

Guide de gestion des paiements

SOMMAIRE

(Cliquez directement sur le titre pour accéder au chapitre qui vous intéresse)

1. Quels types de paiements puis-je gérer avec Guestonline Neo ?	2
A. L'empreinte bancaire (ou politique d'annulation)	2
B. L'acompte bancaire	4
2. E-commerce	6
3. Stripe	7
3. Quand vais-je recevoir les paiements sur mon compte bancaire ?	9
4. Comment puis-je effectuer la conciliation bancaire de mes paiements ?	9
5. Comment sont gérés les remboursements des paiements déjà encaissés ?	11
6. Gérer Stripe	12
A. Paiements	12
B. Solde	14
C. Paramètres	15

1. Quels types de paiements puis-je gérer avec Guestonline Neo ?

Guestonline Neo inclut dans son Pack Premium la possibilité de gérer les paiements et de les associer directement à une réservation, en intégrant les fonctionnalités du système avec la plateforme bancaire [Stripe](#) (qui sera évoquée dans le point suivant).

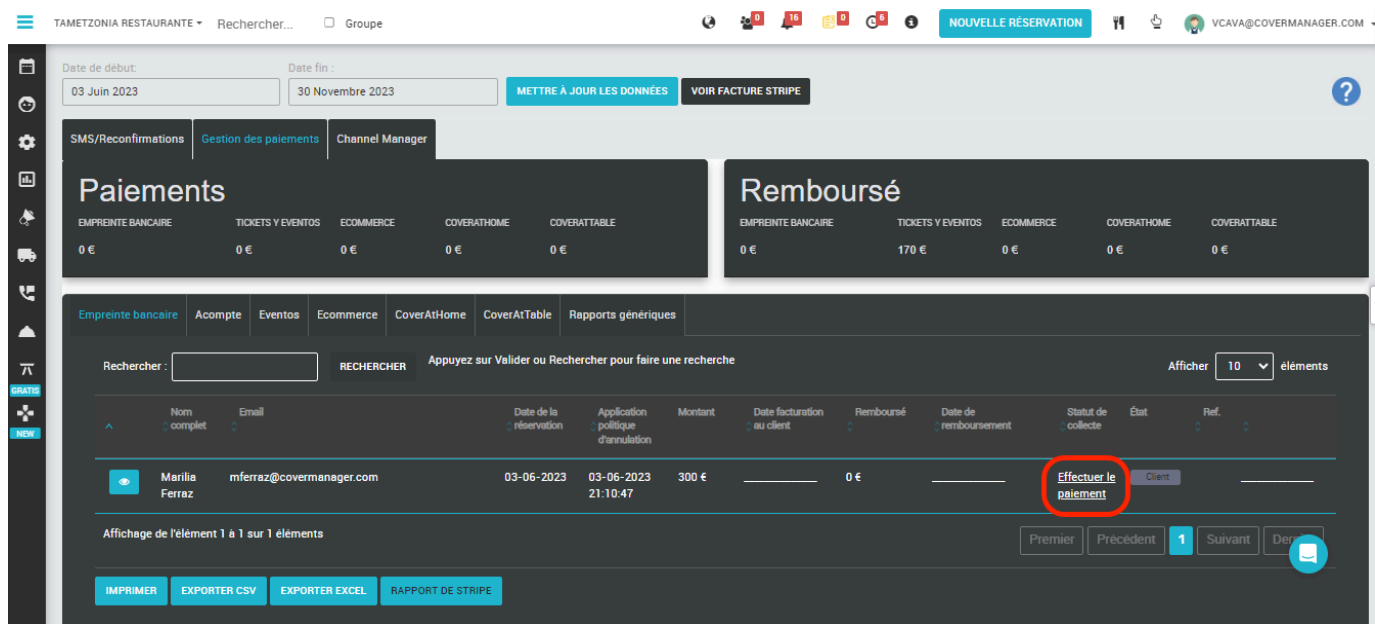
Il existe 3 types paiements :

A. L'empreinte bancaire (ou politique d'annulation)

Avec ce service, les réservations du restaurant seront associées à la carte bancaire du client en tant que garantie du respect de la politique de réservation du restaurant.

