CANOEGO

Foire aux Questions

Mise en place de la plateforme et intégration des structures

PRESENTATION DU SITE DE RESERVATION EN LIGNE CanoeGO.FR

Quand la plateforme sera-t-elle mise en ligne ?

La 1ère version de la plateforme est en cours de finalisation. Elle sera mise en production la semaine du 8 février 2021, sous condition d'avoir un minimum de 30 structures déjà intégrées. En effet, il convient d'avoir un volume d'offres suffisamment élevé pour que le client ne se retrouve pas dans une « coquille vide » en allant sur le site.

A partir de quand pourrons-nous intégrer notre structure ?

Vous pouvez d'ores et déjà entreprendre les démarches pour intégrer votre structure. Pour cela, prenez contact avec nous (CanoeGO@ffck.org). Nous vous détaillerons les démarches à suivre. Une fois votre structure intégrée, vous pourrez commencer à prendre en main la plateforme et à créer vos produits sur le site de réservation en ligne depuis votre espace pro. Le jour du lancement, vos offres seront publiées sur le site internet.

Quelles structures ont accès à la plateforme ?

CanoeGO.fr est un produit FFCK. Il est exclusivement réservé aux membres de la fédération. En d'autres termes, seules les structures affiliées et agréées peuvent intégrer la plateforme.

Administration
et modération du contenu

PRESENTATION DU SITE DE RESERVATION EN LIGNE CanoeGO.FR

Doit-on faire réapprouver notre fiche produit si on modifie une prestation ?

Non, une modification d'une prestation n'entraine pas de nouvelle phase d'approbation.

Puis-je modérer les avis laissés par mes clients sur ma structure et mes prestations ?

La modération sera gérée par l'administrateur (FFCK). En cas de contenus inappropriés, la FFCK se réserve le droit de le supprimer.

Système de paiement et tarification de la plateforme

PRESENTATION DU SITE DE RESERVATION EN LIGNE CanoeGO.FR

Quels sont les moyens de paiement autorisés sur la plateforme ?

Sur la 1ère version de CanoeGO, le seul moyen de paiement autorisé est le paiement par carte bancaire. Les besoins seront réévalués pour la 2ème version.

Pourquoi la FFCK a choisi Stripe comme solution de paiement ?

Le projet de la FFCK étant novateur, et gérant à termes des flux financiers provenant de la vente d'une multitude d'activités, nous avons dû nous tourner vers une solution d'externalisation concernant la procédure de paiement à un tiers de confiance. Nous avons choisi Stripe qui est reconnu mondialement et qui est n°1 en la matière.

Comment sont répartis les flux financiers sur Stripe ?

La FFCK dispose d'un compte Stripe administrateur et chaque structure référencée sur CanoeGO disposera d'un compte marchand.
Lorsque qu'un client paye une prestation sur le site de réservation en ligne, la somme payée est intégralement stockée sur le compte du tiers de paiement. Dès lors que la prestation est réalisée, le montant de la transaction initiale moins la commission de la FFCK est disponible sur votre compte Stripe et est versé sur votre compte bancaire dans un délai de 7 jours maximum.

Stripe est-il en conformité avec la politique de confidentialité et le RGPD ?

Stripe est en conformité avec la politique de confidentialité et le RGPD.
Retrouvez toutes les informations sur la politique de confidentialité : https://stripe.com/fr/guides/general-data-protection-regulation
Retrouvez toutes les informations sur le RGPD :
https://stripe.com/privacy-center/legal#data-transfers

Pourquoi la FFCK prélève une commission de 8 % sur les prestations vendues depuis la plateforme ?

L'intégration de votre structure sur la plateforme est totalement gratuite. En revanche, une commission de 8% sera prélevée sur chacune des ventes réalisées sur la plateforme.
Ces frais sont indispensables au bon fonctionnement de la plateforme. Ils permettent notamment de compenser :

- Les frais de fonctionnement de la solution de paiement Stripe
- Les développements de la plateforme
- La maintenance de la plateforme
- L'hébergement de la plateforme
- Le service de mailing automatique

Est-il possible de créer des produits avec possibilité de payer sur place ?

Non, il n'est pas possible de payer sur place une réservation passée sur CanoeGO. Toutes les réservations passant par la plateforme nécessitent préalablement un paiement par carte bancaire.

Création de produit

PRESENTATION DU SITE DE RESERVATION EN LIGNE CanoeGO.FR

J'ai créé mon produit mais il n'est pas visible par le client, pourquoi ?

