Manuel opérationnel des ventes des groupes de services de station

1. **Objectif:**

Ce document décrit la procédure à suivre par les professionnels des services pour l'achat en ligne de nos forfaits pour groupes Grandvalira Resorts.

Vous pouvez effectuer le chargement des forfaits via le site web jusqu'à 10 jours avant la date de début du premier service souscrit.

Pour effectuer un achat moins de 10 jours avant la date des services, vous devez nous contacter via le formulaire de contact qui se trouve en bas de n'importe quelle page du portail destiné aux voyagistes.

Une fois l'achat en ligne terminé, vous recevrez par e-mail le document de confirmation et le devis.

2. **Accès au portail :**

Pour effectuer l'achat, vous devez vous rendre sur le site web correspondant:

- Secteur Encamp/Canillo/El Tarter/Soldeu/Grau Roig/Pas de la Casa: https://grupos.grandvalira.com
- Secteur Pal/ Arinsal: https://grupos.palarinsal.com
- Secteur Ordino Arcalís: https://grupos.ordinoarcalis.com

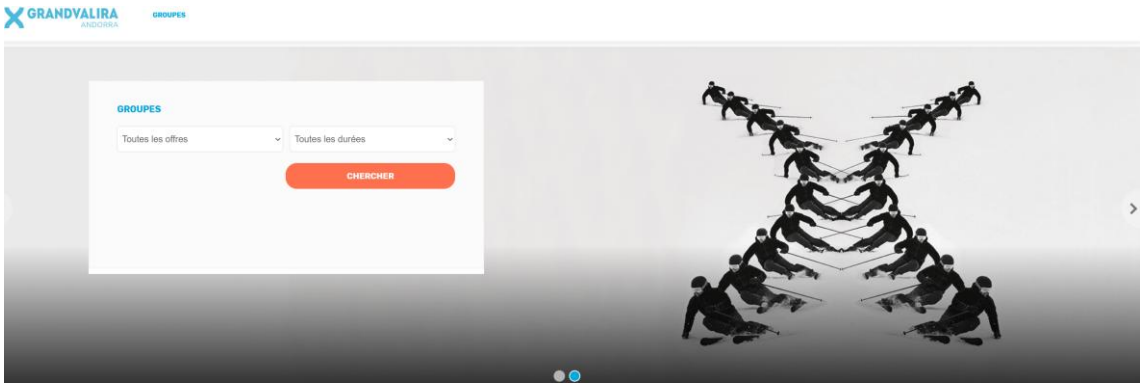
Si vous n'avez pas encore d'identifiant et de mot de passe, vous devez vous inscrire en tant que client en cliquant sur « Demander ». Vous devrez alors remplir le formulaire avec les coordonnées de l'agence ou de l'institution.



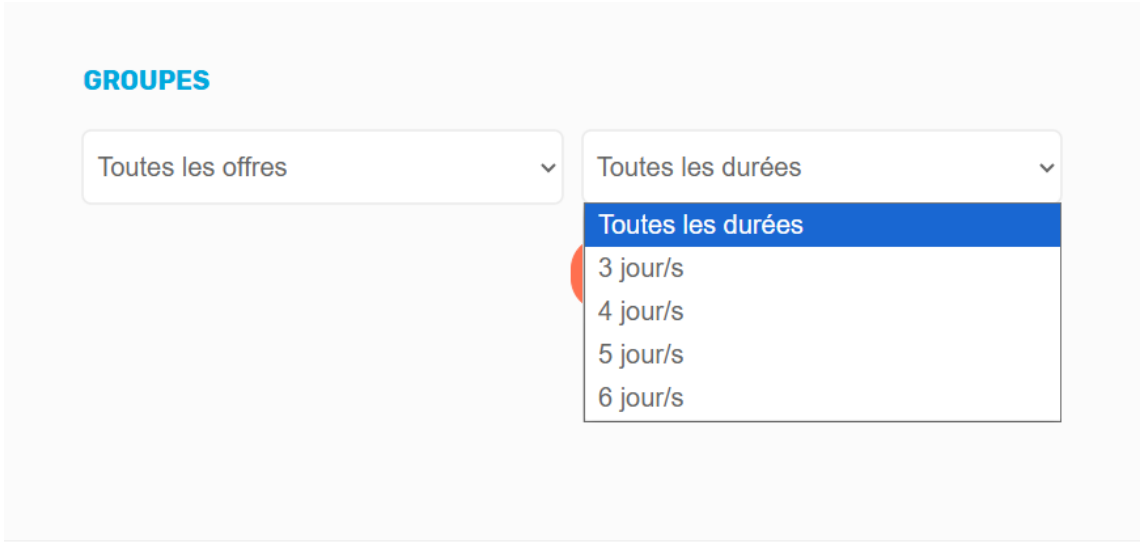
Si vous ne vous souvenez pas de votre mot de passe, demandez à recevoir un e-mail pour le réinitialiser en cliquant sur ce lien.