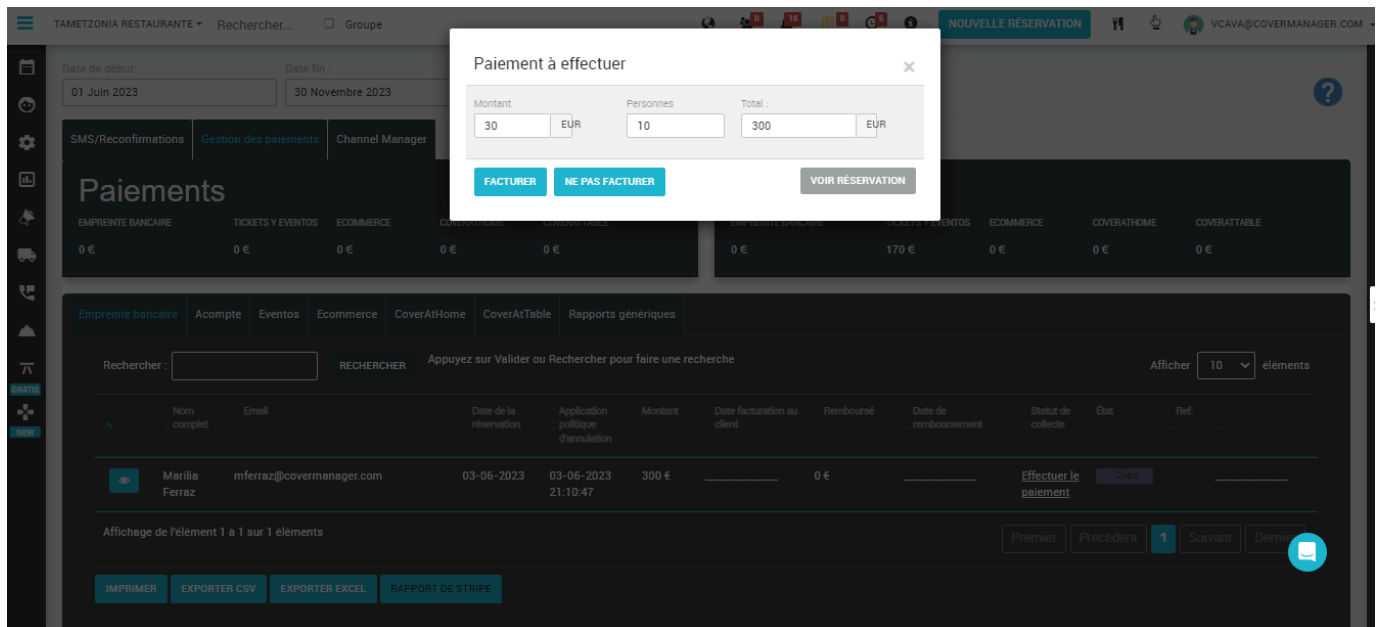
L'application de la politique d'annulation à une réservation ne peut être effectuée que manuellement via le tableau de gestion des réservations de Guestonline Neo, avec un utilisateur disposant des autorisations nécessaires. Elle ne sera jamais effectuée automatiquement lorsque le client ne respecte pas la politique d'annulation associée à sa réservation.

Pour effectuer le paiement d'une politique d'annulation, vous devez accéder à la section Facturation de Guestonline Neo via l'onglet dans le coin supérieur droit du tableau de bord. Dans la section Gestion des paiements de cette zone, vous pouvez vérifier les politiques d'annulation non respectées, que ce soit pour une annulation hors délai ou pour une non-présentation à la réservation :



The screenshot displays the 'Paiements' (Payments) section of the Guestonline Neo interface. At the top, there are date filters for 'Date de début' (03 Juin 2023) and 'Date fin' (30 Novembre 2023), along with buttons for 'METTRE À JOUR LES DONNÉES' and 'VOIR FACTURE STRIPE'. Below the filters, there are two summary cards: 'Paiements' and 'Remboursé'. The 'Paiements' card shows a total of 0 €, while the 'Remboursé' card shows a total of 170 €. The main table lists payment records with columns for Nom complet, Email, Date de la réservation, Application politique d'annulation, Montant, Date facturation au client, Remboursé, Date de remboursement, Statut de collecte, État, and Réf. The first row shows a record for Mabilia Ferroz with a payment of 300 € and a status of 'Client'. A red circle highlights the 'Effectuer le paiement' button in the 'État' column for this record. At the bottom, there are buttons for 'IMPRIMER', 'EXPORTER CSV', 'EXPORTER EXCEL', and 'RAPPORT DE STRIPE'.

