
LE PROCESSUS DE RESERVATION

Notre façon de travailler dépend de la nature de la demande respectivement s'il s'agit d'une demande individuelle (jusque 6 personnes en règle générale) ou de groupe ou d'incentive.

Le processus de réservation pour individuels

Fort de nos principes, nous ne faisons aucune réservation tant que le voyageur et l'agent travaillent à définir le programme et les prestations. Il faut aussi être correct avec les prestataires. Une fois que le voyageur confirme son voyage, l'agent réalise les réservations définitives puis soumet le dossier confirmé de notre côté au voyageur pour vérification. Si, malgré ses vérifications préalables, une des structures de logement ne peut plus accueillir les voyageurs, l'agent s'engage à trouver une solution similaire et proche des sites initialement proposés. De toute façon, le voyageur peut encore agir sur les réservations mais là il faut être réactif.



Ensuite, quand tout est validé par le voyageur, est rédigé le contrat garantissant les prestations et définissant notamment les modalités de paiement. Il est possible d'avoir un paiement en 2 fois ou plus si le montant le justifie. Les voyages doivent être soldés au plus tard un mois avant la date d'arrivée. Enfin, quand tout le côté financier est réglé et au plus tard 15 jours avant votre arrivée en Croatie, nous vous enverrons les vouchers (ou bons d'échanges) pour les services réservés auprès de nos différents partenaires ainsi que notre dossier de route.

Le dossier de route de Sveta Ana est une vraie plus-value au voyage. Sveta Ana vous y indique quelles sont les données à inscrire dans le GPS qui est intégré dans chaque véhicule et vous décrit en plus le chemin. Si vous choisissez des randonnées, Sveta Ana a mis une grande partie de ses randonnées sous format gpx avec notre GPS professionnel de randonnée et nous vous transmettons le lien afin que vous puissiez vous promener guidés par l'application sur votre portable. Sur les sites touristiques, vous avez toutes les adresses utiles avec un plan du centre, les bons plans et nos recommandations de restaurants, bars, visites...

Le processus de réservation pour groupes

A la différence des grands tour-opérateurs et dans un souci de transparence et de justesse des prix envers le voyageur, Sveta Ana définit d'abord des dates, un programme dans ses grandes lignes et le type de logement avec le voyageur puis prend des options dans les structures d'hébergement. Une option est une pré-réservation sans engagement mais limitée dans le temps, au terme de laquelle elle peut être renouvelée, si les prestataires l'acceptent, si le voyageur a besoin de plus de temps pour se décider. La durée de l'option peut aussi faire l'objet de négociation avec les structures de logement. Faites-nous donc part de vos contraintes de groupe.



Sveta Ana vous envoie ensuite une proposition où nous vous donnerons le nom des structures de logement afin que vous puissiez voir si elles vous conviennent, les trajets et leur durée en temps (car en Croatie les distances se mesurent en temps de route et non pas en kilomètres à cause de la configuration du terrain) et les menus. Ainsi dès le début, le voyageur dispose de tous les éléments pour définir vraiment et finement le voyage de leur rêve.

Quand le voyageur confirme le voyage, sont alors faites les réservations définitives et Sveta Ana envoie le dossier confirmé. C'est à ce moment que se rédige le contrat en ayant défini au préalable avec le voyageur la dynamique de paiement, aussi conditionnée par les prestataires. Souvent une avance est demandée sous 15 jours après la réservation définitive. Le voyage doit être soldé au plus tard un mois avant la date d'arrivée en Croatie.

Si le groupe choisit de ne pas avoir un guide accompagnateur, nous enverrons un dossier de route avec l'itinéraire détaillé et toutes les informations pratiques au plus tard 15 jours avant la date d'arrivée.

Il faut noter que Sveta Ana ne vend que des forfaits voyage incluant au minimum le logement et le transport et non pas des services à l'unité. Nous ne donnons donc pas le détail des prix de nos services.

