

## SOMMAIRE

DEFINITIONS.....	1
LES OFFRES.....	1
CANAUX DE VENTE.....	4
CONFIGURATION TARIFAIRE.....	6
CONFIGURATION HEBERGEMENT.....	7
GESTION DES RESERVATIONS/DOSSIERS.....	8

## DEFINITIONS

---

**Propriété** : désigne un ou plusieurs hébergements (maison d’hôtes, meublé de tourisme, unité de location de courte durée...) vendus sur un même compte sur des canaux de vente tels que Booking.com ou Expedia.

**Compte eviivo** : Un compte eviivo connecte une propriété à un compte sur des canaux de vente tels que Booking.com ou Expedia.

## LES OFFRES

---

**eviivo Connect et eviivo Solo – Toutes les informations sur ces deux offres sont disponibles sur le document « [Documentation utilisateur Channel Manager dans Open pro](#) » P. 14 et P. 15.**

- **Comment déterminer le coût de mon abonnement ? (Le Cas d’eviivo connect)**

Le coût de l’abonnement va évoluer en fonction du nombre de propriétés et du nombre de chambres au sein de chaque propriété. Chaque propriété va avoir son propre compte et être synchronisée à ses propres OTAs.

**Règle de base : 4 € / chambre avec un minimum de 15 € / mois / propriété + 45 € de frais de connexion (à payer 1 fois au démarrage par propriété)**

Le mode de tarification est le même pour tout type d’établissement confondu : Chambre d’hôte, hôtel, meublés de tourisme, bungalow, campings...

- **Comment déterminer le nombre de propriétés ?**

C’est ici la partie la plus complexe.

Premier élément auquel répondre : Déjà inscrit sur Booking.com ? Combien de comptes Booking.com avez-vous ? Cela vous donnera une bonne indication du nombre de propriétés que vous avez.

Chez eviivo, nous considérons que 1 compte Booking.com correspond à 1 propriété. Si vous avez un seul compte Booking.com mais vous avez un compte Open Pro chambres et aussi un autre compte

meublé ? Vous aurez alors deux propriétés et devrez demander à Booking.com de scinder leur compte en deux.

**Vous devez avoir le même nombre de comptes sur Booking.com que sur OpenPro.**

- **Comment procéder lorsqu'on dispose de deux types d'établissements, ou deux établissements à deux adresses différentes.**

Vous déclarerez les deux établissements, dans le tunnel, lors de l'inscription. Deux comptes eviivo seront créés en conséquence avec deux types d'établissement distincts.

- **Pour 2 gîtes différents à la même adresse, faut-il payer 2 fois 45€ de frais de connexion ?**

Si les deux logements apparaissent dans le même compte Open Pro ET dans le même compte Booking.com, vous paierez uniquement 45€. Dans tout autre cas, vous devrez vous acquitter des frais de connexion selon le nombre de comptes eviivo mis en ligne.

- **Comment déterminer le nombre de chambres ?**

Il s'agit d'une chambre dans sa définition première (une pièce fermée avec un lit à l'intérieur). Important : Même au sein d'un meublé indivisible lors de la réservation, nous comptons le nombre de chambres.

Cas particuliers :

- Un canapé convertible dans le salon n'est pas compté comme une chambre ;
- Un espace montagne (habituellement lits superposés dans le couloir ou entrée d'un appartement de montagne) n'est pas compté comme une chambre ;
- Une mezzanine pas fermée (avec rambarde uniquement) n'est pas comptée comme une chambre.

#### **Exemples de prix d'abonnement:**

- **Une Maison d'hôtes de 5 chambres** : 4 € x 5 chambres = 20 € / mois + 45 € de frais de connexion (1 fois au démarrage)
- **Un hôtel de 8 chambres** : 4 € x 8 chambres = 32 € / mois + 45 € de frais de connexion (1 fois au démarrage)
- **Un meublé ou gîte de 3 chambres** : 4 € x 3 chambres = 15 € / mois + 45 € de frais de connexion (1 fois au démarrage)
- **3 meublés ou gîtes de 3 chambres chacun, sur un même compte booking.com** : 4 € x 9 chambres = 36 € / mois + 45 € de frais de connexion (1 fois au démarrage)
- **3 meublés ou gîtes de 3 chambres chacun sur 3 comptes booking.com** : 45€ / mois + 135€ de frais de connexion (15 € / compte / mois + 3 x 45 € de frais de connexion).