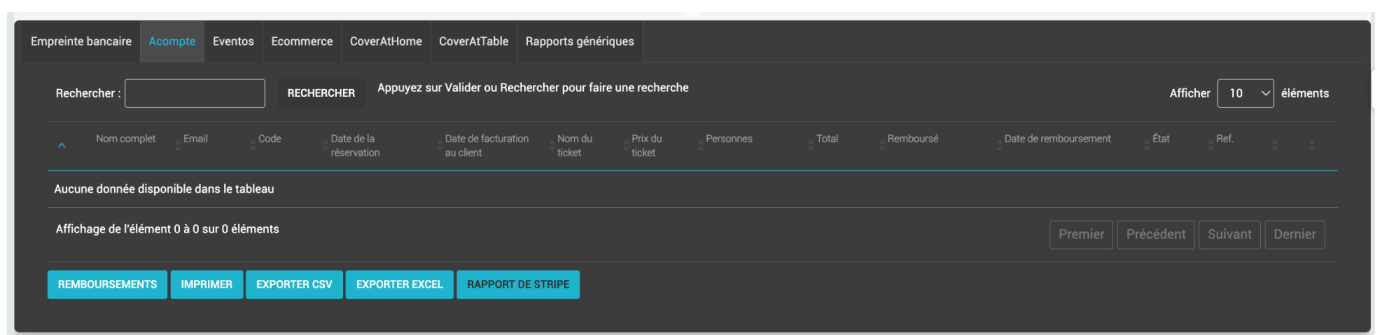
En cliquant sur le bouton **Effectuer le paiement**, vous pourrez débiter la pénalité sur sa carte bancaire. Par défaut, le montant correspondant au nombre de personnes de la réservation et la pénalité par personne établie dans la politique du restaurant seront indiqués, mais il est possible de débiter un montant différent de celui initialement prévu :



B. L'acompte bancaire

Les réservations de type **Acompte** font référence à celles qui nécessitent un dépôt ou un prépaiement directement lié à la réservation. Cela signifie que, pour effectuer ce type de réservation, le client doit fournir les détails de sa carte bancaire dans le système et effectuer le prépaiement indiqué pour la réservation correspondante.

Vous pouvez vérifier les ventes/montants reçus dans l'onglet correspondant de la section **Gestion des paiements** dans la section **Facturation**.



Pour effectuer des réservations de ce type, il est nécessaire de configurer les **produits** dans le moteur de réservations habituel ou bien directement à travers le logiciel, en réalisant une nouvelle réservation.

Choisissez le type de réservation :

Nouvelle réservation chez TAMETZONIA FRANCE

Pris par Amélie

Jour: 25/11/2023, Heure: 20:30 (0 / 108), Personnes: 4

Durée: 02:00, Réf., Code

Zone: toutes, Tables(s): 10,20 (Intérieur) | Min:3 Max:4

État: Confirmée

Prescripteur: (AUCUN)

Commentaires sur la réservation par le restaurant

JOINDRE LE FICHIER, QUESTIONS ADDITIONNELLES

Entreprise: ENTREPRISE, COUVERTS

Données du client

Prénom: Camille, Nom: GOLTEST

Code pays: FRANCE (+33), Téléphone du client: 0611992299

Email du client: camille@guestonline.fr, Langue: Français

Tags: kid, glutenfree, nalloux, blist

Ajouter tags

Commentaires du client: Anniversaire de la petite Louise, prévoir bougie 3 ans

Préférences, Restrictions alimentaires, Autres, Newsletter

Notifier le client par SMS, Notifier le client par Email

RÉSERVER, RÉSERVER ET NOTIFIER LE CLIENT

Sélectionnez le produit qui correspond :

(il est nécessaire de le créer au préalable dans paramètres)