Le processus de réservation pour incentives

Les incentives sont des groupes liés aux entreprises qui organisent un séminaire, conférence ou un voyage de récompense pour leurs partenaires ou employés. Ici l'objectif est de donner un éventail d'options que le décideur retiendra en fonction de ses objectifs. Sveta Ana propose donc plusieurs hôtels, restaurant ou activités sous forme d'un descriptif et d'un tableau de prix où les différentes options sont détaillées. La particularité de ce type de voyages fait que c'est l'unique cas où Sveta Ana donne le détail de ses prix. Les hôtels proposés sont toujours sous option, mais pas les activités annexes.



EXEMPLE D'UNE PAGE D'UN DE NOS DOSSIERS DE ROUTE :

Jour 2 (02/04/17) : Dubrovnik (UNESCO) – nuitée à Mlini

Petit déjeuner

Route jusqu'à Dubrovnik. Durée du trajet : 20 minutes

GPS : entrer la rue « Zagrebačka ulica 50, Dubrovnik » ou « Dubrovnik public parking garage »

- Remonter la pente pour rejoindre la **route nationale D8** et tourner à gauche
- Continuer sur la **route nationale côtière D8** jusqu'à **Dubrovnik**
- Vous passerez par les villages de **Kupari** et **Čibača**
- Arrivé à Dubrovnik, prendre la première sortie indiquant **DUBROVNIK**
- Suivre « **CENTAR** » (au feu à gauche).

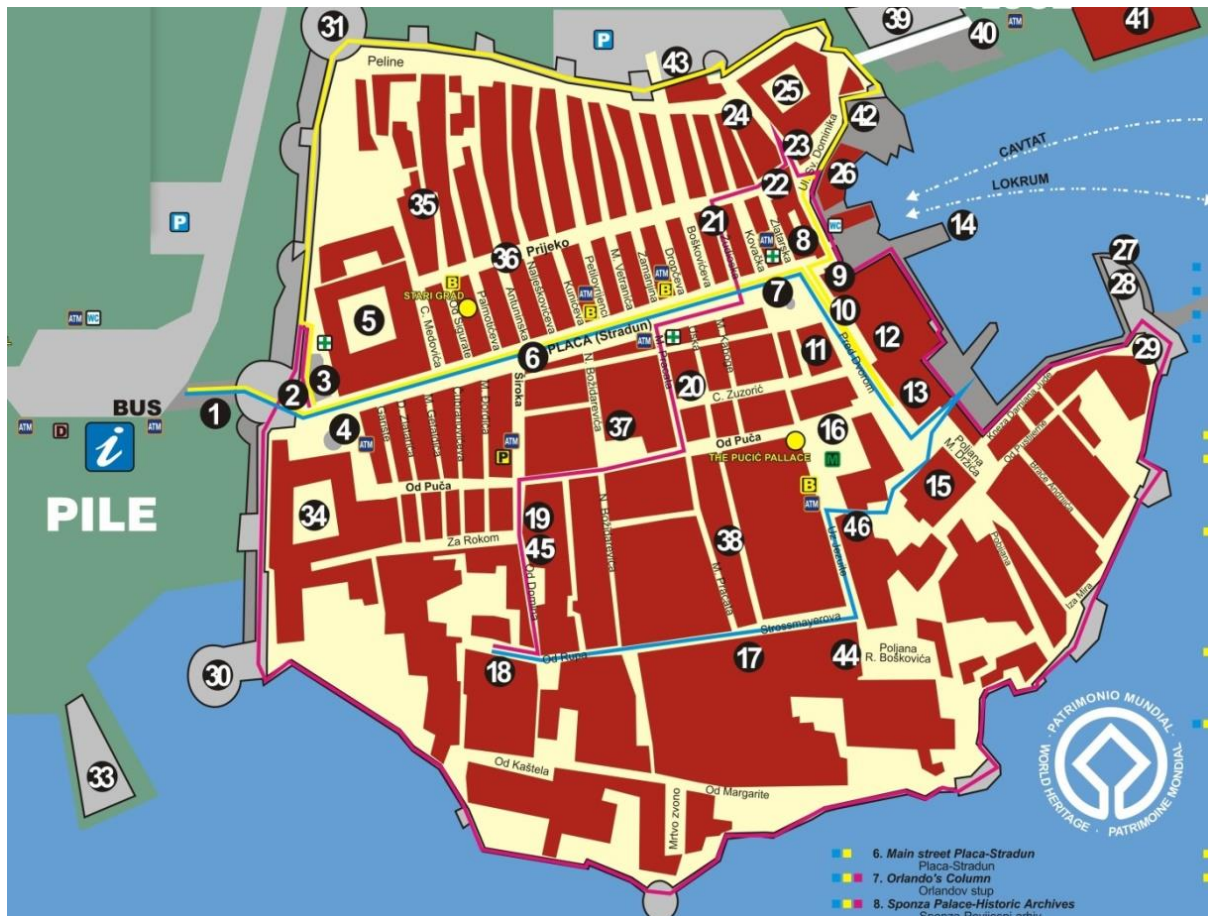
Il existe de nombreux parkings autour des remparts (compter vers 40 KN/heure cca 5 Eur). Attention, ils sont tous payants et les contrôles sont fréquents.

