

The logo for COCOLABS features the word "COCOLABS" in a bold, red, sans-serif font. A red outline of a stylized egg or capsule shape is superimposed over the letters "C", "O", and "L".

COCOLABS



Spécifications Fonctionnelles Générales Cocorico

Table des matières

1	NOMENCLATURE	7
2	TYPE DE MODERATION	7
3	CREATION ET EDITION D'UNE ANNONCE	7
3.1	FORMULAIRE DE DEPOT D'ANNONCE	7
3.2	LIEU	7
3.3	DESCRIPTIF	7
3.3.1	TITRE	7
3.3.2	DESCRIPTION(S)	8
3.4	CATEGORIE(S)	8
3.5	CARACTERISTIQUES	8
3.6	PHOTOS	8
3.7	PRIX	8
3.7.1	FIXATION DE PRIX	8
3.7.2	PRIX PAR DEFAULT	9
3.7.3	GESTION DES QUANTITES COMMANDEES	9
3.7.4	PERIODES DE PRIX	10
3.7.5	GESTION DES REDUCTIONS	10
3.7.6	PRIX MINIMUM D'UNE ANNONCE	10
3.8	DISPONIBILITES ET INDISPONIBILITES	10
3.8.1	DISPONIBILITES TEMPORELLES	11
3.8.2	DUREE MINIMALE ET MAXIMALE	11
3.8.3	DELAI MINIMUM ENTRE LA DEMANDE ET LA RESERVATION	11
3.9	ACTIVATION / DESACTIVATION D'UNE ANNONCE	11
3.10	ARCHIVAGE D'UNE ANNONCE	12
4	RECHERCHE	12
5	RESULTATS DE RECHERCHE	12
5.1	AFFICHAGE DES PRIX	12
5.2	CLASSIFICATION « PAR DEFAULT » DES RESULTATS DE RECHERCHE	12
5.3	ÉLARGISSEMENT AUTOMATIQUE DE LA RECHERCHE	14



6	AFFICHAGE PUBLIC D'UNE ANNONCE	15
6.1	PHOTOS	15
6.2	LIEU	15
6.3	DISPONIBILITES	15
6.4	BLOC « RESERVER »	15
6.5	DESCRIPTIF	15
6.6	CATEGORIE(S)	15
6.7	CARACTERISTIQUES	15
6.8	NOTES ET COMMENTAIRES	15
6.9	FOURNISSEUR	15
6.10	ANNONCES SIMILAIRES	15
7	RESERVATION (PROCESSUS)	16
7.1	DEMANDE	16
7.2	ACCEPTATION	16
7.3	REFUS	16
7.3.1	FOURNISSEUR	16
7.3.2	BANQUE	16
7.4	EXPIRATION	16
7.5	ANNULATION	16
7.5.1	ANNULATION « STRICTE »	16
7.5.2	ANNULATION « RELAX »	16
7.5.3	REGLES DE REMBOURSEMENT POUR UNE ANNULATION PAR LE DEMANDEUR	17
8	PAIEMENT	17
9	GESTION DES DEVICES	17
10	NOTATIONS ET COMMENTAIRES	18
10.1	NOTATION D'UNE PRESTATION	18
10.2	NOTATION D'UN FOURNISSEUR	18
10.3	NOTATION D'UN DEMANDEUR	18
11	VIREMENTS (REGLES)	18
11.1	DEMANDEUR	18
11.1.1	ANNULATION	18
11.2	FOURNISSEUR	18
11.2.1	RESERVATION	18
11.2.2	ANNULATION	18



12	INSCRIPTION / IDENTIFICATION	18
13	IDENTIFICATION FORTE	19
14	BACKEND	19
14.1	MESSAGERIE (FIL DE DISCUSSION)	19
14.1.1	FIL AVEC RESERVATION	20
14.1.2	FIL SANS RESERVATION	20
14.2	MES ANNONCES	20
14.3	MES RESERVATIONS	20
14.4	MES PAIEMENTS	20
14.5	MON PROFIL	21
14.5.1	A PROPOS	21
14.5.2	COORDONNEES BANCAIRES	21
14.5.3	COORDONEES	22
15	ANNONCES FAVORITES	22
16	MULTILINGUE	22
16.1	TRADUCTION DES CONTENUS VIA L'ESPACE D'ADMINISTRATION	22
16.2	TRADUCTION DES CONTENUS DES UTILISATEURS	22
16.3	GEOLOCALISATION	22
17	COMMISSIONS	22
17.1	COMMISSION INDIVIDUELLE	23
17.2	PARAMETRABILITE DES COMMISSIONS GLOBALES DE L'APPLICATION (TAUX PAR DEFAULT)	23
17.3	RAZ DES TAUX	23
18	IDENTIFIANTS DES ANNONCES, RESERVATIONS ET UTILISATEURS (UID)	23
19	GEOLOCALISATION	23
19.1	REVERSE GEOCODING	23
20	CONTENUS INSTITUTIONNELS	24
21	SUPERADMIN	24



21.1	ANNONCES	24
21.1.1	INFORMATIONS DES ANNONCES	24
21.1.2	MOTEUR DE RECHERCHE DES ANNONCES	24
21.1.3	ÉDITION D'UNE ANNONCE	24
21.2	UTILISATEURS	25
21.2.1	INFORMATIONS DES UTILISATEURS	25
21.2.2	MOTEUR DE RECHERCHE DES UTILISATEURS	25
21.2.3	ÉDITION D'UN UTILISATEUR	25
21.2.4	PERSONNIFICATION	26
21.3	SUIVI DES PAIEMENTS	26
21.3.1	INFORMATIONS DES PAIEMENTS	26
21.3.2	MOTEUR DE RECHERCHE DES PAIEMENTS	26
21.4	SUIVI ET VALIDATION DES VIREMENTS	27
21.5	SUIVI DES RESERVATIONS	27
21.6	SUIVI DES MESSAGES	27
21.6.1	INFORMATIONS DES MESSAGES	27
21.6.2	MOTEUR DE RECHERCHE DES MESSAGES	27
21.7	SUIVI DES NOTATIONS	28
21.7.1	INFORMATIONS DES NOTATIONS	28
21.7.2	MOTEUR DE RECHERCHE DES NOTATIONS	28
21.7.3	ÉDITION D'UNE NOTATION	28
21.8	GESTION DES CARACTERISTIQUES	28
21.8.1	LES CARACTERISTIQUES	28
21.8.2	LES GROUPES DE CARACTERISTIQUES	29
21.9	GESTION DES CATEGORIES	29
21.10	CONTACT	29
21.11	GESTION DES PAGES	29
21.12	TRADUCTIONS	29

22 **MAILS** **29**

22.1	VARIABLES DISPONIBLES POUR LA REDACTION DES MAILS	29
22.2	SIGNATURE DES MAILS	31
22.2.1	EN	31
22.2.2	FR	31
22.3	MAILS ENVOYES A TOUS LES UTILISATEURS	31
22.3.1	CREATION DE COMPTE	31
22.3.2	MOT DE PASSE PERDU	32
22.3.3	NOUVEAU MESSAGE	32
22.4	MAILS ENVOYES A L'OFFREUR	32
22.4.1	ANNONCE ACTIVE	32
22.4.2	DEMANDE DE RESERVATION	33
22.4.3	RÉSERVATION ACCEPTÉ ET PAIEMENT VALIDÉ	34
22.4.4	ERREUR DE PAIEMENT	35



22.4.5	REFUS PAR L'OFFREUR	35
22.4.6	ALERTE D'EXPIRATION	36
22.4.7	EXPIRATION D'UNE DEMANDE DE RESERVATION	37
22.4.8	OFFREUR NOTE LE DEMANDEUR	38
22.4.9	ANNULATION PAR LE DEMANDEUR	38
22.4.10	PRESTATION IMMINENTE	39
22.4.11	VIREMENT	40
22.4.12	MISE A JOUR DU CALENDRIER	40
22.5	MAILS ENVOYES AU DEMANDEUR	40
22.5.1	DEMANDE DE RESERVATION	40
22.5.2	RÉSERVATION ACCEPTÉ ET PAIEMENT RÉUSSI	41
22.5.3	ERREUR DE PAIEMENT	42
22.5.4	REFUS PAR L'OFFREUR	42
22.5.5	EXPIRATION D'UNE DEMANDE DE RESERVATION	43
22.5.6	PRESTATION IMMINENTE	43
22.5.7	DEMANDEUR NOTE L'OFFREUR	44
22.5.8	ANNULATION PAR LE DEMANDEUR	44
23	TECHNOLOGIES ET TECHNIQUES	45
23.1	PHP AVEC SYMFONY 2	45
23.2	API DE TRADUCTION	45
23.3	GOOGLE MAPS API & GOOGLE PLACES API	46



1 Nomenclature

Opérateur / administrateur : partie propriétaire et administratrice du site

Offreur / Fournisseur : partie qui propose un produit ou un service grâce au site

Demandeur : partie qui loue, achète ou bénéficie d'un service auprès de l'offreur via le site

2 Type de modération

La plateforme peut proposer l'un des deux types de modération « pré-modération » ou « post-modération ».

Pré-modération : les dépôts d'annonces ne sont visibles qu'après la modération et validation de l'administrateur.

Post-modération : les dépôts et modifications d'annonces sont visibles instantanément et sont modérés après leurs publications.

3 Création et édition d'une annonce

3.1 Formulaire de dépôt d'annonce

Le formulaire de dépôt d'annonce reprend une sélection d'informations contenues dans les 7 principaux postes de gestion d'une annonce : Lieu, Descriptif, Catégorie, Caractéristiques, Photos, Prix et Disponibilités. Lors du dépôt d'annonce, l'offreur saisit une partie des informations de son annonce, avant d'avancer vers la deuxième phase qui lui permet de renseigner de manière exhaustive toutes les informations de son offre.

Les champs obligatoirement présents dans la première phase du dépôt d'annonce sont : le titre de l'annonce, l'adresse de l'annonce, le prix par défaut.

3.2 Lieu

Permet au fournisseur de saisir l'adresse où il propose sa prestation. Les champs qu'il doit renseigner sont affichés dans l'ordre : Pays, Ville, Code Postal, Numéro et Voie. Seuls les champs : Pays, Ville et Code Postal sont obligatoires.