Nouvelle réservation chez TAMETZONIA FRANCE

Pris par Amélie

Jour: 25/11/2023, Heure: 20:30 (0 / 108), Personnes: 4

Durée: 02:00, Réf., Code

Zone: toutes, Tables(s): 10,20 (Intérieur) | Min:3 Max:4

État: Confirmée

Prescripteur: (AUCUN)

Commentaires sur la réservation par le restaurant

JOINDRE LE FICHIER, QUESTIONS ADDITIONNELLES

Informations de paiement

Produit, Personnes, Prix unitaire en EUR, Total :

Sélectionnez un produit

- Menu Envolée 10 € Stock: Infini
- CARTE CADEAU 90 € Stock: Infini
- Expérience Dégustation de Vins 40 € Stock: Infini
- Expérience Amérique du Sud 35 € Stock: Infini
- Menu "Tradition" 60 € Stock: Infini
- Menu le Chilien 80 € Stock: Infini
- Menu le Mexicain 80 € Stock: Infini
- TEST 0 € Stock: Infini
- Menu Le Caire - 50€/ pers 0 € Stock: Infini
- Menu Rio - 40€/ pers 0 € Stock: Infini
- Menu Le Caire - 50€/ pers 50 € Stock: Infini
- Menu Nairobi - 30€/ pers 30 € Stock: Infini
- Menu Enfant - 15€/pers 15 € Stock: Infini
- Chambre à Restaurant 0 € Stock: Infini



Notifier le client par SMS




RÉSERVER ET RÉSERVER, RÉSERVER ET NOTIFIER


pour facturer le client

Facturez (envoyez la demande de paiement) :

ou Insérez les coordonnées de la carte bancaire du client :

Nouvelle réservation chez TAMETZONIA FRANCE  

Pris par Amélie   

Amélie 

Camille GOLTEST camille@guestonline.fr 33 - 0611992299

Informations de paiement

Produit	Personnes	Prix unitaire en EUR	Total :
CARTE CADEAU 90 € Stock:	4	90	360 €

[AJOUTER PRODUIT](#) [VIDER PANIER](#)

Produit	Quantité	Prix
CARTE CADEAU	4	90 €
Total à faire payer:		360 €

Facturer Demande carte bancaire

Notifier le client par Email Notifier le client par SMS

[ATTRIBUER CARTE, FACTURER ET RÉSERVER](#)

[ATTRIBUER CARTE BANCAIRE, FACTURER, RÉSERVER ET NOTIFIER](#)

JOINDRE LE FICHIER

QUESTIONS ADDITIONNELLES

Commentaires sur la réservation par le restaurant

Zone: toutes Tables(s) 10,20 (Intérieur) | Min:3 Max:4

État Confirmée Type de réservation Acompte

Prescripteur (AUCUN)

Jour 25/11/2023 Heure 20:30 (0 / 108) Personnes 4

Durée 02:00 Réf. Code

2. E-commerce

Ce type de paiement fait référence aux **bons / cartes cadeaux / produits vendus par le restaurant via la boutique en ligne** (e-commerce) de son site web ou directement via le logiciel.

Le client effectue initialement l'achat du bon cadeau, de la carte cadeau ou de l'expérience gastronomique, puis soumet le produit acheté lors du processus de réservation.

Le produit peut être utilisé via le moteur de réservation en ligne du restaurant, ou directement via le logiciel (lors d'un appel téléphonique menant à une réservation saisie manuellement)/

Cliquez sur une réservation déjà enregistrée (ou sur une nouvelle réservation) vous pouvez alors saisir le **code fourni** (numéro du bon, offre, expérience) par le client dans la case correspondante:

The image shows a web interface for making a reservation at 'TANETZONIA FRANCE'. The form is titled 'Nouvelle réservation chez TANETZONIA FRANCE'. It includes a calendar for June 2023, a time selection dropdown set to 'Sélectionnez une heure', and a 'Sélectionnez pers.' dropdown. The 'Données du client' section contains fields for 'Nom', 'Prénom', 'Code pays' (set to 'FRANCE (+33)'), 'Email du client', and 'Langue' (set to 'Français'). There are also checkboxes for 'Notifier le client par SMS' and 'Notifier le client par Email'. The form is designed with a clean, modern aesthetic and includes various interactive elements like dropdown menus and buttons.

