

#1/2024

le
Guide Web
de
Gites

Votre compte et vos réservations

Bienvenue sur Gites.com !

Nous voulons que notre site internet soit clair et accessible à tous, mais nous comprenons aussi qu'il n'est pas toujours facile de se souvenir comment trouver et utiliser toutes les fonctions du site web. C'est pourquoi nous avons créé ce GuideWeb pour vous. Imprimez ce GuideWeb pour l'avoir à portée de main lorsque vous travaillez sur Gites.com.

La page d'accueil et la connexion

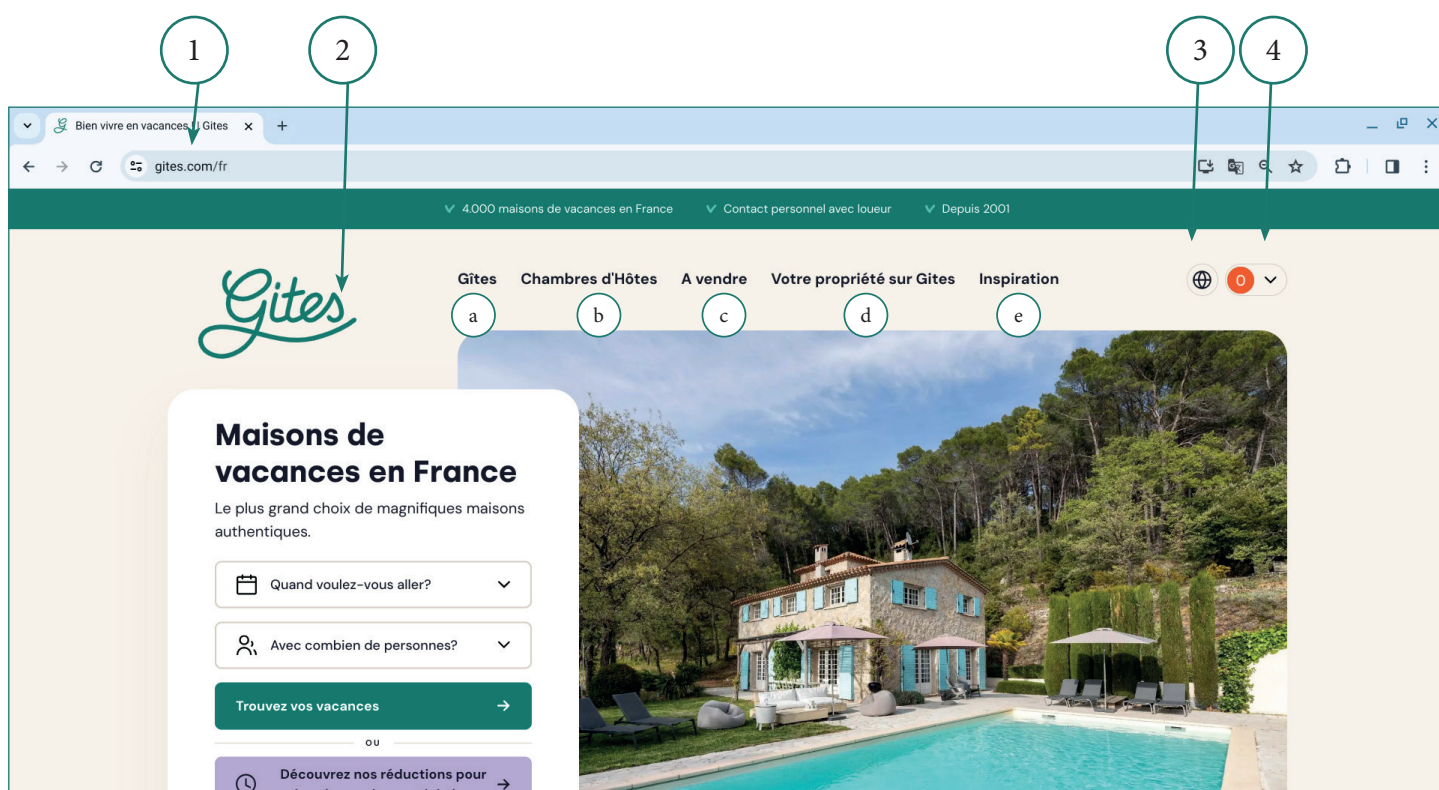
Le texte dans la barre d'adresse (1) indique où vous vous trouvez sur le site. Dans l'exemple vous vous trouvez sur la page d'accueil du site en français : gites.com/fr. Lorsque vous vous trouvez ailleurs sur le site, l'adresse change. Pour revenir à cette page d'accueil, vous pouvez toujours cliquer sur le logo de Gites (2).