Une fois l'adresse saisie, le fournisseur voit s'afficher une carte de type GoogleMaps avec un marqueur indiquant la localité qu'il a renseigné. Le fournisseur peut ensuite déplacer le marqueur sur la carte de manière à affiner ou modifier la localité indiquée. Le fait de changer le curseur sur la carte occasionne un changement d'adresse dans les champs précédemment renseignés. Une fois l'adresse correctement renseignée, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « Valider mon adresse ».

Le fournisseur est informé que l'adresse saisie n'est pas publiquement visible, et que seule une adresse approximative sera affichée.

3.3 Descriptif

3.3.1 Titre

Ce texte est utilisé comme titre pour l'annonce. Le titre est limité à 50 caractères. Dans le cas où le site est un site multilingue, l'offreur peut saisir manuellement son texte dans les autres langues proposées, ou il peut lancer une traduction automatique via l'outil fourni à cet effet.



3.3.2 Description(s)

Permet de saisir un texte descriptif sur son annonce. Dans le cas où le site est un site multilingue, l'offreur peut saisir manuellement ses textes dans les autres langues proposées, ou il peut lancer une traduction automatique via l'outil fourni à cet effet.

3.4 Catégorie(s)

Un système de catégories multi niveaux permet à l'utilisateur de sélectionner une ou plusieurs catégories correspondant à la prestation proposée. Ceci est un système à deux niveaux (catégorie et sous-catégorie). Le nombre de catégories et sous-catégories est illimité. Leur ordre est défini par l'ordre d'ajout.

3.5 Caractéristiques

Les caractéristiques sont créées par l'administrateur et utilisées par l'offreur pour enrichir l'information de son annonce. Les caractéristiques sont toutes de type oui / non (par exemple « Assurance incluse : oui / non »).

L'administrateur peut aussi créer des groupes de caractéristiques qui vont regrouper ces dernières afin de faciliter leur compréhension et améliorer leur affichage. Les caractéristiques et groupes auxquels elles appartiennent peuvent être ordonnés à souhait via le superbackoffice.

3.6 Photos

Permet à l'utilisateur d'ajouter des photos sur son annonce. Le nombre maximal de photos par annonce est fixé à 24. Les formats pris en charges sont : Png, Jpg, Gif. Il est possible de réordonner l'affichage des photos par une opération de cliquer-glisser, où la première photo est utilisée comme photo de couverture.

3.7 Prix

Dans le contexte de ce document, une « unité » peut indiquer une unité de temps (une heure, un jour...) ou une prestation forfaitaire.

3.7.1 Fixation de prix

Différents modes de fixation des prix sont disponibles. Chacun de ces modes répond à différentes problématiques métier. Un seul mode est disponible pour l'ensemble d'une plateforme.

3.7.1.1 Mode 1 : Horaires libres avec fixation du prix par unité de temps

Dans ce cas de figure, l'heure ou la date de démarrage et l'heure ou la date de fin sont librement fixées par le demandeur lors de sa réservation, dans la cadre des disponibilités déclarées par l'offreur. Ainsi, une durée est obtenue à partir de l'heure ou la date de début et de fin, à laquelle est appliqué le prix par unité de temps pour connaître le total à payer.

3.7.1.2 Mode 2 : Prix forfaitaire ou à la prestation :

Dans ce cas de figure la durée de la prestation est fixée par le fournisseur. Ainsi, le demandeur ne peut pas modifier ou fixer lui-même la durée d'une prestation. Le demandeur peut en revanche librement choisir l'horaire auquel débute la prestation (en accord avec les disponibilités de l'offreur).



3.7.1.3 Mode 3 : Prix forfaitaire ou à la prestation en mode « Séance »

Ce mode de gestion prévoit que l'offreur fixe non seulement la durée, mais aussi les horaires de début de ses prestations. Ceci s'apparente donc à la gestion de « séances », où le demandeur pourra choisir des dates/horaires fixés auparavant par l'offreur. Dans ce cas de figure, plusieurs outils et règles sont impactés :

- La création de séances se fait par plages de dates, comme suit :
 - o Sélection de la date de début et de fin
 - o Sélection des jours de la semaine concernés
 - o Sélection des horaires de début des séances (la durée est fixée auparavant)
 - o Fixation du prix
- La durée d'une séance est fixée en amont (par exemple lors du dépôt d'annonce). Une fois fixée, cette durée n'est plus modifiable.
- Par défaut, toutes les dates sont indisponibles. Ainsi, suite à son dépôt d'annonce, l'offreur doit définir ses séances pour créer une disponibilité.
- La création ou modification de séances au sein d'une plage de dates supprime toutes les séances qui existaient auparavant dans cette plage de dates.
- L'outil de gestion des disponibilités est fusionné avec l'outil de fixation des prix.
- La modification des séances directement via le calendrier permet d'en modifier le prix.
- Les fonctionnalités de l'outil « Périodes de prix » est remplacé par l'outil de création de séances.
- Le concept de durée minimum et maximum n'est pas approprié dans ce mode de gestion et n'est donc pas proposé.
- Les réductions dans ce cas ne portent pas sur les unités de temps mais sur le nombre de séances commandées dans la cadre d'une seule réservation
- Au sein d'une même annonce, la plage horaire de deux séances ne peut pas se chevaucher
- La date de fin d'une séance doit être égale à la date de début
- Une séance qui est passée ou qui a donné lieu à une réservation n'est pas modifiable
- Il est possible de fixer des séances jusqu'à 3 mois à l'avance

3.7.2 Prix par défaut

C'est ici que l'offreur fixe son « prix par défaut » par unité. Le prix par défaut est utilisé à plusieurs endroits, dont lors de l'affichage des prix à la suite d'une recherche et dans son annonce. Le prix est défini toutes taxes comprises et peut contenir des centimes. Ceci est le prix de référence de l'annonce.

3.7.3 Gestion des quantités commandées

La plateforme propose une gestion des quantités commandées par réservation. Le fournisseur définit une quantité maximale pour l'annonce. Le demandeur ne peut pas faire une réservation pour un nombre supérieur à la quantité maximale proposée. La plateforme propose deux modes qui lient la quantité au prix :

- La quantité a une répercussion sur le prix. Le prix est multiplié par la quantité choisie pour avoir le prix total de la réservation.



- La quantité n'a pas de répercussion sur le prix. Peu importe la quantité choisie, le prix restera le même. Cet outil sert aussi à empêcher la commande d'un nombre supérieur à ce que souhaite proposer l'offreur.

3.7.4 Périodes de prix

Les périodes de prix permettent au fournisseur de définir un prix unitaire différent pour chaque mois, semaine, jour, ou heure (variable selon la plus petite unité de temps de l'application).

3.7.4.1 Par plages

La définition d'un prix différent pour une plage de temps se fait par les durées suivantes :

- **De date à date** : par exemple du 01/Janvier au 01/Avril un prix différent est appliqué dans cette plage de dates.
 - o **Hebdomadaires** : par exemple les Lundi, Mardi, Mercredi, dans la plage de dates précédemment défini, toutes les unités peuvent porter un prix spécifique.
 - **Horaires (disponible si défini comme unité de temps de la plateforme)** : par exemple de 09h à 12h, de 13h à 18h, pour les plages de dates et jours de la semaine précédemment définis, ces unités peuvent porter un prix spécifique.

La définition d'un prix pour une plage de temps remplace le prix précédemment fixé sur cette même plage de temps.

Une unité de temps qui est passée ou qui a donné lieu à une réservation n'est pas modifiable.

Il est possible de fixer des prix par unité de temps jusqu'à 3 mois à l'avance.

3.7.5 Gestion des réductions

Les fournisseurs peuvent créer différentes réductions avec différents seuils. La réduction est fixée par pourcentages. Le fournisseur peut créer autant de seuils que nécessaire :

- N% à partir de x unités de temps
- M% à partir de y unités de temps
- ...

Les pourcentages sont fixés en nombres entiers.

3.7.6 Prix minimum d'une annonce

Le prix d'une annonce ne peut être inférieur à 5€ hors commissions demandeur.

3.8 Disponibilités et indisponibilités

Il existe quatre statuts pour une disponibilité sur le calendrier ; « indéterminé », « disponible », « indisponible » et « réservé ». Les statuts « indéterminé » et « disponible » sont affichés comme étant des disponibilités auprès du public ce qui signifie que par défaut l'offreur est disponible s'il n'est pas indisponible. Les statuts « indisponible » et « réservé » sont affichés comme étant des indisponibilités auprès du public.



Les unités de temps disponibles sont l'heure, le jour, ou la nuitée. Une seule unité de temps peut être sélectionnée pour toute la plateforme. Ainsi et par exemple, si l'unité de temps choisie est la nuitée, les disponibilités seront gérées par nuitée (et pas par heure ou par jour). Dans le cas où l'unité de temps sélectionné est l'heure, il n'est pas possible d'effectuer des réservations sur plusieurs jours. Les modes jour et nuitée permettent une réservation sur plusieurs jours.

3.8.1 Disponibilités temporelles

Les (in)disponibilités temporelles visent à définir les moments (heure, jour, semaine...) où la prestation est disponible ou indisponible. Différentes méthodes de définition des disponibilités sont proposées.

3.8.1.1 Par plages

La définition d'une (in)disponibilité pour une plage de temps se fait par les durées suivantes :

- **De date à date** : par exemple du 01/Janvier au 01/Avril une disponibilité est appliquée pour toutes les unités de temps dans cette plage de dates.
 - o **Hebdomadaires** : par exemple les Lundi, Mardi, Mercredi, dans la plage de dates précédemment défini, toutes les unités de temps peuvent être rendues « disponible » ou « indisponible ».
 - **Horaires (disponible si défini comme unité de temps de la plateforme)** : par exemple de 09h à 12h, de 13h à 18h, pour les plages de dates et jours de la semaine précédemment définis, ces unités de temps peuvent être « disponible » ou « indisponible ».

La définition d'une (in)disponibilité pour une plage de temps écrase les précédentes (in)disponibilités sur cette même plage de temps.

Une unité de temps qui est passée ou qui a donné lieu à une réservation n'est pas modifiable.

Il est possible de fixer des disponibilités jusqu'à 3 mois à l'avance.

3.8.2 Durée minimale et maximale

L'offreur a la possibilité de définir une durée minimale et une durée maximale pour les réservations qu'il est prêt à proposer. La durée maximale et minimale est fixée par unité de temps. Le nombre d'unité de temps maximum sélectionnable est de 30.