Lorsque vous créez un produit, il doit être préalablement approuvé par l'administrateur (FFCK). Une fois approuvé, vous n'aurez qu'à appuyer sur « non-publié » pour qu'il passe au statut « publié » sur CanoeGO.

Pour une prestation encadrée, est-il possible de définir un nombre minimum de participants ?

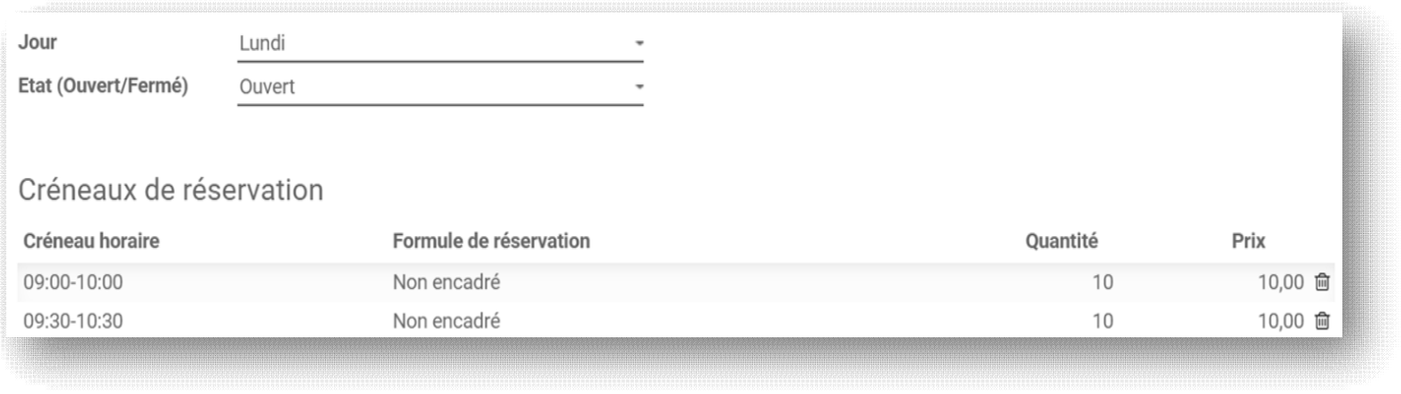
Il n'est pas possible de définir un nombre minimum de participants sur la 1ère version de CanoeGO. Cependant, cette fonctionnalité pourrait faire partie des évolutions envisageables pour la 2ème version.

Peut-on pratiquer des prix différenciés en fonction des profils de nos clients ?

Sur la 1ère version de CanoeGO, il n'est pas possible de pratiquer des prix différenciés. C'est une évolution prévue pour la 2ème version avec la possibilité de prise en compte des personnes déjà licenciées notamment.

Peut-on faire des créneaux qui se chevauchent (exemple : 09h-10h et 9h30-10h30) ?

Oui. Il est tout à fait possible de créer des créneaux qui se chevauchent.



Jour: Lundi

Etat (Ouvert/Fermé): Ouvert

Créneaux de réservation

Créneau horaire	Formule de réservation	Quantité	Prix
09:00-10:00	Non encadré	10	10,00
09:30-10:30	Non encadré	10	10,00

Gestion des réservations

PRESENTATION DU SITE DE RESERVATION EN LIGNE CanoeGO.FR

Le dispositif CanoeGO permettra-t-il de gérer les stocks d'embarcations dont je dispose ?

Dans la 1ère version, les stocks ne seront pas gérés automatiquement dans votre espace pro. Cependant, sur chacun des produits que vous créez, vous renseignez l'unité de réservation : commande à l'embarcation ou à la personne. Vous définissez également la capacité de réservation pour chaque créneau horaire.

Par exemple:

si vous définissez un prix à l'embarcation et que vous renseignez 10 unités disponibles sur le créneau horaire 09h00 – 10h00, 10 seront réservables au maximum par le client sur ce créneau. Si un client en réserve 2, 8 resteront disponibles pour les autres clients.

S'il n'y a pas de gestion de stocks, comment l'application fait-elle pour savoir que tous mes canoës sont loués à l'heure et ne peuvent donc pas servir pour une autre prestation encadrée ?

Dans la 1ère version de CanoeGO, il n'y a pas de gestion des stocks. Vous pouvez gérer la capacité de réservation en fonction du nombre de canoës en ne les indiquant que sur un produit et en choisissant un prix à l'embarcation.