Pour changer la langue du site, cliquez sur le globe (3). Vous avez le choix entre le néerlandais, le français, l'anglais et l'allemand.

Pour vous connecter à votre Espace Client, cliquez en haut à droite (4).

Si vous êtes **locataire**, votre compte vous permet de modifier vos données personnelles, de sauvegarder vos gîtes préférés et de communiquer avec les propriétaires.

Si vous êtes **propriétaire**, vous pouvez modifier vos données personnelles, communiquer avec les locataires et gérer vos annonces.



- 1 Barre d'adresse
- 2 Retour à la page d'accueil
- 3 Choix de la langue
- 4 Connexion à votre Espace Client
- a Gites à louer
- b Chambres d'hôtes à louer
- c Propriétés à vendre
- d Comment devenir annonceur sur Gites.com ?
- e Des idées pour vos vacances

La page d'accueil et la connexion

Pour vous connecter, vous devez disposer d'un compte. Pour créer un compte, cliquez sur le bouton "S'inscrire"(4).

Si vous avez déjà un compte, saisissez (1) votre adresse e-mail et (2) votre mot de passe. Cliquez ensuite sur le bouton situé en dessous (3) "Se connecter".

Nous vous recommandons de ne pas utiliser les boutons Facebook ou Google (5) pour vous connecter, sauf si l'adresse e-mail est la même pour ces comptes que pour votre compte Gites.

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez en demander un nouveau (6).

Si vous avez créé un nouveau compte mais que vous n'avez pas reçu d'e-mail de confirmation, vous pouvez cliquer ici (7)

The screenshot shows the Gites login page. At the top, there's a navigation bar with the Gites logo and links for 'Gites', 'Chambres d'Hôtes', 'A vendre', 'Votre propriété sur Gites', 'Inspiration', and 'Se connecter'. Below the navigation bar, there's a white box with the text 'Connectez-vous et sauvegardez vos favoris, ou faites une réservation.' Underneath, there are three bullet points: 'Vous inscrire rapidement et vous connecter avec votre compte', 'Un accès sans fil depuis votre ordinateur, votre tablette ou votre téléphone portable', and 'Pas de nouveaux détails de connexion à retenir'. There are two buttons for social media login: 'Se connecter avec Facebook' and 'Se connecter avec Google', both of which are crossed out with a red diagonal line. Below these is a 'ou' separator. The main login form has fields for 'Email' (1) and 'Mot de passe' (2), with a 'Se connecter' button (3) below them. To the right, there's a 'Je suis nouveau sur Gites' section with a 'S'inscrire' button (4). At the bottom left, there are two links: 'J'ai oublié mon mot de passe' (6) and 'Pas reçu la confirmation par mail?' (7). A green box at the bottom left contains a 'Se connecter' button with arrows pointing to the two links.

AIDEZ-MOI ! Je suis connecté mais je ne vois pas mes annonces !

Essayez d'abord ceci :

- Se déconnecter
- Connectez-vous à nouveau en saisissant manuellement les données correctes :

L'adresse e-mail :

Le mot de passe :

Nous sommes souvent contactés par des clients qui "n'arrivent plus à accéder à leurs annonces". parce qu'ils se sont connectés avec les mauvais identifiants. Au lieu d'utiliser les identifiants de leur compte en tant que propriétaire, ils ont utilisé les identifiants de leur compte en tant que locataire.

