

VOIE NORMALE DU NID D'AIGLE AU MONT BLANC Evolution du système de réservation

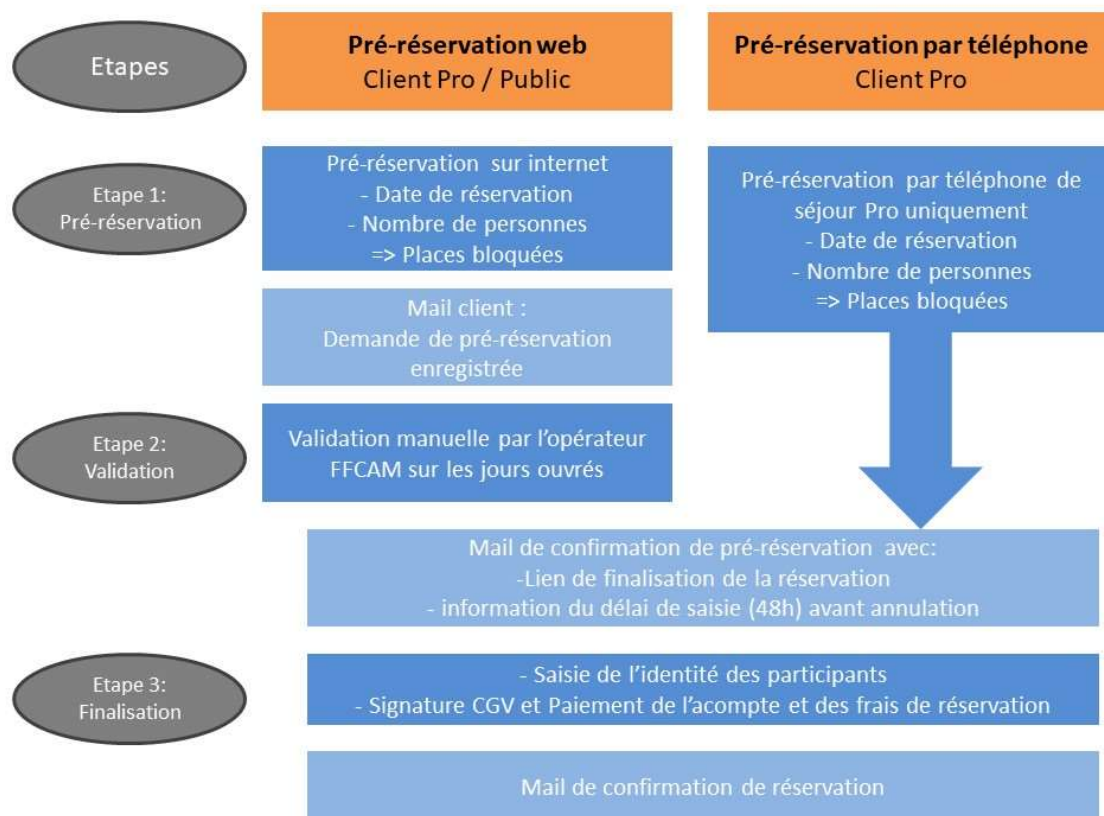
Le processus de réservation pour l'ensemble des hébergements situés sur la voie normale du Mont-Blanc par Saint-Gervais évolue à partir d'octobre 2021. Il repose sur les principes suivants :

- un système global intégrant tous les hébergements de l'itinéraire (refuges du Nid d'Aigle, de Tête Rousse, du Goûter ainsi que le camping de Tête Rousse tant que celui-ci demeure),
- le recueil pour chaque réservation des identités complètes (nom, prénom, date de naissance et nationalité) et des qualités des personnes, avec un justificatif d'identité.
- un système de pré-réservation, mobilisant temporairement les places souhaitées, et un délai permettant de finaliser l'ensemble de la réservation : celle-ci sera définitive une fois l'identité des participants renseignée et l'acompte payé.
- la mise en place d'une centrale de réservation avec un opérateur dédié, joignable par téléphone pour les professionnels uniquement.

Le présent document constitue une aide au réservant.

1. Vous allez réserver un séjour sur le Web

La réservation se fait en 3 étapes :



Etape 1 : Vous pré-réservez votre séjour dans la page Réservation Professionnels ou Réservation Tout Public du site <https://montblanc.ffcam.fr/>

Pour cela, il est nécessaire de vous connecter à votre compte client, ou d'en créer un, avant de démarrer votre réservation. Puis vous pouvez interroger les disponibilités et procéder à la pré-réservation.

Suite à la pré-réservation, vous recevrez un mail vous informant de l'enregistrement de votre demande de pré-réservation.

Afin de garantir la fluidité du processus de pré-réservation pour un plus grand nombre :

- La durée de la session de réservation est limitée à 1h30.
- Le temps d'inactivité pendant une session est limité à 40 minutes.

Pour les détenteurs d'un compte professionnel, la pré-réservation peut se faire par téléphone auprès de notre opérateur. Le numéro s'affiche une fois connecté à votre compte client professionnel sur la page Réservation Professionnels ou Réservation Tout Public du site <https://montblanc.ffcam.fr/>

Etape 2 : Un opérateur FFCAM valide la pré-réservation et vous envoie par mail un lien pour que vous finalisez votre réservation.

ATTENTION:

- Si vous ne recevez pas ce mail, pensez à regarder dans vos SPAM
- vous disposez de 48h à partir de l'émission de ce mail pour finaliser votre réservation, sans quoi votre pré-réservation sera perdue
- l'émission de ce mail n'est pas immédiate, elle est réalisée dans les meilleurs délais par un opérateur sur les jours ouvrés

Dans le cas d'une pré-réservation par téléphone (réservée aux clients professionnels), l'émission du mail de finalisation est automatique dès l'enregistrement de votre pré-réservation.