3. Connecter Stripe avec Guestonline

stripe

[Stripe](#) est une plateforme bancaire - présente dans plus de 25 pays - spécialisée dans les services logiciels pour la gestion d'entreprises en ligne et une des principales passerelles de paiement en ligne au monde.

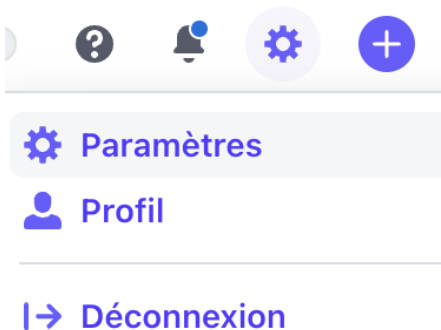
L'intégration avec Stripe nous permet d'avoir la technologie nécessaire pour gérer de manière intégrée les paiements des clients, nous offrant la flexibilité nécessaire pour les futures opérations.

Pour activer la connexion, tout d'abord, **vous devez créer un compte Stripe** dédié au restaurant, puis, nous le connectons dans un second temps à votre compte Guestonline Neo. Vous devrez simplement veiller à ajouter l'adresse e-mail suivante dans les administrateurs Stripe habilités : teresa@tableonline.fr. Ce compte agit comme le solde des transactions effectuées

par le restaurant. Lorsqu'il dispose d'un solde positif, un virement est effectué vers le compte bancaire du restaurant.

Ajouter un administrateur dans Stripe :

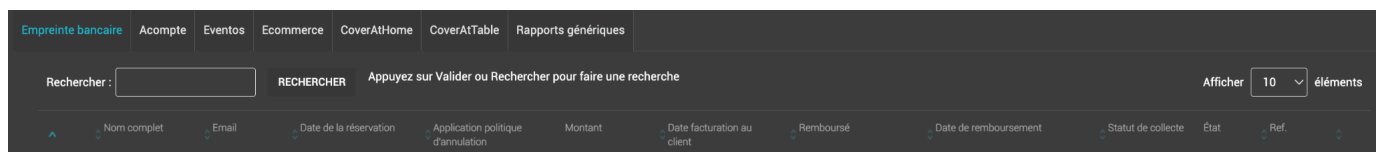
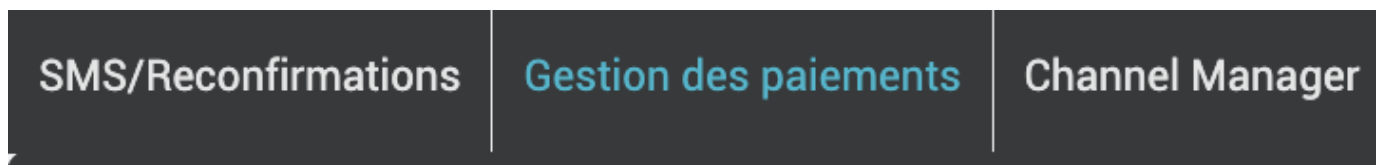
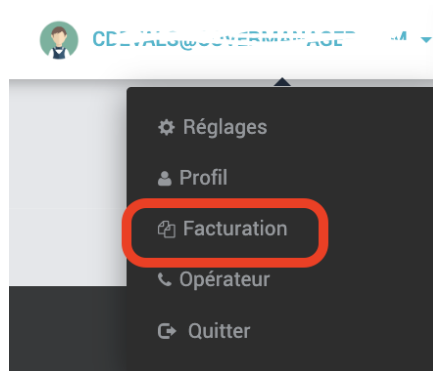
En haut à droite de la page de votre compte Stripe, cliquez sur **Paramètres** :



Descendez en bas de la page qui s'ouvre dans la section **Paramètres d'entreprise > Équipe et Sécurité**. Sélectionnez **Équipe**, puis cliquez sur le bouton bleu **Nouveau Membre**. Veillez à lui donner le rôle **Administrateur**, sans cela nous ne serons pas en mesure de procéder à la connexion des deux outils.

Où puis-je retrouver les paiements effectués ?

