Maeva Hébergement

Guide utilisateur du gérant

Gestion des hôtels et pensions de famille de Polynésie

Version du 01/11/2026 - MUAROA Production - Assistance : (87 ou 89) 71.03.03 - herve@muaroa.com

Sommaire

1. Prise en main 3
    1. Se connecter 3
    2. Le menu 4
    3. Se déconnecter 4
2. Réservations 5
    1. Le planning 5
    2. La fiche réservation 7
    3. Nouvelle réservation 12
    4. Disponibilités 14
    5. Recherche 15
    6. Options à confirmer 16
    7. Listes quotidiennes : départs et arrivées, ménages, repas 16
3. Extérieurs : ventes hors séjour 21
    1. Saisir une facture 21
    2. Rechercher une facture 24
    3. Les devis 25
4. Clients 27
    1. La liste des clients 27
    2. La fiche client 28
5. Gestion 31
    1. Encaissements 32
    2. Prestations par date 33
    3. Prestations offertes 34
    4. Ventilation du chiffre d'affaires 35
    5. TVA et taxes par facture 36
    6. Suivi des factures 37
    7. Statistiques 38
6. Paramétrage 40
    1. Mon compte 41
    2. Bungalows 47
    3. Prestations 51
    4. Tarifs 56
    5. Basses saisons, fermetures, vacances scolaires 60
7. Channel : la vente sur les sites de réservation 63
    1. La propriété 64
    2. Les types de chambres 66
    3. L'inventaire 67
    4. Les réservations OTA 68
    5. Les événements 69
8. Assistance 71

1 Prise en main

Maeva Hébergement s'utilise dans un navigateur internet (Chrome, Firefox, Edge, Safari), sur ordinateur, tablette ou téléphone. Rien n'est à installer.

Se connecter

Adresse de votre Maeva (par exemple https://maeva0000.maevahgt.com)