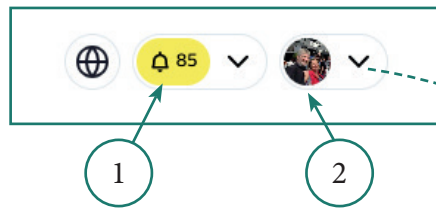
- 1 Saisir l'adresse e-mail
- 2 Saisir le mot de passe
- 3 Cliquer pour se connecter
- 4 Cliquer pour créer un compte
- 5 Ne vous connectez jamais avec Facebook ou Google
- 6 Cliquez si vous avez oublié votre mot de passe
- 7 Cliquez pour recevoir à nouveau un e-mail de confirmation

La page d'accueil de votre compte

Une fois connecté, vous accédez à votre tableau de bord. Vous y trouverez de nombreux liens et boutons utiles. Nous allons les passer en revue un par un ci-dessous.

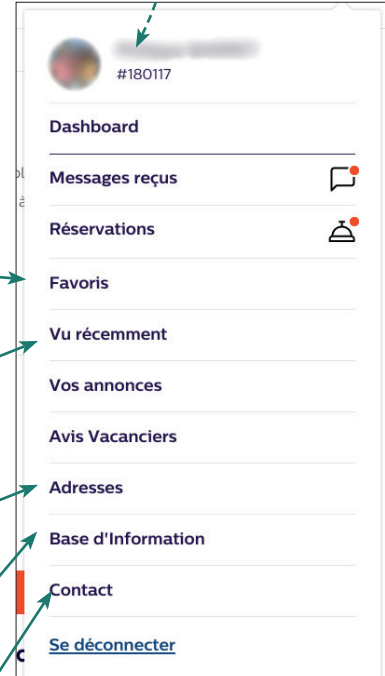


- 1 Notifications
- 2 Accès aux fonctionnalités du compte
- 3 Créer une nouvelle annonce
- 4 Voir l'annonce
- 5 Résumé des statistiques pour cette annonce
- 6 Détail des statistiques pour cette annonce
- 7 Modifier cette annonce
- 8 Toutes vos annonces, locations, ventes et archivées
- 9 Consulter les avis et y répondre
- 10 Modifier votre compte personnel
- a Informations utiles
- b Aperçu des derniers avis
- c Détails de votre compte client
- d Gestion des offres spéciales
- e Messages concernant votre compte



Une fois sur votre tableau de bord, vous pouvez voir si vous avez reçu des messages (1) : il peut s'agir de questions de la part de locataires (potentiels), de demandes de réservation ou de questions concernant les paiements effectués. Si vous avez reçu un SMS ou un courriel indiquant que vous avez reçu une demande de réservation ou d'informations, vous la trouverez ci-dessous.

En cliquant sur "Votre compte" (2), vous accédez à toutes les fonctionnalités du tableau de bord et bien plus encore !



Favoris (si vous louez également) : rassemblez ici vos annonces préférées.

Dernières visites (si vous louez aussi) : retrouvez ici les annonces que vous avez consultées en dernier.

Vos annonces : vers vos annonces

Avis Vacanciers : ici vous trouvez tous les Avis que vos hôtes ont écrits

Carnet d'adresses : si vous passez une annonce dans le cadre de l'ancien système, vous trouverez ici l'adresse électronique et (parfois aussi) le numéro de téléphone de vos locataires. Si vous passez une annonce dans le cadre d'un abonnement, vous trouverez toutes les coordonnées de vos locataires dans les réservations.

Base d'information : une base de données dans laquelle vous trouverez des informations utiles et des conseils. Tout ce qui concerne Gites.com

Contact : comment contacter le service client de Gites.com ?