Nous vous suggérons d'utiliser le garage public, juste après le premier feu en arrivant en ville, qui se trouve à moins de 10 min à pied de la vieille ville (deux fois moins cher)

Vous pouvez aussi y aller en utilisant les lignes de bateau régulière qui partent du petit port de Mlini et vont directement à la vieille ville de Dubrovnik. Vous arriverez ainsi à Dubrovnik à l'ancienne, car Dubrovnik est une ville qui a été conçue pour être vue depuis la mer ! Le ticket aller pour 1 personne coûte comme 1 heure de parking en ville. La maison Carmen possède des bateaux et organise ses propres lignes régulières à partir du port de Mlini, renseignez-vous chez eux pour les horaires qui sont très fréquents.

Il y a deux entrées à la vieille ville : **Ploče** et **Pile**

Le syndicat d'initiatives (plans, infos, ...) se trouve à la place de Pile (numéro 1 sur le plan)



Nous vous recommandons les restaurants suivants à Dubrovnik :

- **Orhan** en contrebas de la place Pile au bord de la crique Kalarinja, un des meilleurs restaurants de poissons de la ville, situé entre les remparts et le fort Saint Laurent.
- **Amoret** en face de la cathédrale
- **Arsenal** dans le vieux port
- restaurant populaire : **Peskarija** dans le vieux port, **Kamenica** sur la place du marché en face du palais des recteurs ou **Lady Pi Pi** le long des remparts dans la ville haute (Peline)
- Si vous souhaitez une bonne pizza : restaurant **Tabasco** (au-dessous de l'entrée pour le téléphérique)

A partir de la vieille ville de Dubrovnik, il existe les options suivantes :

- baignade sur la plage Banja, située juste aux bords est de la vieille ville. C'est la plage la plus célèbre de Dubrovnik où se sont baigné de nombreuses personnalités comme Jackie Kennedy, John Malković, Nick Nolte, Roger Moore, la reine d'Angleterre...
- le téléphérique et la colline Saint Serge avec le fort Impérial de Napoléon, hébergeant aujourd'hui un musée sur la guerre d'explosion de la Yougoslavie.
- prendre le bateau de ligne pour aller visiter l'île de Lokrum, un petit bijou de nature, connue pour son monastère bénédictin du 11^e siècle. Il faut 15 minutes de traversée. Napoléon y fit construire une forteresse, puis les Habsbourg l'ont possédée et aménagée. L'île de Lokrum offre aussi un riche jardin botanique et est aujourd'hui une réserve naturelle protégée, donc inhabitée, avec de jolis promenades, un café et un restaurant. C'est un lieu de baignade privilégié pour les habitants de Dubrovnik.
- tour en kayak de mer autour des remparts jusqu'à Lokrum... ou autres activités sportives (jet ski, parasailing, plongée...)

Retour à la villa Carmen à Mlini

...