3.8.3 Délai minimum entre la demande et la réservation

Cette valeur définit le temps minimum entre une demande de réservation et le début de la prestation demandée. Cette valeur est fixée pour l'ensemble de l'application à 24 heures.

3.9 Activation / désactivation d'une annonce

Par défaut les annonces sont désactivées. Un nombre minimum d'informations doit être saisi avant qu'une annonce puisse être activée. Les informations obligatoires sont : Titre, description, lieu, au moins 1 photo et saisie du prix par défaut. Le fournisseur pourra activer son annonce si ces informations au moins ont été renseignées.



L'offreur peut désactiver une annonce à tout moment. La désactivation rend l'annonce invisible au public (sauf à l'offreur), mais toutes les actions en cours concernant l'annonce sont maintenues (réservation, fil de discussion...).

3.10 Archivage d'une annonce

Les annonces ne peuvent pas être supprimées de la plateforme, ceci afin de maintenir les informations qui y sont liées (fils de discussions, factures, réservations, statistiques...). Les annonces peuvent en revanche être archivées. L'archivage d'une annonce a pour conséquence de la rendre invisible dans la liste des annonces de l'offreur et plus largement sur la plateforme. L'ensemble des informations relatives à l'annonce reste toutefois accessible, tel que les fils de discussion, les factures, les paiements...

4 Recherche

Le premier critère de recherche est la géolocalisation, qui est obligatoire. D'autres critères de recherche peuvent être proposés, dont habituellement la date de début, le prix, ainsi que la majorité des caractéristiques fonctionnelles et informatives.

5 Résultats de recherche

5.1 Affichage des prix

Le prix affiché pour chaque résultat correspond au prix par défaut par unité de temps.

5.2 Classification « par défaut » des résultats de recherche

Les résultats peuvent être classifiés par différents tris ; distance, prix et recommandé. Le tri par « recommandé » (proposé par défaut) cherche à fournir au demandeur les résultats qui ont les plus de chances d'aboutir à une transaction.

La classification « recommandé » se fait dans l'ordre comme suit :

1. Lieu

La recherche par lieu propose une série de résultats à proximité du lieu recherché. Cette liste est classifiée en deux listes :

- **Résultats exacts**

Les résultats exacts sont les résultats dont la localité (rue, code postal, ville, département, région ou pays) correspond exactement au lieu recherché.

- **Résultats proches**

La deuxième partie de la liste comprend tous les résultats proches du lieu recherché, tel que défini par le viewport par défaut renvoyé par Google Maps.

2. Disponibilité

Lors d'une recherche par date, les deux listes des résultats par lieux mentionnés ci-dessus sont divisées chacune en deux groupes :

- **Disponibilité avérée**

Les prestations dont les dates de disponibilités avérées concordent avec les dates de la recherche sont proposées en premier



- **Disponibilité indéterminée**

Les prestations dont les dates de disponibilité sont inconnues sont proposées en second lieu.

3. Notation de la plateforme

Une notation est attribuée à chaque annonce en fonction des règles suivantes :

- **Notation par l'administrateur de la plateforme (poids 5)**

Cette note est donnée par l'administrateur de manière libre et subjective. La note que donne l'administrateur est de 0 à 10 avec des pas de 0.5.

- **Taux de remplissage de l'annonce (poids 4)**

Le taux de remplissage prend en compte le nombre d'informations fournis par l'offreur au sujet de l'annonce : une caractéristique est-elle renseignée ? un titre est-il renseigné ? la description contient-elle plus de 250 caractères ? le prix est-il renseigné ? as-t-il plus d'images que le minimum demandé ?..

- **Taux de remplissage de son profil (poids 3)**

Le taux de remplissage prend en compte le nombre d'informations fournis par le fournisseur le concernant : la description contient-elle plus de 250 caractères, a-t-il plus d'images que le minimum demandé.

- **Notation reçue (poids 5)**

La prise en compte des notations reçues par les vendeurs dans la classification des résultats est conçue avant tout pour écarter les mauvais fournisseurs plus que pour promouvoir les bons fournisseurs. La démarche suit l'idée qu'une bonne prestation est le minimum attendu, alors qu'une mauvaise prestation doit être lourdement pénalisée. On tient compte de la note moyenne de l'offreur, elle-même pondérée par le nombre de notations reçues.

- **Date de dernière mise à jour du calendrier (poids 4)**

Le fait que le calendrier ait été mis à jour récemment permet d'avoir une plus grande certitude sur la fiabilité des disponibilités qui y sont indiquées. Une note différente est donnée selon la dernière date de modification du calendrier.

- **Nombre de prestations dans les 30 derniers jours (poids 4)**

Un taux de fourniture de prestations élevé dans une période récente permet de supposer une volonté de répondre aux demandes et d'effectuer des prestations. Une note différente est attribuée selon le nombre de réservations payées et non-annulées dans les 30 derniers jours.

- **Taux de réponse aux messages : (poids 4)**

Pour calculer le taux de réponse on divise le nombre de messages envoyés par le nombre total de ses messages.

- **Taux d'acceptation (poids 4)**

Le taux d'acceptation du fournisseur correspond au pourcentage de demandes qu'il a accepté, peu importe l'issue de la réservation.

- **Nombre de transactions réussies (poids 4)**

Le nombre de transactions réussies est calculé à partir du nombre de réservations dont le virement a été autorisé par rapport au nombre de réservations totales.



- **Temps de réponse (poids 4)**
La prise en compte du temps de réponse permet de privilégier les offreurs les plus réactifs aux demandes. Le délai de réponse est calculé en fonction du temps entre le dernier message reçu et la réponse donnée pour chaque fil de discussion. Si aucune réponse n'a été donnée ce temps n'est pas pris en compte. Une note différente est attribuée selon le temps de réponse moyen.
- **Certifié (poids 4)**
Chaque annonce peut porter un statut « certifié » qui est donné par l'administrateur. Le fait d'être certifié améliore la position de l'annonce dans les résultats de recherche.
- **Bonus nouvel arrivant (poids 3)**
Afin d'identifier de nouveaux fournisseurs performants, et afin de leur donner leur chance, un bonus nouvel arrivant est attribué pour toute annonce ayant été déposée il y a moins de 30 jours.
- **Bonus aléatoire (poids 2)**
Afin de prévenir l'immobilisme des offres, et afin d'encourager des offreurs n'ayant pas réussi à obtenir un classement favorable, un bonus aléatoire est attribué à 5% des annonces du site. Ce bonus est réattribué chaque jour. Le bonus est attribué aléatoirement. Une annonce bénéficiant d'un bonus aléatoire se voit attribuer une note entre 1 et 5 de manière aléatoire.

Dans le cas où deux résultats auraient le même classement, ils seront départagés par la distance les séparant du lieu recherché.

Le calcul de classification se fait une fois par jour.

5.3 Élargissement automatique de la recherche

Dans le cas où le nombre de résultats retournés suite à une recherche est inférieur à 5, la recherche est relancée sur une zone plus large. L'élargissement se fait en remontant la zone administrative comme suit :

1. Rue
2. Code postal
3. Lieu-dit
4. Département
5. Région
6. Pays

Concrètement, si une recherche au « 67 rue de Provence 75009 Paris » ne retourne pas suffisamment de résultats, les recherches d'élargissement seront lancées, jusqu'à obtention du nombre minimum de résultats, et n'excédant jamais le niveau du pays :

1. 75009 (code postal)
2. Paris (lieu-dit)
3. Paris (département)



4. Ile de France (région)
5. France (Pays)

L'action d'élargissement est visible par l'utilisateur sous la forme d'un message le prévenant que l'élargissement est lancé et lui indiquant les zones successives recherchées.

6 Affichage public d'une annonce

6.1 Photos

Une galerie d'images permet aux internautes de visualiser les photos de l'annonce.

6.2 Lieu

Le lieu affiché correspond à une zone et non pas à un point précis. Les internautes ne peuvent pas déterminer le lieu exact où est située la prestation. L'échelle par défaut est définie au niveau du quartier.

6.3 Disponibilités

Un calendrier permet aux internautes de connaître les disponibilités de la prestation.

6.4 Bloc « Réserver »

C'est par le biais de ce bloc que les réservations sont effectuées. Le prix de la réservation s'affiche une fois les informations nécessaires saisies (date...). L'internaute peut ensuite cliquer sur « réserver » pour effectuer sa demande.

6.5 Descriptif

Contient le texte « Description » et « Règles & conditions ».

6.6 Catégorie(s)

Indique les catégories auxquelles appartient l'annonce.

6.7 Caractéristiques

Permet de visualiser les caractéristiques de l'annonce.

6.8 Notes et commentaires

Les notes et commentaires permettent aux demandeurs de se faire une idée de la qualité de la prestation qui est proposée. Les notes sont affichées par ordre chronologique avec le commentaire le plus récent en haut de la liste.

6.9 Fournisseur

Le bloc fournisseur affiche son prénom, sa photo, la politique d'annulation de l'annonce et le niveau de vérification d'identité de l'offreur (téléphone vérifié, mail vérifié, CNI vérifié, a déjà effectué une transaction)

6.10 Annonces similaires

Affiche les annonces similaires à celle qui est en train d'être consultée. Nous affichons ici les autres annonces qui étaient présentes dans la précédente page de résultats de recherche.



7 Réserveation (processus)

7.1 Demande

Le demandeur précise sur l'annonce tous les éléments nécessaires à l'exécution de la prestation (date...) afin d'être dirigé vers la page de réserveation. Il crée un compte ou s'identifie et saisit son numéro de carte de paiement sans qu'aucune somme ne soit débitée.

7.2 Acceptation

Le fournisseur dispose d'un temps limité pour accepter ou refuser la demande. Si la demande est acceptée, la carte de paiement est présentée auprès du prestataire de paiement pour débit. Suite au paiement, les coordonnées de l'offreur (Téléphone, Adresse mail, Adresse de l'annonce) et du demandeur (Téléphone, Adresse mail, Adresse) sont affichées.

7.3 Refus

7.3.1 Fournisseur

Lorsqu'un fournisseur refuse une demande, aucune somme n'est prélevée et le demandeur est informé par mail.

7.3.2 Banque

Lorsque la banque refuse la transaction, le fournisseur et le demandeur sont informés et la demande est annulée. Dans ce cas, la demande est traitée comme un refus, et le demandeur doit effectuer une nouvelle demande pour à nouveau pouvoir payer.

