Gérer, reporter et annuler des réservations

Réservation administrative en quatre étapes, lien de paiement, annulation et remboursement, modifier la réservation, enregistrement, messages aux visiteurs, mise de côté, report par le client dans le portail et ce que le visiteur voit dans le portail client.

unitlify.de/docs/umbuchung · 2026-10-22

Créer une réservation administrative

Système de réservation → **Réservations** → **Nouvelle réservation**, quatre étapes :

1. **Produit et créneau** : site, offre, grille tarifaire et catégorie, quantité, date. Le minimum et le maximum par réservation sont les valeurs de l'offre, au plus 500 participants. Les dates passées sont autorisées (saisie a posteriori). Si la date est complète, Unitlify demande « Réserver quand même » : cela bloque tout le créneau, y compris pour GetYourGuide.
2. **Coordonnées du client** : rechercher un client existant ou en créer un nouveau. Obligatoires : prénom, nom, e-mail.
3. **Participants** : « Réservant uniquement » ou les noms un par un. Les lignes vides deviennent des espaces réservés « Nom +1 », « +2 » … avec leur propre code de billet. Les accompagnateurs gratuits sont ajoutés automatiquement par Unitlify.
4. **Moyen de paiement** : espèces, carte sur place, facture, bon cadeau, lien de paiement ou virement bancaire via Stripe (uniquement si actif dans la boutique et autorisé pour l'offre). Code promo et bon cadeau peuvent être combinés. Si un bon cadeau ne couvre qu'une partie, un second moyen de paiement est nécessaire (espèces, carte, facture). Avec 100 pour cent de réduction ou une couverture complète par bon cadeau, le paiement est supprimé et la réservation est confirmée immédiatement.

Espèces, carte, facture et bon cadeau confirment la réservation immédiatement. Facture et lien de paiement restent comme paiement en attente.

Lien de paiement

Le visiteur reçoit un e-mail avec un lien vers le portail client et y paie par carte, Apple Pay, Google Pay ou PayPal (selon ce qui est configuré). Le délai est défini dans l'offre (« Délai de paiement du lien de paiement », 48 heures par défaut), mais se termine au plus tard la veille de la date. À mi-délai, un rappel est envoyé ; après expiration, la réservation est annulée automatiquement et la place libérée.

Si l'offre n'a pas de moyen de paiement en ligne dans la boutique, le formulaire avertit : le lien ne mènerait nulle part.

Une réservation avec un montant en attente ne peut pas être passée manuellement à « Confirmée ». Enregistrez d'abord le paiement avec **Saisir comme payé**.

Annulation et remboursement

Dans la réservation via **Annuler** : la place est libérée, les bons cadeaux achetés avec la commande sont annulés, la facture reçoit un avoir d'annulation. Le dialogue demande ensuite le remboursement :

- **Étendue** : montant total, montant saisi librement ou lignes individuelles. Des remboursements partiels jusqu'au reste dû sont possibles. Des frais de modification ne sont pas remboursés.
- **Stripe** (carte, wallets, Klarna, SEPA, virement bancaire) : Unitlify rembourse directement.
- **PayPal** : Unitlify ne peut pas rembourser via PayPal. Le paiement est marqué « Remboursement en attente » ; vous remboursez dans votre compte PayPal et le confirmez ensuite dans la réservation.
- **Espèces, facture** : seulement enregistré.
- **Rembourser sous forme de bon d'achat** : pas de flux d'argent, le visiteur reçoit un bon avec la durée de validité minimale légale.
- **Rembourser uniquement** (sans annulation) conserve la date.

Les réservations via GetYourGuide, Jochen Schweizer et d'autres partenaires ne peuvent pas être annulées, modifiées ou remboursées dans Unitlify. Cela passe par le portail concerné.

L'action groupée **Annuler** dans la liste des réservations annule plusieurs réservations à la fois, mais ne rembourse pas automatiquement. Avec « Proposer un report au lieu d'un remboursement », le billet reste valable et le visiteur choisit une nouvelle date dans le portail.

