

FAQ

SECTION HÉBERGEUR

Quels sont les modes de paiement possibles sur la plateforme ?

Carte bancaire, Paypal et chèque.

NB: Pour le paiement par chèque, c'est l'Office de tourisme auquel est rattaché l'hébergeur qui reçoit une notification sur son back office indiquant qu'un hébergeur a demandé un paiement par chèque. Dès réception du chèque, l'office de tourisme valide le paiement de l'hébergeur concerné sur la plateforme.

Doit-on obligatoirement rentrer l'adresse email du client lors de la création d'un séjour ?

Oui. Cela permet au client de recevoir son code séjour par email.

Quelle est la rentabilité de la formule saison ?

La formule saison devient rentable à partir de 5 semaines de location.

Y a-t-il une communication différente pour les hébergeurs adhérents à la formule saison ?

Oui. Le logo et le kit de communication sont différents afin d'indiquer aux clients que chez eux le Multi Pass est compris.

Est-ce que l'hébergeur bénéficie toujours du forfait Multi Pass à 50% ?

Oui. Si l'hébergeur atteint sa capacité de commande de forfaits saison ou séjour, il peut alors commander ses forfaits à 50% en sus.

Peut-on adhérer à la fois à une formule séjour et une formule saison pour un seul et même hébergement ?

Non. Vous ne pouvez pas adhérer pour les deux formules à la fois sur un même hébergement.

Peut-on choisir deux formules différentes pour des hébergements différents ?

Oui. L'hébergeur possédant plusieurs hébergements peut par exemple choisir la formule Pass Séjours pour l'hébergement n°1 et la formule Pass Saison pour l'hébergement n°2.

Peut-on créer plusieurs hébergements et régler le total en une seule fois ?

Oui. L'hébergeur a la possibilité de créer et de valider plusieurs hébergements puis de retourner à son panier pour régler le total en une seule fois.

Formule Saison : si on prend 60% de notre capacité totale mais qu'on a une occupation à 80% durant 1 semaine, comment fait-on ?

Dans ce cas-là, l'hébergeur a la possibilité de payer des lits supplémentaires aux tarifs et dates définies pour le Pass Saison. A savoir, 40€/lit jusqu'au 30 juin 2022 et 60€/lit à partir du 1er juillet 2022.

Formule Saison : si on loue son hébergement à des clients en pleine saison mais qu'on souhaite héberger des amis ou de la famille en saison intermédiaire, alors peut-on leur faire bénéficier du Pass Saison ?

Oui. A partir du moment où les personnes occupent l'hébergement alors elles peuvent automatiquement bénéficier du Pass Saison.

Comment faire si deux séjours se chevauchent ?

La plateforme valide le nouveau séjour et envoie une alerte aux Portes du Soleil pour indiquer qu'il y a un chevauchement, mais ne bloque pas la création du séjour. Les Portes du Soleil font un point téléphonique avec l'hébergeur afin de confirmer qu'il y a bien un chevauchement.

Peut-on passer en direct avec certains clients si on est relié à une centrale de réservation ?

Oui. Deux modes de gestion pour un même hébergement seront possibles sur la plateforme. Dans ce cas-là, la gestion du planning commun entre l'hébergeur et la centrale se poursuit.

Est-ce à l'hébergeur de renseigner les informations personnelles du client ?

Non. L'hébergeur ne devra renseigner que le nom, prénom et adresse email du client au moment de la création du séjour client. Le client complète ensuite les informations personnelles pour lui et sa famille dès qu'il reçoit le mail automatique de confirmation de son séjour.

Que signifient les modes de délivrance B2B, B2C et retrait caisse ?

B2B : si l'hébergeur a un contrat avec les remontées mécaniques qui lui permet de directement délivrer des Multi Pass aux clients ;

B2C : le client se rend sur le site des remontées mécaniques pour acheter lui-même ses Multi Pass ;

Retrait caisse : le client va directement régler et retirer ses Multi Pass en caisse.

SECTION CENTRALE DE RÉSERVATION

Comment fait-on pour intégrer la base de données clients sur la plateforme ?

Vous importez un fichier hébergeur-hébergement en format Excel.

A quelle fréquence doit-on importer le fichier hébergeur-hébergement ?

Vous décidez de la fréquence d'import du fichier, cela peut-être 1 fois en début de saison si vous avez une base de données client fixe, ou plusieurs fois dans la saison si des hébergeurs et hébergements se rajoutent à votre base de données au fil de l'été.

NB : Lorsque vous importez un fichier Excel actualisé, alors la plateforme met à jour les nouvelles informations (nouvel hébergeur ou hébergement créé) et les informations qui ont été modifiées (un email ou un nom mal orthographié par exemple). Le fichier précédent sera écrasé.

Comment fait-on pour intégrer les séjours clients sur la plateforme ?

Vous importez un second fichier séjour en format Excel.

A quelle fréquence doit-on importer le fichier séjour ?

Vous décidez de la fréquence d'import du fichier afin qu'il soit le plus à jour possible sur la plateforme afin de délivrer les Multi Pass aux clients. Cela peut-être tous les jours ou

plusieurs fois par semaine. La centrale de réservation doit entrer tous les séjours clients sur son fichier Excel source puis l'importer sur la plateforme à la fréquence souhaitée.

Comment créer les séjours pour les centrales fermées le dimanche ?

Les séjours peuvent être créés lors de la confirmation de réservation du client et non lors de l'achat du Multi Pass. Le client reçoit un email de confirmation avec son code séjour et a la possibilité de commander ses Multi Pass en ligne ou auprès des caisses des remontées mécaniques, selon les modes de délivrance choisis par l'hébergeur.

Comment fait-on pour les clients de dernière minute ?

L'ajout d'un séjour client peut également se faire sur la plateforme Muti Pass en direct avec le client (accueil physique et téléphonique).

L'hébergeur peut-il passer en direct avec certains clients s'il est relié à une centrale de réservation ?

Oui. Deux modes de gestion pour un même hébergement seront possibles sur la plateforme. Dans ce cas-là, la gestion du planning commun entre l'hébergeur et la centrale se poursuit.

SECTION OFFICE DE TOURISME

Quel est le process pour les clients non équipés numériquement (pas d'email, pas de smartphone pour le QR code) ?

L'hébergeur peut directement communiquer le code séjour au client (accueil physique ou téléphonique), puis le client se présente aux caisses des remontées mécaniques avec son code séjour et une pièce d'identité.

NB : Les caisses des remontées mécaniques ont un accès à la plateforme Multi Pass et peuvent donc visualiser les données associées au code séjour (dates de séjour, nom client, hébergement...).

Quel est le process pour les hébergeurs qui n'ont pas d'adresse email ou qui ne savent pas utiliser un ordinateur ?

Pour ces cas particuliers, il est possible pour l'office de tourisme de faire le service pour eux (création du compte hébergeur, commande des Multipass, création des séjours). Le paiement de l'adhésion peut se faire par différents moyens de paiement auprès de l'office de tourisme concerné (carte bancaire, chèque ou espèces).

Quel est le process si l'hébergeur n'est pas adhérent à l'office de tourisme qu'il a indiqué lors de la création de compte ?

L'office de tourisme définit une durée (entre 48h et 72h) durant laquelle l'hébergeur peut régulariser sa situation en réglant sa cotisation. Au-delà de ce délai, si l'hébergeur n'a pas régularisé sa situation, alors l'office de tourisme a la possibilité d'appeler les caisses des remontées mécaniques afin qu'elles désactivent directement les séjours clients rattachés à cet hébergeur.