7.4 Expiration

Les offreurs bénéficient d'un temps limité pour accepter ou refuser une demande. Lorsqu'une demande expire, elle est traitée de la même manière qu'un refus fournisseur. Le délai d'expiration des demandes est identique à travers la plateforme (X unités de temps), sauf dans le cas où le début de la prestation est antérieur au moment d'expiration de la demande. Dans ce cas, le moment d'expiration est égal à la plus petite unité de temps de la plateforme (l'unité de temps par défaut).

7.5 Annulation

Lors du dépôt d'annonce, le fournisseur peut choisir son mode d'annulation : « stricte » ou « relax ».

7.5.1 Annulation « Stricte »

Dans le cadre d'un mode d'annulation stricte, et suivant les délais de préavis de l'annulation, seul un « remboursement partiel » ou « aucun remboursement » ne sera disponible au demandeur. Plus précisément, si le préavis est suffisamment long, le demandeur sera remboursé partiellement, sinon il ne sera remboursé d'aucune somme. La règle d'annulation est comme suit :

- Si annulation < X jours, alors 0% sont remboursés
- Si annulation > X jours, alors Y% sont remboursés

7.5.2 Annulation « Relax »

Dans le cadre d'un mode d'annulation relaxe, le demandeur peut être remboursé en totalité ou partiellement en cas d'annulation. Ainsi, soit le préavis est suffisamment long et le demandeur sera



remboursé entièrement, soit il ne sera remboursé que partiellement. La règle d'annulation est comme suit :

- Si annulation < X jours, alors Y% sont remboursés
- Si annulation > X jours, alors 100% sont remboursés

7.5.3 Règles de remboursement pour une annulation par le demandeur

Un demandeur peut annuler sa réservation à tout moment dès lors que la prestation n'a pas encore débuté. Quel que soit le mode de remboursement, la commission du site est toujours prélevée.

7.5.3.1 Remboursement Partiel du demandeur

Ce mode de remboursement implique que seule une part des sommes payées est remboursée. Il est le résultat de la règle d'annulation applicable et du délai restant avant le début de la prestation au moment de l'annulation. Les montants non-remboursés au demandeur sont payés au fournisseur. Le site perçoit pleinement ses commissions qui sont déduites des montants payés aux parties.

7.5.3.2 Remboursement Total du demandeur

Dans ce cas le demandeur est remboursé de la totalité des sommes payées, hormis la commission du site qui n'est jamais remboursée. Il est le résultat de la règle d'annulation applicable et du délai restant avant le début de la prestation au moment de l'annulation.

7.5.3.3 Aucun remboursement du demandeur

Dans le cas où aucun remboursement n'est effectué, le fournisseur est payé comme convenu et les commissions du site sont pleinement appliquées. Il est le résultat de la règle d'annulation applicable et du délai restant avant le début de la prestation au moment de l'annulation.

8 Paiement

Les processus de paiement, de remboursement, et de virements décrits dans ce document sont conditionnés à l'utilisation du prestataire de paiement Mangopay. Tout autre système de paiement peut être mis en place à la demande du client. L'utilisation d'un autre prestataire de paiement nécessitera que soit mis en place d'autres processus sur le site provoquant des coûts supplémentaires.

Afin de diminuer la fraude, une opération 3D Secure est lancée à la suite de chaque saisie de carte (généralement constitué d'un envoi de SMS pour valider sa carte).

Les numéros de carte ne sont jamais stockés par la plateforme.

9 Gestion des devises

En raison des variations de change, accentuées par le délai entre un encaissement et un décaissement, toutes les transactions (paiements, encaissements et virements) du site se font dans une seule devise (euro). Il est en revanche possible de visualiser tous les prix dans les devises suivantes : dollar, livre sterling, franc suisse, yen. L'affichage des prix dans des devises autres que l'euro ne se fait qu'à titre informatif. Le taux de change utilisé est celui de la Banque Centrale Européenne. Les taux sont mis à jour tous les jours ouvrés à 17h00 GMT+1.



10 Notations et commentaires

Trois éléments portent une notation : le demandeur, l'offreur et la prestation. À la fin de chaque prestation, le demandeur et l'offreur sont invités à se noter mutuellement. Ils choisissent une valeur entière entre 0 et 5 pour signifier la note qu'ils donnent. Le demandeur émet une note sur la prestation du fournisseur, alors que le fournisseur émet une note directement sur le demandeur. Ainsi, le fournisseur n'est pas directement noté par le demandeur, la note attribuée est la note moyenne des prestations qu'il a effectuées. Cette moyenne est arrondie à l'entier près au moment de son affichage.

10.1 Notation d'une Prestation

Moyenne des notations faites par les demandeurs pour cette prestation.

10.2 Notation d'un Fournisseur

Moyenne des notations faites par les demandeurs sur ses prestations.

10.3 Notation d'un Demandeur

Moyenne des notations faites par les fournisseurs.

11 Virements (règles)

Les virements sont les décaissements qui se font depuis le site au profit du demandeur ou du fournisseur. Cette opération se fait sur la plateforme du prestataire de paiement avec les informations fournies sur le backoffice de la plateforme.

11.1 Demandeur

11.1.1 Annulation

Le seul cas où un virement peut être effectué vers un demandeur est dans le cas d'une annulation donnant droit à un remboursement partiel ou total.

11.2 Fournisseur

11.2.1 Réservation

Les virements vers les fournisseurs sont enclenchés X jours après le démarrage de la prestation, afin de permettre au demandeur de manifester toute réclamation sur la prestation commandée. Les virements vers les fournisseurs sont enclenchés par l'opérateur du site manuellement depuis l'espace d'administration.

11.2.2 Annulation

Le fournisseur peut recevoir un virement dans le cas d'une annulation, dans ce cas le demandeur ne bénéficie pas d'un remboursement total.

12 Inscription / identification

L'inscription (et donc la création de compte qui en découle) est conditionnée au respect des normes KYC (Know Your Customer). Dans le cadre des plateformes proposant des services d'encaissement



pour compte de tiers, et conformément aux spécifications du prestataire de paiement, différents champs doivent être renseignés afin de créer un compte.

Au moment de la création d'un compte, un compte équivalent est créé chez le prestataire de paiement afin de permettre la gestion des flux financiers. Ainsi, les champs utilisés pour la création d'un compte sont imposés par le prestataire de paiement.

Suivant les besoins de la plateforme, deux types de comptes sont proposés, un compte pour les personnes physiques (des particuliers) et un type de compte pour les personnes morales (les sociétés). Chacun de ces types de compte comporte des champs différents.

Cette proposition inclut la création de comptes de types « personne physique ».

L'identification se fait par mail et mot de passe.

13 Identification forte

L'identification forte est une exigence des normes KYC pour les utilisateurs dont le volume de transactions sur la plateforme dépasse un certain montant par année civile. Ceci se matérialise par la récupération d'informations supplémentaires concernant l'utilisateur visé.

Ces règles sont définies par le prestataire de paiement en accord avec la législation. Vous trouverez la définition des seuils et règles de l'identification forte de la société Mangopay ici :

<https://docs.mangopay.com/api-references/kyc-rules/>

14 Backend

Le back end regroupe les outils de gestion et de suivi mis à disposition pour les fournisseurs et les demandeurs. Il est séparé en deux espaces « miroirs », l'espace « demandeur » et l'espace « fournisseur ». La plateforme propose deux types de gestion des profils utilisateurs :

- L'utilisateur aura accès à un espace « demandeur » **et** « fournisseur ».
- L'utilisateur aura accès à un seul espace « demandeur » **ou** « fournisseur ». Il devra se créer un autre compte s'il veut utiliser l'autre profil d'utilisateur.
 - o La création du compte « demandeur » se fait depuis la page d'inscription ou de confirmation de réservation.
 - o La création du compte « fournisseur » se fait uniquement lors du dépôt d'annonce.

14.1 Messagerie (fil de discussion)

Chaque discussion entre un fournisseur et un demandeur crée un fil de discussion. Un fil de discussion permet ainsi aux interlocuteurs de suivre le fil de leurs échanges. Il existe 2 types de fils, un fil avec réservation et un fil sans réservation possible.



14.1.1 Fil avec réservation

Un fil de discussion est créé lors de chaque demande de réservation. L'offreur peut ainsi directement accepter une demande sans aucune discussion, ou discuter avec le demandeur afin de décider d'accepter ou refuser sa demande. Une fois son choix fait, l'offreur clique sur l'un des boutons « accepter » ou « refuser » en haut du fil.

14.1.2 Fil sans réservation

Un fil sans réservation est créé lors qu'un message est envoyé par le biais du formulaire de contact d'une annonce. Il ne débouche pas directement sur une réservation car le demandeur ne l'a pas encore formulé. Le demandeur voit en revanche un bouton « effectuer une demande de réservation » en haut du fil qui le renvoie vers l'annonce.

14.2 Mes annonces

Permet de visualiser chaque annonce et d'accéder à son édition.

14.3 Mes réservations

Permet de voir et de gérer les réservations à venir et échues. C'est aussi d'ici qu'un offreur et un demandeur peuvent accepter, refuser ou annuler une réservation. Les statuts possibles pour les réservations sont :

- « Accepté & payé »
Indique que l'offreur a accepté la demande et que la réservation a été payée. Un bon de réservation est généré sous forme d'une page html, avec le récapitulatif de la réservation : N° de réservation, Nom et prénom du demandeur, Adresse, Téléphone, Date, Durée, Titre de l'annonce et description.
- « Refusé »
Indique que l'offreur a refusé la demande.
- « Expiré »
Indique que l'offreur n'a pas répondu dans les temps et que la demande a expiré.
- « Nouveau »
Indique que la demande est nouvelle et n'a pas encore été traitée
- « Annulé »
Indique que la réservation a été annulée
- « Effectué »
Indique que la prestation a été effectuée
- « Erreur de paiement »
Indique que le paiement a été refusé

14.4 Mes paiements

Cette rubrique permet de visualiser les paiements effectués, les virements reçus et de récupérer ses factures.

Les informations affichées sont :

- numéro de réservation
- la date de virement (vide si le virement n'a pas encore été effectué)



- Montant du virement
- Statut (« À faire » ou « Payé »)
- Facture (uniquement si virement effectué)

La plateforme émet une facture uniquement pour la part des commissions perçues. La part des sommes reversées à l'offreur n'est donc pas facturée par la plateforme, c'est à l'offreur d'émettre une facture sur les sommes qu'il a perçu. Ainsi, si l'offreur ou le demandeur a une commission de 0%, alors la plateforme n'émet pas de facture.

