



# Guide utilisateurs

**HelloFCM!**

Portail de gestion de profils

**KDS**

Outil de réservation en ligne



# Sommaire

**01**

**Hello FCM : connexion  
et gestion des profils**

*Page 3*

**02**

**Votre outil KDS**

*Page 19*

**03**

**Réserver un Train**

*Page 25*

**04**

**Réserver un Hôtel**

*Page 31*

**05**

**Réserver une Voiture**

*Page 35*

**06**

**Modifier ou Annuler un Voyage**

*Page 39*

**07**

**Vos équipes**

*Page 41*

**08**

**Bonnes Pratiques**

*Page 44*

# 01

## HelloFCM!

Connexion et gestion des profils



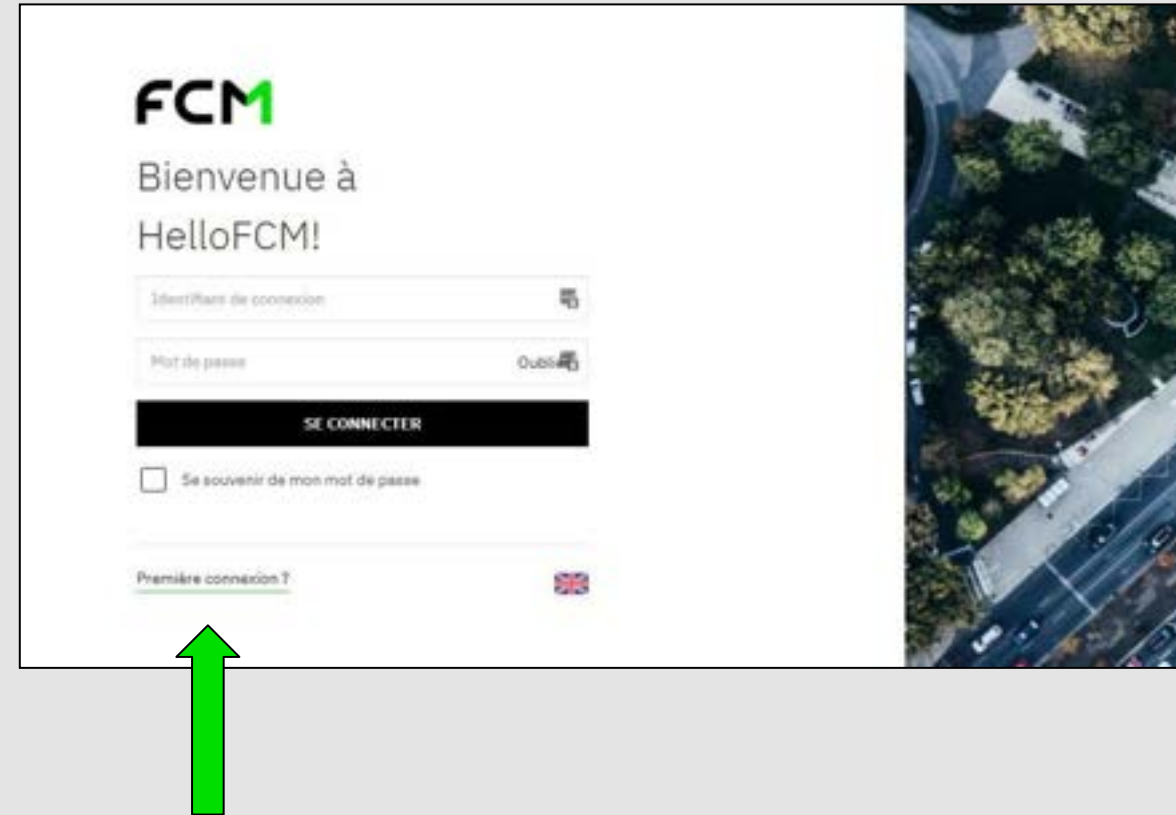
## Votre première connexion

Rendez-vous sur le **lien communiqué** par votre référent voyage en interne,

Cliquez sur « **Première connexion** »,

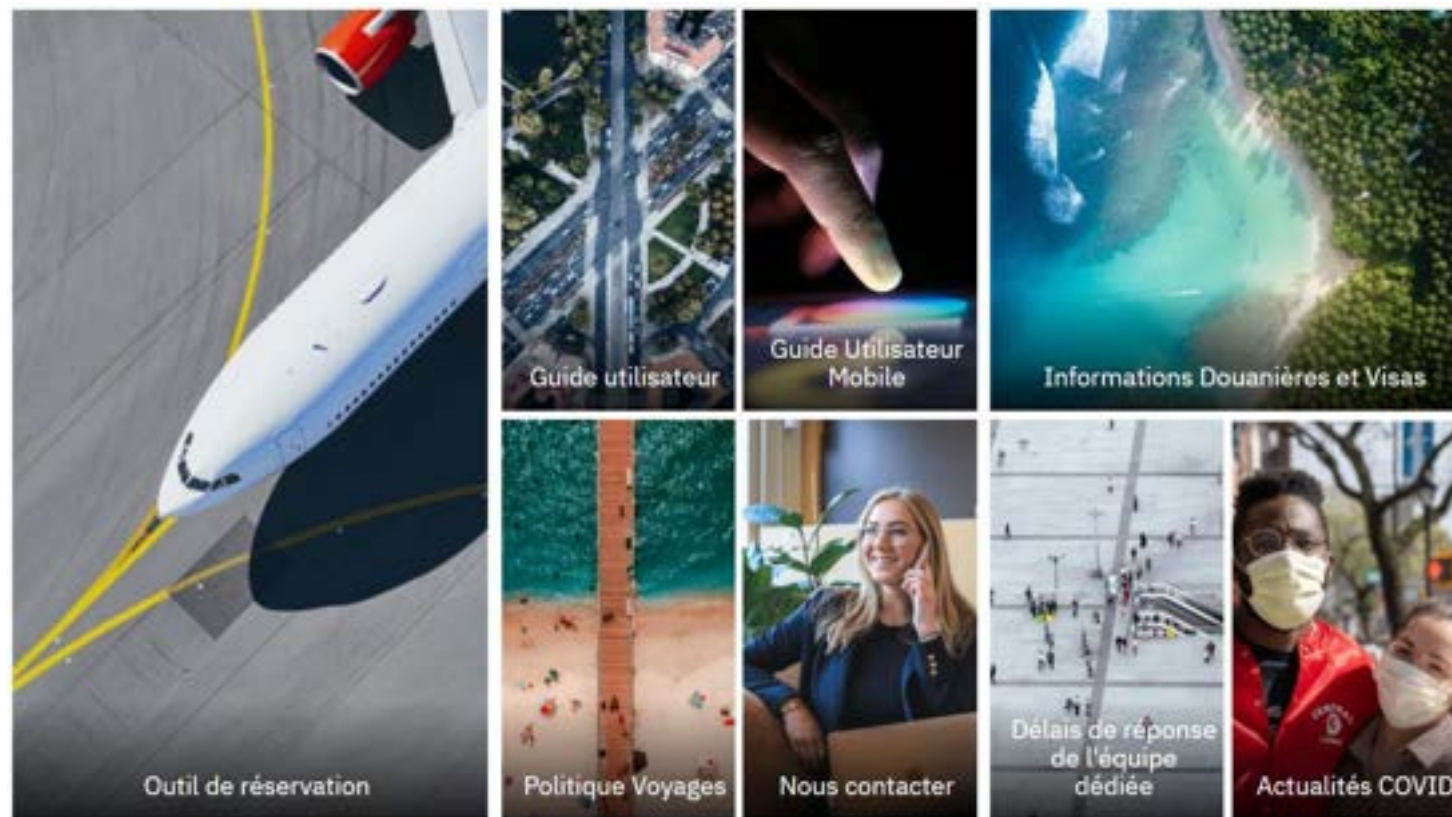
Complétez le champ « **email** »,

Vous recevrez ensuite un lien pour configurer votre mot de passe.



# Mon **tableau de bord**

Une fois connecté(e), vous serez redirigé(e) vers votre **tableau de bord**, qui vous permet d'accéder à différents onglets pour **faciliter vos réservations**.



# Modifier mon **profil voyageur**

Afin de modifier votre profil, cliquez en haut à droite du tableau de bord sur votre nom, puis sur “**Editer profil**”.

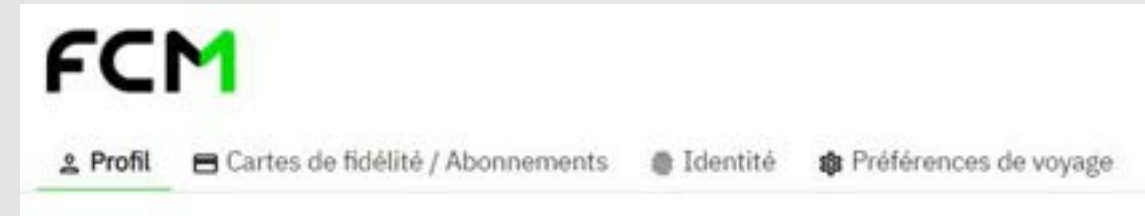
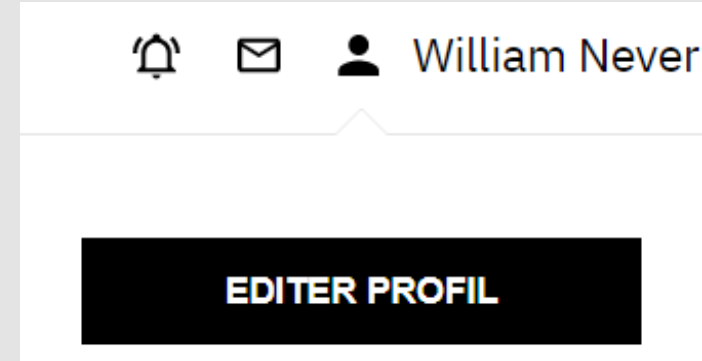
Vous aurez la possibilité de modifier différents onglets :

