



Réservations : modalités de remboursement, avoirs et gestion des OTAs

Par **Fabienne Ardouin**, co-Présidente de la Commission Europe et Numérique du GNI

Ordre du jour :

- Gestion des annulations : avoir rendu possible par l'Ordonnance du 25/03/2020 ;
- La situation avec Booking.com ;
- La situation avec Expedia ;
- Quelques recommandations du GNI ;
- Questions (posées sur le tchat) / Réponses

Pour la bonne organisation du webinar :

- Tous les micros sont coupés sauf celui de la Présidente ;
- Toutes les questions sont à poser sur le tchat : bulle en haut à droite) ;
- Webinar enregistré par le GNI

En cas de problème :
v.martens@gni-hcr.fr

Gestion des annulations

Avoir possible par l'Ordonnance du 25/03/2020 :

- Pour **TOUTES** les résolutions de contrat entre le 1^{er} mars et le 15 septembre ;
- Validité : **18 mois** à partir de l'émission de l'avoir (pour l'hôtellerie) ;
- A envoyer au client par courrier/courriel dans les **30 jours** après la résolution du contrat ;
- Le montant de l'avoir doit être égal aux **sommes déjà versées par le client** (arrhes, acomptes, totalité du paiement...);
- Avoir utilisable en tout ou partie par le client ;
- **Remboursement du solde** de l'avoir à l'issue de la période de validité.

Modèle d'avoir du GNI disponible sur le site en français, anglais, italien, espagnol et allemand

A noter !!!

- 1) Toutes les annulations remboursées doivent être signalées au Service client pour permettre le remboursement des clients.
- 2) Faire la liste des annulations non remboursées avec soumission d'un voucher au Service client.
- 3) **Vérifier que ces listes ont été prises en compte dans le décompte des commissions !**

La situation avec Booking.com

Remboursement systématique des clients depuis le 20 mars jusqu'au 15 avril :

- Demande de re-crédit de la CB virtuelle
 - Mail de pression
 - Refacturation via prélèvement
- **Attente du retour de Booking.com sur la prise en compte de l'avoir émis par l'hôtelier à un client** (voir ci-contre) et l'arrêt des pressions pour les remboursements concernés.
- **Faire remonter au GNI (cellule de médiation) toutes les situations où l'avoir a été émis et Booking.com prévenu et malgré cela un prélèvement de remboursement effectué (ou bloqué).**

Blocage de la CB virtuelle jusqu'au lendemain du check-in pour toutes les nouvelles réservations.

A partir du 6 avril : nul ne pouvant ignorer le Covid-19, toutes les nouvelles réservations sont traitées selon les CGV habituelles.

La situation avec Expedia

Envoie d'un mail le 20 mars : 24h pour faire valoir un opt-out sur le remboursement systématique des annulations des séjours entre le 20 mars et le 30 avril.

Tous ceux qui ne l'ont pas fait ne peuvent pas faire valoir un avoir pour les annulations des réservations comprises jusqu'au 30 avril.

→ **Pas de prise en compte de la possibilité d'émettre des avoirs aux clients depuis le 26 mars.**

Toute nouvelle réservation pour une arrivée avant le 30 avril se voit appliquer les conditions d'annulation les plus souples de l'établissement (souvent 24h avant l'arrivée).

Utilisation de la CB virtuelle réduite pour toutes les nouvelles réservations.

Informations sur la situation au 1^{er} mai à venir.

Edit

Expedia a informé le GNI des nouvelles politiques d'annulation à partir du 30 avril. **Un mail arrivera le lundi 13 avril (!!!! Lundi de Pâques) donnant 72h aux hôteliers pour choisir leur politique d'annulation** et donc paramétrer leur Expedia Partner Central. Ne rater pas le mail et si vous ne le recevez pas, contactez dès le 14 avril votre chargé de compte !

Les recommandations du GNI

Nul ne sait comment va se passer la reprise, tant que le plan du nombre de réservations que du mode de réservation. Le GNI recommande d'informer au maximum le client pour **l'inciter à la réservation en direct.**

Le GNI recommande aux établissements **d'éviter autant que possible les tarifs NANR,** au moins via les OTAs pour les semaines à venir du fait de l'absence de garantie et de l'impossibilité d'utiliser ces réservations pour maintenir la trésorerie.

En l'état actuel de la situation, le GNI recommande de **favoriser le tarif RACK** pour les disponibilités, au moins jusqu'à la fin de l'année 2020. Selon la reprise, des promotions ou un retour au yield management pourra être progressivement envisagé.

Le GNI recommande de **ne pas céder à la pression des OTAs d'ouvrir les disponibilités** trop longtemps à l'avance. Les clients ont 18 mois pour utiliser leur avoir, les hôteliers disposent de leurs coordonnées pour leur envoyer en avant-première l'ouverture des disponibilités.

A noter !!!!

A la demande de certains hôteliers le GNI émet des conseils qui ne sont cependant pas forcément applicables à tous (saison hiver/été, Paris/Province...)

Chaque gérant reste libre de ses décisions.

Merci pour votre attention

N'hésitez pas à contacter Véronique MARTENS, Directrice du Département Europe et Numérique :

- Si votre question n'a pas pu être traitée ;
- Si vous avez une nouvelle interrogation ;
- Si vous avez un problème avec une plateformes numérique (OTA ou autre)...

v.martens@gni-hcr.fr

L'enregistrement de ce webinar sera disponible sur le site du GNI :

www.gni-hcr.fr