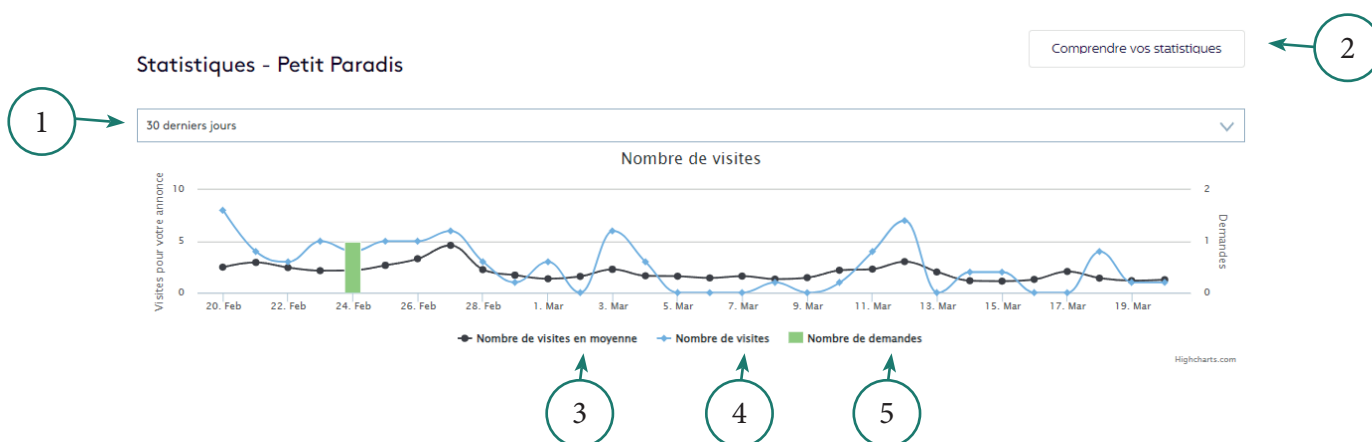
Les statistiques

En cliquant sur le bouton "détails", sous la photo de votre annonce, vous accédez aux statistiques de cette annonce.

Les statistiques vous aident à optimiser votre annonce, mais en fin de compte,



- (1) Voici les statistiques pour ce gîte.
- (2) Cette annonce concerne une maison de vacances. Pour cette annonce, le client paie des frais annuels d'un montant de €109,00 ainsi qu'une commission de 4,5% pour chaque réservation confirmée. La facturation pour ces frais a lieu le 16 janvier.
- (3) Le nombre de visites au cours des 30 derniers jours.
- (4) En cliquant sur ce bouton, vous pouvez modifier votre annonce.
- (5) La note moyenne calculée grâce aux évaluations des 4 dernières années.



- (1) En cliquant sur ce lien, vous pouvez choisir la période pour laquelle vous souhaitez consulter les statistiques : Les 30 derniers jours, l'année dernière...
- (2) Ce lien permet d'accéder à un article sur les statistiques dans notre base d'informations.
- (3) Nombre moyen de visites par annonce sur notre site.
- (4) Nombre moyen de visites pour votre annonce.
- (5) Nombre de demandes reçues pour votre annonce.

Total

	Total	Moyenne	Différence
1 → Nombre de visites ⓘ	91	62.59	45.39%
2 → Nombre de demandes ⓘ	2	0.33	506.06%
3 → Moyenne de demandes pour 100 visites ⓘ	2.20	0.53	317.27%
4 → Nombre d'apparitions dans les listes sélectionnées ⓘ	1137	2788.63	-59.23%

- (1) Nombre de fois où votre annonce a été consultée par un visiteur. A côté du nombre de visite pour votre annonce, vous pouvez voir la moyenne des visites par annonce calculée pour l'ensemble du site. Une différence négative est toujours une invitation à optimiser votre annonce.
- (2) Ce nombre indique combien de fois les visiteurs vous ont contacté via en utilisant le formulaire de contact de votre annonce.
- (3) Nombre moyen de demandes pour 100 visiteurs : combien de visiteurs sur 100 qui ont vu votre annonce ont trouvé une raison devons envoyer une demande de renseignements ? Si ce chiffre est très bas, essayez d'optimiser votre annonce.
- (4) :Nombre de fois où votre annonce apparaît dans les sélections des visiteurs du site. Les premiers critères de sélection sont la date du séjour et le nombre de personnes à héberger. Par la suite, les visiteurs peuvent affiner leur recherche en sélectionnant d'autres critères. Plus votre annonce est sélectionnée, plus elle correspond à ce qui est recherché par les vacanciers.