- **Profil** : gestion des informations personnelles
- **Cartes** : vos abonnements et programmes de fidélité
- **Identité** : gestion des cartes d'identité, passeport ou permis de conduire.
- **Préférences de voyage** : sièges pour train.

Une fois les informations saisies, elles seront synchronisées automatiquement sur l'outil de réservation KDS.

A noter que la synchronisation **peut prendre jusqu'à 1h**.

*Important : Toutes les modifications de profils se font toujours sur HelloFCM et non sur KDS directement.*



# Ajout d'une carte d'abonnement/de fidélité

Important : **veillez à bien renseigner vos cartes de fidélité dans votre profil voyageur** afin de bénéficier de vos avantages (réductions, cumul de points) lors de vos réservations.

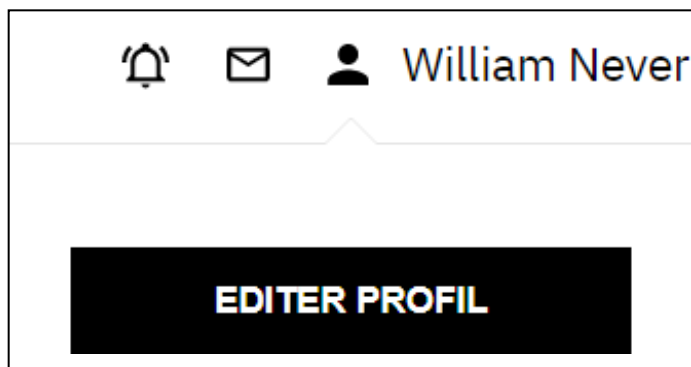
Pour les cartes d'abonnement, si votre carte est bien dans votre profil, vous verrez **la réduction s'appliquer** correctement sur KDS.

Pour les cartes de fidélité, si celles-ci sont bien dans votre profil, vous la verrez apparaître au moment de la confirmation de votre voyage.

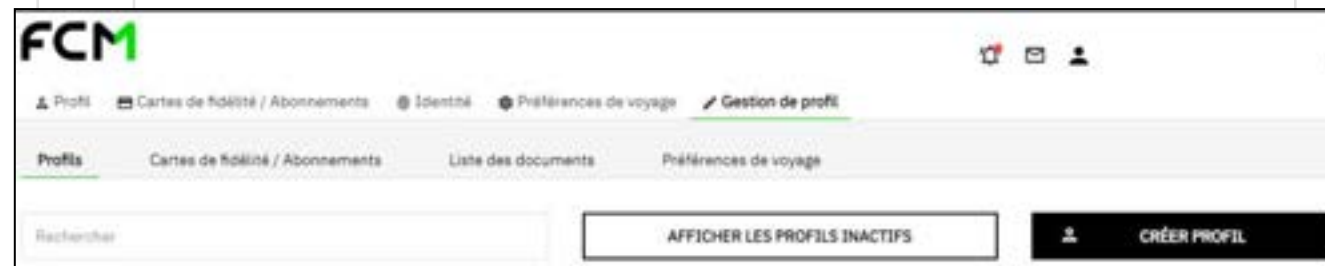


# Création de profils (selon vos droits)

Pour les utilisateurs ayant le droit de créer de nouveaux voyageurs, connectez-vous sur votre plateforme de gestion de profil **Hello FCM**, cliquez sur votre nom en haut à droite, puis sur **Editer Profil**.