Vous devrez saisir vos identifiants:
• Utilisateur : (adresse e-mail enregistrée)
• Mot de passe : (saisissez votre mot de passe)
• Cliquez sur « SE CONNECTER »

3. **Inicio:**

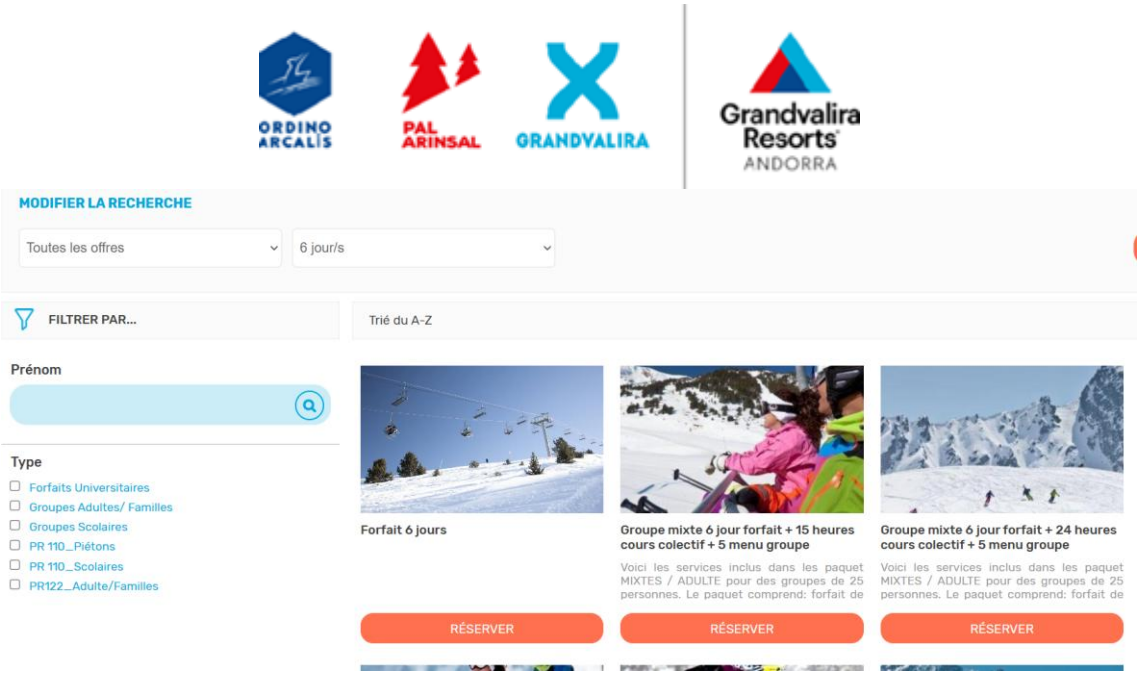


4. **Recherche de colis:**



Pour trouver le forfait que vous souhaitez réserver, définissez d'abord si vous souhaitez un forfait adulte/mixte ou scolaire. Vous pouvez filtrer ou non par la durée du forfait.

La liste des forfaits disponibles avec les différentes combinaisons possibles de services (jours de forfait / heures de cours par jour) s'affichera.



Sélectionnez l'option souhaitée pour poursuivre la réservation.

