

# GUIDE DE PROCÉDURE

---

JANVIER 2024

UBFC



# HORAIRES & CONTACTS

## TÉLÉPHONE



02 85 52 69 37  
(N° unique dédié et gratuit)

## EMAIL



[ubfc-ugap@globeotravel.fr](mailto:ubfc-ugap@globeotravel.fr)  
(Adresse email dédiée)

## HORAIRES



Du lundi au vendredi  
8h00 à 19h00 sans interruption

# AUTRES CONTACTS

## ACCOUNT MANAGER



Angélique Rodriguez

## FACTURATION



facturationclient@globeottravel.fr

## RESPONSABLE ÉQUIPE



Annabelle Boucly

## SERVICE GROUPE



[groupe@globeottravel.fr](mailto:groupe@globeottravel.fr)  
(A partir de 10 personnes)



**LES  
PRESTATIONS**

# PRESTATIONS & DÉLAIS DE TRAITEMENT



AÉRIEN



FERROVIAIRE



HÉBERGEMENT



VÉHICULES

Réservations  
On et Offline

The diagram consists of a central dark blue box with the text 'Réservations On et Offline'. To its left, a horizontal line connects to a vertical line that leads to a dot above the 'AÉRIEN' label. To its right, a horizontal line connects to a vertical line that leads to a dot above the 'HÉBERGEMENT' label. Further to the right, another horizontal line connects to a vertical line that leads to a dot above the 'VÉHICULES' label.

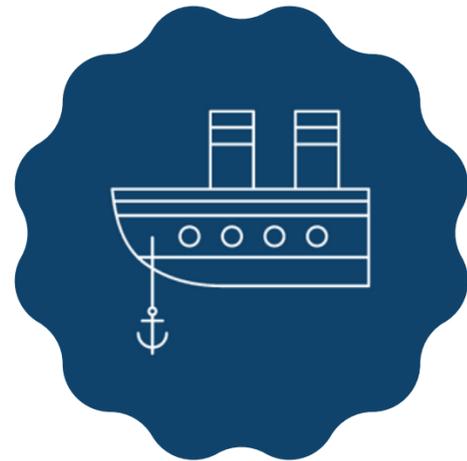
Prépaiement des prestations afin d'éviter l'avance de frais aux voyageurs

## VEHICULE



Réservation et prise en charge pour location de véhicule de courte durée avec ou sans chauffeur.

## MER



Réservation et délivrance des billets de transport maritime (dont ferry) pour les trajets nationaux ou internationaux.

## VISA



Sur demande, réalisation des démarches consulaires nécessaires à la réalisation des déplacements.

## AIR



- Réservation et délivrance des billets d'avion régulier et low cost pour les trajets nationaux ou internationaux.
- Les réservations low cost sont fermes et définitives. Dans le cadre d'un circuit de validation mise en place, ces prestations ne sont pas soumises à approbation.
- Trois contre proposition (si pertinentes).
- Réservation et délivrance des billets au tarif résident Corse.
- A la demande : ajout de bagages, commande de carte d'abonnement, bon pour services divers...
- Assurances annulation ou multi-risques

## FER



- Réservation et délivrance des billets de train régulier et low cost pour les trajets nationaux ou internationaux.
  - *Les horaires Ouigo et les trains étrangers ne sont pas encore consultables en online, réservation uniquement en offline.*
- A la demande : commande de carte d'abonnement.

# HEBERGEMENTS



- Afin de nous assurer de la qualité des hôtels proposés, les établissements ayant une notation Booking.com inférieure à 6/10 ne sont pas distribués en Online mais sont réservables en Offline auprès de vos conseillers voyages.
- Réservations de chambres simples ou doubles, prépayées comprenant le prix de la nuitée, petit-déjeuner et taxe de séjour.
- Etablissement d'un bon d'échange (voucher) avec les coordonnées de l'hôtel. Un numéro d'assistance gratuit est précisé sur celui-ci pour garantir l'assistance au voyageur qui rencontrerait un incident (Surbooking, non prise en compte de prépaiement, différence de tarif par rapport au voucher , condition d'hébergement insuffisante, etc.) pendant son séjour.
- Ce voucher comprend la mention « prépayée » ou « prepaid » pour valider le règlement de l'hébergement.
- **Les réservations des hôtels non remboursables au moment de la réservation sont autorisées sur l'outil ONLINE. Ce sont des réservations fermes et définitives, vous engagez ainsi la dépense même si l'approbateur refuse le voyage.**
- Les extras sollicités par le voyageur (repas , mini-bar ... ) restent à sa charge.



