considérée comme une nuitée transférée et gardée en réserve pour une utilisation ultérieure. Les nuitées transférées n'expirent jamais.

Ainsi, si un membre passe sept (7) nuitées admissibles durant l'année 1 (dont 5 avant le 1<sup>er</sup> juin), aucune durant l'année 2 et trois (3) avant le 1<sup>er</sup> avril de l'année 3 :

	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3
<b>NUITÉES ADMISSIBLES</b>	7 (dont 5 avant le 1 <sup>er</sup> juin)	0	3 (au 1 <sup>er</sup> avril)
<b>NIVEAU DE MEMBRE OBTENU</b>	<b>Niveau Or à compter du 1<sup>er</sup> juin</b> 5 nuitées admissibles appliquées au niveau Or	<b>Niveau Or</b> Pour avoir passé 5 nuitées admissibles durant l'année 1 (le niveau Or expire au 31 décembre)	<b>Niveau Bleu jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 0 nuitée admissible durant l'année 2</b> <b>Niveau Or à compter du 1<sup>er</sup> avril</b> 3 nuitées admissibles cette année, entre le 1 <sup>er</sup> janvier et le 1 <sup>er</sup> avril <b>+plus 2 nuitées transférées</b>
<b>NUITÉES TRANSFÉRÉES</b>	2	2	2 jusqu'au 1 <sup>er</sup> avril 0 au 1 <sup>er</sup> avril

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL (suite)

### Q. Les nuitées transférées expirent-elles?

R. Non, les nuitées transférées n'expirent pas. Elles restent dans le compte du membre et seront transférées d'année en année jusqu'à ce qu'elles soient utilisées en vue d'obtenir un niveau de membre.

### Q. Si un membre a réservé de multiples chambres à un hôtel participant pour la même nuitée, est-ce que chaque nuitée par chambre peut être considérée comme une nuitée admissible?

R. Non, seule(s) la ou les nuitées associées à la chambre associée au séjour du membre ayant effectué la réservation peut ou peuvent être considérée(s) comme une ou des nuitée(s) admissible(s). Pour être considérée comme une nuitée admissible, la nuitée dans la chambre du membre doit respecter ce qui suit :

- une nuitée payée et passée durant un séjour admissible à un hôtel participant (pourvu que le séjour admissible soit au tarif quotidien moyen d'au moins 25 \$ par nuitée et qu'il réponde aux autres conditions tel qu'indiqué dans les modalités du programme); ou
- une nuitée payée et passée obtenue grâce à une prime Nuit réduite avec points + argent dans un hôtel participant acceptant les primes Nuit réduite avec points + argent; ou
- une nuitée passée grâce à une prime Nuit gratuite à un hôtel participant.

### Q. Est-ce que les nuitées qu'un membre réserve en passant par des agences de voyage en ligne (comme Expedia) comptent pour accéder à des niveaux de membre supérieurs?

R. Non. Les nuitées réservées en passant par des agences de voyage en ligne ne sont pas considérées comme des nuitées admissibles.

### Q. Un membre peut-il accéder à des niveaux de membre seulement en fonction des nuitées admissibles?

R. Non. Les membres peuvent accéder à des niveaux de membre des façons suivantes :

- Cumuler des nuitées admissibles comme susmentionné.
- Recevoir un niveau en cadeau de la part d'un membre Diamant ou Titane.
- Être ou devenir un membre du Wyndham Club Pass ou du Shell Vacations Club.
- Devenir un nouveau titulaire de la carte Wyndham Rewards® Visa® sans frais annuels ou Wyndham Rewards® Visa® avec frais annuels de 75 \$.
- Des offres promotionnelles sont proposées de temps à autre par Wyndham Rewards, à sa discrétion.

### Q. Les planificateurs de réunions peuvent-ils accéder à des niveaux pour eux-mêmes en fonction du nombre de nuitées admissibles cumulées par leurs clients?

R. Non, tous les membres, y compris les planificateurs de réunions, doivent cumuler leurs propres nuitées admissibles pour accéder aux niveaux de membre.

### Q. Comment puis-je connaître le niveau d'un membre?

R. Le personnel des hôtels peut connaître le niveau d'un membre de diverses façons :

- Profil du membre et tableau de bord de réservation dans eDesk
- Système de gestion de l'établissement SynXis
- Système de gestion de l'établissement OPERA

Visitez **Community** pour connaître les étapes pour connaître le niveau d'un membre.

### Q. Comment le personnel de mon hôtel peut-il identifier le niveau d'un membre pour les réservations qui n'ont pas été effectuées à l'aide du système central de réservation de Wyndham Hotels & Resorts?

R. Le personnel des hôtels peut identifier le niveau d'un membre pour des réservations qui n'ont pas été réalisées à l'aide du système central de réservation de Wyndham Hotels & Resorts en demandant au client s'il est membre. S'il est membre, le personnel peut consulter le profil du membre dans eDesk ou dans le SGÉ.



## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL *(suite)*

### Q. Comment les membres peuvent-ils connaître leur niveau de membre?

R. Les membres peuvent voir leur niveau de membre en ouvrant une session sur leur compte et en se rendant sur la page Mon compte. Ils peuvent aussi voir leur niveau de membre à l'aide de notre appli pratique Wyndham Rewards.