Vous devrez ensuite indiquer les informations suivantes :

- Secteur d'entrée du groupe
- Date de début des services*
- Nombre de personnes par type (écoliers, supplément écoliers et enseignants) ou (adultes, juniors et enfants)

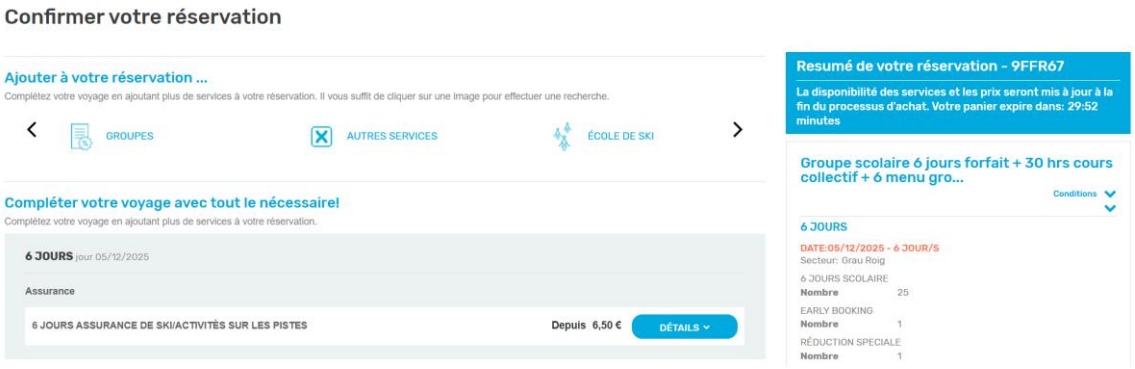
*Tout groupe dont la date de début est différente du lundi restera en attente de confirmation. Le service des groupes confirmera la réservation ultérieurement, une fois la disponibilité vérifiée.



Pour procéder à la réservation, cliquez sur « Réserver le forfait ».

5. Réservation du forfait

Le forfait est désormais ajouté à votre « panier » d'achat. À gauche, vous trouverez le récapitulatif avec le numéro de référence correspondant et, à droite, le détail des services souscrits.



5.1. Vous devez vérifier les informations suivantes sur la partie droite:

- Nombre de jours de forfait

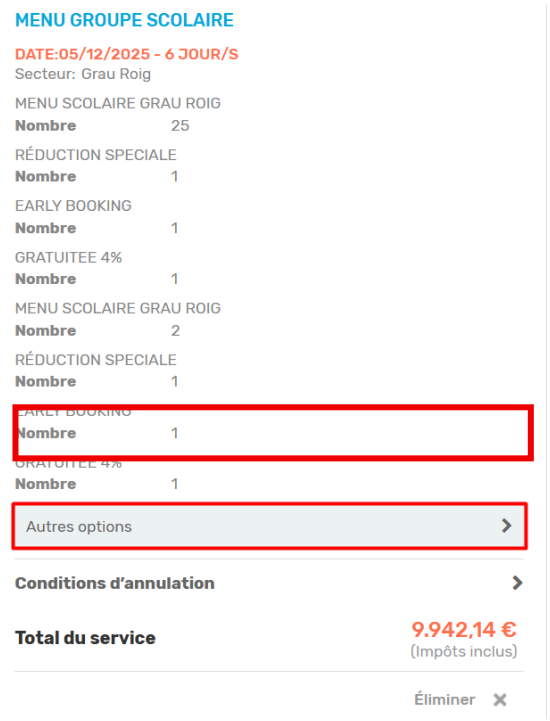
- Nombre de jours / heures de cours collectifs

- Nombre de jours / type de menu.

Remarque : le menu par défaut pour les groupes mixtes (adultes/familles) est le menu express ; dans le cas des groupes scolaires, l'option par défaut est le menu de base pour les groupes (scolaires).

Pour modifier l'option de menu, vous devez sélectionner « Choisissez une autre option pour ce produit ». Sous les détails décrits ci-dessus, vous trouverez les options correspondant aux menus de groupe disponibles et le supplément/la réduction applicable.