Tous les paiements reçus de vos clients, que ce soit des paiements via le module de réservation en ligne, via le module e-commerce, ou lorsque des utilisateurs Guestonline Neo effectuent le paiement directement depuis le logiciel ou demandent le paiement au client par e-mail, seront détaillés dans la section **Gestion des paiements** de l'espace **Facturation**, dans les onglets correspondants :



Vous pouvez obtenir un récapitulatif des paiements reçus pour les dates indiquées. En cliquant sur les boutons situés en bas de chaque onglet, vous pourrez télécharger les **rapports** des paiements dans le format de votre choix.

Avec le bouton **Rapport Génériques**, vous pouvez détailler les informations de chaque paiement du mois indiqué, avec les informations de la réservation correspondante :

- Client
- Nom du produit :
- Importer
- Date du paiement
- Date de la réservation
- Commission appliquée :

Envoyer Rapport de Stripe par E-mail ✕

Veillez indiquer l'adresse mail à laquelle le rapport Excel sera envoyé. Étant donné le volume élevé d'informations, ce rapport est limité à une période maximale de trois mois. Vous devrez donc sélectionner une plage de dates valide. Veuillez noter que vous ne pourrez pas lancer un autre rapport Stripe tant que cet envoi ne sera pas terminé.

Email:

Année / Mois: Année / Mois:

CoverAtTable Rapports génériques

Pour générer ces rapports en extrayant ces informations originales de la plateforme bancaire, vous devez disposer de la **clé Stripe** de votre licence. Vous pouvez obtenir ce code en le demandant à l'adresse e-mail teresa@tableonline.fr.

3. Quand vais-je recevoir les paiements sur mon compte bancaire ?

Lorsque votre compte sur la plateforme bancaire affiche un solde positif, un virement est effectué vers le compte bancaire associé à votre restaurant. Vous pouvez modifier ce numéro de compte bancaire à tout moment en envoyant un e-mail à notre équipe.

Les paiements mettent en général 5 à 7 jours pour être crédités sur le compte bancaire associé à votre restaurant, à condition qu'il n'y ait pas de compensation avec un remboursement d'un paiement déjà effectué. Nous aborderons ce point plus en détail par la suite.

4. Comment puis-je effectuer la conciliation bancaire de mes paiements ?

La principale fonctionnalité pour rapprocher les revenus de votre compte bancaire avec les paiements reçus/réalisés se situe dans l'onglet **Transferts**, dans la section **Gestion des paiements** de l'espace de **Facturation** de Guestonline Neo.

Il est important d'utiliser des rapports dans votre gestion au jour le jour car le délai entre la date du paiement et la date du dépôt peut parfois rendre difficile l'association entre les deux transactions.

Dans cet onglet, vous pourrez télécharger deux types de rapports :

- **Rapport de synthèse** : Il indique les principales caractéristiques du dépôt sur le compte bancaire de votre restaurant, comme le montant total perçu, le montant total remboursé, le montant total transféré, le nombre de transactions, les commissions totales, etc.
- **Rapport détaillé** : Il détaille toutes les transactions correspondant à ce dépôt et les informations associées à la réservation. Il inclut les produits facturés ou remboursés, la date de la réservation correspondante, le nom du client, l'e-mail du client, les frais appliqués et détaillés, les codes de l'e-commerce, etc.

Pour générer ces rapports, vous avez besoin de la **clé Stripe**, tout comme pour les rapports sur les types de paiement. Cette clé permet d'extraire toutes les informations de Stripe et de les associer aux informations de réservation de Guestonline Neo. Vous devez également indiquer l'adresse e-mail où vous souhaitez recevoir ces rapports.

Il est possible de générer un seul rapport à la fois. Une fois un rapport généré, vous devrez attendre qu'il soit envoyé avant d'en demander un autre. Ne vous inquiétez pas, les rapports sont générés rapidement ! :)

5. Comment sont gérés les remboursements des paiements déjà encaissés ?

Comme indiqué précédemment, le compte sur la plateforme bancaire agit comme un solde, qui, lorsqu'il est positif en raison des paiements effectués, transfère un lot de paiements sur le compte bancaire du restaurant. Les remboursements des paiements déjà transférés sur le compte bancaire du client seront compensés par le solde positif du compte, voire le laisseront même négatif. Ainsi, les transferts reçus par le restaurant sur son compte bancaire peuvent correspondre non seulement à un lot de paiements reçus, mais aussi à la compensation des remboursements effectués. En aucun cas, le compte sur la plateforme bancaire Stripe ne retirera des fonds du compte bancaire du restaurant.

