

Fonctionnement de la réservation OpenSystem

Objet : Descriptif du fonctionnement de la réservation OpenSystem, à l'attention des gardiens d'hébergements FFCAM et des entités gestionnaires.

Introduction

Les hébergements FFCAM sont équipés du logiciel de réservation/facturation des nuitées développé par la société Xsalto, nommé RefugIT. Le module de réservation Xsalto, est présent sur tous les sites édités par la FFCAM : les sites web des hébergements, le site fédéral et les portails de réservation par massif.

Néanmoins plusieurs acteurs du tourisme en milieu montagnard (offices du tourisme, parc nationaux) ont mis en place des plateformes de réservation de nuitées (nommées également places de marché) développées par la société Alliance Réseaux et commercialisées par la société My Trip Taylor. Cet outil de réservation est nommé OpenSystem.

Afin de permettre la réservation des hébergements FFCAM sur ces places de marché à fort potentiel de commercialisation, la FFCAM a fait développer une passerelle entre l'outil RefugIT et l'outil OpenSystem.

1. Les places de marché concernées

Les prestations des hébergements FFCAM peuvent être réservées sur les places de marché suivantes :

Grand tour des Ecrins

Site internet : <http://www.grand-tour-ecrins.fr/>

Refuges concernés : refuges du massif des écrins

Office du tourisme de l'Oisans

Site internet : <https://www.oisans.com/>

Refuges concernés : refuges de la vallée du Vénéon

Office du tourisme du Champsaur/Valgaudemar

Site internet : <https://www.champsaur-valgaudemar.com>

Refuges concernés : refuges du territoire du Champsaur et du Valgaudemar

2. Le paramétrage de la réservation

Les produits et tarifs associés concernés par la réservation sur OpenSystem sont identiques à ceux renseignés dans l'outil RefugIT :

- Nuitée
- Repas du soir
- Petit déjeuner
- Pique-nique
- Suppléments éventuels (supplément chauffage, etc...)

OpenSystem autorise 2 modalités de réservation selon l'hébergement : le versement d'un acompte pour chaque nuitée réservée ou la réservation sans acompte. Concernant le choix sur le versement d'acompte, le fonctionnement adopté pour chaque hébergement paramétré dans RefugIT sera le même dans OpenSystem.

Les **conditions générales de vente** indiquées dans OpenSystem sont les mêmes que celles indiquées dans RefugIT, les **paramètres** suivants sont notamment conservés :

- Le montant de l'acompte par nuitée
- Le montant des frais de dossier
- La limite de réservation
- Le délai de remboursement des acomptes
- Le nombre maximum de personnes par réservation
- Le nombre maximum de jours consécutifs par réservation
- Les types de règlement acceptés au refuge
- Le champ d'information relatif aux éventuelles taxes et supplément

Le **texte information** commande est également envoyé par mail au client à l'identique d'une réservation via RefugIT. En complément du texte d'information commande, le paragraphe suivant est ajouté dans le mail client, afin de **gérer correctement les annulations** (voir chapitre dédié aux annulations OpenSystem) :

L'annulation d'une réservation doit être réalisée via votre compte client dans la page de réservation des hébergements du site de la FFCAM : <https://www.ffcam.fr/reserver-votre-refuge-en-ligne.html>

L'email à utiliser est celui renseigné lors de votre réservation, le mot de passe peut être récupéré en cliquant sur « Mot de passe oublié ? »

Vous recevrez un email de récupération de mot de passe. Ce dernier pourra être utilisé pour vos connecter à votre compte client et procéder à l'annulation.

3. La réservation

Les stocks de places disponibles à la réservation en ligne sur RefugIT (stocks web), sont communiqués à l'outil OpenSystem. Les personnes qui réservent sur OpenSystem mobilisent donc des places sur ce même stock web.

Pour les hébergements sans versement d'acompte :

Le client réserve les produits nuitée et restauration sur les stocks disponibles et ne verse pas d'acompte en fin de réservation. Il reçoit ensuite un email comprenant notamment :

- La date de la réservation
- Le nombre de produits réservés
- Le corps du mail indiqué dans le paramétrage de l'hébergement

La réservation ainsi réalisée est transmise à RefugIT, le séjour est créé sur la centrale, le compte client est également créé (s'il n'existe déjà) sur RefugIT.

Pour les hébergements avec versement d'acompte :

La personne réserve les produits nuitées et restauration sur les stocks disponibles et, en fin de processus de réservation, verse l'acompte calculé en fonction du nombre de nuitées réservées. Cet acompte est versé par CB au moyen de la solution de paiement utilisée par Alliance Réseaux : One Shot Pay. Cette solution de paiement ne fonctionne pas au moyen d'un contrat de Vente à Distance comme dans l'outil RefugIT, mais par virement bancaire

vers un compte récepteur. **Le compte bancaire récepteur de ces acomptes est celui de la FFCAM.**

Le client reçoit ensuite un email comprenant :

- La date de la réservation
- Le nombre de produits réservés
- Le corps du mail indiqué dans le paramétrage de l'hébergement
- Le montant de l'acompte versé

La réservation ainsi réalisée est transmise à RefugIT, le séjour est créé sur la centrale, le compte client est également créé (s'il n'existe déjà) sur RefugIT.