Cliquez ensuite sur l'onglet **Gestion de Profil**, puis sur le bouton **Créer profil**.

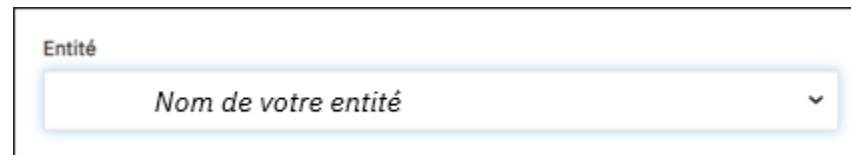




# Création de profils (selon vos droits)

La création du profil se passe en plusieurs étapes.

- Choisissez si besoin votre **entité**, elle peut déjà être pré-sélectionnée.



A screenshot of a web form showing a dropdown menu labeled 'Entité'. The menu is open, displaying the text 'Nom de votre entité' and a downward arrow icon.

- Renseignez ensuite les **informations obligatoires** du profil (indiquées par une\*). La **catégorie** est à choisir en fonction du profil.



A screenshot of a web form titled 'Général' for profile creation. The form contains several fields with red asterisks indicating mandatory information:

- \* Prénom voyageur: Text input field.
- Second prénom voyageur: Text input field.
- \* Nom voyageur: Text input field.
- \* Date de naissance: Date input field with a calendar icon and placeholder 'jj/mm/aaaa'.
- \* Civilité: Dropdown menu.
- \* Sexe: Dropdown menu.
- Catégorie: Dropdown menu.

# Création de profils (selon vos droits)

- Indiquez **une adresse email et un identifiant de connexion**. Ils peuvent être identiques mais l'identifiant de connexion doit être unique.



The screenshot shows a form section titled "Emails" with a green vertical bar icon. Below the title, there are three input fields. The first field is labeled "Identifiant de connexion" with a red asterisk. The second field is labeled "Email professionnel" with a red asterisk. The third field is labeled "Email secondaire".

- Il faut au minimum indiquer un **numéro de téléphone** fixe ou mobile.



The screenshot shows a form section titled "Numéros de téléphone" with a green vertical bar icon. Below the title, there are five input fields arranged in two rows. The first row contains three fields: "Numéro mobile professionnel", "Numéro fixe professionnel", and "Numéro fax professionnel". The second row contains two fields: "Numéro secondaire" and "Numéro mobile personnel". Each field has a dropdown menu with a French flag icon and "+33".

# Création de profils (selon vos droits)

- Indiquez ensuite si besoin une **adresse professionnelle ou personnelle**. Si rien n'est renseigné à cet endroit, les informations générales de l'entreprise seront utilisées.

Adresse professionnelle		Adresse personnelle	
<input type="text" value="Entrez une adresse pour autocompléter les champs ci-dessous"/>		<input type="text" value="Entrez une adresse pour autocompléter les champs ci-dessous"/>	
<input type="text" value="Rue"/>		<input type="text" value="Rue"/>	
<input type="text" value="Code postal"/>	<input type="text" value="Ville"/>	<input type="text" value="Code postal"/>	<input type="text" value="Ville"/>
<input type="text" value="Sélectionner un pays"/>		<input type="text" value="Sélectionner un pays"/>	

- Choisissez ensuite la **nationalité**, le pays de résidence et la **langue utilisée** par votre voyageur.

Pays et Langue		
Nationalité	Pays de résidence	Langue utilisateur
<input type="text" value="Sélectionner un pays"/>	<input type="text" value="France"/>	<input type="text" value="Français"/>

# Gestion des rôles de votre profil voyageur

**Approbateur Niveau 1** : Approbateur du premier niveau du circuit de validation

**Approbateur extra** : N/A

**Approbateur Niveau 2** : Si applicable, correspond au second niveau d’approbation

**Chargé de voyage** : Donne le droit d’organiser des voyages pour une personne ou des cibles définies

**Chargé de voyage (Modification de profils)** : Donne les droits d’organiser des voyages et de modifier les informations personnelles pour une personne ou des cibles définies

**Administrateur** : Donne uniquement les droits d’édition de données personnelles sur des cibles définies

**Administrateur (Modification et Création de profil)** : Donne les droits d’édition sur les profils des cibles définies et la possibilité de créer des profils.

DOC\_DAF\_guide\_notilus - v2

Rôles

Ce profil est approbateur niveau 1 de

Appliquer à toute l'entreprise ☐

Entités

Profil

Ce profil est approbateur extra de

Profil

Ce profil est approbateur niveau 2 de

Entités

Profil

Ce profil est chargé de voyage de

Appliquer à toute l'entreprise ☐

Entités

Profil

Ce profil est chargé de voyage (modification de profil) de

Appliquer à toute l'entreprise ☐

Entités

Profil

Ce profil est administrateur (modification de profil uniquement) de

Appliquer à toute l'entreprise ☐

Entités

Profil

**Toute l'entreprise** : en activant ce rôle, vous attribuez celui-ci sur l'intégralité des entités de votre société.

**Entité** : donne le droit sur une ou plusieurs entités de votre société

**Profil** : donne le droit sur un ou plusieurs profils.

## Autorisations

Peut effectuer des réservations via SBT




Si la case est cochée, vous autorisez la personne à effectuer ses réservations de manière indépendante sans passer par un chargé de voyage.

# Comment créer un profil

Sélectionnez le Dashboard (tableau de bord) correspondant à votre entreprise.



Un ou plusieurs centres de coûts peuvent être requis, ils sont obligatoires et doivent respecter un certain format. Ce format est disponible en cliquant sur 

**Centres de coûts**


Enfin en cliquant sur  celui-ci sera disponible sous 30 min.

*Une fois votre profil créé il est disponible dans la liste des voyageurs sous 30 min.*

*Vous pouvez éditer ce profil en le recherchant de la même manière qu'un utilisateur classique.*


*Nous vous invitons à consulter le nouveau profil afin d'éditer ses données personnelles, et cartes d'abonnement.*




# Ajout d'une carte d'abonnement/de fidélité






Pour l'ajout d'une carte de fidélité dans le profil d'un de vos voyageurs, connectez-vous sur votre page d'accueil et cliquez sur votre nom en haut à droite, puis sur **Editer profil**. Cliquez ensuite sur l'onglet **Gestion de Profil** puis sur **Carte de fidélité / Abonnements** (bouton du bas). Pour ajouter une carte, cliquez sur  **CRÉER CETTE CARTE DE FIDÉLITÉ / ABONNEMENT**

Vous pouvez appliquer des filtres de recherche par prestation.