La facture est émise sous la forme d'une page html contenant les informations suivantes :

- N° de facture
- Nom et prénom du demandeur
- Adresse de facturation du demandeur
- Date d'émission
- Date de la prestation
- Durée de la prestation
- Commissions perçues (Prix HT, TVA, Prix TTC)
- Récapitulatif de la réservation
 - Titre de l'annonce
 - Date de début
 - Date de fin
 - Montant total payé

14.5 Mon Profil

L'espace « Mon profil » est composé de 3 onglets (« À Propos », « Coordonnées bancaires », « Coordonnées »), chacun permettant à l'utilisateur de renseigner différentes informations le concernant.

14.5.1 A Propos

Cet onglet permet :

- L'ajout de photos de profil
- Saisie d'un texte d'introduction
- Définition de sa langue maternelle
- Langues parlées

14.5.2 Coordonnées bancaires

Permet de renseigner/modifier les champs suivants :

- Nom *
- Prénom *
- Date de naissance *
- Nationalité
- Pays de résidence *
- Profession
- Nom sur le relevé de compte *
- Adresse *
- IBAN *
- BIC *



14.5.3 Coordonnées

Permet de renseigner/modifier les champs suivants :

- Mail
- Indicatif international
- Téléphone
- Adresse de facturation
 - o Voie et numéro
 - o Ville
 - o Code postal
 - o Pays

15 Annonces favorites

Permet de visualiser les annonces qui ont été ajoutées à ses favoris. Les favoris sont stockés dans un cookie côté client, rendant l'utilisation des favoris possible pour les utilisateurs non-identifiés. L'inconvénient de cette approche est qu'il est donc possible de « perdre » ses favoris par exemple lorsqu'on efface ses cookies.

16 Multilingue

Le site peut être proposé en plusieurs langues. L'encodage utilisé est l'UTF-8, rendant le site compatible avec tous types de caractères d'écriture (arabe, chinois, thaï...). Cette offre inclue la mise en place d'un site en 2 langues en caractères latins chacun.

16.1 Traduction des contenus via l'espace d'administration

Les contenus du site peuvent être traduits via l'espace d'administration dédié à l'opérateur du site.

16.2 Traduction des contenus des utilisateurs

Les contenus saisis par les utilisateurs (description d'une prestation, présentation de l'utilisateur, commentaire suite à une location) peuvent être automatiquement traduits vers les autres langues du site par l'utilisation du service de traduction automatique « Bing ». L'utilisateur peut donc soit saisir son texte lui-même en plusieurs langues, soit il peut cliquer sur le bouton « traduire automatiquement ». Sans action de sa part, la traduction automatique est automatiquement appliquée.

16.3 Géolocalisation

Lors de l'ajout d'une annonce, différentes informations concernant sa géolocalisation sont stockées afin d'être utilisées pour les recherches et pour l'affichage du fil d'Ariane. Ces informations sont automatiquement traduites dans les différentes langues du site, cependant dans le cas où une langue est ajoutée à posteriori, une traduction spécifique doit être lancée pour les contenus existants.

17 Commissions

Les commissions perçues par le site sont applicables sur les sommes payées par le demandeur et sur les sommes perçues par le fournisseur. Les commissions sont fixées en tant que pourcentages. Il est



possible de définir un taux de commission individuel pour chaque utilisateur. Dans le cas où un utilisateur ne porte pas de taux spécifique alors c'est le taux par défaut de la plateforme qui est appliqué. Les commissions sont applicables sur toutes les transactions sauf dans le cas d'un remboursement total d'un demandeur à la suite d'une annulation de sa part, cas où les commissions de l'offreur ne sont pas perçues.

17.1 Commission individuelle

L'administrateur pourra appliquer une commission spécifique et individuelle pour chaque utilisateur. Il pourra ainsi fixer un taux individuel pour la commission demandeur et pour la commission offreur. Dans le cas où un utilisateur ne porte pas de taux spécifique alors c'est le taux par défaut de la plateforme qui est appliqué.

17.2 Paramétrabilité des commissions globales de l'application (taux par défaut)

L'administrateur pourra modifier le taux spécifique pour la commission globale du demandeur ou de l'offreur. Lors d'une modification de taux, seul les nouvelles demandes porteront le nouveau taux. Toutes les demandes ayant été initiés avant le changement de taux porteront le taux en vigueur au moment où la demande a été effectuée.

Ainsi, dans le cas où l'administrateur a changé de taux à plusieurs reprises, il est possible que plusieurs transactions portent des taux différents à cause du taux par défaut qui a changé mais aussi pour cause de taux spécifiques par utilisateur.

17.3 RAZ des taux

Un bouton permettra d'effectuer une remise à zéro de tous les taux de tous les utilisateurs de l'application afin que le taux appliqué soit le taux par défaut en vigueur. Ceci a donc pour conséquence d'écraser les taux individuels de chaque utilisateur qu'aurait pu saisir l'administrateur.

18 Identifiants des annonces, réservations et utilisateurs (UID)

La numérotation séquentielle des UID des utilisateurs, réservations et annonces permet de déduire des informations critiques et stratégiques d'une plateforme. Afin d'empêcher ce type d'analyse sur la plateforme, les UID de ces éléments sont générés aléatoirement pour retourner un chiffre entre 10.000 et 2.147.483.640.

19 Géolocalisation

19.1 Reverse geocoding

Le reverse geocoding vise à déterminer puis à stocker toutes les informations relatives à la découpe administrative des adresses des prestations. Ainsi, l'adresse « 67 rue de Provence, 75009 Paris » retourne la découpe administrative suivante :

- Voie : rue de Provence
- Code postal : 75009
- Ville : Paris
- Département : Paris
- Région : Ile de France



- Pays : France

Ces informations sont utilisées pour créer un fil d'Ariane en forme d'entonnoir géographique pour les annonces et les résultats de recherche. Elles sont constituées pour chaque langue du site lors d'un dépôt d'annonce.

20 Contenus Institutionnels

La plateforme contient différents contenus institutionnels tels que la FAQ, le Qui Sommes-Nous, les Mentions légales...

Ces contenus sont modifiables via un éditeur HTML WYSIWIG de type Tiny MCE.

21 Superadmin

21.1 Annonces

21.1.1 Informations des annonces

Permet de visualiser les annonces de la plateforme et de faire des exports des champs suivants sous les formats Json, XML, CSV et XLS :

- Id
- Statut de l'annonce (Nouveau, Publié, Invalide, Caché, Supprimé, à valider)
- Nom et prénom du fournisseur
- Adresse mail du fournisseur
- Téléphone du fournisseur
- Titre de l'annonce
- Prix par défaut
- Note moyenne de l'annonce
- Date de mise à jour

21.1.2 Moteur de recherche des annonces

Permet de faire des recherches adaptées à l'administration des annonces en fonction des champs suivant:

- Nom ou Prénom
- Adresse mail
- Téléphone
- Catégorie de l'annonce
- Statut de l'annonce
- Date de création
- Date de mise à jour
- Prix minimal
- Prix maximal
- Ville
- Pays

21.1.3 Édition d'une annonce

Les informations suivantes sont modifiables :



- Statut de l'annonce (Nouveau, Publié, Invalidé, Caché, Supprimé, à valider)
- Titre de l'annonce
- Description
- Règles
- Photos
- Certification de l'annonce

Ici l'administrateur peut aussi donner une note subjective à chaque annonce qui sera utilisée pour sa classification dans les résultats de recherche.

21.2 Utilisateurs

21.2.1 Informations des utilisateurs

Permet de visualiser les utilisateurs de la plateforme et de faire des exports des champs suivants de chaque utilisateur sous les formats Json, XML, CSV et XLS :

- ID
- ID Mangopay
- Nom
- Prénom
- Adresse mail
- Date de création
- Verrouillé ou non
- Activé ou non (Quelle est la différence ?)

21.2.2 Moteur de recherche des utilisateurs

Permet de faire des recherches adaptées à l'administration des utilisateurs en fonction des champs suivant:

- ID
- Nom ou Prénom
- Adresse mail
- Verrouillé ou non

21.2.3 Edition d'un utilisateur

Les informations suivantes de chaque utilisateur sont modifiables :

- ID
- Nom
- Prénom
- Adresse mail
- Mot de passe
- Langue maternelle
- Description
- Date de naissance
- Téléphone
- Nationalité
- Profession



- IBAN
- BIC
- Nom du titulaire du compte en banque
- Adresse de facturation
- Revenu annuel
- Certification (Téléphone, Adresse mail, Carte d'identité)

Via cette interface l'administrateur peut aussi fixer un taux de commission individuel pour chaque utilisateur en pourcentage, que ce soit pour la commission demandeur ou la commission offreur.

21.2.4 Personnification

Permet de se connecter dans le compte de l'utilisateur. La manipulation est la suivante :

- Dans le front-office, se connecter avec les identifiants administrateurs.
- Allez ensuite dans l'espace d'administration, dans la page "Utilisateurs" et cliquez sur l'icône de la colonne "Personnifier" du compte utilisateur dans lequel vous souhaitez vous connecter.
- Vous êtes désormais connecté dans le compte de l'utilisateur choisi.

21.3 Suivi des paiements

21.3.1 Informations des paiements

Permet de visualiser les transactions de la plateforme et de faire des exports des champs suivants :

- ID de l'annonce
- ID du fournisseur
- Statut du paiement
- Nom et prénom du demandeur
- Nom et prénom du fournisseur
- Titre de l'annonce
- Montant payé par le demandeur
- Date de début de location
- Date de fin de location
- Date d'expiration de la demande
- Date de mise à jour

21.3.2 Moteur de recherche des paiements

Permet de faire des recherches adaptées à l'administration des paiements en fonction des champs suivant:

- ID de l'annonce
- ID du fournisseur
- Statut du paiement
- Titre de l'annonce
- Nom ou prénom du demandeur
- Nom ou prénom du fournisseur



- Date d'expiration de la demande
- Date de mise à jour
- Montant minimal de la réservation
- Montant maximal de la réservation

21.4 Suivi et validation des virements

Permet de visualiser les réservations de la plateforme, de faire des recherches adaptées à l'administration du site et de faire des exports avec les champs suivants :

- ID
- Statut du virement
- Statut du paiement
- Titre de l'annonce
- Fournisseur
- Date de location
- Prix de la réservation
- ID Utilisateur Mangopay
- ID compte en banque Mangopay

L'administrateur doit valider les ordres de virements individuellement, en saisissant dans l'interface du prestataire de paiement les instructions de virement qui lui sont fournis dans cette rubrique.