4. L'annulation de la réservation

L'outil OpenSystem ne permet pas :

- la modification à la baisse d'une réservation
- le remboursement automatique des acomptes versés.

Les outils Xsalto sont donc utilisés pour l'annulation des séjours.

Une fois le séjour créé sur RefugIT, l'annulation d'une réservation doit être réalisée **via le compte client dans la page de réservation des hébergements du site de la FFCAM** : <https://www.ffcam.fr/reserver-votre-refuge-en-ligne.html>. Les clients sont invités à utiliser cette procédure via le mail qui leur est envoyé, ainsi que via les CGV. Le client est invité à générer son mot de passe pour se connecter à son compte client et procéder à l'annulation. Il reçoit ensuite un mail de confirmation de prise en compte de son annulation. Le client est invité à renseigner ses coordonnées bancaires (IBAN et Titulaire du compte) dans le compte client. Ces coordonnées bancaires ne seront pas conservées une fois le remboursement traité. **Pour toute question à ce sujet, il faut renvoyer le client vers la hotline resas@ffcam.fr**

Les montants à rembourser sont automatiquement calculés en fonction :

- de l'acompte initialement versé,
- du nombre de nuitées annulées,
- du délai de remboursement des acomptes,
- des frais de dossier.

La date d'annulation par le client est donc primordiale pour le calcul du remboursement éventuel de l'acompte.

Bonne pratique : il est demandé à ce que les clients OpenSystem annulent eux même leur réservation sauf cas de force majeure, où le gardien peut annuler une réservation dans le back office sur <https://centrale.ffcam.fr/admin>

Les séjours annulés et montants à rembourser sont indiqués dans un tableau de bord spécifique accessible aux opérateurs FFCAM, qui se chargeront du remboursement des clients par virement bancaire.

5. La gestion des réservations OpenSystem dans la console RefugIT

Les séjours réservés sur OpenSystem et créés dans RefugIT sont **visualisables dans le tableau de bord quotidien avec une couleur spécifique.**

JOUR PRÉCÉDENT

Dim 20/09/2020

Ecrins

JOUR SUIVANT

Réservations					Disponibilités		
Prestations	Non confirmé	Confirmé	Arrivé	Total	Web	Gardien	Disponibilités
Nuitée(s)	3	2		5	102	9	111

Séjours Alliance Réseau / Open System

1

Liste d'attente

Nom	Prénom	Tél.	Email	Nb. Pers.
Liste vide				

Recherche rapide

☐ Cacher les séjours annulés

Détails	Client	Date de début	Nb.	Durée	Arrhes	Etat séjour	Etat facturation	Canal	Comment.	Activités	Date commande
	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	^ v		^ v	^ v
	FFCAMTEST1 -	20/09/2020	3	1	0.00 €	Non confirmé	Non facturé	Gardien			
	XSALTO 05 CR +33 666666666	20/09/2020	2	1	60.00 €	Confirmé	Non facturé	Web			26/03/2020 10:57:25

Les séjours réservés sur OpenSystem sont pris en compte dans le calcul des disponibilités dans l'ensemble des tableaux de bord (tableau de bord quotidien, reporting, tableau de bord prévisionnel).

Les séjours réservés sur OpenSystem ne peuvent être modifiés, mais ils peuvent être annulés par le gardien, uniquement sur la centrale <https://centrale.ffcam.fr/admin>

Ces séjours sont facturables comme les séjours RefugIT classiques, avec les mêmes grilles tarifaires en facturation. Le montant d'acompte versé est pris en compte dans l'édition de la facture comme les séjours web RefugIT.

Les séjours OpenSystem facturés sont pris en compte dans les tableaux de bord fréquentation et facturation.

6. La gestion des acomptes versés

Cette partie concerne uniquement les refuges avec versement d'acomptes. Les acomptes des séjours réservés sur OpenSystem sont versés au moyen de la solution de paiement One Shot Pay. Le compte bancaire récepteur de ces paiements d'acompte est celui de la FFCAM.

Le montant d'acompte versés constitue soit :

- Des acomptes déduits au moment de la facturation
- Des acomptes conservés s'il y a eu une annulation tardive ou non présentation
- Des acomptes remboursés si l'annulation a eu lieu dans les délais impartis
- Des frais de dossier si l'annulation a eu lieu dans les délais impartis

Les montants d'acompte déduits et conservés, encore présents sur le compte de la FFCAM, seront calculés en fin d'exercice comptable, et déduits du montant des nuitées à reverser par les gardiens.

Les frais de dossier sont conservés par la FFCAM.