Comment gérer si la personne effectuant la prestation n'est pas le payeur ?

Dans tous les cas, vous vérifiez l'identité de la personne qui se présente pour le créneau réservé. Si la personne ayant réservé n'est pas la personne qui pratique ou si elle n'est pas présente le jour J, il faut qu'elle ait spécifié en amont le nom de la personne à accueillir. Une phrase générique peut être intégrée dans la description de votre structure et sur vos fiches "produit".

Exemple : Vous souhaitez offrir une activité à un proche. Réservez la prestation de votre choix puis précisez par mail l'identité de la ou des personnes concernées pour que nous les accueillons au mieux).

Jusqu'à quand puis-je annuler une réservation ?

Vous avez jusqu'à l'heure du début de la prestation pour annuler une réservation. Cela déclenche automatiquement le remboursement intégral de la commande au client. Dans le cas où vous annuleriez peu de temps avant le créneau horaire réservé, il conviendra de contacter le client pour l'informer que sa prestation ne sera pas réalisée.

Comment gérer une annulation de notre part dans la journée, en cas de mauvais temps par exemple (orage...) ?

Vous prenez contact avec le client par téléphone pour lui indiquer votre impossibilité de l'accueillir en précisant le motif de votre annulation. Vous validez ensuite son remboursement sur votre espace pro.

Y a-t-il la possibilité de faire un message personnalisé en cas d'annulation ?

En cas d'annulation, vous pourrez choisir un motif parmi les suivants :
- Météo
- Niveau d'eau
- Lâcher d'eau

Le client recevra un mail indiquant le motif sélectionné. Vous pourrez également lui donner plus de précisions si vous le souhaitez en lui écrivant un mail.

Comment se présente la vue sur le planning des réservations ? Sur 1 jour, 1 semaine, 1 mois ?

Dans votre espace pro, dans la rubrique « Ventes » puis « Commandes », vous cliquez sur la vue calendrier en haut à droite dans la page. Il faut ensuite passer par les icônes dédiées à l'affichage. Ex : « jour » en haut à gauche.

Y a-t-il une synchronisation possible avec les agendas Google, Outlook ou autres, ou faut-il visiter systématiquement la plateforme ?

Pour cette première version, il n'y a pas de possibilité de synchroniser ou d'extraire le calendrier.

Les clients peuvent-ils renseigner des informations complémentaires, comme par exemple la présence d'un chien ou d'une personne en situation de handicap, ou même la volonté d'avoir des bateaux individuels ou doubles ?

Le client pourra envoyer un mail à la structure pour lui fournir des informations complémentaires en amont de sa prestation.

Accompagnement

Disposerons-nous d'un tutoriel pour nous aider dans les différents processus ?

Un tutoriel vous sera transmis pour vous aider dans toutes vos démarches sur la plateforme. Nous pourrons vous accompagner sur l'écriture des fiches "produit" et sur votre fiche structure. Un conseiller sera également disponible pour vous accompagner dans le référencement de votre structure et de vos prestations.

Nous contacter: CanoeGO@ffck.org ou au 01 45 11 16 98

Intégration sur la plateforme

Je suis intéressé pour rejoindre CanoeGO. Comment procéder ?

Voici les étapes à suivre pour intégrer votre structure sur la plateforme :

1. Prenez contact avec la FFCK (CanoeGO@ffck.org) pour récupérer vos identifiants de connexion.

2. Vous avez ainsi accès à l'espace professionnel et commencer à renseigner vos informations relatives à votre structure et à vos prestations sur Caneogo.fr.

3. Demander la publication de vos prestations.

4. Après validation par la FFCK, vos prestations sont réservables et payables en ligne.

Autres questions

Est-il possible d'utiliser CanoeGO pour référencer sa structure sans avoir recours au service de réservation ?

Il n'est pas possible d'intégrer la plateforme pour intégrer des produits sans possibilité de réservation.

L'accès est-il disponible dans une langue étrangère, notamment en anglais ?

L'accès en anglais est disponible (en bas de page), ce qui permet de traduire tout ce qui est prédéfini dans le site. En revanche, si vous rédigez vos fiches "produit" en Français, elles seront affichées en Français.

Est-il possible de renseigner tous les locataires afin de générer un contrat de location complet ?