**MODALITÉS DE  
COMMANDE**

*OUTIL DE RESERVATION CYTRIC*

# CONNEXION CYTRIC

---

URL: <https://kallisto.cytric.net/ama-Globo-ubfc>

Nom d'utilisateur : adresse mail professionnelle

Mot de passe : GLOBEO21

Les noms et prénoms sont à compléter en MAJUSCULE, sans accent ni caractères spéciaux.

Les navigateurs à utiliser sont Microsoft Edge en mode Chrome, Chrome, Firefox et Safari.

# VOTRE PREMIÈRE CONNEXION

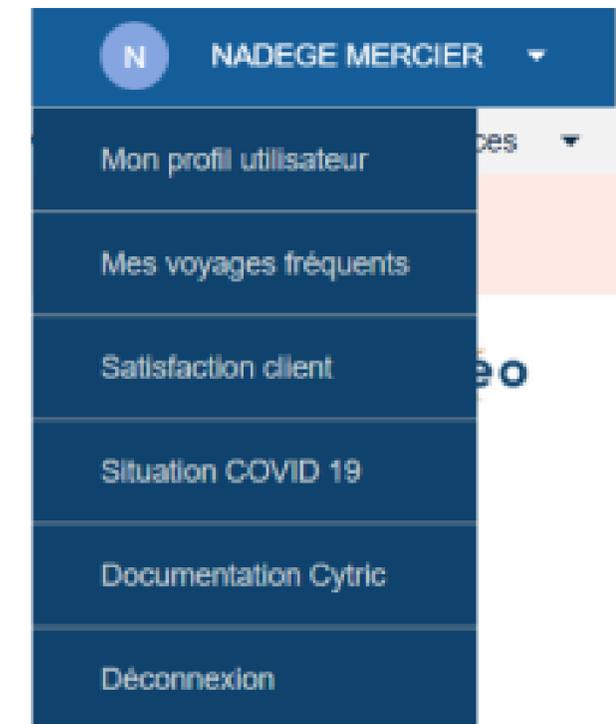
---

- La liste des utilisateurs, des chargés de voyage et des approbateurs a été transférée automatiquement dans le nouvel outil de réservation en ligne Cytric.
- A la première connexion, chaque voyageur/chargé de voyages devra compléter les données qui n'ont pas été transférés à savoir :
  - ✓ Informations sur les documents de voyage
  - ✓ Cartes de fidélité
  - ✓ Cartes de réduction.

# GUIDES UTILISATEURS

---

- Des tutoriels ont été réalisés pour une prise en main rapide de l'outil et sont disponibles dans l'environnement Cytric en cliquant sur « DOCUMENTATION CYTRIC » accessible via chaque profil utilisateur en haut à droite de la page principale.



## GESTION DES PROFILS

---

- La mise à jour des profils sont gérées par les administrateurs de profils. (création et suppression)
- Les profils sont intégrés dans la base des profils Globéo Travel via une synchronisation automatique des données enregistrées toutes les 15 minutes.
- Les chargés de voyage ont accès à la réservation pour des voyageurs sans profil dit « invités ». Les voyageurs « invités » ont par défaut la politique voyage du chargé de voyage qui gère la réservation.

## RÉSERVATION

---

- Le nombre maximum de voyageurs autorisés par réservation est de :
  - 9 pour les vols
  - 1 pour l'hôtel et la location de voiture
  - 6 pour le train
- Réservation de plusieurs prestations possibles dans le même dossier (exemple HOTEL + TRAIN) à l'exception des réservations multi-destination train.
- Si vous souhaitez réserver un Rennes/ Paris puis un retour Paris / Coutances, il faudra effectuer 2 réservations distinctes.
- Veuillez à ne pas réserver 2 hôtels dans un même dossier pour un même passager car seul le premier voucher pourra être transmis automatiquement au voyageur.

## MODIFICATION VALIDATION EMISSION ANNULATION

---

- Les modifications et annulations **AVANT** émission peuvent s'effectuer sur la plateforme à l'exception du **TRAIN**.
- Les modifications et annulations **APRES** émission ne peuvent pas s'effectuer sur la plateforme. Les demandes sont à adresser par mail à votre équipe selon la procédure offline.
- *Vols réguliers, hôtel et voiture* : les billets et vouchers sont transmis automatiquement à la personne ayant réservé le déplacement ainsi qu'au(x) voyageur(s).
- Vols low-costs : la confirmation provenant de la compagnie aérienne low-cost est envoyée uniquement au(x) voyageur(s)..
- *Train* : les billets seront uniquement transmis au voyageur et chargé de voyage. La personne ayant effectué la réservation pourra vérifier la bonne émission par le dossier voyage Cytric, dans lequel sera disponible la copie PDF des titres de transport.



