

## PROCESSUS DE RESERVATION

Il existe deux façon de travailler selon si la demande est considérée comme « individuelle » jusque 9 personnes ou « un voyage de groupe » à partir de 10 personnes.

Note : Pour beaucoup d'hôtels, les prix de groupes de s'appliquent qu'à partir de 20 personnes.

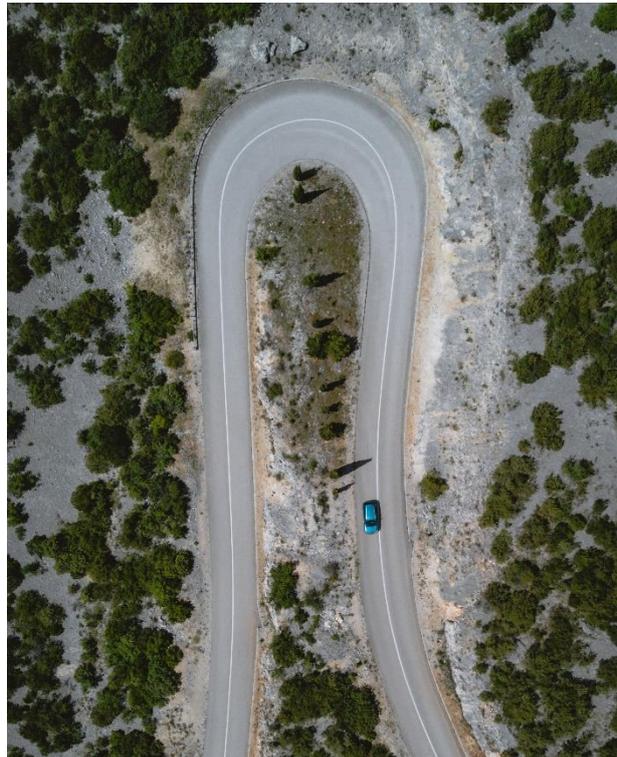
**Pour les demandes individuelles**, l'agence Sveta Ana ne fait aucune réservation tant que le voyageur et notre agent travaillent à définir le programme. La particularité du tourisme sur mesure étant d'adapter les prestations, itinéraires et les structures de logement aux souhaits des voyageurs, il faut aussi être correct avec les prestataires. Une fois que le voyageur confirme son voyage, l'agent réalise les réservations définitives puis soumet le dossier au voyageur pour vérification. Si, malgré ses vérifications préalables, une des structures de logement ne peut plus accueillir les voyageurs, l'agent s'engage à trouver une solution similaire et proche des sites initialement proposés. De toute façon, le voyageur peut encore agir sur les réservations.

Ensuite, quand tout est validé par le voyageur, est rédigé le contrat garantissant les prestations et définissant notamment les modalités de paiement. Le voyageur reçoit également à cette occasion la facture de son voyage. Afin de pouvoir confirmer les réservations, Sveta Ana demande une avance dans les 15 jours après la confirmation du voyageur. En effet, beaucoup de prestataires demandent un premier versement pour confirmer les réservations. Le solde doit toujours être réglé au plus tard un mois avant le début du voyage. A nouveau, Sveta Ana règle la plupart de ses prestataires à l'avance, sauf accord particulier exceptionnel.

Enfin, quand tout le côté financier est réglé et au plus tard 15 jours avant votre arrivée en Croatie, nous enverrons au voyageur les vouchers (ou bons d'échanges) pour les services réservés auprès de nos différents partenaires ainsi que notre dossier de route.

Les vouchers attestent que le voyageur est un client de l'agence Sveta Ana pour les services qu'il a réservés et servent juste de garantie / instruments de vérification aux prestataires de services auxquels Sveta Ana aura déjà envoyé les mêmes vouchers avant l'arrivée des voyageurs. Les prestations sont payées par l'agence Sveta Ana.

Le dossier de route de Sveta Ana est une vraie plus-value au voyage. Sur les sites touristiques, vous avez toutes les adresses utiles avec un plan du centre, les bons plans et nos recommandations de restaurants, bars, visites... Sveta Ana y indique aussi quelles sont les données à inscrire dans le GPS, qui est intégré dans chaque véhicule et vous décrit en plus le chemin. Pour les randonnées, nous vous remettrons les tracés en format « .gpsx » avec une application pour les lire si vous n'en avez pas dans votre portable. Ainsi vous êtes couverts en permanence par les GPS. Notez que votre voyage n'est pas pré-enregistré dans ces derniers et cela reste au voyageur d'entrer les étapes de votre voyage au fur



et à mesure. Le dossier de route contient les contacts de tous les prestataires afin de les contacter en cas de besoin.

Enfin, dans le dossier de route, se trouve aussi le numéro d'assistance de Sveta Ana, au cas où, malgré toutes les informations du dossier de route, une situation exceptionnelle demande un contact personnel et l'intervention de l'agence. Nous vous accompagnons ainsi durant tout le voyage. Nos prestataires sont sélectionnés avec soin, mais il serait orgueilleux de dire que nos voyages sont parfaits. Malgré un processus de réservation strict et tous nos efforts, une erreur humaine ou un incident peut toujours arriver. Notre rôle est alors de réagir et trouver une solution. Les voyageurs doivent signaler toute carence directement sur place afin de donner à Sveta Ana l'occasion de vérifier les situations sur le vif et la régler. Aucune réclamation ne sera prise en compte ultérieurement à la réalisation du voyage.