Etape 3 : Vous finalisez votre réservation avec :

- Identification des participants
- Acceptation des Conditions Générales de Vente
- Paiement de l'acompte et des frais de réservation : 5 € par panier réservé. Ces frais de réservation ne concernent pas les réservations au seul refuge du Nid d'Aigle.

NB : Les frais de réservations couvrent les dispositifs mis en œuvre pour la prise de réservation sur internet ou par téléphone

Lors de l'identification des clients, les informations suivantes sont demandées pour **chaque participant**:

- Qualité du participant : Guide / Aspirant guide / Particulier
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Nationalité
- Numéro de carte professionnelle (uniquement pour les Guides)
- Document d'identité : carte d'identité, passeport ou permis de conduire au format JPEG ou PDF. ATTENTION: les justificatifs d'identité enregistrés seront vérifiés et toute réservation non conforme sera annulée.

Tous les champs doivent **obligatoirement** être remplis pour passer à l'étape suivante, et finaliser votre réservation en procédant au paiement de l'acompte.

Les identités des particuliers ne seront pas modifiables par la suite.

Les identités des Guides et Aspirant guides seront modifiables jusqu'à 48h avant la date du séjour dans votre compte client.

Suite à la réservation, un justificatif pdf est envoyé par mail au réservant. Il est également présent et téléchargeable en pdf via le compte client.

Le justificatif est généré **par séjour** et comporte les éléments suivants :

Identification du séjour :

- Référence séjour
- Nom du réservant
- Hébergement
- Date du séjour
- Durée du séjour
- Nombre de personnes

Identification des clients contenant les champs suivants :

- Qualité : 3 choix Guide / Aspirant guide / Particulier
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Nationalité
- Numéro de carte professionnelle (uniquement pour les Guides)

Préconisations

- **pour pré-réserver sur internet, utiliser un navigateur web, Chrome ou Firefox, bien à jour**
- **ouvrir un seul onglet de votre navigateur pour procéder à la pré-réservation de paniers**
- **ne pas fermer votre navigateur web avant d'être allé au bout de votre pré-réservation**

2. Le gardien a réservé un séjour à votre nom

A partir de 10 jours avant une date de séjour donnée, vous pouvez réserver des séjours par téléphone auprès du gardien, selon les places libérées par les annulations. Le gardien, pour créer ce séjour, a nécessairement besoin d'informations sur le réservant : nom, prénom, adresse email.

Une fois le séjour créé par le gardien, un mail sera donc émis à l'attention du réservant. Ce mail invite les clients à renseigner le formulaire d'identification sur une page web dédiée.

Pour **chaque participant** les informations suivantes sont demandées :

- Qualité du participant : Guide / Aspirant guide / Particulier
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Nationalité
- Numéro de carte professionnelle (uniquement pour les Guides)

Tous les champs doivent **obligatoirement** être remplis pour validation du formulaire, et ce, au maximum 48h après la création du séjour.

Un justificatif pdf sera ensuite envoyé par mail au réservant. Il sera également présent et téléchargeable en pdf via le compte client.

Pour accéder au compte client, dans la page de réservation, vous pourrez utiliser votre adresse mail en identifiant, et cliquer sur « mot de passe oublié » et vous recevrez un mot de passe par email.

Le justificatif par séjour comporte les éléments suivants :

Identification du séjour :

- Référence séjour
- Nom du réservant
- Hébergement
- Date du séjour
- Durée du séjour
- Nombre de personnes

Identification des clients contenant les champs suivants :

- Qualité : 3 choix Guide / Aspirant guide / Particulier
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Nationalité
- Numéro de carte professionnelle (uniquement pour les Guides)

3. Modifications/Annulations de séjour

Le séjour peut être annulé par le réservant sans justification, et modifié dans certaines conditions, offrant une souplesse à la réservation.

Toute annulation ou modification à la baisse d'un séjour doit être faite en ligne en vous connectant à votre compte client.

Annulation : la limite de remboursement de l'acompte est de 24h avant la date de début de séjour (ainsi pour un séjour prévu le 13 juillet, il est possible d'annuler jusqu'au 11 juillet à 23h59). Le réservant se connecte à son compte client et annule le séjour.

Modification à la baisse : le réservant se connecte à son compte client et annule une ou plusieurs personnes, en précisant quelles identités sont supprimées dans le listing.

L'acompte est automatiquement remboursé, néanmoins :

- 15€ de frais de dossier sont conservés par participant pour un séjour dans les refuges du Goûter, de Tête Rousse, ou du camp de base de Tête Rousse
- 2€ de frais de dossier sont conservés par participant pour un séjour au refuge du Nid d'Aigle

NB : Les frais de dossier couvrent les frais occasionnés par l'annulation d'une réservation

Les frais de réservation de 5 € par panier, associés à la prise initiale de votre réservation, ne sont pas remboursables.

Concernant les séjours non annulés ou annulés après la limite de remboursement, l'acompte est intégralement conservé.

Exemple : Vous réservez un séjour d'une nuit pour 2 personnes au refuge Goûter. Vous versez 2 X 45 € d'acompte et 5 € de frais de réservation, soit un total de 95 €.

Vous annulez votre réservation avant le délai de remboursement de l'acompte. Les frais de dossier 2 X 15 € sont conservés, ainsi que les 5 € de frais de réservation. Vous serez remboursés de 60 €.