Pour vous aider

Les statistiques sont là pour vous aider à optimiser votre annonce, mais en fin de compte, ce sont les résultats qui comptent. Les statistiques donnent des résultats très différents si vous louez plusieurs semaines tous les trois mois ou si vous louez très souvent, mais toujours pour des périodes très courtes.

Prenez contact

Si vous avez l'impression que votre annonce n'est pas aussi performante qu'elle le devrait et si vous souhaitez obtenir des conseils pour optimiser les résultats de votre annonce, contactez-nous par e-mail : info@gites.com.

La procédure de demande de réservation

Tarif ? **934,50 €**

4 mai → 11 mai X

2 personnes V

Demander une réservation →

- ✓ Rien ne sera encore facturé.
- ✓ Réponse du propriétaire dans les 48 heures.
- ✓ Après acceptation, vous pouvez confirmer votre réservation ou annuler sans frais.
- ✓ Le loueur participe à la [Garantie de re-booking](#)

Lorsque un internaute a trouvé une maison de vacances à son goût, il doit indiquer **la date** à laquelle il souhaite louer. Il doit aussi saisir des données personnelles et indiquer le nombre de personnes qui occupera le gîte.

Pour les maisons de vacances qui acceptent les animaux de compagnie, l'internaute qui envoie une demande doit aussi préciser combien d'animaux il emmènera. Enfin, un formulaire de contact permet au locataire potentiel de poser une question au propriétaire.

2

1

Ajouter des voyageurs

Nombre de personnes: 2 adultes

Nombre d'animaux: 0 animaux de co...

Vous amenez quels animaux domestiques?

Détails personnels & discuter des détails

Donnez quelques informations sur vous et vos covoyageurs. Est-ce que vous avez encore des questions ou des remarques concernant cette réservation ?

10

Chers propriétaires,
Nous venons en couple et n'emmenons personne d'autre avec nous.

Aucun frais ne sera encore facturé pour une demande de réservation. Le propriétaire répondra dans les 48 heures avec une offre que vous pouvez accepter ou annuler.

9

J'accepte [les termes et conditions](#)

8 **Demander une réservation**

3

Arrivée: 04 mai 2024
Départ: 11 mai 2024

4

Montant pour la location	850 €
Taxe de séjour **	23,79 €
Menage fin de séjour	60 €
Frais de réservation	24,50 €
Sous-total *	958,29 €
Caution (à organiser avec le propriétaire)	300 €

5

6

* Le bailleur vous donnera le montant définitif, à base de l'information supplémentaire sur les tarifs, voir ci-dessous.

** À la dernière échéance de paiement, une correction éventuelle peut être appliquée au montant de la taxe de séjour.

7

Le loueur participe à la [Garantie de re-booking](#)