Tous les types de cartes ▼






 Profil  Cartes de fidélité / Abonnements  Identité  Préférences de voyage  **Gestion de profil**

Profils Cartes de fidélité / Abonnements Liste des documents Préférences de voyage

Tous les types de cartes ▼

 **CRÉER CETTE CARTE DE FIDÉLITÉ / ABONNEMENT**

# Ajout d'une carte d'abonnement/de fidélité

Cliquez ensuite sur **Cartes de fidélité / Abonnements** puis Ajouter une Carte

 **CRÉER CETTE CARTE DE FIDÉLITÉ / ABONNEMENT**

Cartes de fidélité / Abonnements

Une pop-up s'ouvre et vous demande de choisir le type de prestation

Sélectionner une carte

✕

Entrer un nom de carte ici

Vol

Train

Hôtel

Voiture

Air Caraïbe

Air Caraïbe régional (Abonnement)

Air Caraïbe atlantique (Abonnement)

Aerocondor

Aerocondor (Abonnement)

# Ajout d'une carte d'abonnement/de fidélité

## Spécificités SNCF :

Le libellé des cartes a changé depuis Mai 2019. Cependant, il faut absolument sélectionner le libellé que vous avez sur votre carte d'abonnement et/ou de fidélité.

Afin de bien synchroniser votre carte, nous vous invitons à sélectionner les cartes suivantes :

### ANCIENNE VERSION

Abonnement Frequence Seconde (Abonnement)

Abonnement Frequence Premiere (Abonnement)

Abonnement Frequence 30 Premiere Traveledoo (Abonnement)

Abonnement Frequence 30 Seconde Traveledoo (Abonnement)

Carte de fidélité Grand Voyageur

Carte Senior

Carte Weekend

Carte Jeune



### NOUVELLE VERSION

Carte Liberté (Abonnement)

SNCF Grand Voyageur (Carte de fidélité (voyages))

Carte Avantage Senior (Abonnement)

Carte Avantage Weekend (Abonnement)

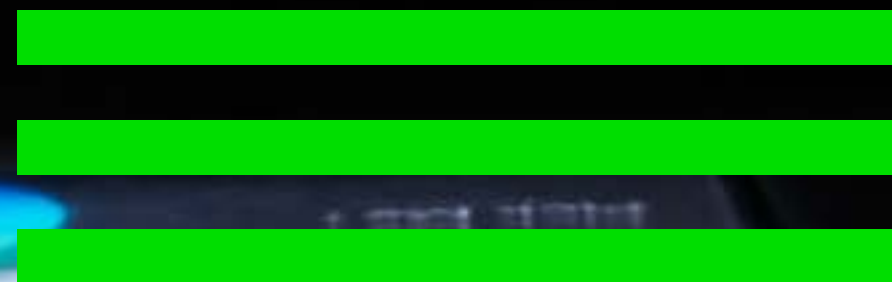
Carte Avantage Jeune (Abonnement)





# 02

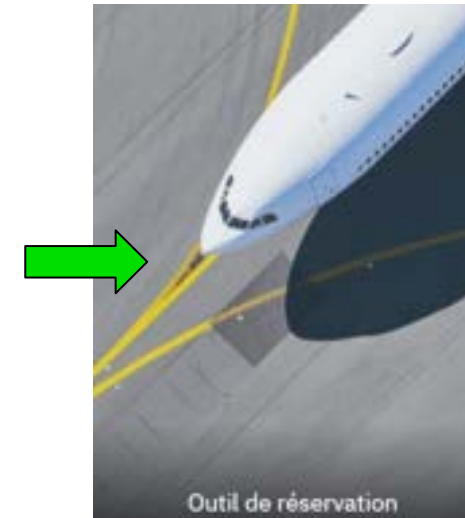
## Votre outil KDS





# Page d'accueil du voyageur

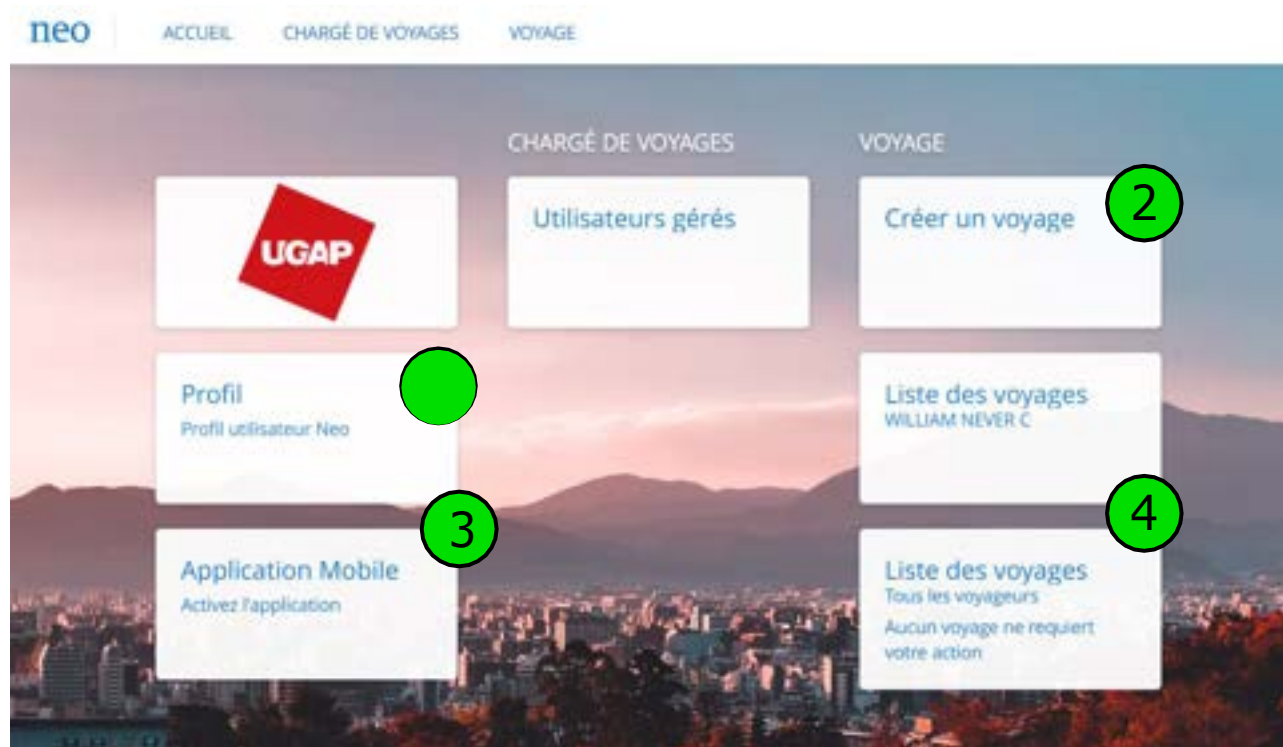
Pour accéder à KDS, cliquez sur le bouton **Outil de réservation** de votre tableau de bord HelloFCM!



