

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 pour la saison 2019. 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 hébergées (guide avec saisie du numéro de carte professionnelle, aspirant guide, particulier).

1. Réserver un séjour sur le web

Il est possible de réserver un séjour sur la page réservation du site web du refuge du Goûter ou de celui de Tête Rousse. Pour cela, il est nécessaire de se connecter à son compte client, ou d'en créer un, avant de démarrer une réservation. Il est alors possible d'interroger les disponibilités et de procéder à la réservation.

L'identification des clients est réalisée dans l'étape 2 du processus de réservation. 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 passer à l'étape suivante, et finaliser une réservation en procédant au paiement des arrhes.

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 le 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, et visualisable sur smartphone.

Le justificatif est **nominatif** (une page pour chaque participant) et comporte les éléments d'identification du séjour et d'identification des clients.

2. Cas des séjours réservés sur le web par le canal professionnel avant la mise en place de la procédure d'identification

Deux ouvertures de réservation professionnelles ont eu lieu en 2018, pour la saison 2019. Lors de ces réservations, l'identité des participants n'a pas été recueillie. Un mail sera donc émis à l'attention de tous les réservants professionnels qui ont réservé sur ces créneaux. Ce

mail invite les clients à renseigner le formulaire d'identification sur une page internet dédiée. Les mêmes informations d'identité sont demandées. Cette procédure n'est qu'incitative.

3. Réservation d'un séjour au téléphone via les gardiens

A partir de 20 jours avant une date de séjour donnée, le gardien a la possibilité de réserver des séjours, selon les places libérées par les annulations. Cette disposition est en place sur le refuge du Goûter et est en cours de discussion pour être étendue au refuge de Tête-Rousse. 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 internet dédiée. Les mêmes informations d'identité sont demandées.

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

Les mêmes règles que pour les séjours web s'appliquent ensuite, en termes de délivrance du justificatif.

4. Modifications de séjour

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

Annulation : possible jusqu'à J-1 (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.

Les arrhes sont remboursées. 2€ de frais de dossier sont conservés par participant. Concernant les séjours non annulés ou annulés après la limite de remboursement des arrhes : les arrhes sont conservées.

5. Modalités d'ouverture de la réservation

Refuges du Goûter et de Tête-Rousse :

Deux vagues d'ouvertures des réservations pour les professionnels auront lieu les 18 et 25 avril à 9h30.

Deux vagues d'ouvertures des réservations « tout public » auront lieu les 30 avril et 3 mai à 9h30.

Refuge du Nid d'Aigle :

Une vague d'ouverture des réservations tout public, date à préciser.