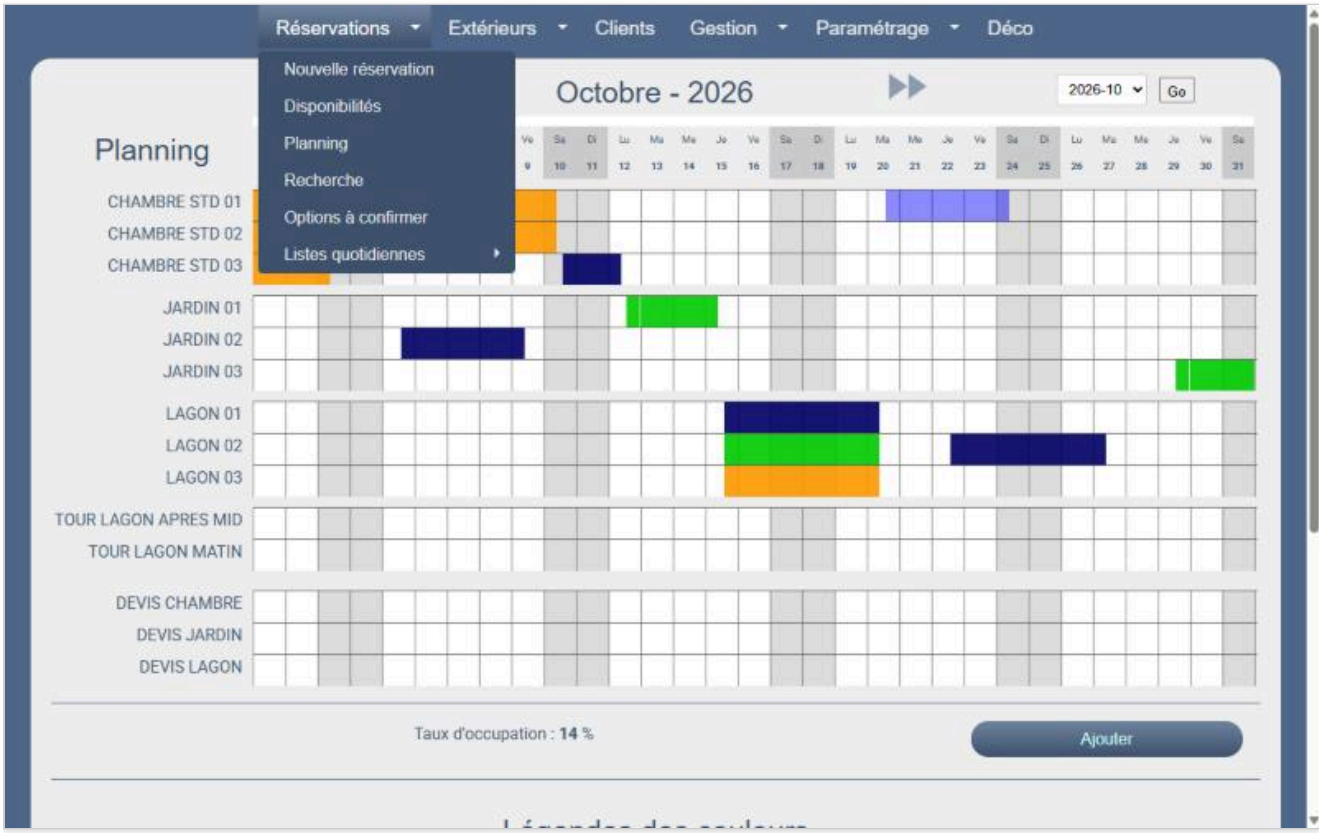
L'écran de connexion

Saisissez votre identifiant dans **Login** et votre mot de passe dans **Mot de passe**, puis cliquez sur **Valider**.

Une fois connecté, Maeva vous accueille sur le planning des réservations.

Le menu

En haut de chaque écran



Le menu, ici avec la rubrique Réservations ouverte

Le menu reste en haut de l'écran. Passez la souris sur une rubrique pour afficher ses sous-menus, puis cliquez sur l'écran voulu. Une petite flèche à droite d'une ligne signale un sous-menu supplémentaire.

Les rubriques suivent l'ordre de ce guide : **Réservations**, **Extérieurs**, **Clients**, **Gestion**, **Paramétrage**, **Channel** et **Déco**.

> Le menu affiché dépend de votre niveau d'accès : certains utilisateurs ne voient pas toutes les rubriques.