### Q. Les membres reçoivent-ils des cartes de membre?

R. Non. Nous n'envoyons plus de trousse ou de cartes de membre aux nouveaux membres.

### Q. Quand un membre de niveau Titane recevra-t-il sa prime de points?

R. Les membres de niveau Titane au 1<sup>er</sup> janvier recevront leur prime de points en février de la même année.

### Q. Un hôtel peut-il accorder un niveau de membre à un client commercial?

R. Pour le moment, les hôtels ne peuvent pas accorder de niveau de membre à un client commercial. Seuls les membres de niveau Diamant et Titane peuvent donner un niveau à un autre membre conformément aux modalités des niveaux de membre.





## AVANTAGES SUR PLACE

### Q. Qu'est-ce que l'avantage Wi-Fi gratuit?

R. Tous les hôtels doivent fournir gratuitement un accès Internet haute vitesse sans fil de base à tous les membres Wyndham Rewards dans toutes les chambres et espaces publics intérieurs (à l'exception des salles de réunions) pendant toute la durée des séjours admissibles et des nuitées obtenues à l'aide d'une prime Nuit gratuite et Nuit réduite avec points + argent.

### Q. Qu'arrive-t-il si nous n'offrons pas le Wi-Fi?

R. Si l'Internet haute vitesse sans fil de base n'est pas offert dans votre hôtel, vous devez fournir gratuitement un accès Internet haute vitesse par câble aux membres Wyndham Rewards pendant leurs séjours admissibles ou leurs nuitées obtenues à l'aide d'une prime Nuit gratuite et Nuit réduite avec points + argent.

### Q. Puis-je facturer des frais pour un accès Wi-Fi haute vitesse ou premium dans mon hôtel?

R. Oui. Même si l'accès Wi-Fi de base doit être fourni gratuitement à tous les membres, vous pouvez facturer l'accès Wi-Fi à plus haute vitesse que le Wi-Fi de base. Nous vous encourageons, à titre de marque de courtoisie à nos membres loyaux, d'annuler les frais pour les membres de niveau Diamant et Titane.

### Q. Qu'arrive-t-il si nous facturons déjà pour l'utilisation du Wi-Fi de base ou l'accès Internet haute vitesse par câble?

R. Vous devez créditer tous les frais pour le Wi-Fi de base ou l'accès Internet haute vitesse par câble sur le folio du membre ou collaborer avec le fournisseur Internet pour obtenir des identifiants permettant aux membres d'avoir accès au Wi-Fi de base ou l'Internet haute vitesse par câble gratuitement.

### Q. Qu'est-ce qu'une chambre préférée?

R. Une chambre préférée est une chambre que le membre préfère, pourvu qu'il s'agisse de la même catégorie de chambre que celle qu'il a réservée. Par exemple, cela pourrait être une nouvelle chambre rénovée, une chambre plus spacieuse ou une chambre avec une belle vue ou un emplacement particulier.

Le personnel de la réception doit offrir une chambre préférée sur demande d'un membre Or, Platine, Diamant ou Titane pour tous les séjours admissibles et les nuitées obtenues à l'aide d'une prime Nuit gratuite et Nuit réduite avec points + argent.

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL (suite)

**Q. Quoi faire si un membre demande un surclassement pour une chambre ou une suite à titre de chambre préférée?**

**R.** Vous n'êtes pas tenu de fournir un surclassement de type de chambre dans le cadre de l'avantage de la chambre préférée.

**Q. Existe-t-il des exceptions concernant l'avantage du surclassement de chambre pour les hôtels où les clients séjournent à long terme?**

**R.** Non, il n'existe aucune exception concernant l'avantage du surclassement de chambre pour les hôtels où les clients séjournent à long terme. L'avantage doit s'appliquer pour toute la durée du séjour du membre.

**Q. Qu'est-ce que l'avantage de l'enregistrement hâtif?**

**R.** Les membres de niveau Platine, Diamant et Titane peuvent s'enregistrer jusqu'à deux heures avant l'heure d'enregistrement standard de votre hôtel. Si un membre demande un enregistrement hâtif, votre personnel peut honorer la demande à votre discrétion.

L'enregistrement hâtif est offert à la demande et soumis à la disponibilité pour les séjours admissibles, les nuitées obtenues à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou les nuitées obtenues à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent aux hôtels participants.

**Q. Qu'est-ce que l'avantage de l'enregistrement tardif?**

**R.** Les membres des niveaux Or, Platine, Diamant et Titane peuvent demander un départ tardif à tout moment durant leur séjour admissible, leur nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou leur nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent; néanmoins, la demande doit être faite avant l'heure de départ standard de l'hôtel.

**Q. Si nous facturons l'enregistrement tardif à notre hôtel, devons-nous annuler les frais?**

**R.** Oui. Si vous facturez des frais pour l'enregistrement tardif à votre hôtel, vous devez annuler les frais pour tous les membres de niveau Or, Platine, Diamant et Titane.

**Q. Devons-nous offrir les avantages sur place aux compagnons de voyage du membre qui séjournent dans des chambres différentes?**

**A.** Non, vous êtes seulement tenus de fournir les avantages au membre Wyndham Rewards indiqué sur la réservation. Nous vous recommandons toutefois de fournir les avantages aux compagnons de voyage à titre de courtoisie.