Modifier la réservation

Onglet **Modifier la réservation** : offre, catégorie, date et quantité (jusqu'à 50). Le nouveau prix est prix de la catégorie × quantité moins la réduction et le bon cadeau précédents ; les options ne sont pas prises en compte. Un complément à payer ou un avoir est **affiché, pas comptabilisé automatiquement** : complément par lien de paiement ou sur place, avoir par remboursement.

Alternative : une **proposition de date** que le visiteur accepte ou refuse dans le portail.

Les noms des participants ne peuvent pas être modifiés directement. Ils proviennent de la déclaration de participation et remplacent le prochain espace réservé. Des notes par participant et sur la réservation sont possibles.

Enregistrement

Chaque billet comporte un QR code et un code-barres par participant. L'enregistrement se fait dans la réservation, onglet **Enregistrer** (individuel, tous, no-show, départ) ou dans l'application par scan avec vérification du code de billet et du nom. Seule une réservation confirmée peut être enregistrée.

Le QR code scanné mène à une page de vérification qui affiche la validité et le statut et renvoie à la réservation. La page de vérification seule n'enregistre personne.

Messages aux visiteurs

- **Message individuel** dans l'onglet Messages de la réservation : e-mail avec lien vers le portail client. Pour les réservations GetYourGuide, il passe par l'adresse de redirection GYG.
- **Message groupé** depuis la liste des réservations : à toutes les réservations sélectionnées, avec des variables pour prénom, nom, billet, référence et lien du portail, optionnellement avec un modèle de l'éditeur d'e-mails. Sont ignorées les réservations annulées, les réservations Jochen Schweizer et les réservations sans adresse e-mail propre.

Mettre une réservation de côté

Action groupée **Mettre de côté** : statut « Mise de côté », la place est libérée, le billet et le bon cadeau restent valables. Le visiteur reçoit un e-mail avec un lien vers le portail et y choisit lui-même une nouvelle date. Ensuite, la réservation est à nouveau confirmée et la confirmation est renvoyée. Adapté en cas d'annulation d'une date (météo, technique).

Report par le client dans le portail

Dans l'offre sous **Report** : « Autoriser le report par le client », délai en jours avant la date, nombre maximal par réservation, frais (gratuit, forfait ou échelonné dans le temps) par réservation ou par participant, les accompagnateurs gratuits et les catégories marquées ne comptant pas.

Le visiteur voit dans le portail un calendrier avec les dates libres de la même offre. Sans frais, le report est immédiat ; avec frais, une demande est créée qu'il paie dans les 30 minutes via Stripe ou PayPal. Les règles par jour de la semaine, la capacité et les ressources s'appliquent comme dans la boutique.

Seule la date est reportée. **Le prix n'est pas recalculé**, même si la nouvelle date a un prix différent. Impossible pour les réservations partenaires, avec un lien de paiement en attente et pour les dates passées.

Portail client

Chaque e-mail de confirmation contient le lien vers le portail client. Le visiteur peut y :

- télécharger le PDF du billet (uniquement pour une réservation confirmée), le fichier calendrier, la facture et les avoirs
- régler un paiement en attente (lien de paiement)
- remplir la déclaration de participation
- lire les messages et accepter ou refuser les propositions de date
- reporter lui-même ou choisir une nouvelle date après une mise de côté
- modifier le nombre de personnes pour les billets exclusifs

Une rétractation n'est pas prévue dans le portail ; le droit de rétractation légal n'existe que pour les achats de bons cadeaux via le lien dans l'e-mail du bon.

Le visiteur ne voit pas dans le portail les notes internes ni les remarques de la réservation.

Liste de contrôle en cas de problème

- **Le lien de paiement ne mène nulle part** : l'offre n'a pas de moyen de paiement en ligne autorisé.
- **La réservation ne peut pas être confirmée** : montant en attente, d'abord « Saisir comme payé ».
- **Le remboursement PayPal n'arrive pas chez le visiteur** : rembourser dans PayPal soi-même, Unitlify ne fait que marquer.
- **Annulation bloquée pour GYG/JSMD** : voulu, annuler dans le portail partenaire.
- **Le visiteur ne peut pas reporter** : délai dépassé, maximum atteint, réservation non confirmée ou réservation partenaire.
- **La différence de prix après modification manque** : elle est affichée mais pas comptabilisée automatiquement.