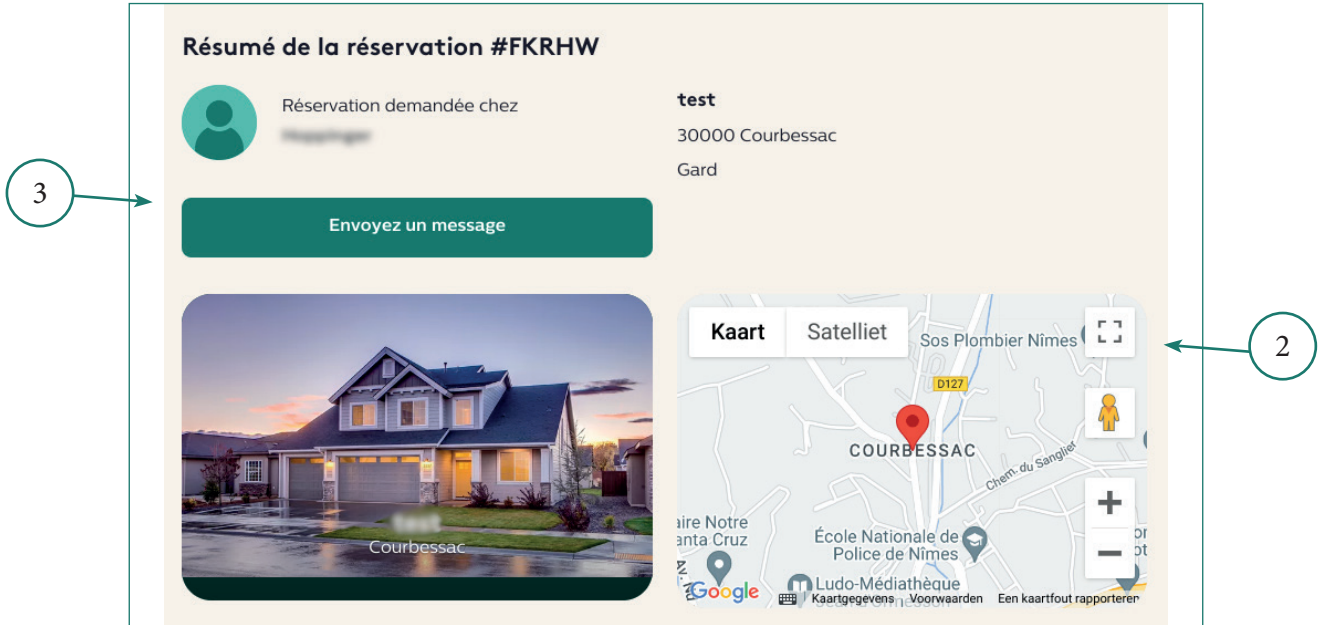
Comment ça marche ?

Via ce formulaire, vous placez une demande de

- | | | | |
|---|--|----|--|
| 1 | Nombre de personnes | 7 | Garantie de rebooking en cas de Covid |
| 2 | Animaux oui/non | 8 | Bouton pour envoyer la demande de réservation |
| 3 | Date d'arrivée et de départ | 9 | Le locataire doit cocher cette case pour accepter les conditions générales avant d'envoyer sa demande. |
| 4 | Détails des frais de location, taxes et frais de service et de réservation | 10 | Le locataire peut poser des questions ou faire des remarques ici |
| 5 | Le sous-total que le locataire doit payer | | |
| 6 | La caution (indiquée mais non comprise dans le sous-total et non déduite) | | |

1

Un code de réservation se compose de 5 lettres. Lorsque notre service clients est contacté dans le cadre d'une réservation, ce code est demandé.



(3) Ce bouton permet au locataire d'envoyer un message au propriétaire.

(2) La carte permet au locataire de se faire une idée de l'emplacement du gîte.

Un internaute a envoyé une demande de réservation. Le propriétaire reçoit un SMS et un e-mail l'informant qu'une demande de réservation a été reçue. Lorsque'il se connecte sur le site, il voit le message suivant dans sa boîte de réception.



(1) Le propriétaire voit immédiatement pour quelle annonce il a reçu une demande.

(2) Le code de réservation, le nom du locataire et le nombre de personnes concernées sont affichés.

(3) Le propriétaire dispose de 48 heures pour confirmer la réservation et doit avoir une raison légitime de ne pas le faire. (Voir les conditions générales.)

En cliquant sur ce bouton (4), le propriétaire peut accéder à tous les détails concernant la demande de réservation.

Montant pour la location	700,00 €	1
Ménage fin de séjour	50,00 €	2
Frais de réservation	24,50 €	3
Taxe de séjour **	0,00 €	4
Linge de lit	Inclus	5
Serviettes	Inclus	6
⊕ Ajouter ligne de tarif supplémentaire		
ASTUCE: Pour accorder une remise, saisissez un montant négatif, par exemple -10.		
Montant pour la location	750,00 €	7
Caution (à organiser avec le propriétaire)	300,00 €	8
10.0% commission	75,00 € -/.	9
21.0% TVA sur la commission	15,75 € -/.	10
Vous recevrez de Gites (payé dans 2 jours après arrivée)	659,25 €	11