Dans la 1ère version, il n'est pas possible de renseigner les participants. La création du contrat de location se fait hors plateforme. La fédération fournit un modèle de contrat de réservation en ligne. Vous pouvez également gérer le renseignement de tous les locataires via la webapp Canoegolib

Peut-on copier-coller les FAQ d'un produit à un autre ?

Il n'est pas possible de dupliquer la FAQ d'un produit à un autre. Vous pouvez cependant créer une FAQ qui concerne l'ensemble de vos prestations sur votre page vendeur.

Existe-t-il une obligation à délivrer des cartes 1 jour ?

Dans cette première version, la plateforme ne permet pas la délivrance de la carte FFCK 1 jour. Il n'y aucun lien entre CanoeGOLib et CanoeGO. La carte 1 jour permet d'assurer le pratiquant et de couvrir le marchand en cas d'accident (via le contrat national MAIF/FFCK compris dans l'affiliation).
Astuce: Lors de l'accueil de groupes, vous pouvez prévoir de leur envoyer le fichier type Excel de Canoegolib pour qu'ils le remplissent. Vous n'aurez plus qu'à l'importer le jour J ou dans les 48h suivant la prestation.

Comment procéder dans le cadre d'un parcours à commercialiser ?

Vous créez votre fiche produit en notifiant le support que vous proposez pour la randonnée et décrivez le détail du parcours. Puis, vous notifiez une plage horaire qui correspond à l'horaire maximum où les personnes doivent rentrer à la base.

La pirogue fait-elle partie des prestations réservables sur la plateforme ?

Oui. Elle est prévue et est en cours d'activation sur les derniers ajustements de la plateforme.

Y a-t-il une assurance annulation de prévue ?

Non, le client doit se référer à la politique d'annulation du vendeur qui lui est précisée lors de la confirmation par mail de son paiement.

Un accès par QRcode est-il envisagé pour permettre l'accès au module de réservation client ?

Oui, c'est possible. Pour générer votre QR code, nous vous conseillons de procéder de la manière suivante :

1. Se rendre sur CanoeGO.fr (interface client) sur votre fiche vendeur ou la fiche prestation vers laquelle vous voulez que le QRcode redirige.
2. Se rendre sur le site suivant : https://fr.qr-code-generator.com/ .
3. Copier-Coller l'URL de redirection.
4. Cliquer sur télécharger le QR Code.
5. Imprimer et afficher votre QR Code dans votre structure pour vos clients.

Peut-on connaitre le gabarit des participants pour vérifier qu'on a le matériel (de navigation et de sécurité) adéquat ?

Nous avons fait le choix de ne pas demander cette information pour une question d'expérience client. L'idée est que ce soit simple, rapide et la notion de poids peut faire partie des données sensibles sur laquelle un client ne souhaite pas communiquer.

Est-il possible de coupler cette plateforme avec d'autres plateforme de réservation ?

Il n'est à l'heure actuelle pas prévu de rendre possible un couplage de CanoeGO avec tout autre dispositif externe.

Comment comptez-vous attirer des clients sur votre site, et avec quels investissements marketing ? Qu'est-il prévu pour générer du trafic sur CanoeGO?

Des campagnes de communication payantes sur les réseaux sociaux est prévue, initiée par l'ouverture d'une page Facebook dédiée. Une page internet dédiée présentant la plateforme pourra être dupliquée par l'ensemble des organes déconcentrés possédant une vitrine sur internet. Une campagne de communication sera effectuée auprès des Comités Régionaux de Tourisme (CRT), offices de tourisme et autres organisateurs de prestations touristiques. Un pack communication sera envoyé aux 30 premières structures référencées pour venir en appui de leur communication de proximité.

Y a-t-il un lien de prévu entre les sentiers nautiques et CanoeGO ?

Non, un lien direct n'est pas présent à ce jour sur la plateforme, mais les Sentiers Nautiques peuvent naturellement être commercialisés sur CanoeGO.

Qui vérifie que le client remplit les obligations administratives (savoir nager, conditions physiques, etc.) ? Qu'en est-il des inscriptions de mineurs ?