**Q. Qu'est-ce qu'un surclassement pour une suite??**

**R.** Les membres de niveau Diamant et Titane doivent bénéficier d'un surclassement pour une suite pendant leur séjour admissible ou leur nuitée obtenue à l'aide d'une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent si la disponibilité le permet.

**Q. Comment gérer le surclassement pour une suite si mon hôtel ne propose pas de suite?**

**R.** Les hôtels qui ne proposent pas de suite doivent offrir aux membres de niveau Diamant et Titane un surclassement pour un autre type de chambre comme solution de rechange à une suite. Ce surclassement doit être offert de façon proactive à tous les membres de niveau Diamant et Titane lors de l'enregistrement.

**Q. Qu'est-ce que le service d'accueil?**

**R.** Un service d'accueil (collation ou boisson accompagnée d'une note de la part du directeur général) doit être offert dans les chaînes hôtelières énumérées ci-dessous aux membres de niveau Diamant et Titane le jour de l'enregistrement. Dans toutes les autres chaînes, le service d'accueil est considéré comme facultatif.

**Chaînes où le service d'accueil est requis :**

- AmericInn by Wyndham
- Baymont by Wyndham
- Dazzler by Wyndham
- Dolce Hotels and Resorts by Wyndham
- Esplendor by Wyndham
- Hawthorn Suites by Wyndham
- La Quinta by Wyndham
- Microtel Inn & Suites by Wyndham
- Ramada by Wyndham
- TRYP by Wyndham
- Vienna House by Wyndham
- WaterWalk Extended Stay by Wyndham
- Wingate by Wyndham
- Wyndham Alltra
- Wyndham Garden
- Wyndham Grand
- Wyndham

Visitez le portail Brand Standards pour connaître la norme relative au service d'accueil dans votre chaîne hôtelière.

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL (suite)

**Q. Pouvons-nous offrir un service d'accueil même si nous ne figurons pas parmi les chaînes hôtelières énumérées ci-dessus?**

**R.** Oui. Les hôtels des chaînes hôtelières où le service d'accueil est facultatif peuvent offrir un service d'accueil aux membres de niveau Diamant ou Titane le jour de l'enregistrement. Veuillez visiter le portail Brand Standards pour connaître les lignes directrices relatives à la norme du service d'accueil.

**Q. Combien de membres de niveau Diamant et Titane devrions-nous nous attendre à recevoir chaque semaine?**

**R.** Le nombre de membres de niveau Diamant et Titane varie en fonction de l'hôtel, de la chaîne hôtelière, de l'emplacement, de la saison et d'autres facteurs. Veuillez passer en revue vos rapports d'arrivée pour vous assurer que vous disposez d'un inventaire suffisant de commodités de bienvenue.

**Q. Quelle quantité de fournitures pour le service d'accueil devrais-je avoir en main?**

**R.** Puisque le nombre de membres de niveau Diamant et Titane varie, nous vous recommandons fortement de conserver une quantité de fournitures qui pourra servir pendant au moins un mois pour le service d'accueil en tout temps.

**Q. Où puis-je acheter des fournitures pour le service d'accueil, y compris les sacs?**

**R.** Pour les boissons et les collations, veuillez communiquer avec votre fournisseur local de services de restauration, votre détaillant de distributeurs automatiques ou votre grossiste. Vous pouvez également profiter de prix réduits en commandant par l'intermédiaire des fournisseurs de matériel stratégique de Wyndham Rewards.

Des stocks de départ gratuits de sacs pour le service d'accueil ont été fournis aux hôtels des chaînes hôtelières qui ont besoin de sacs. Les sacs peuvent être commandés de nouveau par l'intermédiaire du site Web de marketing ou de la source de matériel de votre chaîne hôtelière.

**Q. Qu'arrive-t-il si je manque de fournitures pour le service d'accueil? Puis-je remplacer des articles?**

**R.** Les articles contenus dans le service d'accueil constituent une norme de la chaîne hôtelière et ne peuvent pas être remplacés. Si vous avez des questions concernant les articles qui doivent être fournis, veuillez communiquer avec :

■ É.-U. et Canada : le soutien Wyndham Hotels & Resorts au 1-855-849-3487 ou par courriel à [osd@wyndham.com](mailto:osd@wyndham.com)

■ SEAPR et Chine élargie : [osd.apac@wyndham.com](mailto:osd.apac@wyndham.com)

■ EMOA : [operations.emea@wyndham.com](mailto:operations.emea@wyndham.com) ou [MarketingEMEA@wyndham.com](mailto:MarketingEMEA@wyndham.com)

■ LATAMC: [operations.supportdesk@wyndham.com](mailto:operations.supportdesk@wyndham.com)

**Q. Un membre reçoit-il un service d'accueil par nuitée ou par séjour?**

**R.** Les membres de niveau Diamant et Titane recevront un service d'accueil par séjour.

**Q. Où puis-je avoir accès au portail Brand Standards afin de consulter les avantages sur place exigés à mon hôtel?**

**R.** Vous trouverez le portail Brand Standards dans le coin supérieur droit de la page d'accueil de MyPortal. Vous trouverez la page Brand Standards contenant les avantages sur place dans la section des exigences du programme Wyndham Rewards (numéro de manuel : 100:03:13).