Les remboursements peuvent être effectués par un utilisateur disposant des autorisations nécessaires, à condition qu'ils soient effectués sur des paiements de type acomptes (Prépaiements) ou des paiements de type e-commerce déjà utilisés. Vous pouvez également en faire la demande par e-mail à support@guestonline.io. Les remboursements liés aux politiques d'annulation et aux paiements de commerce électronique non utilisés doivent toujours être demandés par e-mail.

Une fois le remboursement effectué, le client reçoit le montant sur sa carte bancaire dans un délai d'environ **5 à 7 jours**. Par conséquent, si le remboursement n'est pas visible, il est nécessaire que le client vérifie correctement les mouvements de sa carte bancaire.

Il est possible de ne pas effectuer le remboursement pour le montant total prélevé. Il est possible de choisir de rembourser uniquement une partie du montant.

Pour effectuer le remboursement des paiements de type ticket, il suffit d'accéder à la réservation associée au paiement, de cliquer sur le symbole de la carte de crédit, et vous aurez accès aux paiements associés à la réservation ainsi qu'à l'action de remboursement des montants. Il est important de disposer du bon utilisateur.

Il est possible de ne pas rembourser la totalité du montant payé. Vous pouvez choisir de rembourser uniquement une partie du montant.

Pour effectuer un remboursement sur des paiements de type **acompte**, il vous suffit d'accéder à la réservation associée au paiement, de **cliquer sur le symbole de la carte de crédit**, et vous aurez accès aux paiements associés à la réservation ainsi qu'à l'action de rembourser les montants. Il est important de disposer des autorisations appropriées pour effectuer cette opération.

6. Gérer Stripe

Pour gérer Stripe avec Guestonline Neo vous devez avoir accès à votre compte sur la plateforme bancaire Stripe, ce que vous pouvez demander en envoyant un e-mail à facturation@covermanager.com. Vous pouvez avoir autant d'accès que nécessaire.

A. Paiements

Dans **Stripe** vous trouverez les outils et sections suivantes dans le tableau de bord :

- **Payments/Paiements** : Dans cette section, vous pouvez voir tous les paiements effectués, bloqués, échoués et remboursés via CoverManager. Une liste affiche les principales caractéristiques de chaque paiement, telles que le montant, la date, le statut, le client, la description du produit, etc. Vous pouvez également télécharger un rapport personnalisé des paiements effectués via Guestonline Neo.
- **Balance/Solde** : Dans cette section, vous pouvez voir le solde actuel de votre compte Stripe, y compris le solde disponible, le solde en attente et le solde négatif (en cas de remboursements). Vous pouvez également consulter l'historique des transactions et télécharger des rapports financiers détaillés. Vous pouvez consulter tous les paiements effectués vers votre compte bancaire associé.
- **Clients** : Visualisez la liste des clients ayant effectué des paiements chez vous, accédez aux détails des paiements et remboursements, les moyens de paiement par défaut et le total des dépenses.
- **Settings/Paramètres** : Dans cette section, vous pouvez personnaliser les paramètres de votre compte Stripe, y compris les informations du compte bancaire associé, les paramètres de paiement, les notifications, et plus encore.

Toutes les informations détaillées sur les transactions effectuées via Guestonline Neo se trouvent sur la plateforme bancaire Stripe. Vous pouvez accéder à ces informations et générer des rapports personnalisés pour suivre vos paiements et transactions plus efficacement.