- **Y a-t-il une durée d'engagement minimale ?**

Oui, il s'agit des douze premiers mois.

- **Y a-t-il un délai de rétractation ?**

Oui, un délai de 14 jours pour changer d'avis.

- **Pourrai-je rajouter des logements ultérieurement ?**

Pour l'instant, l'interfaçage entre les deux systèmes ne le permet pas.

- **Quel est le processus d'adhésion aux offres eviivo par Open Pro?**

Le processus d'adhésion entièrement expliqué dans le document « [Documentation utilisateur Channel Manager dans Open pro](#) », P. 5 à P. 13.

- **Eviivo propose-t-il un service de support ?**

En cas de besoin de support, notre service technique est joignable du lundi au vendredi de 9h00 – 18h00 par chat ou par e-mail dans la rubrique d'aide de la plateforme eviivo. Le service technique est également joignable par téléphone au 01 82 88 79 17.

Attention, ce service technique ne prend le relais qu'une fois le compte du client totalement mis en ligne. Avant cela, c'est l'agent d'activation qui est en charge du suivi de la mise en ligne du compte eviivo.

- **Sur combien de sites de distribution puis-je commercialiser mon hébergement?**

Dans le cadre du partenariat avec OpenPro, les sites suivants peuvent être mis à jour:

- Booking.com
- Airbnb
- Expedia
- HomeAway (uniquement pour les Gites / Villas / Appartements)
- Google (uniquement les hôtels ou maisons d'hôtes)
- TripAdvisor (uniquement les hôtels ou maisons d'hôtes)

- **Est-ce que je dois payer pour m'inscrire sur les sites de distribution partenaires?**

L'inscription est gratuite et peut être organisée par eviivo sur certaines plateformes. Ces sites de vente se rémunèrent par une commission (variable de 7% à 18% environ) sur les réservations qu'ils vous amèneront.

- **Je suis déjà inscrit sur les sites de distribution en ligne ? eviivo se connecte-t-il avec mes annonces existantes ?**

- **Booking.com** : eviivo se connecte avec le ou les comptes existants, le contenu des comptes est mis à jour avec le contenu renseigné dans eviivo.
- **Airbnb** : eviivo se connecte avec la ou les annonces existantes, le contenu des annonces peut être mis à jour avec le contenu renseigné dans eviivo.
- **Expedia** : eviivo se connecte avec le ou les comptes existants, le contenu des annonces peut être mis à jour avec le contenu renseigné dans eviivo. Les annonces préexistantes peuvent être connectés telles quelles.
- **HomeAway** (uniquement pour les Gites / Villas / Appartements) : Eviivo génère de nouvelles annonces à partir du contenu renseigné dans eviivo. Les annonces HomeAway préexistantes doivent être suspendues. Les avis client des anciennes annonces peuvent être importés sur les nouvelles annonces à la demande du client.
- **Google** (uniquement les hôtels ou maisons d'hôtes) : eviivo crée la connexion, avec votre compte « Google My Business » et génère des annonces qui n'existeraient pas sans eviivo.
- **TripAdvisor** (uniquement les hôtels ou maisons d'hôtes) : eviivo crée la connexion, avec le compte TripAdvisor avec lequel vous gérez les avis voyageurs et génère des annonces qui n'existeraient pas sans eviivo.

**NB : eviivo prendra toujours soin de respecter les accords commerciaux préexistants entre vous et une agence de voyage en ligne.**

- **Puis-je fermer un canal de vente en laissant les autres ouverts?**

Non, cette option n'est pas disponible sous cette formule.

- **J'utilise un PMS, peut-on l'interfacer?**

L'offre n'est pas compatible avec des PMS externes

- **Comment faire si je travaille avec des sites de distribution qui ne sont pas partenaires de eviivo?**

Vous continuerez à les gérer manuellement.