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LE PERSONNEL DE L'HÔTEL (suite)

Questions fréquemment posées sur le niveau Titane des membres Wyndham Rewards (Établissements franchisés seulement\*)

**Q. Quels sont les critères d'admissibilité au niveau Titane?**

**R.** Le directeur principal responsable d'une entité de chaque hôtel participant est admissible au niveau Titane. Pour être considéré comme un hôtel participant admissible en 2021, un hôtel doit respecter les critères suivants :

- L'hôtel doit participer au programme Wyndham Rewards;
- L'hôtel doit avoir reçu un A ou un B, ou une note équivalente, lors de la plus récente inspection (ou être sur le point de subir une inspection); et
- L'hôtel ne devait pas être interdit d'accès sur le système de réservation central du Wyndham Hotels & Resorts.

Si votre hôtel respectait ces critères et que votre directeur principal responsable d'une entité n'a pas reçu l'invitation pour le niveau Titane, veuillez écrire à [wrtitanium@wyndhamrewards.com](mailto:wrtitanium@wyndhamrewards.com). De nouveaux critères seront imposés pour qu'un hôtel participant soit jugé admissible au niveau Titane en 2022. Voir les détails sur Community.

**Q. Que faire si la personne considérée comme le directeur principal responsable d'une entité n'est plus associé à l'hôtel?**

**R.** Veuillez communiquer avec le soutien de l'établissement pour mettre à jour le directeur principal dans le dossier de votre hôtel.

**Q. Je suis le directeur principal responsable d'une entité de plusieurs hôtels participants admissibles. À qui puis-je envoyer mes invitations supplémentaires pour le niveau Titane?**

**R.** Une personne qui est le directeur principal responsable d'une entité de plus d'un hôtel participant admissible peut donner le niveau Titane à la personne de son choix. Nous encourageons ces personnes à envisager de donner le niveau Titane au propriétaire ou au directeur général de chaque hôtel participant admissible.

\* Les exigences d'admissibilité du niveau Titane varient selon les établissements gérés. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez vous référer aux modalités du niveau Titane dans la section [Titanium Terms & Conditions](#).

**Q. Mon hôtel répond désormais aux critères d'un hôtel participant admissible. Comment puis-je recevoir mon niveau Titane?**

**R.** Si votre hôtel ne répondait pas aux critères d'un hôtel participant admissible à la dernière période d'admissibilité, mais qu'il les satisfait maintenant, le directeur principal responsable d'une entité de l'hôtel peut écrire à [wrtitanium@wyndhamrewards.com](mailto:wrtitanium@wyndhamrewards.com) pour obtenir un formulaire de demande.

**Q. J'ai donné un niveau Titane à mon directeur général, mais ce dernier a maintenant quitté l'hôtel et j'ai un nouveau directeur général. Puis-je offrir un niveau Titane à mon nouveau directeur général?**

**R.** Une fois le niveau Titane donné en cadeau et réclamé, le membre conservera ce niveau Titane jusqu'au 31 janvier de l'année civile qui suit. Pour le moment, les directeurs principaux responsables d'une entité qui ont plus d'un hôtel participant admissible ont la chance de donner un niveau Titane en cadeau à un autre membre de leur choix.

**Q. Aurai-je la chance de donner un niveau Titane en cadeau chaque année?**

**R.** Oui. Un directeur principal responsable d'une entité recevra une invitation à réclamer un niveau Titane le, ou aux environs du, 1<sup>er</sup> février de chaque année. Si un directeur principal a plus d'un hôtel participant admissible, il aura aussi la chance de donner en cadeau chaque niveau Titane supplémentaire.

**Q. Quand recevrai-je ma prime de 30 000 points?**

**R.** Les membres de niveau Titane recevront une prime de 30 000 points en février chaque année civile s'ils sont membres de niveau Titane au 1<sup>er</sup> janvier de la même année.

**Q. Recevrai-je une carte de membre de niveau Titane?**

**R.** Le programme Wyndham Rewards n'envoie plus de cartes de membre de niveau Titane. Veuillez consulter le site [wyndhamrewards.com](http://wyndhamrewards.com) ou télécharger l'application de Wyndham Hotels & Resorts pour vous connecter à votre compte Wyndham Rewards pour en voir les détails.

## Questions fréquemment posées par les clients



### QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LES CLIENTS

*Nous vous recommandons d'imprimer cette section et de la conserver au bureau d'enregistrement pour que le personnel de la réception puisse s'en servir. En plus de couvrir les questions fréquentes, cette liste aide aussi votre personnel à répondre aux inquiétudes ou aux objections que les clients pourraient avoir au sujet de l'inscription au programme Wyndham Rewards.*

**WYNDHAM  
REWARDS®**

#### **Q. Y a-t-il des coûts ou des frais à payer pour s'inscrire au programme Wyndham Rewards?**

R. Non. L'inscription est entièrement gratuite pour le client.

#### **Q. Comment puis-je m'inscrire?**

R. L'inscription est facile! Un client peut s'inscrire au programme Wyndham Rewards à la réception au moment de son enregistrement, à son départ de l'hôtel ou quand il fait une réservation par l'intermédiaire d'un des canaux suivants :

- En visitant le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com) ou le site d'une chaîne hôtelière participante (p. ex., [www.Super8.com](http://www.Super8.com)).
- En appelant au numéro sans frais pour réserver dans n'importe quelle chaîne hôtelière participante.
- En appelant le numéro sans frais des services aux membres de Wyndham Rewards.