# **MODALITÉS DE COMMANDE**

***OFFLINE pour les situations  
autorisées***

## DEVIS OU RÉSERVATION

---

- Si la nature du déplacement ne permet pas l'utilisation de l'outil de réservation online Cytric, il convient d'utiliser le formulaire unique de voyage mis à disposition par l'agence Globéo Travel.
- L'objet de votre mail doit exprimer clairement le motif de votre demande :
  - Le motif (Devis ou réservation)
  - Le produit (Avion, train, TER, ...)
  - La date de départ
  - Le nom du voyageur
  - La priorité (Urgent ou Standard)

## VALIDATION DES DEVIS OFFLINE

---

- Nous vous encourageons à utiliser la solution de validation automatique que nous mettons à votre disposition (pour les prestations éligibles) afin de recevoir instantanément vos billets et vouchers.
- Les étapes :
  - ✓ Réception du devis
  - ✓ Sélection du choix
  - ✓ Mise à jour des champs analytiques
  - ✓ Validation du déplacement



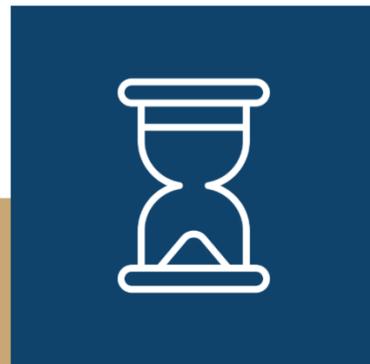
## MODIFICATION VALIDATION EMISSION ANNULATION

---

- Toutes les modifications, ou annulations doivent être confirmées par écrit, l'objet du courriel doit porter le titre du service attendu : "modification" ou "annulation".
- Toutes les confirmations doivent être écrites et envoyées sur l'adresse mail dédiée. L'objet du courriel doit porter le titre du service attendu : "validation".
- Toutes les demandes de congés bonifiés doivent être envoyées sur votre adresse mail dédiée. L'objet du courriel doit porter le titre du service attendu : "congés bonifiés".
- Pour tout départ sous 24H, nous vous recommandons de doubler votre mail d'un appel téléphonique.



## ANTICIPER



Anticiper, c'est obtenir les tarifs les plus économiques , pensez-y !

## LIRE LES CONDITIONS TARIFAIRES



Favoriser un billet avec des conditions tarifaires semi-flexibles voire entièrement flexibles, notamment si vous êtes souvent amenés à modifier ou annuler votre billet en dernière minute.



# DEMANDES PARTICULIÈRES

# CONTACTEZ VOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE PAR EMAIL POUR LES TRAITEMENTS SUIVANTS

1

Souscription des cartes d'abonnements Air France et ou SNCF

2

Gestion des excédents de bagages

3

Bons pour services divers (Miscellaneous Charge Order (MCO) ou document multi-usage - MDP)

- Excédents de bagages liés au transport de matériel lié à l'activité professionnelle.
- Transport d'animaux lié à l'activité professionnelle du voyageur.
- Transport en fret de bagages non accompagnés.
- Transport de matériels spécifiques.

# CONTACTEZ NOTRE ÉQUIPE GROUPE PAR EMAIL POUR LES TRAITEMENTS SUIVANTS



Du lundi au vendredi  
de 09h00 à 18h30



01 76 49 43 50



[groupe@globeotrans.com](mailto:groupe@globeotrans.com)

Toute demande de réservation groupée s'effectue par mail auprès de l'équipe dédiée aux réservations Groupes, en utilisant le formulaire de demande spécifique.

Le service groupe accusera réception de votre demande et interrogera leurs prestataires. Le délai moyen du service Groupe peut varier de 48h à 96h selon la complexité de la demande et des fournisseurs interrogés, étant tributaire des délais de réponses de ces derniers.

Globéo Travel transmettra le devis à la personne en charge du voyage de groupe accompagné des conditions générales de ventes ainsi qu'une date limite en cas d'option possible.

Afin que les titres de transports ou hébergement soit émis, le formulaire de demande unique de Groupe devra être retourné signé à Globéo Travel, mentionnant les champs analytiques.

Une facture globale sera générée pour le groupe. Globéo Travel n'effectue pas de facture individuelle pour les voyages groupés.