21.5 Suivi des réservations

Permet de visualiser les réservations de la plateforme, de faire des recherches adaptées à l'administration du site et de faire des exports. (ID de la réservation, ID de l'annonce, Statut de la réservation, Validated, Demandeur, Fournisseur, Titre de l'annonce, Montant de la réservation, date début de la location, date fin de la location, date d'expiration, date de modification)

21.6 Suivi des messages

21.6.1 Informations des messages

Permet de visualiser les messages de la plateforme et de faire des exports des champs suivants de chaque utilisateur sous les formats Json, XML, CSV et XLS :

- ID du message
- Type de message (Lié ou non avec une réservation)
- ID de la réservation (si le message est lié à une réservation)
- Titre de l'annonce
- Destinateur
- Destinataire
- Date de création

L'administrateur peut aussi suivre l'historique du fil de discussion.

21.6.2 Moteur de recherche des messages

Permet de faire des recherches adaptées à l'administration des messages en fonction des champs suivant:

- Type de message



- Destinateur
- Destinataire
- Date de création
- Mot clés dans le contenu du message

21.7 Suivi des notations

21.7.1 Informations des notations

Permet de visualiser les notations de la plateforme et de faire des exports des champs suivants :

- ID
- Notation faites par
- Notation faites à
- Titre de l'annonce
- Note
- Commentaire
- Date de création

21.7.2 Moteur de recherche des notations

Permet de faire des recherches adaptées à l'administration des notations :

- Note
- Notation faites par
- Notation faites à
- Titre de l'annonce
- Date de création
- Mot clés dans le contenu du commentaire

21.7.3 Edition d'une notation

Via cette interface il est possible de modifier, et donc de modérer, les notations écrites par les utilisateurs. Les champs modifiables sont les suivants :

- Notation faites par
- Notation faites à
- Note
- Commentaire

21.8 Gestion des caractéristiques

21.8.1 Les caractéristiques

Permet d'ajouter, modifier ou supprimer des caractéristiques informatives de type oui/non. Une caractéristique est composée des informations suivantes :

- Nom
- Description
- Position
- Groupe de caractéristique



21.8.2 Les groupes de caractéristiques

Permet d'ajouter, modifier ou supprimer des groupes de caractéristiques. Les groupes de caractéristiques permettent de regrouper les caractéristiques. Un groupe est composé d'un nom et d'une position.

21.9 Gestion des catégories

Permet à l'administrateur de créer, modifier ou de supprimer des catégories. Des sous-catégories peuvent être créées.

21.10 Contact

Permet de retrouver tous les messages envoyés via la rubrique « contact » de la plateforme. Ces messages sont également envoyés en copie sur l'adresse mail de l'administrateur du site.

21.11 Gestion des pages

Permet de modifier, ajouter et de supprimer les pages institutionnelles du site. La gestion des pages se fait à travers les champs suivants :

- Titre de la page
- Contenu de la page administrable avec un éditeur HTML WYSIWYG de type Tiny MCE
- Meta Title
- Meta Description
- Slug (référence qui apparaît dans l'url de la page)
- Statut de publication (publié ou non)

21.12 Traductions

Permet de saisir les textes traduits pour chaque langue du site.

22 Mails

Différents mails sont envoyés à différents moments de l'utilisation de l'application. Nous fournissons un canevas de mails préexistants. Vous pouvez modifier les textes et les traduire via votre backoffice. Les mails sont constitués de textes et de variables.

22.1 Variables disponibles pour la rédaction des mails

[time_unit] : unite de temps, par exemple "heure" ou "jour"

[sitename] : Correspond au nom du site (et pas nécessairement au nom de domaine)

[company_name] : Nom officiel de la Société tel qu'il apparait dans le registre de commerce

[company_phone] : numéro de téléphone de la société

[full_company_adress] : adresse postale de la société

[firstname] : prénom de l'utilisateur

[asker_firstname] : nom du demandeur

[asker_lastname_1stletter]: 1ère lettre du nom du demandeur

[asker_lastname]: nom du demandeur



[offerer_firstname] : prénom de l'offreur

[offerer_lastname_1stletter]: 1ère lettre du nom de l'offreur

[offerer_lastname]: nom de l'offreur

[listing_calendar_edit_url] : lien vers la page d'édition du calendrier concerné

[listing_title] : titre de l'annonce tel que défini par l'offreur

[listing_public_url] : URL publique de l'annonce

[default_booking_expiry_length]: durée par défaut avant expiration de la réservation

[booking_start_date]: date de début de la réservation

[booking_end_date]: date de fin de la réservation

[booking_duration]: durée de la réservation

[booking_minus_fees]: montant de la réservation moins les frais de la plateforme

[booking_total_amount]: montant total payé pour la réservation

[booking_uid]: identifiant unique de la réservation

[booking_url]: lien vers la page de la réservation qui contient le fil de discussion

[offerer_wiretransfer_date]: date à laquelle le virement sera exécuté

[profile_payment_info_url] : liens vers la page où l'utilisateur renseigne ses coordonnées bancaires

[booking_request_expiry_date]: jour/heure auquel/à laquelle la demande de réservation expire

[offerer_to_asker_review_url]: lien vers la page permettant de noter le demandeur

[asker_to_offerer_review_url]: lien vers la page permettant de noter l'offreur

[my_listings_url]: lien vers la page "Mes annonces"

[thread_url]: lien vers le fil de discussion

[offerer_payments_list]: lien vers la page "Mes paiements" dans l'espace offreur

[offerer_booking_acceptation_message]: affiche le message écrit par l'offreur lorsqu'il accepte ou refuse une demande de réservation

[asker_booking_acceptation_message]: affiche le message écrit par le demandeur lorsqu'il fait une demande de réservation

[similar_booking_listings_url]: lien vers les résultats de recherche pour la même ville que l'annonce actuellement visée

[cancellation_policy_title]: titre de la règle d'annulation

[cancellation_policy_description]: description de la règle d'annulation



[asker_cancellation_amount]: montant devant être payé au demandeur suite à une annulation

[offerer_cancellation_amount]: montant devant être payé à l'offreur suite à une annulation

[bo_my_payments] : lien vers la page "mes paiements"

22.2 Signature des mails

Tous les mails contiennent une signature en fin de message.

22.2.1 EN

All the best,

The [sitename] team

[company_phone]

[company_email]

[full_company_adress]

© 2015 all right reserved [company_name]

22.2.2 FR

A bientôt,

L'équipe [sitename]

[company_phone]

[company_email]

[full_company_adress]

© 2015 all right reserved [company_name]

22.3 Mails envoyés à tous les utilisateurs

22.3.1 Création de compte

Ce mail est envoyé lors de la création d'un compte.

22.3.1.1 EN

Sujet: Your account on [sitename] has been created

Welcome [firstname]!

Thank you for joining our website. Your account is now active.

22.3.1.2 FR

Sujet: Votre compte sur [sitename] a été créé

Bienvenue [firstname] !

Votre compte a été créé. Nous sommes heureux de vous compter parmi nous.



22.3.2 Mot de passe perdu

Ce mail est envoyé lorsqu'on effectue une récupération de mot de passe.

22.3.2.1 EN

Sujet: Password recovery

Hello [firstname],

Click on the following link to set a new password : [password_reset_link]

22.3.2.2 FR

Sujet: Réinitialisation de mot de passe

Bonjour [firstname],

Cliquez sur ce lien pour réinitialiser votre mot de passe : [password_reset_link]

22.3.3 Nouveau message

Ce mail indique que l'utilisateur a reçu un nouveau message.

22.3.3.1 EN

Sujet: You have received a new message

Hi [firstname],

You have received a message, click here to read it: [thread_url]

22.3.3.2 FR

Sujet: Vous avez reçu un nouveau message

Bonjour [firstname],

Vous avez reçu un message, cliquez ici pour le lire : [thread_url]

22.4 Mails envoyés à l'offreur

22.4.1 Annonce activé

Ce mail est envoyé lorsqu'un utilisateur active son annonce (il la rend visible).

22.4.1.1 EN

Sujet: Your listing has been published

Congratulations [firstname]!

Your listing is now publicly visible. In order to push it to the top of the search results keep in mind the following:

- Keep your calendar updated. A listing with a recently updated calendar will show higher up in the rankings. ([update your calendar](#))[listing_calendar_edit_url]
- You have [default_booking_expiry_length] to either accept or refuse requests. If you let them expire you'll get negative points and your listing will rank down.
- Try to reply to messages quickly, faster response times are appreciated by users and provide a better ranking for your listing.



You can view your public listing here: [listing_public_url]

22.4.1.2 FR

Sujet: Votre annonce est maintenant visible

Félicitations [firstname] !

Votre annonce est maintenant publiquement visible. Afin de la faire remonter dans les résultats de recherche suivez ces conseils :

- Gardez votre agenda à jour. Un annonce dont l'agenda a récemment été mis jour apparaîtra plus haut dans les résultats de recherche. (actualiser mon agenda)[listing_calendar_edit_url]
- Vous avez [default_booking_expiry_length] pour accepter ou refuser une demande. Quel que soit votre choix, ne laissez pas vos demandes expirer au risque de chuter dans le classement.
- Répondez rapidement aux demandes que vous recevez, le temps de réponse étant pris en compte dans le classement des résultats (en plus c'est apprécié des utilisateurs).

Vous pouvez visualiser votre annonce publique ici: [listing_public_url]

22.4.2 Demande de réservation

Ce mail est envoyé lorsque l'offreur reçoit une demande de réservation.

22.4.2.1 EN

Sujet: New booking request ([booking_minus_fees]) ([booking_uid])

Hi [firstname],

You have a new booking request from [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter]. Here are the details:

- Listing: [listing_title][listing_public_url]
- Start date: [booking_start_date]
- End date: [booking_end_date]
- Duration: [booking_duration] [time_unit]
- Your earnings: [booking_minus_fees]

View this booking request to accept or decline it[booking_request_URL]. Keep in mind that this booking request will expire on [booking_request_expiry_date].