Si un client n'a pas accès à Internet, il peut aussi appeler les services aux membres pour gérer son compte ou échanger ses points contre des primes.

#### **Q. Quels sont les avantages d'être membre?**

R. Il y en a tellement! Pour avoir tous les détails sur le programme, visitez le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com), mais entre-temps, voici certains faits saillants :

- L'adhésion est gratuite et les points sont faciles à échanger.
- **Échanger des points pour une nuitée gratuite, il n'y a rien de plus simple** – 7 500, 15 000 ou 30 000 points suffisent pour permettre aux membres d'obtenir une prime Nuit gratuite qui peut être échangée pour une nuitée gratuite *dans n'importe lequel* de nos 9 000 hôtels participants, et plus, dans le monde.

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LES CLIENTS (suite)

- Les membres accumulent des points rapidement – pour chaque séjour admissible, les membres accumuleront 10 points de base (ou 5 points de base selon le cas) pour chaque dollar dépensé. Consultez la [page 99](#).
- Les membres accumuleront au moins 1 000 points Wyndham Rewards pour chaque séjour admissible. Ils sont admissibles à ces primes durant chaque séjour admissible.
- Les membres peuvent accumuler des points supplémentaires sur les séjours admissibles, calculés à l'aide du pourcentage du nombre de points de base accumulés pour le séjour, comme déterminé par leur niveau de membre.
- Les membres peuvent échanger 1 500, 3 000 ou 6 000 points Wyndham Rewards et de l'argent comptant pour une prime Nuit réduite avec points + argent contre une nuitée dans un hôtel participant.
- Les membres peuvent choisir d'accumuler des primes de programmes de partenaire de voyage participants (p. ex., milles aériens, primes d'hôtels affiliés) au lieu des points Wyndham Rewards.
- Les offres fréquentes de promotions pour des points primes permettent aux membres d'accumuler des points, et donc des nuitées en prime, encore plus rapidement.
- Les membres peuvent recevoir des offres exclusives et des rabais par courriel en fournissant leur adresse électronique.
- Ils commencent à accumuler des points dès leur premier séjour admissible.
- Plus les membres utilisent des nuitées admissibles, plus ils peuvent accéder à de nouveaux niveaux de membre et acquérir de nouveaux avantages.

### Q. Qu'est-ce que je peux obtenir pour mes séjours à l'hôtel?

R. Les clients peuvent accumuler des points Wyndham Rewards ou des primes des partenaires de voyage pour les séjours de points accumulés. Les préférences quant à la façon d'accumuler des points peuvent être mises à jour en allant dans le compte du membre sur le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com). Consultez la section [Accumuler des points Wyndham Rewards](#) pour obtenir la liste la plus récente des partenaires de voyage participants.

### Q. Combien de points est-ce que j'obtiens pour mes séjours à l'hôtel?

R. Les membres gagnent des points Wyndham pour chaque séjour de points accumulés comme suit :

- 10 points de base par 1 \$ US sur le **tarif de la chambre** dans les chaînes AmericInn by Wyndham, Baymont by Wyndham, Days Inn by Wyndham, Dazzler by Wyndham, Esplendor Boutique Hotels by Wyndham, Hawthorn Suites by Wyndham, Howard Johnson by Wyndham, La Quinta by Wyndham, Microtel Inn & Suites by Wyndham, Ramada by Wyndham, Registry Collection Hotels, Super 8 by Wyndham, Trademark Collection by Wyndham, Travelodge by Wyndham, TRYP by Wyndham, Vienna House by Wyndham et Wingate by Wyndham.
- 10 points de base par 1 \$ US sur les **recettes de forfait** chez Wyndham Alltra.
- 10 points de base par 1 \$ US sur le **folio complet** (y compris, par exemple, les frais de restaurants, les appels téléphoniques, les films et les taxes) dans les chaînes Dolce Hotels and Resorts by Wyndham, Wyndham Grand, Wyndham Hotels and Resorts et Wyndham Garden.
- 5 points de base par 1 \$ US sur le tarif de la chambre pour les unités de séjour dans un hôtel WaterWalk Extended Stay by Wyndham.

Pour de plus amples renseignements, consultez la [page 99](#).

### Q. Je ne voyage pas fréquemment. L'inscription au programme en vaut-elle la peine?

R. Absolument. Les membres obtiennent un minimum de 1 000 points Wyndham Rewards pour chaque séjour admissible, ils peuvent donc accumuler des primes rapidement. Les membres peuvent également accumuler des points supplémentaires sur les séjours admissibles, calculés à l'aide du pourcentage du nombre de points de base accumulés pour le séjour, comme déterminé par leur niveau de membre. Ceux qui demandent une carte de crédit Wyndham Rewards (résidents américains seulement) peuvent aussi accumuler des points en faisant des achats au détail quotidiens. Consultez la [page portant sur la carte de crédit Wyndham Rewards](#) (lien en anglais seulement) pour de plus amples renseignements.