- **Est-il possible d'utiliser le channel manager eviivo pour autre chose que des hébergements?**

Non, uniquement pour les hébergements

- **Est ce qu'il y aura des passerelles avec d'autres types d'activités?**

Bien qu'il existe d'autres types de compte Open Pro hors hébergement, seul celui pour les hébergements peut être mis à jours.

- **Pourquoi est-il obligatoire de charger du contenu (images, descriptifs) dans eviivo alors que j'ai déjà effectué ces démarches sur les sites de vente (OTAs) ?**

Le contenu est indispensable au bon fonctionnement des connexions. Dans la plupart des cas, ce contenu est envoyé et mis à jour sur les OTAs. Eviivo synchronisera non seulement vos tarifs et disponibilités mais aussi vos images, descriptifs et autres conditions de vente.

Eviivo prend également en charge la création de comptes avec des agences telles qu'Homeaway et la page de réservation Google Hotel Ads qui a donc besoin du contenu renseigné sur eviivo.

- **Quel est le délai de mise à jour des calendriers?**

Les mises à jour sont instantanées en terme de disponibilités et tarifs et réservations (de l'ordre de quelques secondes). Le contenu, quand il est mis à jour, est mis à jour une à plusieurs fois par jour.

- **eviivo est-il connecté avec Gite de France ?**

Il est possible de connecter ses hébergements eviivo à un compte Gite de France sur ITEA avec un lien iCal. Ce dernier partagera à intervalle régulier uniquement les disponibilités du calendrier eviivo avec Gîtes de France. Dans l'autre sens et afin de récupérer les réservations de Gîte de France, un lien iCal est à récupérer sur ITEA et à insérer sur votre compte eviivo.

Aucun interfaçage n'est possible à l'heure actuel avec le nouveau logiciel Cloudspire de Gîtes de France.

- **Le channel manager eviivo fonctionne-t-il aussi avec Open Pro Hôtel, Open Refuge, etc ?**

Du moment que le channel manager eviivo est indiqué dans la partie « diffuser mon annonce » ou « commercialisation » de l'Open système, alors une connectivité est possible.

## CONFIGURATION TARIFAIRE

---

- **J'ai saisi mes tarifs dans Open Pro ? eviivo les envoie-t-il vers les OTAs ?**

Non, il sera nécessaire de saisir dans eviivo les tarifs à destinations de ces agences en ligne.

Les tarifs renseignés sur open pro sont les prix du site internet : Tous les tarifs ajoutés sur eviivo sont destinés aux agences seulement (de préférence tenir en compte la commission des agences).

- **Dois-je appeler eviivo pour mettre à jour mes prix/tarifs ?**

Non, l'utilisation de eviivo est en autogestion. Vous êtes responsable de vos mises à jour. Vous pouvez librement ajuster vos prix dans votre compte eviivo via l'onglet « tarif du jour ».

- **Quelles configurations tarifaires sont supportées sur eviivo ?**

Eviivo supporte des tarifs pouvant fluctuer tous les jours, permettant ainsi de créer des tarifs « saisonniers ». Le système permet également de créer des tarifs avec variation selon le niveau d'occupation de l'hébergement, en partant d'un tarif de référence pour une occupation donnée, et en renseignant le tarif de chaque personne supplémentaire, dans le sens croissant.

Certaines limites peuvent s'appliquer selon les OTAs. Par exemple, il n'est pas possible de configurer plusieurs tarifs à la fois avec Airbnb : nuitée, 2 nuit, 3 nuits, non remboursable...

- **Peut-on appliquer un tarif différent sur chaque plateforme ?**

Il n'est à ce jour pas possible de configurer un tarif par plateforme. A l'exception d'un tarif séparé destiné à HomeAway et Airbnb – configuré par un agent d'eviivo au moment de l'activation - qui ont un fonctionnement légèrement différent (tarif unique, ajout de commission côté client...).

- **Que doit faire un prestataire s'il souhaite fermer une période ? la fermeture dans OpenPro est-elle suffisante ?**

Oui, du moment qu'un prestataire ferme ses disponibilités sur OpenPro, celles-ci seront également fermées sur eviivo, et donc sur les sites de vente. Eviivo vous permet aussi de fermer des périodes sur des agences seulement tout en gardant la possibilité de recevoir des réservations directes via open pro.