Par ailleurs, toute réservation Groupe devra être effectuée par Globéo Travel.



## LES DEMANDES DE VISAS

Vos Conseillers Voyages vous informeront en amont si une demande de Visa est nécessaire selon votre destination.

Vous pouvez également consulter notre prestataire Visa Travel via leur site internet <https://www.visatravel.fr/visas/>

Lorsque votre dossier est complet (documents, le bon de commande « Visa » personnalisé Globéo Travel pour la prise en charge financière du visa ainsi que le passeport), celui-ci est à transmettre par pli sécurisé à l'adresse suivante :

**Visa Travel International**  
**118, rue Lauriston**  
**75116 Paris**

Nous vous conseillons d'anticiper autant que possible vos demandes de Visa.



**FACTURATION  
GLOBÉO TRAVEL**

## **MENTIONS OBLIGATOIRES**

Toute demande d'émission d'une prestation de voyage nécessite des références analytiques obligatoires.

Aucune émission de billet ne peut être établie sans ces éléments.

## **PAIEMENT DES FACTURES ET AVOIRS GLOBÉO TRAVEL**

Paiement par carte logée mise à disposition par American Express Cartes

## **RELEVÉS RÉCAPITULATIFS DE FACTURATION**

Les ROP sont envoyés de façon mensuelle (ou selon la fréquence demandée) par l'organisme financier American Express Cartes. Ces relevés sont réglés directement à l'organisme financier.

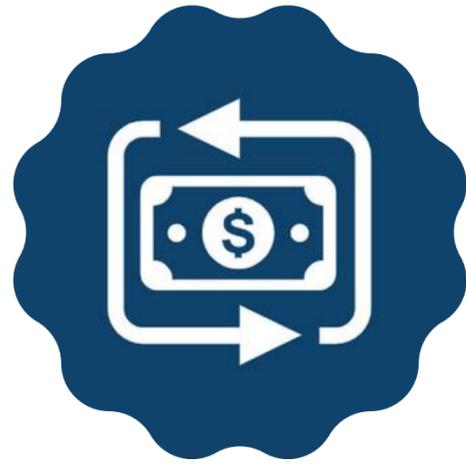
## **FACTURES EN LITIGE**

Les références des factures considérées comme « en litige » doivent être adressées à Globéo Travel à l'adresse suivante :  
facturationclient@globeotravel.fr.



**APRÈS VENTE  
AIR**

# "Il est important d'informer l'agence de la non utilisation des titres de transport"



## Délais de remboursement pour billets avion annulés avant départ.

- Maximum 8 jours ouvrés si remboursement automatique par l'agence.
- Minimum 4 semaines si le billet nécessite une demande auprès du prestataire.



## En cas de No-Show (non présentation du passager)

Vous solliciterez Globéo Travel qui effectuera une demande de remboursement auprès de la compagnie aérienne pour récupérer à minima le montant des taxes d'aéroportuaires.



**SATISFACTIONS  
&  
RÉCLAMATIONS**

" Vous avez été très satisfait des réponses apportées par votre équipe dédiées , qualifiés votre satisfaction grâce aux smileys vert

Vous avez rencontré un problème durant le vol, dans le train, à l'hôtel, en contactant votre équipe dédiée, sur l'outil de réservation en ligne, etc.

Faites-nous parvenir votre réclamation grâce aux smileys rouge et orange. Qualifiez en quelques clics l'objet de votre réclamation »

# SATISFACTION



Dans les courriels de l'agence, n'hésitez pas à partager votre satisfaction, vous serez redirigés vers vos conseillers préférés.



Êtes-vous satisfait de la qualité de l'échange ?



# GESTION DES RÉCLAMATIONS



En dehors du courriel Vous pouvez utiliser ce lien afin de déclarer vos incidents.

<https://gt.myoverview.fr/public/action/new/satisfaction>



Où se situe votre insatisfaction ?

Ce schéma est générique et reprend l'ensemble de nos prestations.  
Cliquez sur le pictogramme correspondant à votre insatisfaction et laissez-nous un commentaire.



Votre conseiller reviendra vers vous afin de répondre à cette insatisfaction.  
Nous vous remercions de votre confiance

"Une fois votre réclamation effectuée, votre demande part automatiquement auprès du service.

Un accusé de réception au service demandeur sera envoyé dans les 48 heures en indiquant la responsabilité et les actions mises en œuvre."

# MERCI POUR VOTRE CONFIANCE

**Globéo Travel**

18 rue Jean Giraudoux – 75016 Paris