12 →

** À la dernière échéance de paiement, une correction éventuelle peut être appliquée au montant de la taxe de séjour.

- (1) Ce montant correspond au tarif de la location, tel que vous l'avez saisi dans l'onglet "Tarifs" lors de la création de votre annonce.
- (2) Ménage de fin de séjour : inclus/exclu/obligatoire
- (3) Frais de réservation à payer par le locataire.
- (4) Montant de la taxe de séjour collectée et reversée par Gites.com.
- (5) Frais pour la fourniture du linge de maison : inclus/exclu/obligatoire
- (6) Frais pour la fourniture des serviettes de toilette : incluses/exclusives/obligatoires.
- (7) Prix de location + frais supplémentaires mentionnés ci-dessus et - réduction possible (voir (12))
- (8) Caution (Modalités de versement à convenir entre le bailleur et le locataire)
- (9) Commission à payer par le propriétaire à Gites.com
- (10) TVA
- (11) Montant qui vous sera versé par Gites.com 2 jours après l'arrivée des locataires chez vous.
- (12) Si vous cliquez sur le plus (+), vous pouvez ajouter une ou plusieurs lignes sur la facture. Vous pouvez ajouter des réductions (n'oubliez pas de mettre le signe -min avant le montant) et des frais supplémentaires. Une fois le montant saisi, cliquez à côté du champ pour confirmer.

Une fois que vous avez vérifié ou ajusté tous les montants, faites défiler la page vers le bas pour accéder aux remarques potentielles du locataire :

The screenshot shows a user interface for handling a reservation request. At the top, it says 'Remarques du locataire' and 'lundi 04 mars 2024 15:40'. Below that is a greeting 'Bonjour Hoppinger,'. A large text input field is present, with a label 'ce champ est obligatoire' above it. At the bottom of the input field, there are two buttons: 'Refuser réservation' and 'Proposer la réservation'. Below the buttons, there is a warning message: 'Attention! Gîtes vous charge des frais de 30 € HT (mais nous sommes des humains, nous lisons votre message dans le champ ci-dessus):' followed by a bulleted list of reasons for reservation rejection. At the very bottom, there is a link: 'Est-ce que vous avez des questions concernant cette demande? [entrez en conversation avec Osha](#)'. Numbered callouts 1 through 6 point to various elements: 1 points to the date, 2 to the input field label, 3 to the input field, 4 to the 'Proposer la réservation' button, 5 to the 'Refuser réservation' button, and 6 to the link at the bottom.

- (1) Date d'envoi de ce message.
- (2) Le message que le locataire vous a adressé.
- (3) Un espace qui vous permet de répondre au locataire. Ce champ est obligatoire. Vous pouvez vous contenter de souhaiter la bienvenue à votre locataire, mais vous pouvez aussi profiter de cet espace pour lui donner des informations supplémentaires (par exemple : il est strictement interdit de sauter sur les lits). Le locataire, lorsqu'il accepte la réservation, doit cocher qu'il a lu et approuvé ces informations. Vous pouvez utiliser cette espace pour indiquer comment vous souhaitez que le locataire règle la caution.
- (4) En cliquant sur le bouton "proposer la réservation", vous indiquez que vous souhaitez accepter cette réservation.
- (5) En cliquant sur ce bouton, vous rejetez la demande de réservation. Dans ce cas, les conditions énumérées ci-dessous s'appliquent. Veuillez les lire attentivement !
- (6) Ce lien vous permet d'envoyer un message au locataire. Il se peut que vous souhaitiez faire plus ample connaissance avec le locataire avant de l'accueillir. Vous voudrez peut-être poser quelques questions supplémentaires avant d'accepter la demande de réservation...

Mais que voit le locataire ?

Bonjour ! Le propriétaire du gîte a confirmé votre réservation. Complétez votre réservation en payant via ce lien : <https://gites.nl//r/xxxxx>

Une fois que vous avez accepté la réservation, le locataire recevra un SMS contenant le texte :

En cliquant sur ce lien, le locataire sera redirigé vers sa boîte de réception personnelle sur Gites.com. Il aura alors 48 heures pour accepter ou annuler la réservation. Une fois l'acompte payé, la réservation est définitive. À ce moment -là, vous recevrez un message indiquant que la réservation a été effectuée. Félicitations !