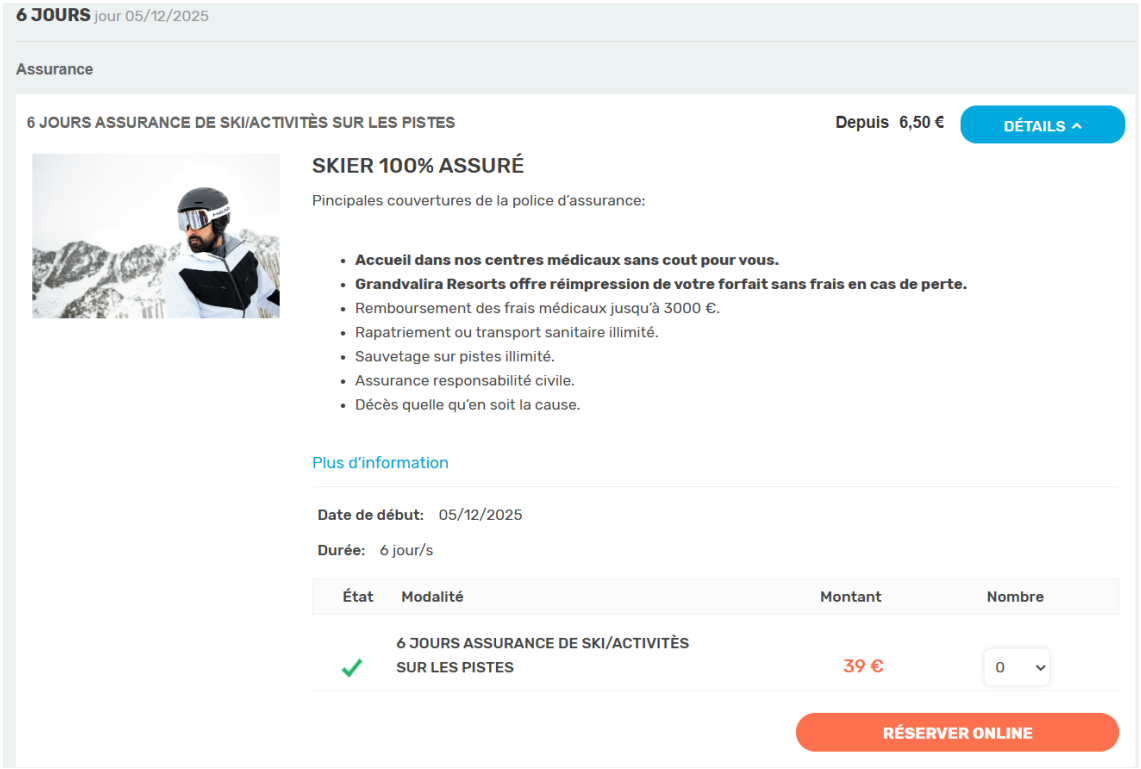
Pour sélectionner le menu, vous devez cliquer sur « Modifier ». Veuillez noter que la modification du menu s'appliquera à l'ensemble du groupe. Il n'est pas possible d'indiquer un menu différent pour une partie seulement du groupe.



5.2. Vous devez remplir les informations suivantes :

<u>Service optionnel :</u>

Assurance ski : il est possible d'ajouter une assurance ski/activités sur piste pour tout le séjour et pour l'ensemble du groupe.



Au moment de remplir les « informations relatives à la réservation », si vous avez choisi l'option d'achat d'une assurance ski, vous devez obligatoirement indiquer votre nom et prénom + date de naissance. Si ces informations ne sont pas fournies, vous ne pourrez pas poursuivre la réservation.

Informations pour la réservation: vous devez remplir le questionnaire:

- Nom du groupe (passager 1)

- Nombre d'autocars

- Cages

- Remarques

- Informations de réservation concernant les types de groupes

  - Langue souhaitée pour les cours
  - Horaires souhaités pour les cours : *
  - Nombre de personnes en mode ski
  - Nombre de personnes en mode snowboard **
  - Horaires confirmés : sélectionner « à confirmer »

  Información de la reserva sobre menú escogido:

    - Horaires souhaités *
    - Horaires confirmés : sélectionner « en attente de confirmation »
    - Restaurant

* Grandvalira se réserve le droit d'attribuer les horaires des cours et les menus en fonction du planning général des groupes. L'horaire souhaité n'implique en aucun cas une réservation ou une confirmation.

Le choix des horaires n'est disponible que pour le type de menu groupe scolaire de base. Pour les menus groupe Self Service et Express, aucun horaire n'est attribué.