**Pour les demandes de groupe**, l'agence Sveta Ana prend d'abord contact avec le voyageur afin de bien cerner la demande, puis prend des options dans les structures de logement. Une option est une réservation préliminaire limitée dans le temps, sans engagement. Elle nous permet de garantir aux voyageurs un prix et une disponibilité. Elles peuvent être renouvelées sur demande explicite des voyageurs, mais les structures de logement peuvent refuser de les renouveler. Il est donc important de bien préciser le processus de vente à nos agents, notamment la date butoir de confirmation définitive de la venue des voyageurs, afin qu'ils puissent directement négocier avec les hôtels des options adaptées.

Le groupe confirme sa venue par mail, puis l'agence Sveta Ana réalise les réservations définitives auprès de nos prestataires. Sveta Ana envoie à terme le dossier confirmé aux voyageurs. Le groupe doit alors remettre une liste de participants avec la répartition des chambres que nous transmettons aux structures de logement. A ce stade, il n'est pas nécessaire d'envoyer la liste des participants définitive, mais cette dernière devra être remise au plus tard 15 jours avant l'arrivée des voyageurs et doit comporter les données suivantes : nom, prénom, adresse, nationalité et numéro de passeport (ou de carte d'identité pour les ressortissants de l'Union Européenne ou d'autres pays ayant des accords avec la Croatie comme la Suisse).

Une fois les réservations validées par les structures de logement, Sveta Ana et les voyageurs rédigent le contrat de voyage et est émise la facture du voyage. Un premier paiement est toujours demandé sous une quinzaine de jours après la signature du contrat afin de pouvoir régler les avances demandées par les structures de logement lors de la réservation. Le solde doit être réglé un mois avant le début des prestations, car Sveta Ana règle ses prestataires avant l'arrivée des voyageurs.

Si le groupe choisit d'avoir un guide accompagnateur qui restera avec eux durant tout le voyage, alors c'est ce dernier qui recevra les vouchers et gèrera le côté logistique du voyage. Les voyageurs seront accueillis à leur point d'arrivée et réalisent le voyage sans se soucier de son aspect technique. En cas



---

de carence dans les prestations ou d'incident, les voyageurs sont tenus d'informer d'abord le guide accompagnateur qui fera le nécessaire et informera l'agence Sveta Ana.

Si le groupe ne souhaite pas bénéficier d'un guide accompagnateur, alors ils recevront, comme pour les individuels, un dossier de route complet avec toutes les informations nécessaires pour le bon déroulement du voyage, les bons plans, recommandations, ainsi que le numéro d'assistance de l'agence Sveta Ana en cas de situation exceptionnelle ou incident. Les chauffeurs croates sont tous anglophones et sont informés précisément des trajets et du programme.

### **Notes :**

#### **Les vols**

Sveta Ana assiste toujours ses voyageurs dans la recherche de vols. Il s'agit d'un service gratuit. Il est toujours préférable que les voyageurs réservent par eux-mêmes leurs vols. Contrairement aux autres services touristiques, les prix des vols sont plus intéressants si le voyageur ne passe pas par une agence. Sveta Ana dispose aussi d'outils et contacts afin de faire des réservations de vols pour les individuels et groupes.

#### **Les visas**

Les ressortissants de certains pays doivent disposer d'un visa pour venir en Croatie, qui fait partie de l'Union Européenne. Le contrat de voyage et la facture sont les seuls documents que Sveta Ana émet pour l'obtention du visa. Sveta Ana ne s'implique pas dans la demande de visas et n'en tient pas compte dans le processus de réservation du voyage. Si les voyageurs ne peuvent pas l'obtenir et doivent annuler leur voyage à cause de cela, les conditions d'annulation prévues dans le contrat s'appliquent au même titre que toute autre raison d'annulation.

#### **Assurances voyage**

Une fois les réservations faites, Sveta Ana règle partiellement ses prestataires lors de réservations et les soldes sont payés avant l'arrivée des voyageurs. Sveta Ana a donc des obligations vis-à-vis de ses prestataires qui expliquent les conditions d'annulation dans les contrats. Il est donc recommandable de souscrire une assurance annulation pour les voyageurs. Le coût est minime et permet d'être remboursé en cas d'annulation du voyage ou de certaines prestations du voyage à cause de cas de force majeure.

#### **Un prix juste**

Il est important de comprendre l'éthique de travail de l'agence Sveta Ana. Nous vous donnons toujours nos prix sur la base des structures de logement cités dans le programme. Il ne s'agit pas de prix standard pour une catégorie de services sans précision des structures de logement. Le voyageur a toujours tous les éléments de son voyage clairement en main dès le début du processus de création de son voyage. La marge de Sveta Ana est modeste et grandement couverte par les réductions données par nos partenaires. Ainsi Sveta Ana est transparente et assure un prix juste au voyageur. Cette démarche est fondamentalement différente de celle des tour operators. La contrepartie logique est que les prix ne sont pas négociables pour un programme donné, sinon Sveta Ana descend en dessous de son seuil de rentabilité.