

Questions et réponses

Comment puis-je suivre les réservations de mes clients dans Famous Agents?

- Réservations effectuées avec le GDS : Tapez FA + votre numéro Famous Agents à six chiffres dans le champ Special Instructions (SI). Ex : FA123456.
- Réservations effectuées en ligne sur www.fairmont.com, www.raffles.com ou www.swissotel.com : Tapez FA + votre numéro Famous Agents à six chiffres dans le champ Famous Agents. Ex : FA123456.
- Réservations effectuées à l'aide de nos centres d'appel : Fournissez votre numéro Famous Agents à six chiffres à l'agent de réservation.
- Réservations effectuées par l'entremise d'un grossiste : les réservations doivent être enregistrées manuellement dans l'outil de suivi Famous Agents. Accédez simplement à votre compte et cliquez sur "submit my wholesale bookings" (Enregistrer mes réservations par grossiste). Vous obtenez alors la page Réservations par grossiste, où vous pouvez enregistrer jusqu'à six éléments à la fois.

Comment puis-je échanger mes points Famous Agents pour une nuitée GRATUITE pour moi-même?

Lorsque vous êtes prêt à échanger vos points Famous Agents contre une nuitée gratuite, il vous suffit de suivre ces simples étapes :

- Appelez le 866-840-8085 (sans frais en Amérique du Nord) ou le 506-387-0387 (international), ou envoyez un courriel à famousagents@frhi.com, pour vous assurer des disponibilités aux dates choisies, informez l'agent de réservation que vous désirez utiliser vos certificats de récompense Famous Agents pour votre séjour, et faites une réservation.
- Une fois votre réservation confirmée, accédez simplement à votre compte Famous Agents, et cliquez sur "redeem my points" (échanger mes points). Vous serez dirigé vers le Centre d'échange Famous Agents, où vous devez saisir votre numéro de confirmation de réservation et soumettre le formulaire en ligne pour demander votre certificat de nuitée gratuite.
- Votre certificat Famous Agents vous sera expédié par courriel une semaine avant votre arrivée, et vous devez le remettre lors de votre arrivée à l'hôtel.

Points nécessaires

- Hôtel de centre-ville
 - Chambre standard : 50 points
 - Suite junior : 75 points
- Centre de villégiature
 - Chambre standard : 75 points
 - Suite junior : 125 points

Vous pouvez échanger des points pour un maximum de deux nuitées consécutives par hôtel; des nuitées supplémentaires peuvent être réservées au tarif spécial Famous Agents (sous réserve de disponibilité), ou au tarif du jour. Les certificats Famous Agents ne sont pas transférables et ne s'appliquent qu'à la chambre occupée par le membre Famous Agents. Une pièce d'identité d'agent de voyage doit être présentée lors de l'arrivée à l'hôtel.

Comment puis-je échanger mes points Famous Agents contre une carte-cadeau?

Lorsque vous êtes prêt à échanger vos points Famous Agents contre une carte-cadeau, il vous suffit de suivre ces simples étapes.

- Accédez à votre compte et cliquez sur “redeem my points” (Échanger mes points). Vous serez dirigé vers le Centre d’échange Famous Agents—il vous suffit alors de choisir votre carte-cadeau et la dénomination voulue, puis de soumettre votre demande.
- Votre carte-cadeau vous sera postée. Prévoyez un délai d’acheminement de 4 à 6 semaines.
Servez-vous de vos cartes-cadeaux pour vous faire plaisir, ou donnez-les à vos amis ou à votre famille!

Comment puis-je effectuer une réservation pour moi-même au tarif réservé aux membres Famous Agents?

Le tarif Famous Agents doit être réservé en ligne, en accédant à votre compte Famous Agents et en suivant les liens jusqu’à notre page de réservation spéciale (cliquez sur “make a reservation at the Famous Agents rate”). Il est impossible d’obtenir ce tarif par le GDS, notre Centre Mondial de Réservations ou les services de réservations internes de nos hôtels.

Et si j’ai besoin d’aide?

Pour d’autres renseignements, ou si vous avez besoin d’aide, veuillez vous adresser au service d’assistance Famous Agents à famousagents@frhi.com