### Q. Je fais déjà partie d'un programme de fidélisation d'un autre hôtel. Devrais-je tout de même m'inscrire?

R. Bon nombre de membres Wyndham Rewards sont inscrits à plus d'un programme de fidélisation, mais le nôtre propose d'excellents avantages. Les membres Wyndham Rewards peuvent échanger leurs points dans plus de 9 000 hôtels qui ensemble, répondent à tous les besoins de voyages, économique, de milieu de gamme ou haut de gamme, ce qui donne aux membres un grand choix d'hôtels pour tous les genres de voyage.

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LES CLIENTS (suite)

### Q. Est-ce qu'un membre peut accumuler des points sur plus d'une chambre par nuitée?

R. Un membre peut accumuler des points Wyndham Rewards ou des primes de partenaires de voyage pour des séjours de points accumulés associés pour un maximum de trois (3) chambres par nuitée. Chaque chambre associée au séjour de points pour lequel le membre obtient une nuit donnée doit avoir le même numéro de membre associé.

### Q. Si je m'inscris pendant un séjour à l'hôtel, est-ce que je vais obtenir des points pour ce séjour?

R. Oui, les membres peuvent commencer à recevoir des points pour leur premier séjour admissible dès qu'ils sont inscrits au programme. Les nouveaux membres peuvent aussi cumuler des points sur des séjours admissibles qui ont eu lieu jusqu'à 30 jours avant l'inscription.

### Q. Comment est-ce que je peux échanger mes points Wyndham Rewards?

R. Les points peuvent être échangés contre des récompenses en ligne à l'adresse [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com), sur les sites directs des chaînes hôtelières ou en communiquant avec les services aux membres de Wyndham Rewards.

### Q. Si je ne connais pas mon numéro Wyndham Rewards lors de l'enregistrement, recevrai-je tout de même mes points?

R. Wyndham Rewards jumelle également de façon proactive les comptes des membres avec l'information sur le client et s'assure que les membres reçoivent bien leurs points pour leurs séjours de points accumulés. Si les renseignements de la réservation du membre sont les mêmes que ceux de son profil Wyndham Rewards, il devrait recevoir les points. Les membres peuvent soit demander que l'hôtel recherche leur numéro de membre au moment de l'enregistrement, soit l'obtenir en appelant aux services aux membres.

### Q. Vais-je accumuler des points ou des primes de partenaires de voyage si je fais un séjour à un hôtel en utilisant mes primes Nuit gratuite?

R. Non, les membres accumulent des points ou des primes de partenaires de voyage seulement pour des séjours de points accumulés payés.

### Q. Vais-je accumuler des points ou des primes de partenaires de voyage sur la partie comptant d'une prime Nuit réduite avec points + argent?

R. Oui. Les membres accumuleront des points ou des primes de partenaires de voyage, selon leur préférence en matière de type de points, sur la partie en argent des séjours obtenus à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent réservés sous le code de tarif SRB6, conformément aux taux d'accumulation à la [page 94](#).

### Q. J'ai l'impression qu'il me manque les points d'un certain séjour. Avec qui dois-je communiquer?

R. Le délai pour que vos points soient crédités à votre compte après la fin d'un séjour de points accumulés peut être de deux à quatre semaines. Si un membre réalise qu'il n'a pas reçu de points pour un séjour de points accumulés, il doit visiter le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com) ou communiquer avec les services aux membres. Les membres peuvent communiquer avec les services aux membres pour signaler des points manquants jusqu'à 12 mois suivant la date de départ d'un séjour de points accumulés.

### Q. Comment le cumul des points se fait-il pour des séjours de points accumulés en dehors des États-Unis?

R. Les points accumulés dans les hôtels participants situés à l'extérieur des États-Unis seront basés sur le taux de change entre le dollar américain et la devise du pays au moment où l'hôtel participant transmet l'information à Wyndham Rewards.

### Q. Y a-t-il des dates d'interdiction pour échanger les primes Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent?

R. Il n'y a pas de dates d'interdiction pour les primes Nuit gratuite. Ces nuitées Nuit gratuite dépendent toutefois de la disponibilité et sont établies selon la dernière chambre standard disponible. *Ce ne sont pas tous les hôtels participants qui prennent part en tout temps au programme des primes Nuit réduite avec points + argent.* Les membres peuvent visiter le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com) pour vérifier si un hôtel en particulier propose les primes Nuit réduite avec points + argent aux dates de leur choix.

### Q. Comment puis-je annuler une réservation effectuée avec une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent?

R. En communiquant avec les services aux membres ou en accédant à votre réservation sur le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com) seulement.

### Q. Q. Puis-je donner mes primes Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent à quelqu'un d'autre?

R. Oui, les primes Nuit gratuite et Nuit réduite avec points + argent sont transférables. Cependant, quand vous faites une réservation en utilisant une prime Nuit gratuite ou Nuit réduite avec points + argent au nom d'un autre client, le **membre** doit appeler les services aux membres ou remplir la réservation sur le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com) au nom du client qui va profiter du séjour.