- 1\_ Consulter certaines informations de votre profil
- 2\_ Effectuer une nouvelle réservation
- 3\_ Activer l'application mobile (si votre société a décidé d'utiliser cette fonctionnalité)
- 4\_ Accéder à tous vos voyages



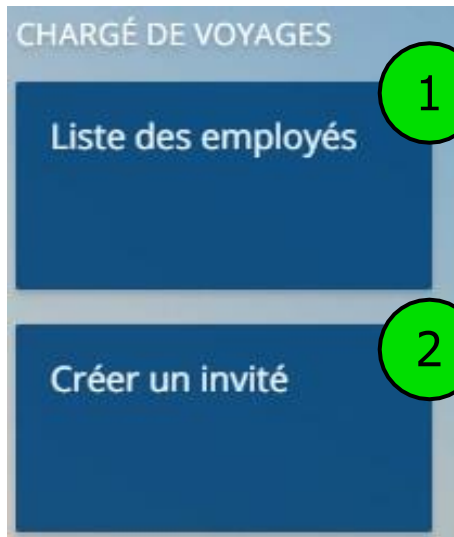
# Page d'accueil du voyageur



- 1\_ Consulter ou mettre à jour certaines informations de votre profil
- 2\_ Effectuer une nouvelle réservation
- 3\_ Activer l'application mobile
- 4\_ Accéder à tous vos voyages

# Page d'accueil **chargé(e) de voyage**

- En tant que chargé(e) de voyage, vous aurez deux onglets supplémentaires sur la page d'accueil.

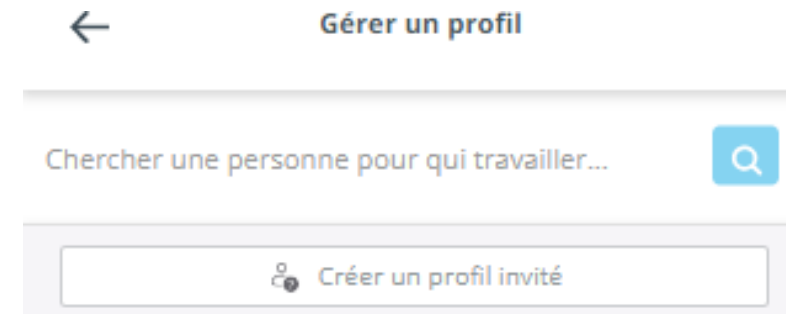


- 1\_ Accéder au profil des voyageurs
- 2\_ Créer un profil invité



- Cliquez sur l'onglet "voyage" pour accéder à vos voyages et à ceux de tous les voyageurs.

En cliquant sur votre nom, vous pouvez gérer le profil des voyageurs, créer un profil invité et réserver en leur nom.



# Page d'accueil du **valideur/approbateur**

- En tant que valideur/approbateur, vous avez un onglet "Validation" sur la page d'accueil.

VALIDATION 1

Lorsqu'un **voyageur** ou **chargé de voyages** effectue une pré-réservation, celle-ci est envoyée à un valideur/approbateur.

Ce dernier devra approuver ou rejeter cette réservation afin que le voyage soit finalisé.

**Approuver** un voyage signifie que celui-ci est conforme aux exigences et à la politique voyages de l'entreprise.

**Rejeter** un voyage signifie que celui-ci ne respecte pas les règles de conformité de la politique voyages.

Les valideurs disposent de 2 méthodes pour approuver un déplacement (*voir page suivante*).



Validation > Liste des voyages

Non-conforme à la politique voyage

Filtrer En attente Validées Refusées Tous

Sélectionner Tous | Aucun

	Nom	Départ	Voyageurs	Montant réservé	Montant estimé
<input type="checkbox"/>	2 Ave De La Porte De St Cloud, 75016 Paris, France 09/09/2021 (J6ZS3A) En attente de validation	09/09/2021	M. WILLIAM NEVERB	275,11 EUR	275,11 EUR

Valider Refuser

### Méthode 1 :

Après avoir cliqué sur « **Demandes en attente** », une page s'ouvre avec la liste des dossiers en attente de validation.

Sélectionnez le voyage sur lequel vous souhaitez effectuer une action (en cochant la case correspondante), et cliquez sur « **Valider** » pour approuver le dossier, ou sur « **Refuser** » pour rejeter la demande.

Une fois le voyage **approuvé**, le voyageur recevra un **email de confirmation ainsi que ses documents de voyage**.

Lorsque le voyage est **rejeté**, la réservation **s'annule**.

## Méthode 2 :

Cliquez sur le voyage en attente de validation parmi la liste. Le **détail de la réservation** s'ouvre. ①

Vous pourrez réviser les différentes informations avant de prendre une décision

Si le dossier est non-conforme à la politique voyages, les raisons de non-conformité s'affichent ②

Une fois les informations vérifiées, cliquez en haut à droite sur « **Valider** » pour approuver le dossier, ou sur « **Rejeter** » pour l'annuler. ③

2 Ave De La Porte De St Cloud, 75016 Paris, France 09/09/2021

Numéro de réservation : J6253A  
 Numéro du voyage: 1000335143  
 Statut et historique: [Réservé](#), [Validation demandée](#)  
 Informations voyageur: [M. NEVERE WILLIAM](#)

VOYAGE  
 Réservation

[Valider](#)  
[Rejeter](#)  
[Partager le voyage](#)

RAISONS DE NON CONFORMITÉ  
 "Contrainte due au type d'équipement"  
 "TEST"

RÉSERVÉ  
 Hertz

PHOT  
 J6253A

Numéro de confirmation  
 J7321384633

Paiement  
 Facture

Location de voiture

TARIF PUBLIC  
 Details services

INTERMÉDIAIRE  
 Changer de véhicule

275,11 €

Prise en charge - Hertz

**Hertz**

ADRESSE  
 2 Ave De La Porte De St Cloud, 75016 Paris, France  
[Information agence](#)

Catégorie : Intermédiaire, Crossover, Manuelle, Avec A/C  
 Type : M FORD KUGA CR S&L&R  
 Details : Kilométrage illimité - Tarif de base: 114,63 EUR/jour  
[Changer de véhicule](#)

9 septembre 2021 - 12:30  
 Horaire de prise en charge

OPTIONS  
☐ GPS (sur demande, en sus)  
☐ Pneus neige (sur demande, en sus)  
☐ Chaînes à neige (sur demande, en sus)

EDM40-M Consultez les mesures sanitaires



03

# La réservation de billets de train



# Réserver un **Train** - Recherche



- 1\_ Cliquez sur "Train"
- 2\_ Choisissez Aller simple, Aller-retour ou multi destination
- 3\_ Indiquez votre itinéraire
- 4\_ Choisissez vos dates et heures de voyage
- 5\_ Lancez votre recherche

1

Vol **Train** Hôtel Voiture [Porte à porte](#) ...