22.4.2.2 FR

Sujet: Vous avez reçu une nouvelle demande ([booking_minus_fees]) ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Vous avez reçu une nouvelle demande de la part de [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter]. Voici un récapitulatif de la demande :

- Annonce : [listing_title][listing_public_url]
- Date de début : [booking_start_date]
- Date de fin : [booking_end_date]



- Durée : [booking_duration] [time_unit]
- Vos revenus : [booking_minus_fees]

Visualisez la demande pour l'accepter ou la refuser[booking_request_URL]. Cette demande expirera le [booking_request_expiry_date].

22.4.3 Réservation accepté et paiement validé

Ce mail est envoyé lorsque l'offreur a accepté une réservation et que le paiement a été accepté.

22.4.3.1 EN

Sujet: Booking confirmation ([booking_uid])

Hi [firstname],

The booking made by [asker_firstname] [asker_lastname] is now confirmed.

Here are the booking details:

- Listing: [listing_title][listing_public_url]
- Start date: [booking_start_date]
- End date: [booking_end_date]
- Duration: [booking_duration] [time_unit]

Your wire transfer of [booking_minus_fees] will be made on the following date:
[offerer_wiretransfer_date]

If you haven't already done so, please enter your bank account details so we may wire you your money: [profile_payment_info_url]

The cancellation policy you selected is the following:

[cancellation_policy_title]
[cancellation_policy_description]

You can contact [asker_firstname] [asker_lastname] on this page: [booking_url]

22.4.3.2 FR

Sujet: Réservation confirmée ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

La réservation faite par [asker_firstname] [asker_lastname] est confirmée.

Voici le récapitulatif de la réservation :

- Annonce: [listing_title][listing_public_url]
- Date de début: [booking_start_date]
- Date de fin: [booking_end_date]
- Durée: [booking_duration] [time_unit]

Un virement en votre faveur de [booking_minus_fees] sera effectué à la date suivante :
[offerer_wiretransfer_date]



Si vous ne l'avez pas déjà fait, pensez à renseigner votre IBAN pour recevoir vos fonds :
[profile_payment_info_url]

La politique d'annulation que vous avez sélectionnée est la suivante :

[cancellation_policy_title]
[cancellation_policy_description]

Vous pouvez contacter [asker_firstname] [asker_lastname] directement sur cette page :
[booking_url]

22.4.4 Erreur de paiement

Ce mail est envoyé lorsque la banque refuse un paiement.

22.4.4.1 EN

Sujet: Payment declined ([booking_uid])

Hi [firstname],

Unfortunately the payment for this reservation has been declined. [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] has been asked to try again. In that case you will receive a new reservation request.

You can contact [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] on this page: [booking_url]

22.4.4.2 FR

Sujet: Paiement refusé ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Le paiement par [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] pour cette réservation a été refusé. Il en a été informé et nous lui avons demandé de renouveler sa demande. Dans ce cas vous recevrez une nouvelle demande de réservation.

Vous pouvez contacter [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] sur cette page: [booking_url]

22.4.5 Refus par l'offreur

Ce mail est envoyé lorsque l'offreur refuse une demande de réservation.

22.4.5.1 EN

Sujet: You have turned down a reservation ([booking_uid])

Hi [firstname],

You have turned down a reservation of [booking_minus_fees].

We do our best to provide you with quality requests that match the availabilities and prices you have set.

If you turned down this request because you were in fact unavailable then please update your calendar through this link: [listing_calendar_edit_url]



Updating your calendar frequently pushes your listing to the top of the search results.

Don't hesitate to let us know if there is anything we can do to make these requests match your requirements better.

22.4.5.2 FR

Sujet: Vous avez rejeté une demande de réservation ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Vous avez rejeté une réservation de [booking_minus_fees].

Nous faisons de notre mieux pour vous transmettre uniquement des demandes qui correspondent au budget et aux disponibilités que vous avez renseignées.

Si vous avez refusé cette réservation pour cause d'indisponibilité veuillez dès à présent mettre à jour votre calendrier en suivant ce lien : [listing_calendar_edit_url]

En mettant votre calendrier à jour régulièrement vous améliorez la position de votre annonce sur les résultats de recherche.

Surtout n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques afin que nous améliorions les demandes de réservation qui vous sont envoyées.

22.4.6 Alerte d'expiration

Ce mail est envoyé 2 heures avant l'expiration d'une demande de réservation.

22.4.6.1 EN

Sujet: A reservation request is about to expire ([booking_minus_fees]) ([booking_uid])

Hi [firstname],

The following reservation is about to expire:

- Listing: [listing_title][listing_public_url]
- Start date: [booking_start_date]
- End date: [booking_end_date]
- Duration: [booking_duration] [time_unit]
- Your earnings: [booking_minus_fees]
- Expiry time: [booking_request_expiry_date]

Be aware that it is best that you do not let the request expire as that will have a negative impact on your position in the search results.

You can click on the following link to accept or reject the request: [booking_url]

22.4.6.2 FR

Sujet: Une demande de réservation va expirer ([booking_minus_fees]) ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

La demande de réservation suivante arrive à expiration :



- Annonce : [listing_title][listing_public_url]
- Date de début : [booking_start_date]
- Date de fin : [booking_end_date]
- Durée : [booking_duration] [time_unit]
- Vos revenus : [booking_minus_fees]
- Heure d'expiration : [booking_request_expiry_date]

Nous vous rappelons qu'il est important de ne pas laisser une demande expirer, au risque de voir votre annonce chuter dans les résultats de recherche.

Vous pouvez accepter ou refuser cette demande en suivant ce lien : [booking_url]

22.4.7 Expiration d'une demande de réservation

Ce mail est envoyé lorsqu'une demande de réservation expire.

22.4.7.1 EN

Sujet: A reservation request has expired ☹ ([booking_uid])

Hi [firstname],

The following reservation has expired:

- Listing: [listing_title][listing_public_url]
- Start date: [booking_start_date]
- End date: [booking_end_date]
- Duration: [booking_duration] [time_unit]
- Your earnings: [booking_minus_fees]

If you wish to you can still contact [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] here: [booking_url]

Be aware that it is best that you do not let the requests expire as that has a negative impact on your position in the search results.

22.4.7.2 FR

Sujet: Une demande de réservation a expiré ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

La demande de réservation suivante a expiré :

- Annonce : [listing_title][listing_public_url]
- Date de début : [booking_start_date]
- Date de fin : [booking_end_date]
- Durée : [booking_duration] [time_unit]
- Vos revenus : [booking_minus_fees]

Si vous le souhaitez, vous pouvez encore contacter [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] en suivant ce lien : [booking_url]



Nous vous rappelons qu'il est important de ne pas laisser une demande expirer, au risque de voir votre annonce chuter dans les résultats de recherche.

22.4.8 Offreur note le demandeur

Ce mail est envoyé 24H après la fin de la réservation afin que l'offreur note le demandeur.

22.4.8.1 EN

Sujet: Please review [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] ([booking_uid])

Hi [firstname],

By clicking on the following link you will be able to leave your review on [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter]: [offerer_to_asker_review_url]

Leaving reviews greatly increases your ranking on our search engine as it indicates that you are an active member of our community.

22.4.8.2 FR

Sujet: Donnez votre avis sur [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Veuillez laisser votre avis sur [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] en cliquant sur ce lien : [offerer_to_asker_review_url]

Les avis vous permettent d'améliorer grandement votre position sur notre moteur de recherche car cela indique que vous êtes un membre actif de notre communauté.

22.4.9 Annulation par le demandeur

Ce mail est envoyé si le demandeur annule sa réservation.

22.4.9.1 EN

Sujet: [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] has cancelled his booking ☹ ([booking_uid])

Hi [firstname],

The following reservation has been cancelled by [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter]:

- Listing: [listing_title][listing_public_url]
- Start date: [booking_start_date]
- End date: [booking_end_date]
- Reservation number: ([booking_uid])

The cancellation policy you selected is the following:

[cancellation_policy_title]

[cancellation_policy_description]

In accordance to this, the outstanding payment to be made to you is [offerer_cancellation_amount].

When an amount has to be paid, wire transfers are made 4 business days after the cancellation.

22.4.9.2 FR

Sujet: [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] a annulé sa reservation ☹ ([booking_uid])



Bonjour [firstname],

La réservation suivante a été annulée par [asker_firstname] [asker_lastname_1stletter] :

- Annonce : [listing_title][listing_public_url]
- Date de début : [booking_start_date]
- Date de fin : [booking_end_date]
- Numéro de réservation: ([booking_uid])

La politique d'annulation que vous avez sélectionnée est la suivante :

[cancellation_policy_title]

[cancellation_policy_description]

En accord avec les conditions d'annulation que vous avez choisi, le montant qui vous est dû est de [offerer_cancellation_amount]. Si une somme vous est due votre virement sera exécuté sous 4 jours ouvrés.

22.4.10 [Prestation imminente](#)

Ce message est envoyé 24H avant le début de la réservation.

22.4.10.1 [EN](#)

Sujet: Your booking tomorrow ([booking_uid])

Hi [firstname],

This is a reminder that you have a booking tomorrow.

Here are the booking details:

- Listing: [listing_title][listing_public_url]
- Start date: [booking_start_date]
- End date: [booking_end_date]
- Duration: [booking_duration] [time_unit]

You can contact [asker_firstname] [asker_lastname] on this page: [booking_url]

22.4.10.2 [FR](#)

Sujet: Votre réservation demain ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Ceci est un rappel pour votre réservation de demain :

- Annonce: [listing_title][listing_public_url]
- Date de début: [booking_start_date]
- Date de fin: [booking_end_date]
- Durée: [booking_duration] [time_unit]

Vous pouvez contacter [asker_firstname] [asker_lastname] directement sur cette page :
[booking_url]



22.4.11 Virement

Ce message est envoyé lorsqu'un virement est effectué en faveur de l'offreur.

22.4.11.1 EN

Sujet: Your wiretransfer of [booking_minus_fees] has been executed ([booking_uid])

Hi [firstname],

Your wiretransfer of [booking_minus_fees] for booking [booking_uid][booking_url] has been successfully executed. Please allow for a couple of days for the funds to appear in your account.

You can view your payments here: [offerer_paymnets_list]

22.4.11.2 FR

Sujet: Un virement de [booking_minus_fees] a été exécuté en votre faveur ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Un virement de [booking_minus_fees] pour la réservation [booking_uid][booking_url] a été exécuté en votre faveur. Il se peut que celui-ci ne soit visible sur votre compte qu'au terme de quelques jours.

