



FONCTIONNEMENT des RESERVATIONS **sur le site** **« Takama ailleurs au Maroc »**

Comment ça marche ?

Takama Maroc a voulu privilégier le contact direct entre le client internaute et le prestataire. Mais Takama Maroc garantie aussi la réservation par l'encaissement en ligne d'un acompte de 20% sur le montant des prestations réservées.

Le client internaute fait le choix sur le site des produits qu'il désire réserver.

Si le prix des prestations n'est pas indiqué sur l'annonce, le client internaute a la possibilité d'envoyer un message par le bouton « nous contacter ». Ce message est directement adressé au prestataire, mais une copie est envoyée à Takama Maroc. Le prestataire répondra directement au client internaute sans qu'apparaisse son identité et une copie de tous les échanges mails est automatiquement reçue par Takama Maroc

Si les prix sont indiqués :

- Le client internaute peut effectuer directement en ligne ses réservations, hébergement et activités, avec le système du panier. Les prix s'affichent avec indication des saisons. Il peut « poursuivre ses achats » et à la fin « poursuivre sa commande ».
- Le client internaute doit remplir la fiche de ses coordonnées dans les champs obligatoires.
- Le total de la commande s'affiche avec le détail des prestations réservées, ainsi que le montant total dû et le montant de l'acompte de 20% qui sera à payer à la confirmation.
- Le client internaute doit accepter les conditions générales de réservation* en cochant la case correspondante, et cliquer sur l'onglet « poursuivre la commande »

Un message de la demande de réservation est alors automatiquement envoyé **directement aux différents prestataires, avec copie à Takama Maroc.**

Le message suivant s'affiche sur l'écran de l'internaute : « votre demande a été enregistrée, une confirmation par Takama Maroc vous sera envoyée dans les meilleurs délais ». La réservation deviendra définitive après règlement de l'acompte »

Chaque prestataire à réception du mail de réservation **doit** répondre par le « **formulaire** » en indiquant l'une des 3 possibilités proposées :

- 1 -« réservation acceptée »
- 2- « réservation refusée »
- 3 -« autre »

Pour les deux derniers cas le prestataire peut indiquer le motif de sa décision par un message dans le cadre à cet effet.

Dans le premier cas il n'y a pas obligation d'écrire un message, sauf si le prestataire souhaite donner des informations

Dans les trois cas la réponse est envoyée **directement et uniquement à Takama Maroc.**

Dans les cas d'une réponse de réservation « refusée » ou « autre », Takama Maroc traitera avec le client internaute en fonction du motif.

Dans le cas où la commande comprend plusieurs prestataires, si l'une des réservations est refusée, mais pas les autres, Takama Maroc traitera directement avec le client internaute.

Dans le cas de « réservation acceptée » Takama Maroc envoie au client internaute par PAYPAL la demande d'acompte de 20% qui figurait sur sa commande.

A réception du règlement de l'acompte du client internaute, sur le compte Paypal de la sarl web4ways, Takama Maroc **vérifie et confirme la commande avec le prestataire** et **confirme la réservation au client internaute**. Le document de confirmation sert de « bon d'échange » à présenter au prestataire.

La réservation est traitée, le solde de la prestation sera directement à encaisser sur place par le ou les prestataires.

Web4ways enverra au prestataire un relevé de la facture de la réservation faisant apparaître le montant de l'acompte perçu et la commission due à Takama Maroc déterminée contractuellement, avec la facture de commission correspondante à régler à Takama Maroc.

**Vous pouvez consulter sur le site les conditions générales de réservations dans lesquelles sont précisées les conditions d'annulation qui peuvent être substituées par celles du prestataire si celui-ci le demande.*