** Âge minimum de 12 ans pour les cours de snowboard. Modèle de snowboard avec un minimum de 6 personnes par réservation. S'il y a moins de 6 personnes par niveau, elles seront intégrées à un autre groupe déjà constitué, en fonction de leur niveau.

données relatives à la création de la réserve :

- Ajouter le nom du groupe
- Votre référence de réservation : il peut s'agir d'une référence interne de l'agence permettant de localiser le groupe dans notre système. Elle ne peut pas être identique à une autre référence que vous avez déjà utilisée

- Point de retrait : le guide de l'agence ou du groupe devra retirer les forfaits et les contre-marques pour les autres services au point de retrait souhaité indiqué dans cette option. Les documents seront préparés dans les bureaux sélectionnés

Le menu déroulant affiche plus d'options que celles correspondant à ce type de réservation. Les points de retrait pour les groupes sont les suivants : bureaux Illa Carlemany, Comercial El Tarter, guichets Funicamp, guichets Canillo, guichets Soldeu, guichets Grau Roig, guichets Pas de la Casa, télécabine La Massana, el Planell Pal, guichets Ordino Arcalís et Comallemple Arinsal.

6. **Commission d'agence:**

Les conditions de commission de la réservation sont indiquées, conformément au contrat conclu avec Grandvalira (détail de la commission). La réservation sera toujours payée au prix net.



7. **Services supplémentaires:**

Avant de confirmer la réservation, vous avez la possibilité d'ajouter des services ou des produits supplémentaires qui seront facturés dans la même réservation que le forfait de groupe.

Ces services ou produits supplémentaires peuvent être individuels ou destinés à l'ensemble du groupe. Les options suivantes sont disponibles :

- Paquets
- Forfait
- Cours
- Autres services

Ces services peuvent être ajoutés via « Continuer à ajouter des services au panier... » situé en haut de la réservation. Vous devez y sélectionner le produit à ajouter.

Les produits supplémentaires peuvent être ajoutés à la réservation via le site web, uniquement au moment de la réservation initiale. Une fois la réservation confirmée, si vous souhaitez ajouter d'autres services, ceux-ci doivent être demandés via un formulaire de contact.



Nous proposons certains services supplémentaires qui ne figurent pas sur le site web et qui doivent être demandés via un formulaire en ligne. Il s'agit des services suivants:

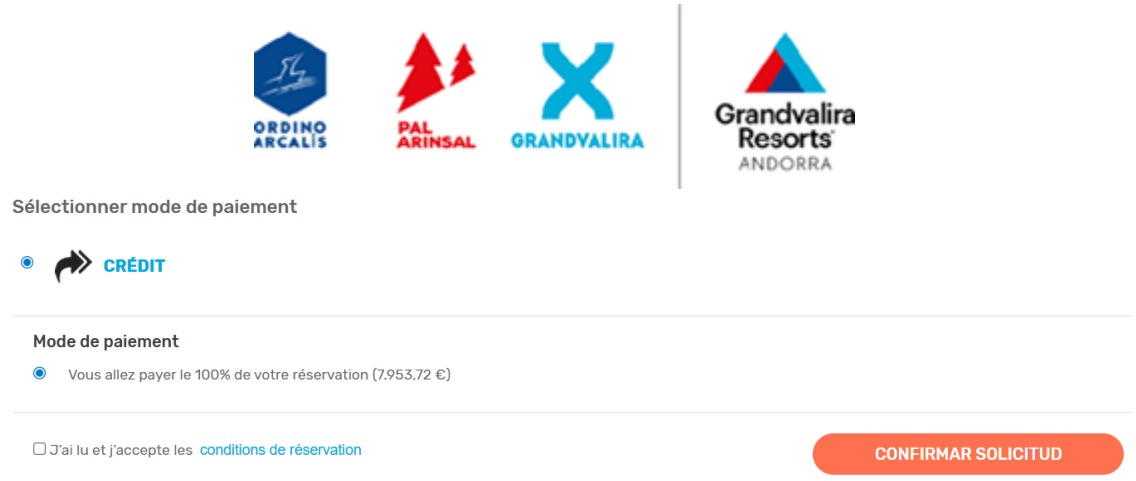
- Service réceptif
- Location de matériel pour les groupes

8. **Pago de reserva:**

Vous êtes sur le point de confirmer votre réservation. Pour cela, vous devez consulter et lire les conditions de réservation, puis sélectionner « J'ai lu et j'accepte les conditions de réservation ».