Quelle est votre destination ?

☒ Aller-retour ☐ Aller simple | [Multi-destination](#) 2

3

DE  
Paris - Toutes les gares

A  
Nice - Toutes les gares

Quand ?

ALLER  
ven. 17 mars 2023 08:00

RETOUR  
ven. 24 mars 2023 16:00 4

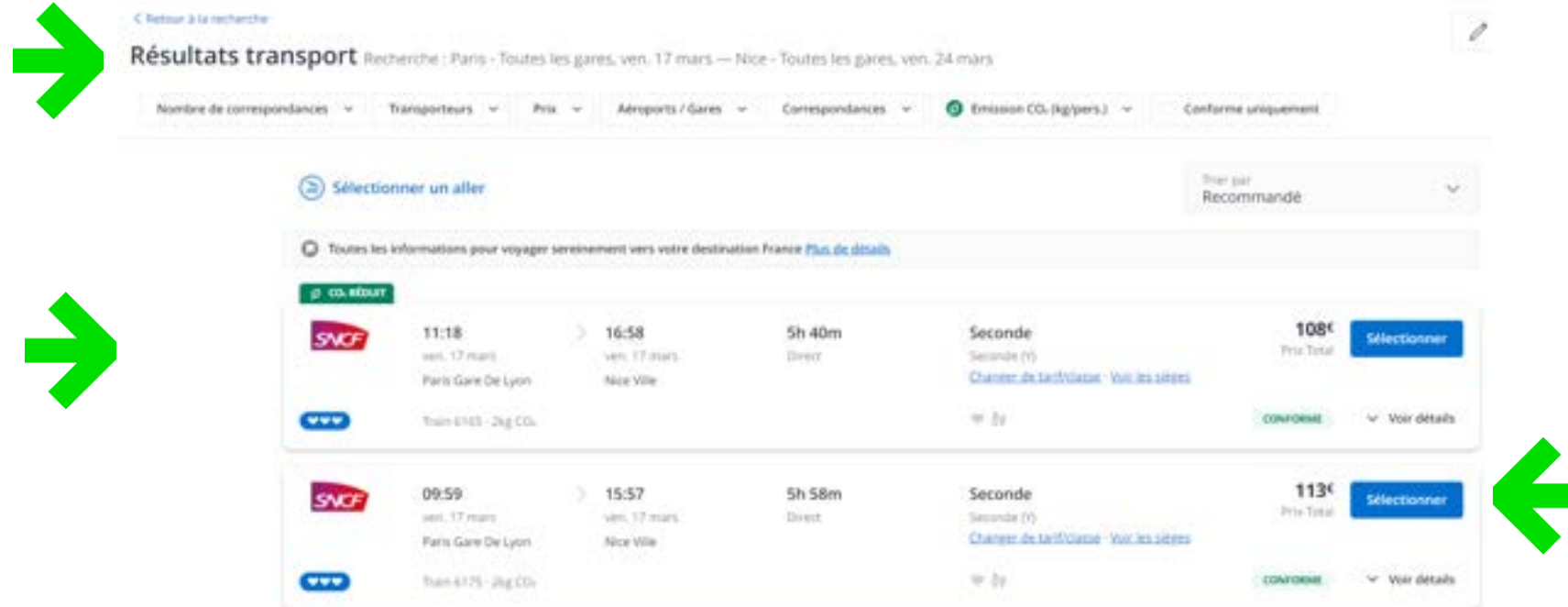
Plus d'options de recherche

5

Rechercher

# Réserver un Train - Résultats

- Filtrez vos résultats en fonction de vos besoins
- La meilleure proposition en fonction de votre politique voyage apparaît en premier
- Sélectionnez votre option préférée



The screenshot shows the 'Résultats transport' page for a search from Paris to Nice. A green arrow points to the search filters at the top, which include options like 'Nombre de correspondances', 'Transporteurs', 'Prix', 'Aéroports / Gares', 'Correspondances', 'Emission CO<sub>2</sub> (kg/pers.)', and 'Conforme uniquement'. Another green arrow points to the 'Sélectionner un aller' button. A third green arrow points to the first train result, which is highlighted. The results table shows two options:




Train	Départ	Arrivée	Durée	Classe	Prix Total	Action
SNCF Train 6163 - 2kg CO <sub>2</sub>	11:18 ven, 17 mars Paris Gare De Lyon	16:58 ven, 17 mars Nice Ville	5h 40m Direct	Seconde Seconde (V) <a href="#">Changer de Tarif/Classe</a> - <a href="#">Voir les sièges</a>	108€ Prix Total	<a href="#">Sélectionner</a>
SNCF Train 6175 - 2kg CO <sub>2</sub>	09:59 ven, 17 mars Paris Gare De Lyon	15:57 ven, 17 mars Nice Ville	5h 58m Direct	Seconde Seconde (V) <a href="#">Changer de Tarif/Classe</a> - <a href="#">Voir les sièges</a>	113€ Prix Total	<a href="#">Sélectionner</a>

Each result also includes a 'CONFORME' status and a 'Voir détails' link.

# Réserver un Train - Finalisation

- 1\_ Vérifiez les détails de votre itinéraire
- 2\_ Ajoutez des prestations à votre voyage
- 3\_ Réservez votre Train

Etes-vous prêt à réserver ? Avez-vous besoin d'un service **additionnel** ?

2

Itinéraire de voyage vers 17 mars - ven. 24 mars

ven. 17 mars

ven. 17 11:08  
ven. 17 16:58

SNCF vers Nice Ville, France

78,00 €

ven. 24 13:02  
ven. 24 18:02

SNCF vers Paris Gare De Lyon, France

72,00 €

ven. 24 mars

Arrivée

1

Changer le transport

Supprimer

Train **CONFORME** [Poursuivre ?](#)

Remboursable avec frais [Voir les détails du tarif](#)

SECONDE

SECONDE

Changer de tarif / classe

150,00 €

11:18  
ven. 17 mars  
Paris Gare De Lyon

16:58  
ven. 17 mars  
Nice Ville

5h 40m  
Direct

Seconde  
Seconde (1)  
[Changer de tarif / classe](#)

Train 6185 - 2kg CO<sub>2</sub>

Voir détails

3

Réserver

Sauvegarder

Partager le voyage

AJOUTER UN SERVICE

COÛT DU TRAJET RÉSERVABLE 150 €

Train 150,00 €

# Réserver un **Train** – Modifier/Annuler

- 1\_ Une fois votre réservation faite, vous pouvez la modifier ou l'annuler jusqu'à l'émission
- 2\_ Allez dans les détails de votre réservation
- 3\_ Cliquez sur Annuler le voyage ou Modifier
- 4\_ Si le billet est déjà émis, contactez votre équipe dédiée d'agents de voyages