- **Le channel manager d'eviivo transmet-il les promotions aux agences de voyage en ligne ?**

Un outil de « Promos » est disponible dans le channel manager eviivo, mais celui-ci permet uniquement de faire fluctuer un ou plusieurs tarifs sur une période donnée. Les agences de voyage en ligne reçoivent une information de modification de prix et non pas de « promotion ». Le tarif est donc bel et bien mis à jour, mais ce dernier n'est pas nécessairement mis en avant par l'OTA comme un tarif remisé. Vous pourrez toujours configurer les promotions directement sur les extranets des agences.

## CONFIGURATION HEBERGEMENT

---

- **Est-ce que je pourrai modifier la configuration de mon compte après mon activation?**

Sous conditions de compatibilités, oui, il sera possible de le faire.

- **Faut-il créer l'hébergement avec stock dans OpenPro obligatoirement ?**

Les stocks ne sont pas aussi importants que les typologies lorsque l'on met en place eviivo.

Les prestataires doivent impérativement avoir le même nombre de typologies d'hébergements sur leurs comptes Booking.com, Expedia... et sur Open Pro, car eviivo va se charger de faire transiter des informations (disponibilités/réservations) entre ces deux entités.

- **Faut-il des conditions générales de vente spécifiques pour chaque OTA ou bien sont-ce celles du compte Open Pro qui s'appliquent ?**

Les conditions de ventes seront paramétrées sur eviivo par compte eviivo et donc par propriété. Elles seront ensuite envoyées auprès des agences de voyage en ligne connectées à eviivo.

- **Qui encaisse les montants des réservations ?**

Cela va varier en fonction des OTAs et des contrats que vous avez avec les OTAs. Il s'agit bien souvent de vous, par vos propres moyens, mais certains sites offrent d'autres options. Pour les sites qui ne gèrent pas les paiements, vous aurez accès aux détails de la carte bancaire pour la débiter via vos propres moyens.

Booking.com : selon votre contrat

Expedia : selon votre contrat ou eviivo si vous n'aviez pas de compte Expedia existant.

Airbnb : ce sera Airbnb qui vous reversera le montant des réservations.

Google / HomeAway : Hormis la commission retenue par eviivo pour payer ces agences, vous débiteriez de votre côté la CB laissée par le client.

- **Le contrat de location est-il envoyé automatiquement au client lorsqu'il passe par une plateforme connectée à Eviivo ?**

Eviivo n'envoie pas de contrat de location lorsqu'une réservation est effectuée puisqu'en réservant sur l'une des OTA connectées, un voyageur accepte par défaut les conditions de vente stipulées sur l'annonce et paramétrés depuis le compte eviivo.

- **Un propriétaire peut-il annuler une réservation OTA depuis son compte Open Pro ?**

Toute réservation vendue sur une agence de voyage en ligne doit être honorée.

2 exceptions :

- La carte bancaire est non-valide ou non solvable, auquel cas le prestataire peut la signaler auprès de l'agence en ligne qui demandera de nouvelles coordonnées de carte bancaire au voyageur. Il doit le faire dans un délai maximum de 48H après avoir reçu la réservation. Si le voyageur ne communique pas de seconde carte fonctionnelle, l'OTA se chargera d'annuler la réservation.
- En cas de no-show du voyageur (non présentation du client chez le prestataire) : le propriétaire peut le signaler auprès de l'OTA d'où vient la réservation qui annulera la réservation et libèrera la disponibilité sur le calendrier eviivo et donc Open Pro.

Chaque fois que possible, ces opérations pourront même être réalisées au sein de la réservation sur eviivo suite.

Pour rappel, l'annulation à répétition de réservation sur les OTA fait baisser l'annonce dans le classement.

- **Sur quelle plateforme se fait la modification ou annulation des dossiers de réservations ?**

La gestion des réservations se fait sur eviivo ou directement sur l'agence en ligne concernée dépendant de ce que le prestataire cherche à faire.