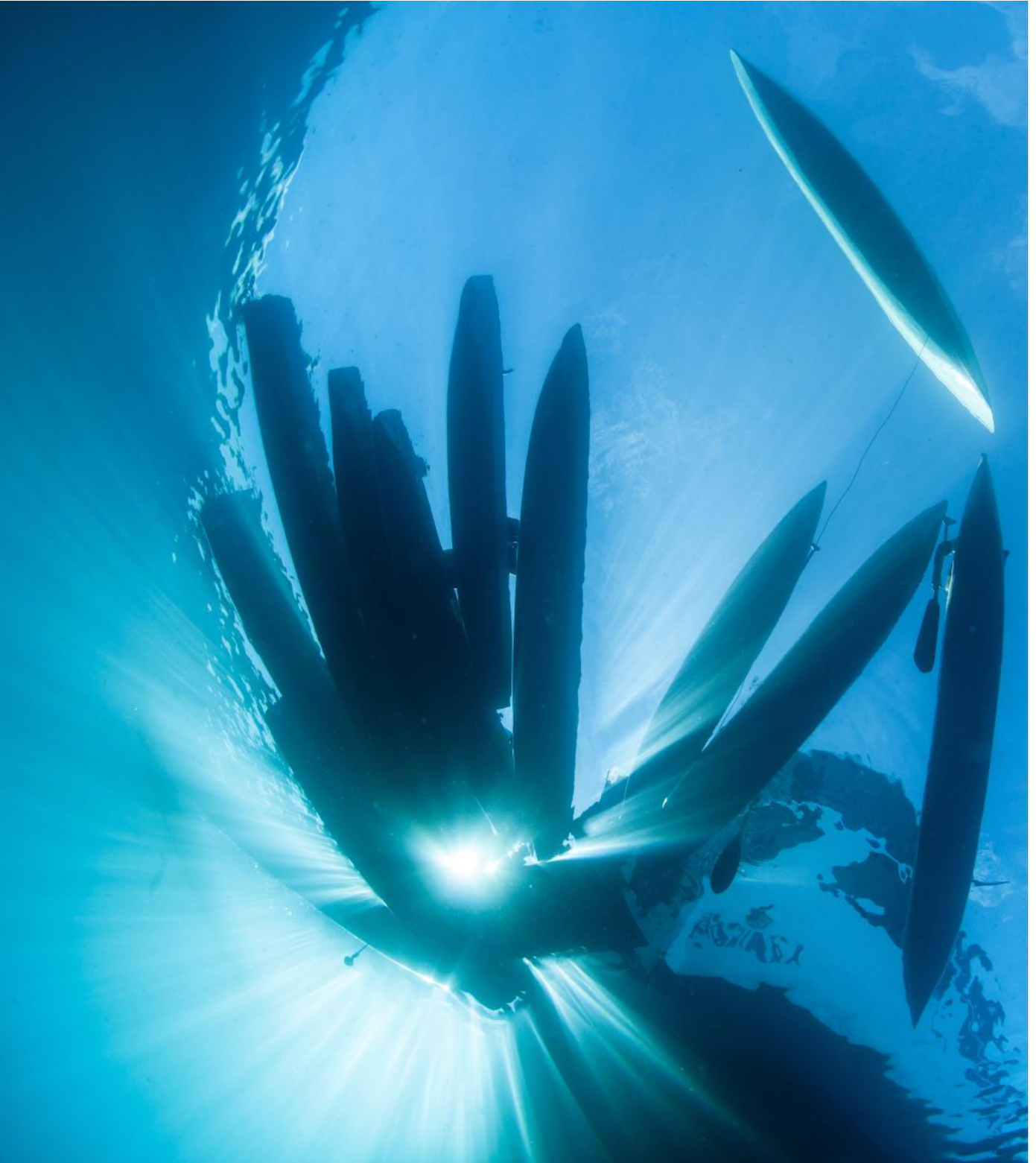
La commercialisation de vos prestations touristiques sur CanoeGO n'enlève en rien vos obligations habituelles en termes d'accueil de public. Ces vérifications sont donc toujours à faire sur place et vous avez la possibilité de renseigner ces informations dans la rubrique « prérequis ».

Est-ce que le vendeur peut enregistrer une réservation lui-même (par exemple, pour le cas d'un client au téléphone qui n'est pas à l'aise avec internet) et donc accepter un paiement sur place ?

Non, une réservation sur la plateforme ne peut pas se faire tant que le paiement n'est pas validé.

Le client a-t-il une case "J'accepte les conditions de vente" ?

Oui, au moment de la validation de la commande. Le client peut consulter les conditions générales à tout moment en bas de page sur le site internet.



CANOEGO

Contactez l'équipe CanoeGO:

@ : CanoeGO@ffck.org

Tél: 01 45 11 16 98

FFCK

Canoë Kayak et Sports de Pagaie