# Réserver pour plusieurs voyageurs

**Uniquement le train est réservable pour plusieurs voyageurs. Comment procéder ?**

- 1\_ Cliquez sur « créer un nouveau voyage »
- 2\_ Sélectionnez les « ... » situés en haut à droite de votre écran et cliquez sur « SNCF Voyage à plusieurs »

- 3\_ Puis renseignez votre itinéraire et le nom des voyageurs participants



04

# La réservation d'hôtels



# Réserver un Hôtel - Recherche

The screenshot shows a web interface for searching hotels. At the top, there are four tabs: 'Vol/Train', 'Hôtel', 'Voiture', and 'Porte à porte'. The 'Hôtel' tab is selected and highlighted with a blue underline. Below the tabs, the text 'Où recherchez-vous un hôtel ?' is displayed. Underneath, there is a text input field labeled 'DESTINATION / NOM D'HÔTEL' containing the text 'BCN - Barcelone'. Below this field is a small blue note: 'La saisie d'une adresse précise ou d'un site société donnera lieu à une recherche plus pertinente.' Further down, the section 'Quand ?' contains two date pickers. The first is labeled 'ARRIVÉE' and shows 'lun. 11 janv. 2021'. The second is labeled 'DÉPART' and shows 'mer. 13 janv. 2021'. At the bottom right of the form is a blue button labeled 'Rechercher'. Four green circles with white numbers 1, 2, 3, and 4 are overlaid on the interface to indicate the steps: 1 points to the 'Hôtel' tab, 2 points to the destination input field, 3 points to the arrival date picker, and 4 points to the 'Rechercher' button.

1 Cliquez sur "Hôtel"

2 Choisissez votre destination

3 Indiquez vos dates d'arrivée et de départ

4 Lancez votre recherche

# Réserver un Hôtel - Résultats

- ➔ Filtrez vos résultats en fonction de vos besoins
- ➔ Sélectionnez votre hôtel préféré
- ➔ Visualisez les hôtels sur la carte

Résultats d'Hôtels  
2 nuits, 11 janvier — 13 janvier [Modifier la recherche](#)

A proximité de

9 établissements trouvés (1)

Trier par

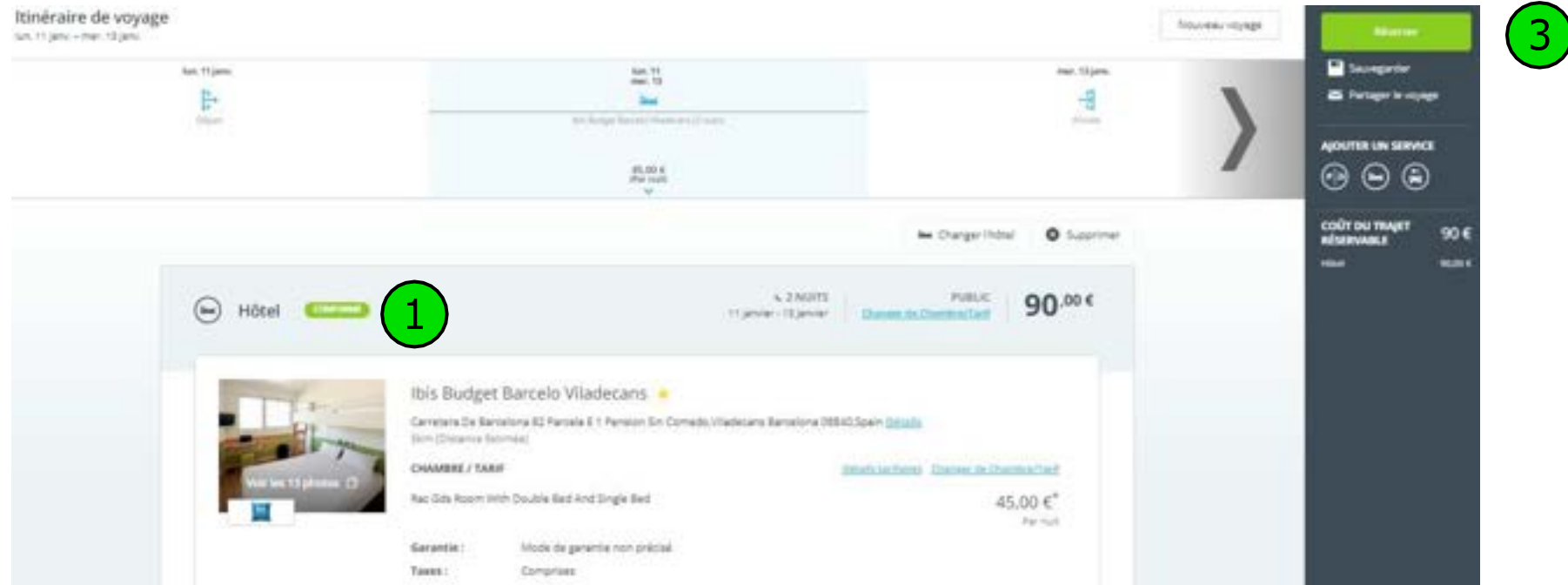
Hôtel	Tarif	Distance
<b>Ibis Budget Barcelo Viladecans</b>	45 € Par nuit	5 km (Distance Estimée)
<b>Frontair Congress Aeropuerto</b>	54 € Par nuit	4,5 km (Distance Estimée)
<b>Ibis Barcelona Viladecans</b>	55 € Par nuit	4,5 km (Distance Estimée)
<b>Nh Sant Boi</b>	71 € Par nuit	5 km (Distance Estimée)





# Réserver un **Hôtel** - Finalisation

- 1\_ Vérifiez les détails de votre sélection
- 2\_ Ajoutez des prestations à votre voyage
- 3\_ Réservez votre hôtel





## HOTEL : Les tarifs non-remboursables

Le fonctionnement des hôtels non remboursables est similaire à celui des vols low-cost.

**La réservation est confirmée dès lors qu'elle est réservée et avant même que l'approbateur ne valide le dossier.** Dès que vous arrivez à l'étape de finalisation et que vous cliquez sur « Réserver », le voyage sera facturé et aucune annulation ne sera possible.

Réserver

Il est donc impératif d'obtenir l'accord préalable de votre approbateur pour ce type de tarif.