Cliquez sur « Réserver en ligne » pour confirmer votre réservation.

- Si vous êtes un client bénéficiant d'un crédit, la réservation sera confirmée et vous n'aurez pas à payer immédiatement, sauf si le forfait choisi est soumis à des conditions de prépaiement spécifiques et que la date à laquelle vous effectuez la réservation coïncide avec la date limite de paiement.
- Si vous êtes un client prépayé, le système vous proposera de payer le pourcentage correspondant à la confirmation (30 %) ou le montant total de la réservation, par carte de crédit ou par virement bancaire (selon les dates de la réservation).



9. Réservation terminée:

Une fois le paiement traité, le message suivant s'affichera.



10. Consultation et gestion de la réservation:

Pour voir toutes les réservations, vous devez accéder à Mon compte en utilisant votre nom d'utilisateur, situé dans le coin supérieur droit.



Une liste apparaîtra avec toutes les options disponibles dans votre compte de groupes.

Dans « Mes réservations », vous trouverez les réservations effectuées jusqu'à présent, classées par utilisateur et par statut actuel.

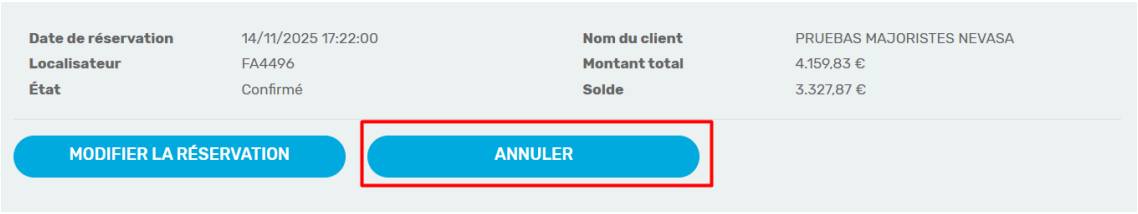


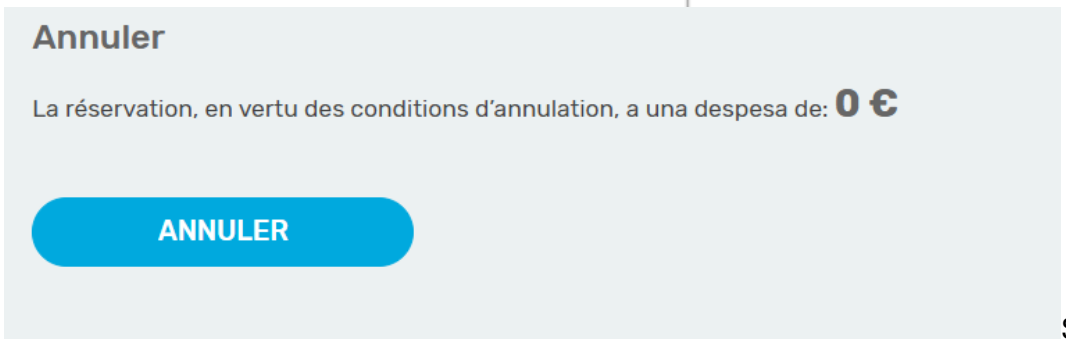
Pour affiner ta recherche, tu peux utiliser l'option « filtrer » :



Pour voir tous les détails de la réservation, cliquez sur « voir la fiche ».

11. Annulation:





Si vous souhaitez annuler la réservation, cliquez sur « Annuler la réservation ». Les conditions et les frais d'annulation y seront indiqués.

12. Manuel des ventes:

Les manuels de vente sont l'outil dont vous disposez pour vérifier les prix, les détails de chaque service, les conditions de vente et d'annulation, etc.

- Manuel des ventes GV
- Manuel des ventes Pal-Arinsal
- Manuel des Ventes Ordino Arcalís

13. Modifications et autres questions:

Pour toute nouvelle demande d'informations ou modification, ainsi que pour signaler un incident, veuillez utiliser les formulaires de contact disponibles au bas de chaque page du site web B2B.