## RESSOURCES MYPORTAL/EDESK

RESSOURCE	USAGE	EMPLACEMENT
<b>Rapport de crédit sur la rétrofacturation et les frais d'adhésion</b>	Fournit les détails de la rétrofacturation pour les séjours de points accumulés, y compris toute réduction ou augmentation des frais de fidélisation, ainsi que les crédits de séjour d'inscription.	Community › Hotel Management › Reports
<b>Rapport de remboursement WR</b>	Détails concernant les clients et le remboursement des nuits gratuites des membres.	Community › Hotel Management › Reports
<b>Rapport de frais d'administration de points de séjour manquants</b>	Vérifier les détails de tous frais d'administration de points de séjour manquants appliqués chaque fois que le service aux membres traite une demande d'ajout de points manquants pour un séjour de points accumulés, mais qui ne sont pas affichés dans les 10 jours suivant la date de départ du membre.	Community › Hotel Management › Reports
<b>Rapport sur le nombre d'inscriptions</b>	Consulter toutes les inscriptions de l'établissement en un seul endroit. Utiliser ce rapport pour assurer un suivi sur les inscriptions valides de l'établissement et aussi pour déterminer les raisons pour lesquelles une inscription n'est pas valide.	eDesk › Reports
<b>Rapport sur le retour sur investissement de la propriété</b>	Le rapport sur le retour sur investissement permet de suivre le rendement du programme Wyndham Rewards pour votre hôtel.	Community › Hotel Management › Reports
<b>Rapport sur les groupes, réunions et événements et sur les frais d'achat de points de récompense</b>	Fournit l'historique des points achetés par votre propriété.	Community › Hotel Management › Reports

## Glossaire

**Points de gains accélérés** signifient les points supplémentaires qu'un membre peut accumuler pour chaque séjour admissible, calculés à l'aide du pourcentage du nombre de points de base obtenus pour le séjour, comme déterminé par son niveau de membre au moment du séjour qualifié.

**Points supplémentaires** signifient les points attribués en plus des points de base du membre, au besoin, afin que le membre reçoive bien au moins 1 000 points par séjour admissible.

**Points de base** signifient les points accumulés par les membres pour chaque séjour de points accumulés, comme suit :

CHAÎNE	TAUX D'ACCUMULATION
AmericInn by Wyndham Baymont by Wyndham Days Inn by Wyndham Dazzler by Wyndham Esplendor Boutique Hotels by Wyndham Hawthorn Suites by Wyndham Howard Johnson by Wyndham La Quinta by Wyndham Microtel Inn & Suites by Wyndham Ramada by Wyndham Registry Collection Hotels Super 8 by Wyndham Trademark Collection by Wyndham Travelodge by Wyndham TRYP by Wyndham Vienna House by Wyndham Wingate by Wyndham	10 points de base par 1 \$ US dépensé sur le tarif de la chambre*
WaterWalk Extended Stay by Wyndham	5 points de base par 1 \$ dépensé sur le tarif de la chambre* pour les unités de séjour
Dolce Hotels and Resorts by Wyndham Wyndham Grand Wyndham Hotels and Resorts Wyndham Garden	10 points de base par 1 \$ US dépensé pour le folio complet
Wyndham Alltra	10 points de base par 1 \$ US sur les recettes de forfait**

\* Les taux d'accumulation sont calculés en fonction du tarif de la chambre seulement et ne comprennent pas les coûts associés aux taxes, à la nourriture et aux boissons, à l'utilisation du téléphone, ni les frais accessoires encourus pendant le séjour de points accumulés d'un membre.

\*\* Les taux d'accumulation sont calculés en fonction de la recette de forfait seulement et ne comprennent pas les coûts associés aux taxes, à l'utilisation du téléphone, ni les frais accessoires encourus pendant le séjour de points accumulés d'un membre.

## GLOSSAIRE (suite)

**Séjour de points accumulés** signifie tout séjour d'un membre pour lequel le membre accumule des points Wyndham Rewards ou des primes de partenaires de voyage conformément aux conditions générales de Wyndham Rewards, y compris, mais sans s'y limiter, tout séjour admissible et la partie en argent de tout séjour obtenu à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent réservé sous le code tarifaire SRB6.

**Séjour d'inscription** signifie le premier séjour, à un tarif de 25 \$ US ou plus, traité pour un nouveau membre, qui se déroule à l'établissement où l'inscription a eu lieu et pour lequel la date de départ est à 120 jours ou moins de la date d'inscription du nouveau membre.

**Directeur principal responsable d'une entité** signifie la personne désignée comme étant la « personne-ressource principale » sur le formulaire de contact du site de votre hôtel dans les fichiers du Wyndham Hotels & Resorts.

**Directeur géré** signifie chaque employé d'un hôtel participant admissible géré sélectionné par le propriétaire de l'entité de cet hôtel participant admissible géré qui reçoit une invitation conformément aux modalités du niveau Titane.