Les hôtels non-remboursables sont identifiables en vérifiant les

[Détails tarifaires](#)

*Pour les hôtels au tarif remboursable, vous aurez la possibilité de les annuler directement dans l'outil KDS avant une certaine date limite indiquée sur la confirmation de réservation. Rendez-vous dans l'onglet "Voyages", ouvrez le détail de la réservation, puis cliquez sur le bouton "Annuler" sur la droite. Vous ne serez pas facturé pour cette prestation.*


05

# La réservation de voitures de location



# Réserver une Voiture - Recherche

- 1\_ Cliquez sur "Voiture"
- 2\_ Choisissez l'adresse de départ
- 3\_ Indiquez vos dates et heures souhaitées
- 4\_ Lancez votre recherche

Vol/Train   Hôtel   **Voiture**    Porte à porte   ...

**1**

Où recherchez-vous une location de voiture ?

ADRESSE DE DÉPART

BCN - Barcelone **2**



Utiliser une adresse exacte vous permettra d'obtenir un itinéraire plus précis

☐ Restitution à une autre adresse



**3**


Quand ?

PRISE EN CHARGE

lun. 11 janv. 2021  08:00 

RESTITUTION

mer. 13 janv. 2021  16:00 

Plus d'options de recherche 

**4**

Rechercher

# Réserver une Voiture - Résultats

- ➔ Les détails de chaque proposition sont présentés ainsi
- ➔ Consultez les conditions tarifaires
- ➔ Sélectionnez votre option préférée

 Location de voiture CONFORME

PRIX PUBLIC  
[Détails tarifaires](#)

MINI  
[Changer de voiture](#)

184,98 €


RETRAIT CHEZ SIXT

SIXT - Barcelona Airport, Terminal 1 2 Llegadas, 08820 El... 

[Information loueur de voiture](#)

RESTITUTION CHEZ SIXT

SIXT - Barcelona Airport, Terminal 1 2 Llegadas, 08820 El Prat De Llobregat, Espagne

[Information loueur de voiture](#)

Catégorie de véhicule : Mini, 2-3 Portes, Manuelle, Avec A/C  
Type de véhicule : CITROEN C1  
Détails du Prix : Kilométrage illimité

11 janvier 2021 - 08:00  
Horaire de prise en charge

13 janvier 2021 - 16:00  
Horaire de restitution

0km  
Distance estimée

0km  
Distance estimée



Sélectionner

# Réserver une **Voiture** - Finalisation

- 1\_ Vérifiez les détails de votre sélection
- 2\_ Ajoutez des prestations à votre voyage
- 3\_ Réservez votre véhicule



06

# Modifier ou annuler une réservation

# Modifier **ou** Annuler un **Voyage** :

Selon la prestation et **tant que vos billets/vouchers n'ont pas encore été émis**, vous pouvez parfois modifier et annuler votre voyage directement depuis KDS.

Ouvrez votre voyage, sur la droite, vous pourrez rapidement voir si vous avez la possibilité d'annuler ou modifier votre voyage.


Si ces options n'apparaissent pas, veuillez contacter votre équipe dédiée.


Vous pouvez également dupliquer votre voyage afin d'en créer un nouveau à l'identique, et également le partager par email.


VOYAGE

Réserve




Dupliquer

 Annuler le voyage

 Modifier

 Partager le voyage

AJOUTER UN SERVICE

COÛT DU TRAJET RÉSERVABLE 94,59 €

Hôtel 94,59 €





## 07 Vos équipes





# Votre équipe dédiée **(offline)**

Quand la contacter ?

Du lundi au vendredi de 8h à 20h

Dossiers complexes (train international...)

Modification / Annulation après émission

Prestations supp. : siège, visas, transferts ...

Informations multiples (grèves, formalités, ...)

Mise à disposition location de véhicule

Après vente voiture – hôtel (prépaiement agence)



# L'équipe du support **(online)**

Quand la contacter ?

Du lundi au vendredi de 9h30 à 18h00

Assistance à la navigation sur votre portail de connexion

Assistance à la navigation sur votre outil de réservation

Assistance à la navigation sur votre outil de facturation

Problème d'identification (mot de passe perdu ...)

Création, mise à jour de profil

Modification des habilitations, approbations

## 08. Les **bonnes** pratiques



# **Zoom** sur les réservations hôtelières

- Le tarif affiché est le tarif total pour votre séjour
- Les tarifs non remboursables et non modifiables sont automatiquement confirmés sans approbation
- Toute modification après réservation passera par mon équipe dédiée



# **Zoom sur les réservations de voitures**

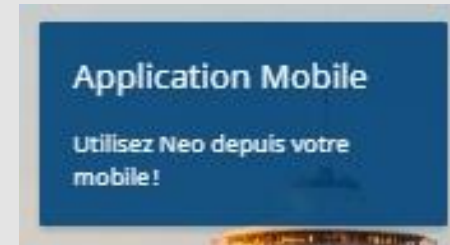
- Le tarif affiché est le tarif total
- Si votre demande concerne des horaires hors ouverture classique d'agence, contactez votre équipe dédiée
- Favorisez le loueur préféré par votre politique voyage
- Un numéro de téléphone et une copie de votre permis de conduire sont obligatoires pour récupérer la voiture
- Pour un véhicule utilitaire passez par votre équipe dédiée
- Pour les livraisons sur site, un délai minimum de 48H est demandé



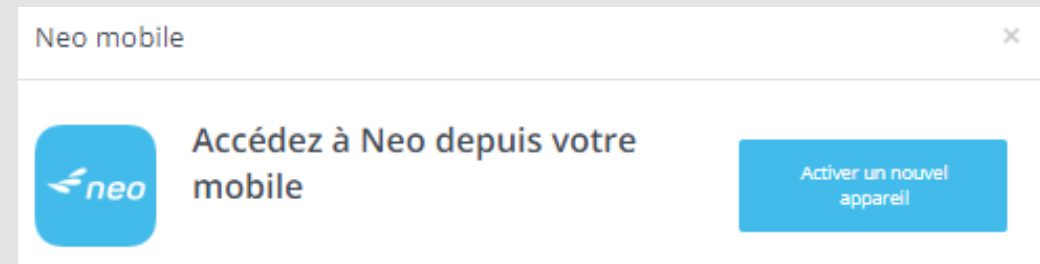
# Zoom sur l'application mobile

Neo

- Sur la page d'accueil, cliquez sur la bannière "Application Mobile"



- La fenêtre Neo mobile s'ouvre, cliquez alors sur "ajouter un nouvel appareil"



- Scannez ensuite le QR code ou utilisez le code d'activation

# Réserver un voyage



Votre outil online vous permet d'effectuer votre réservation plus rapidement et de façon indépendante.

N'hésitez pas à appliquer des filtres pour affiner votre recherche.

Votre équipe dédiée reste disponible en cas de réservation complexe.

Votre équipe du support online est joignable pour toute question sur l'outil !