Vous pouvez suivre vos paiements ici : [offerer_paymnets_list]

22.4.12 Mise à jour du calendrier

Ceci est un rappel envoyé tous les mois invitant l'offreur à actualiser son agenda.

22.4.12.1 EN

Sujet: Rank up in our search results to get more bookings

Hi [firstname],

Updating your calendar will rank your listing up in the search results. In particular, you should specifically state the periods that are available (and not just leave them by default empty).

You can click on the following link to update your calendar: [my_listings_url]

22.4.12.2 FR

Sujet: Améliorez votre position et obtenez plus de demandes

Bonjour [firstname],

En mettant à jour votre agenda vous améliorez automatiquement le positionnement de vos annonces sur notre site. En particulier vous devriez spécifier vos dates de disponibilité plutôt que de les laisser vides.

Vous pouvez mettre à jour votre agenda en suivant ce lien : [my_listings_url]

22.5 Mails envoyés au demandeur

22.5.1 Demande de réservation

Mail envoyé lorsque le demandeur fait une demande de réservation.

22.5.1.1 EN

Sujet: Confirmation of your booking request ([booking_uid])



Hi [firstname],

You have made a new booking request to [offerer_firstname] [offerer_lastname_1stletter]. Here are the details of your booking request:

- Listing: [[listing_title]][listing_public_url]
- Start date: [booking_start_date]
- End date: [booking_end_date]
- Duration: [booking_duration] [time_unit]
- Price: [booking_total_amount]

You will only be charged if [offerer_firstname] [offerer_lastname_1stletter] accepts your request.

This booking request will expire on [booking_request_expiry_date].

[22.5.1.2 FR](#)

Sujet: Confirmation de votre demande de réservation ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Vous avez effectué une nouvelle demande de de réservation à [offerer_firstname] [offerer_lastname_1stletter]. Voici un récapitulatif de la demande :

- Annonce : [[listing_title]][listing_public_url]
- Date de début : [booking_start_date]
- Date de fin : [booking_end_date]
- Durée : [booking_duration] [time_unit]
- Montant : [booking_total_amount]

Vous serez débité uniquement si [offerer_firstname] [offerer_lastname_1stletter] accepte votre demande.

Cette demande expirera le [booking_request_expiry_date].

[22.5.2 Réserveation accepté et paiement réussi](#)

Ce mail est envoyé lorsqu'une demande de réservation est accepté et que le paiement c'est bien déroulé.

[22.5.2.1 EN](#)

Sujet: Booking confirmation 😊 ([booking_uid])

Congratulations!

Your booking has been confirmed and your payment of [booking_total_amount] has been accepted.

Here are the booking details:

- Listing: [[listing_title]][listing_public_url]
- Start date: [booking_start_date]
- End date: [booking_end_date]
- Duration: [booking_duration] [time_unit]



You can contact [offerer_firstname] [offerer_lastname] on this page: [booking_url]

You can download your invoice here: [bo_my_payments]

22.5.2.2 FR

Sujet: Réservation confirmée ☺ ([booking_uid])

Félicitations !

Votre demande de réservation a été acceptée ainsi que votre paiement de [booking_total_amount].

Voici le récapitulatif de la réservation :

- Annonce: [listing_title][listing_public_url]
- Date de début: [booking_start_date]
- Date de fin: [booking_end_date]
- Durée: [booking_duration] [time_unit]

Vous pouvez contacter [offerer_firstname] [offerer_lastname] directement sur cette page : [booking_url]

Vous pouvez télécharger votre facture ici : [bo_my_payments]

22.5.3 Erreur de paiement

Ce mail es envoyé lorsque la banque refuse le paiement.

22.5.3.1 EN

Sujet: Payment declined ([booking_uid])

Hi [firstname],

Unfortunately your payment for this reservation has been declined. As a result your request has been cancelled. You can try again by clicking on this link: [listing_public_url]

You can contact [offerer_firstname] [offerer_lastname_1stletter] on this page: [booking_url]

22.5.3.2 FR

Sujet: Paiement refusé ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Malheureusement votre paiement a été refusé. En conséquence votre réservation a été annulée. Vous pouvez effectuer une nouvelle demande de réservation en cliquant ici : [listing_public_url]

Vous pouvez contacter [offerer_firstname] [offerer_lastname_1stletter] sur cette page: [booking_url]

22.5.4 Refus par l'offreur

Ce mail est envoyé lorsque l'offreur refuse une réservation.

22.5.4.1 EN

Sujet: Your booking request has been rejected ☹ ([booking_uid])

Hi [firstname],



Your booking request has been rejected. Although very rare, refusals do occur mainly as a result of out of date calendars.

Nothing has been charged to you.

Click here to view other listings to book from: [similar_booking_listings_url]

22.5.4.2 FR

Sujet: Votre demande de réservation a été refusée ☹ ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Votre demande de réservation a été refusée. Bien que rares, les refus sont généralement causés par un calendrier qui a été mal renseigné.

Aucune somme ne vous a été débitée.

Cliquez ici pour effectuer une nouvelle demande : [similar_booking_listings_url]

22.5.5 Expiration d'une demande de réservation

Ce mail est envoyé lorsqu'une demande de réservation expire.

22.5.5.1 EN

Sujet: Your booking request has expired ☹ ([booking_uid])

Hi [firstname],

Your booking request has expired as we didn't receive a confirmation in time. Nothing has been charged to you.

Click here to view other listings to book from: [similar_booking_listings_url]

22.5.5.2 FR

Sujet: Votre demande de réservation a expirée ☹ ([booking_uid])

Bonjour [firstname],

Votre demande de réservation a expirée car nous n'avons pas reçu de confirmation dans les délais impartis. Aucune somme ne vous a été débitée.

Cliquez ici pour effectuer une nouvelle demande : [similar_booking_listings_url]

22.5.6 Prestation imminente

Ce message est envoyé 24H avant le début d'une réservation.

22.5.6.1 EN

Sujet: Your booking tomorrow ([booking_uid])

Hi [firstname],

This is a reminder that you have a booking tomorrow.

Here are the booking details:



- Listing: [\[listing_title\]](#)[\[listing_public_url\]](#)
- Start date: [\[booking_start_date\]](#)
- End date: [\[booking_end_date\]](#)
- Duration: [\[booking_duration\]](#) [\[time_unit\]](#)

You can contact [\[offerer_firstname\]](#) [\[offerer_lastname\]](#) on this page: [\[booking_url\]](#)

22.5.6.2 FR

Sujet: Votre réservation demain ([\[booking_uid\]](#))

Bonjour [\[firstname\]](#),

Ceci est un rappel pour votre réservation de demain :

- Annonce: [\[listing_title\]](#)[\[listing_public_url\]](#)
- Date de début: [\[booking_start_date\]](#)
- Date de fin: [\[booking_end_date\]](#)
- Durée: [\[booking_duration\]](#) [\[time_unit\]](#)

Vous pouvez contacter [\[offerer_firstname\]](#) [\[offerer_lastname\]](#) directement sur cette page : [\[booking_url\]](#)

22.5.7 Demandeur note l'offreur

Ce mail est envoyé 24H après la fin d'une réservation afin que le demandeur note l'offreur.

22.5.7.1 EN

Sujet: Please review [\[offerer_firstname\]](#) [\[offerer_lastname_1stletter\]](#) ([\[booking_uid\]](#))

Hi [\[firstname\]](#),

We hope that the review system helped you when you made your booking. We encourage you to help others in the same way.

By clicking on the following link you will be able to leave your review on [\[offerer_firstname\]](#) [\[offerer_lastname_1stletter\]](#): [\[asker_to_offerer_review_url\]](#)

22.5.7.2 FR

Sujet: Donnez votre avis sur [\[asker_firstname\]](#) [\[asker_lastname_1stletter\]](#) ([\[booking_uid\]](#))

Bonjour [\[firstname\]](#),

Nous espérons que les avis vous ont été utiles pour faire votre choix lors de votre réservation. Nous vous encourageons aussi à laisser votre avis pour aider les autres dans leur choix.

Vous pouvez laisser votre avis sur [\[asker_firstname\]](#) [\[asker_lastname_1stletter\]](#) en cliquant sur ce lien : [\[offerer_to_asker_review_url\]](#)

22.5.8 Annulation par le demandeur

Ce mail est envoyé lorsque le demandeur annule sa réservation.

22.5.8.1 EN

Sujet: You have cancelled your booking ([\[booking_uid\]](#))



Hi [firstname],

You have cancelled the following booking:

- Listing: [\[listing_title\]](#)[\[listing_public_url\]](#)
- Start date: [\[booking_start_date\]](#)
- End date: [\[booking_end_date\]](#)
- Reservation number: [\(\[booking_uid\]\)](#)

The cancellation policy for this booking is the following:

[\[cancellation_policy_title\]](#)

[\[cancellation_policy_description\]](#)

In accordance to this, the reimbursement to be made to you is [\[asker_cancellation_amount\]](#).

When an amount has to be paid, wire transfers are made 4 business days after the cancellation.

To receive your funds please provide your bank account details: [\[profile_payment_info_url\]](#)

[22.5.8.2 FR](#)

Sujet: Vous avez annulé votre réservation ([\[booking_uid\]](#))

Bonjour [firstname],

Vous avez annulé la réservation suivante :

- Annonce : [\[listing_title\]](#)[\[listing_public_url\]](#)
- Date de début : [\[booking_start_date\]](#)
- Date de fin : [\[booking_end_date\]](#)
- Numéro de réservation: ([\[booking_uid\]](#))

La politique d'annulation de cette réservation est la suivante :

[\[cancellation_policy_title\]](#)

[\[cancellation_policy_description\]](#)

En accord avec ces conditions d'annulation, le montant de votre remboursement est de [\[asker_cancellation_amount\]](#).

Si une somme vous est due votre virement sera exécuté sous 4 jours ouvrés.

Pour recevoir vos fonds vous devez renseigner vos coordonnées bancaires : [\[profile_payment_info_url\]](#)

23 Technologies et techniques

23.1 PHP avec Symfony 2

La plateforme est réalisée en PHP avec le framework Symfony 2.

23.2 API de traduction

L'API utilisé pour les traductions est Bing Translation.



23.3 Google Maps API & Google Places API

Les API de géolocalisation utilisées sont Google Maps API et Google Places API.