Paiements

+ Créer un paiement

[Tous les paiements](#) Litiges Toutes les transactions

Recommandation

Inscrivez-vous pour recevoir par SMS des informations critiques sur la santé de votre compte

[Modifier les préférences en matière de communication](#)

X

Tous

4

Réussis

3

Remboursés

1

Non capturés

0

En échec

0

+ Date

+ Montant

+ Devise

+ État

+ Moyen de paiement

+ Plus de filtres

Exporter

Modifier les colonnes

<input type="checkbox"/>	Montant		Description	Client	D:
<input type="checkbox"/>	150,00 €	EUR	Remboursé ↩	pi_3KembAH8QmV0JueE0x44V1AM Contact : Lafons : le 2022-02-19 at 19:30 (Lafons : le 2022-02-19 at 19:30)	1:
<input type="checkbox"/>	150,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_3KVM1XN18QmV0JueE1TP0uE1Q Contact : Phillips : le 2022-02-25 at 19:30 (Le 2022-02-25 at 19:30)	2:
<input type="checkbox"/>	80,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_3KVM1XN18QmV0JueE1TP0uE1Q Contact : Makhlouf : le 2020-02-14 at 20:00 (Le 2020-02-14 at 20:00)	1:
<input type="checkbox"/>	80,00 €	EUR	Réussi ✓	pi_3KVM1XN18QmV0JueE1TP0uE1Q Contact : lusoli : le 2020-01-17 at 20:00 (Le 2020-01-17 at 20:00)	1:

4 résultats

Précédent

Suivant

En accédant à chaque paiement sur la plateforme Stripe, vous pouvez consulter des **informations plus spécifiques sur la transaction** : niveau de risque de la transaction, frais appliqués (détaillés), montant net transféré, carte bancaire utilisée, localisation IP du paiement, identifiant de l'appareil utilisé, etc.

Une fois sur le paiement, vous pouvez vous rendre dans la section **Connexions** pour accéder au transfert associé à ce paiement. De cette manière, vous pourrez facilement rapprocher le paiement avec son dépôt sur le compte bancaire correspondant du restaurant.

B. Solde

Cette section affiche un résumé du solde disponible dans le compte Stripe pour les transferts vers votre compte bancaire.

Soldes

Ajouter des fonds à mon solde
Gérer les virements ▾

Aperçu Recharges Virements

Solde en EUR

En cours de transfert vers votre compte bancaire.	0,00 €
Prochains virements vers votre compte bancaire (estimation)	-4,44 € !
Total	-4,44 €

Rapport à la une [Solde](#)

Rapprochez votre solde Stripe et téléchargez votre historique de transactions par catégories.

Prochains virements vers votre compte bancaire

Ces montants sont des estimations, car les transactions continuent à s'accumuler. Les fonds seront virés sur votre compte bancaire chaque jour ouvrable. [Modifier les paramètres](#)

1 semaine ▾
📅 20 nov.-27 nov.

Virement prévu pour le 22 novembre 2023

1 paiement	145,56 €
1 remboursement	-150,00 €
Total des transactions	-4,44 €

erview
-4.44 €

Dans la sous-section **Payouts/Transactions** vous pouvez consulter le détail de tous les transferts reçus sur votre compte bancaire, qu'ils aient déjà été effectués ou qu'ils soient prévus dans les prochains jours.

En accédant à chaque transfert, vous pouvez consulter le détail de tous les paiements, remboursements et frais appliqués qui correspondent à ce dépôt. Vous pouvez également accéder à chaque paiement à partir de cette section, ce qui vous permet de concilier les dépôts sur votre compte bancaire avec tous les mouvements correspondants.

Toutes ces informations, à la fois dans la section **Payments/Paiements** et dans la section **Payouts/Transactions**, ne comportent pas d'informations sur les réservations ; elles partagent uniquement le nom du produit, le montant, la date de paiement et le client (adresse e-mail).

Il est important de rappeler que sur Stripe, tout comme dans **Guestonline Neo** le client est identifié par son **adresse e-mail**.

C. Paramètres

- **Documents** : Dans cette section, vous pourrez télécharger les factures des commissions

de Stripe. Vous pourrez également y accéder via le bouton **Factures Stripe** dans la section de **Gestion des paiements** de Guestonline Neo. Conformément aux conditions du contrat de services de Guestonline Neo, les commissions de la plateforme bancaire sont à la charge du restaurant.

- **Données** : Dans cette section, vous pourrez télécharger le rapport mensuel de toutes les transactions de ce compte Stripe, y compris les paiements, les remboursements, les transferts et les frais appliqués, comme résumé de l'activité du compte.
- **Équipe** : gérer les personnes habilités à lire, consulter gérer votre compte Stripe
- **Sécurité** : effectuez les vérifications de sécurité liées à la propriété du compte.