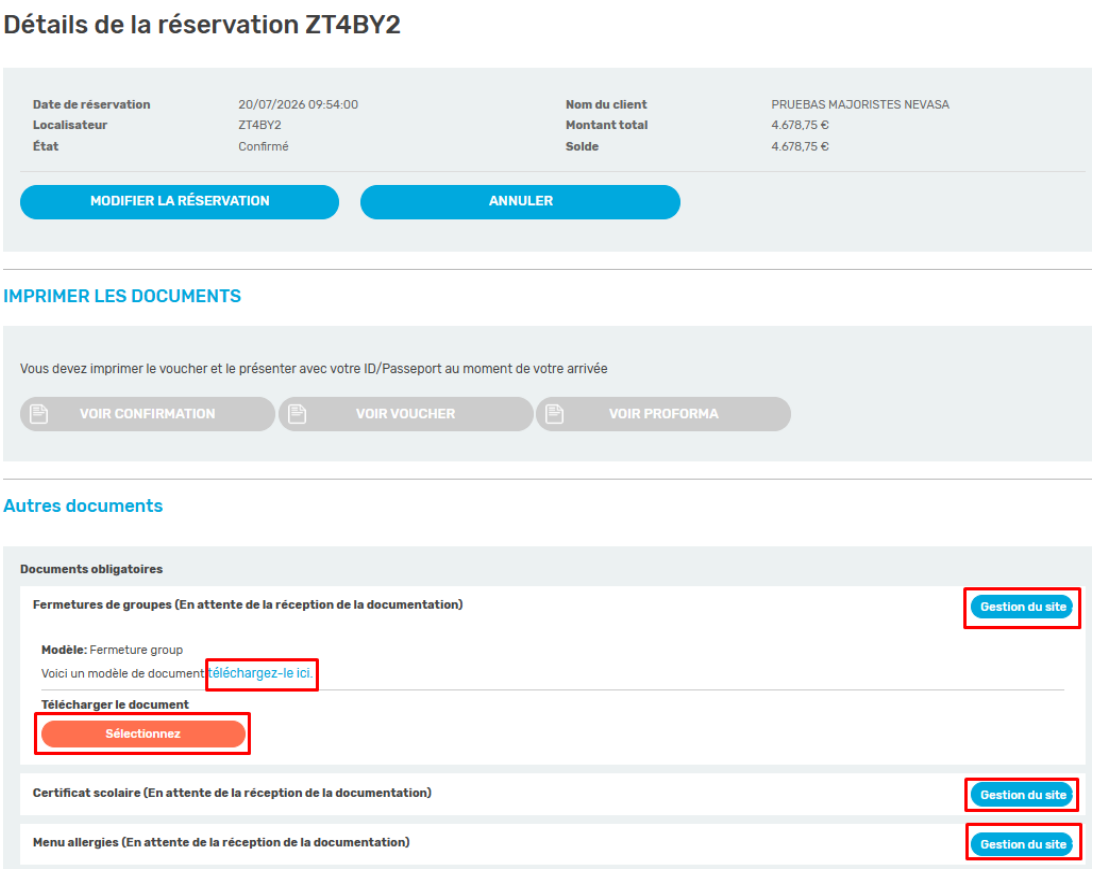
Une fois que vous aurez reçu notre réponse, vous pourrez poursuivre la communication en répondant comme à un e-mail normal.

Veuillez noter que l'adresse « contact.b2b@grandvaliraresorts.com » n'est pas valable pour les nouvelles demandes, mais uniquement pour les réponses.



Téléchargement des documents sur le site web des groupes

1. Accédez au site web des groupes de Grandvalira, Ordino Arcalís ou Pal Arinsal, puis connectez-vous.
2. Ouvrez la réservation du groupe dans laquelle vous souhaitez ajouter les documents suivants : Clôture de groupe, Certificat scolaire et Formulaire d'allergies.
3. Dans la section « Autres documents », cliquez sur « téléchargez-le ici » afin d'obtenir le modèle du document correspondant, complétez-le, puis enregistrez-le sur votre ordinateur.
4. Cliquez sur « Sélectionner » afin de télécharger le document depuis votre ordinateur.



5. Une fenêtre s'ouvrira. Vous devrez alors sélectionner, sur votre ordinateur, le fichier que vous souhaitez télécharger dans le système. Une fois le fichier sélectionné, cliquez sur « Ouvrir ». Cette action téléchargera le document sur le site web.