

Réservations et paiements en ligne

Gérer vos réservations et encaissements via Stripe

1 Accéder à votre tableau de bord Stripe

- Allez sur dashboard.stripe.com
- Connectez-vous avec l'email utilisé lors de la configuration
- Vous voyez vos paiements récents sur la page d'accueil
- Assurez-vous d'être en mode "Production" (et non "Test")

2 Voir vos paiements reçus

- Cliquez sur "Paiements" dans le menu gauche
- Chaque ligne représente un paiement ou une réservation
- Statuts : Réussi (vert), En attente (orange), Remboursé (gris)
- Cliquez sur un paiement pour voir les détails du client
- Vous pouvez exporter la liste en CSV pour votre comptabilité

3 Effectuer un remboursement

- Cliquez sur le paiement concerné
- Cliquez sur "Rembourser" en haut à droite
- Choisissez : remboursement total ou partiel
- Confirmez — le remboursement apparaît sous 5-10 jours ouvrés
- Le client reçoit automatiquement un email de confirmation

4 Gérer vos créneaux de réservation

- Accédez à votre espace admin : votre-site.fr/admin/
- Section "Réservations" ou "Agenda" selon votre configuration
- Pour bloquer une date : cliquez sur le créneau → "Indisponible"
- Pour modifier les horaires : contactez votre prestataire
- Les réservations confirmées apparaissent automatiquement dans votre agenda

5 Recevoir vos virements

- Stripe vire automatiquement votre solde tous les 7 jours
- Pour modifier la fréquence : Paramètres → Paiements → Calendrier des virements
- Vérifiez que votre IBAN est correct : Paramètres → Informations bancaires
- Les virements prennent 2-3 jours ouvrés pour apparaître sur votre compte
- Vous recevez un email récapitulatif pour chaque virement

6 En cas de problème

- Client qui ne reçoit pas sa confirmation : vérifiez son email dans Stripe
- Paiement refusé : demandez au client de réessayer avec une autre carte
- Litige ou contestation : contactez votre prestataire AVANT de répondre
- Ne jamais effectuer de remboursement sous pression sans vérification

Conseil Important : en cas de litige ou de demande de remboursement inhabituelle, contactez votre prestataire avant d'agir. Certaines demandes peuvent être des tentatives de fraude.