**Tarif total minimal** représente 25 \$.\*

**Hôtel participant** désigne les hôtels ou autres lieux d'hébergement du monde entier (à l'exception du Wyndham Concorde Isla Margarita et du Bank of Montreal Institute for Learning). L'hôtel participant est exploité en vertu d'un contrat de franchise, de licence ou de gérance avec les chaînes hôtelières suivantes : AmericInn by Wyndham, Baymont by Wyndham, Days Inn by Wyndham, Dazzler by Wyndham, Dolce Hotels and Resorts by Wyndham, Esplendor Boutique Hotels by Wyndham, Hawthorn Suites by Wyndham, Howard Johnson by Wyndham, La Quinta by Wyndham, Microtel Inn & Suites by Wyndham, Ramada by Wyndham, Registry Collection Hotels, Super 8 by Wyndham, Trademark Collection by Wyndham, Travelodge by Wyndham, TRYP by Wyndham, Vienna House by Wyndham, WaterWalk Extended Stay by Wyndham, Wingate by Wyndham, Wyndham Alltra, Wyndham Grand, Wyndham Hotels and Resorts et Wyndham Garden.

**Événement admissible** signifie tout événement de groupe : (i) qui est réservé et payé conformément à un contrat écrit conclu entre un représentant autorisé du groupe et l'hôtel, et (ii) dont le contrat stipule clairement que les modalités du programme Groupes, réunions et événements s'appliqueront.

## GLOSSAIRE (suite)

**Nuitée admissible** signifie (i) une nuitée payée et utilisée pendant un séjour admissible dans un hôtel participant où le tarif quotidien moyen du séjour admissible est de 25 \$ ou plus, (ii) une nuitée utilisée dans un hôtel participant où le membre a obtenu la nuitée à l'aide d'une prime Nuit gratuite, ou (iii) une nuitée utilisée dans un hôtel participant où le membre a obtenu la nuitée à l'aide d'une prime Nuit réduite avec points + argent. Lorsqu'un membre paie plusieurs chambres pour une seule nuitée, seule la chambre dans laquelle le membre séjourne peut être considérée comme une nuitée admissible.

**Hôtel participant admissible (pour le niveau Titane)** signifie un hôtel Wyndham Rewards participant ayant reçu la note « A » ou « B » à sa plus récente inspection d'assurance de la qualité (ou qui n'a pas encore reçu de note) et dont l'accès au système de réservation central du Wyndham Hotels & Resorts n'est pas restreint à la date de l'évaluation.

**Revenu admissible** signifie les frais de location des salles de réunion et les coûts associés à la nourriture et aux boissons pour les repas offerts dans le cadre de l'événement admissible; dans chaque cas, excluant les taxes, les frais de villégiature, les frais d'installations, les frais accessoires, les pourboires et les frais connexes.

**Séjour admissible** signifie tout séjour répondant à tous les critères suivants : (i) un membre passe une ou plusieurs nuitées consécutives dans le même hôtel participant; (ii) le tarif par nuitée pour la chambre dudit membre, au cours d'un même séjour, équivaut (en excluant les taxes, les suppléments et les autres frais) au tarif total minimal ou le dépasse; et (iii) ledit membre règle tous les montants payables pour ledit séjour conformément aux politiques de paiement du moment en vigueur à l'hôtel participant.

**Unité de séjour** désigne une unité meublée dans un hôtel WaterWalk Extended Stay by Wyndham.

**Prime de partenaires de voyage** signifie les primes semblables dans les programmes de partenaires de voyage participants (p. ex., milles aériens, points de récompense d'hôtels affiliés et autres primes de programmes de partenaire de voyage).

**Inscription valide** signifie une inscription qui comprend une adresse courriel ainsi que tous les autres renseignements requis et qui est associée à un séjour d'inscription.

\* Tous les montants en dollars auxquels ce guide de la réception renvoie sont en dollars américains, à moins d'indication contraire.

## COORDONNÉES



### Services aux membres de Wyndham Rewards

Questions d'ordre général des membres : 1-866-996-7937 (États-Unis et Canada)

Questions d'ordre général des franchisés : 1-800-967-8747 ou [WRInquiries@wyndham.com](mailto:WRInquiries@wyndham.com) (États-Unis et Canada)

**Veillez consulter la page « Pour communiquer avec nous » sur le site [www.WyndhamRewards.com](http://www.WyndhamRewards.com) pour connaître les numéros de téléphone à l'extérieur des États-Unis et du Canada.**

### Facturation et remboursement

É.-U. et Canada : 1-866-272-7653

À l'extérieur des É.-U. et du Canada : 00-888-297-1751

[WR.billing@wyndham.com](mailto:WR.billing@wyndham.com)

### Heures d'ouverture des services aux membres

Du lundi au vendredi : de 9 h à 23 h HE; le samedi et dimanche : de 9 h à 18 h HE.

Des agents parlant espagnol et français sont sur place du lundi au vendredi : de 9 h à 18 h HE.

Les membres peuvent communiquer avec le service des réservations 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les réservations payées.

Les services aux membres de Wyndham Rewards seront fermés durant les congés suivants : jour de l'An, jour du Souvenir, jour de l'Indépendance, fête du Travail, Action de grâce et Noël.

### Exploitations/Soutien technique

Service de soutien du Wyndham Hotels and Resorts : États-Unis et Canada : 1-855-849-3487

À l'extérieur des États-Unis et du Canada : +1-320-321-0656

**MERCI**