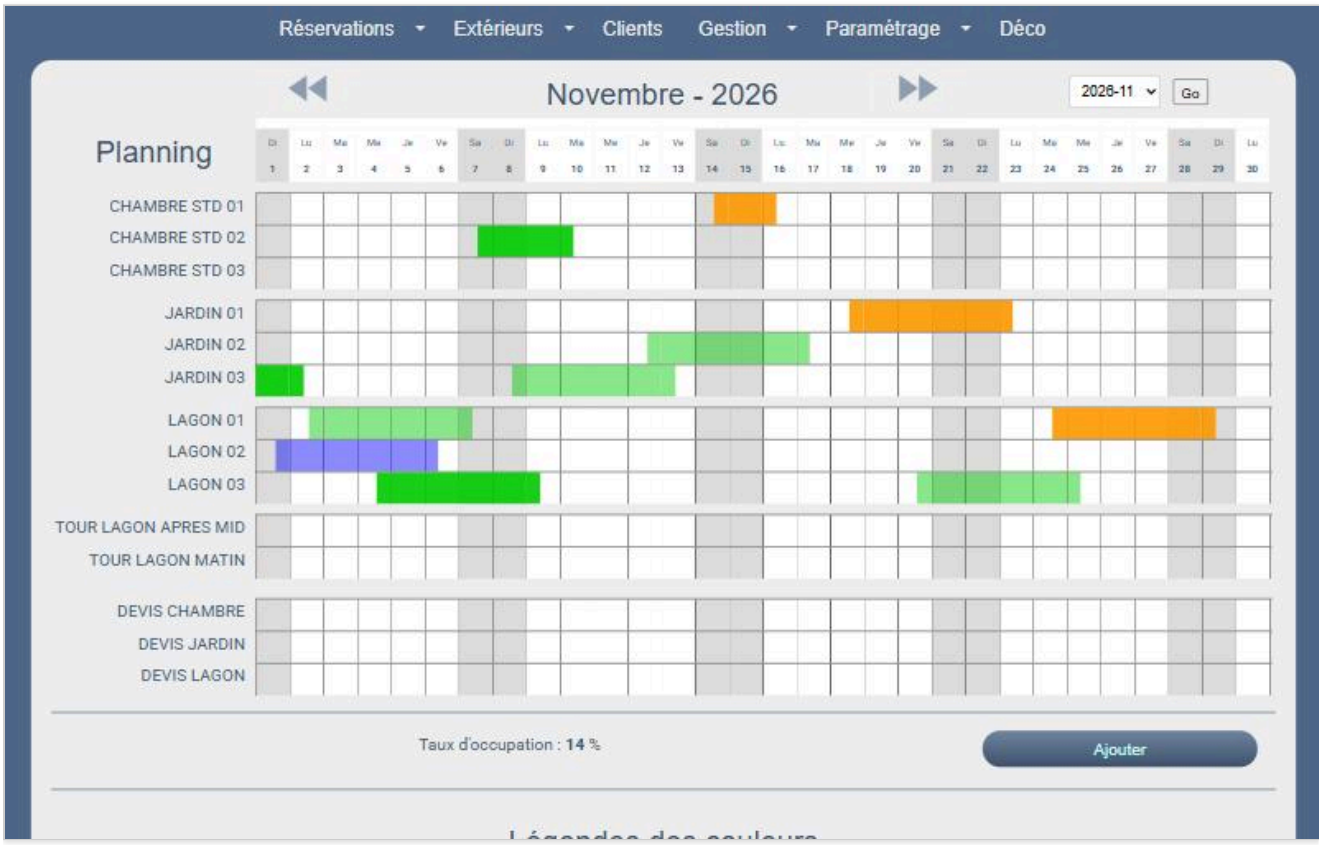
Se déconnecter

Cliquez sur **Déco**, à droite du menu. Pensez à vous déconnecter sur un ordinateur partagé.

2 Réservations

Le planning

Réservations > Planning

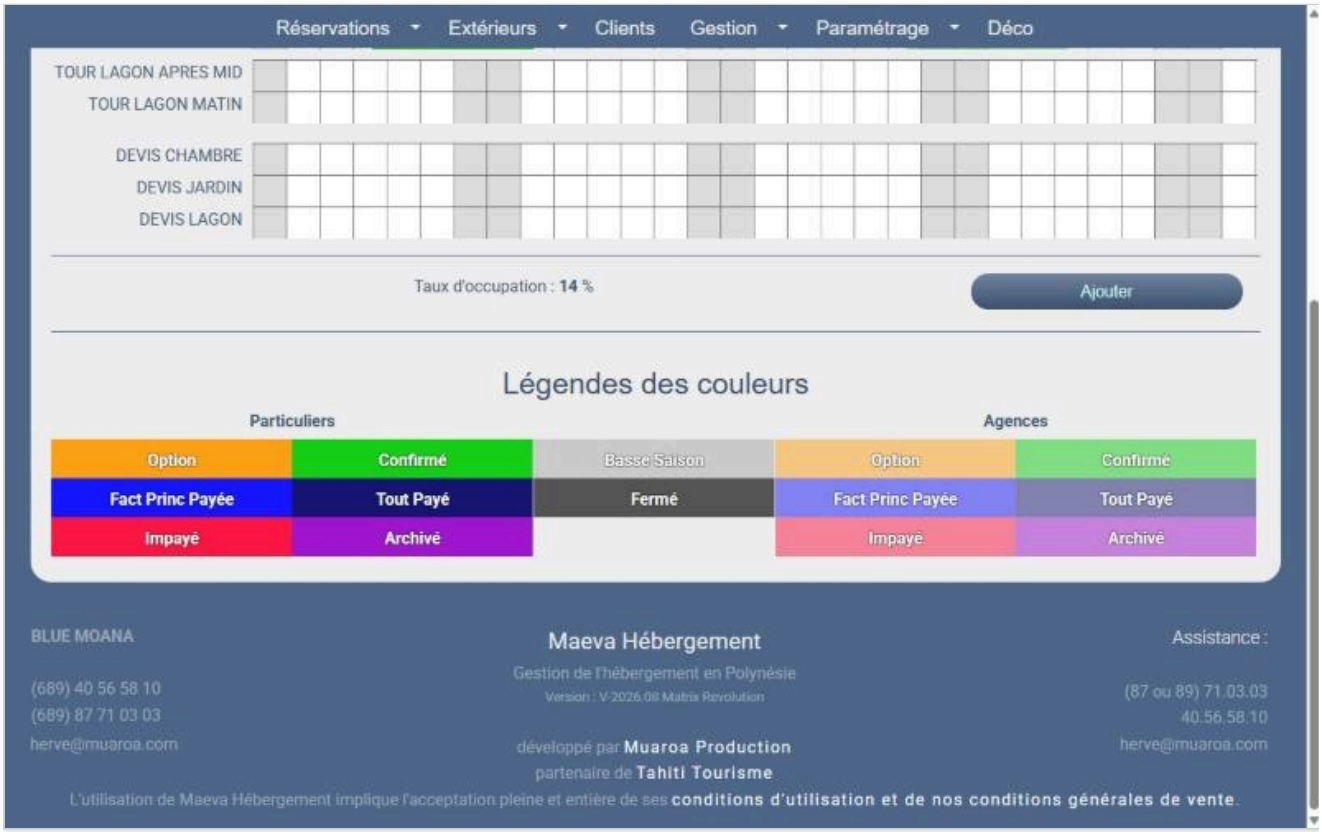


Le planning du mois

Le planning montre le mois entier : une ligne par bungalow, une colonne par jour. Chaque réservation est un bandeau de couleur, du jour d'arrivée au jour de départ. Les week-ends sont grisés.

- Les flèches de part et d'autre du mois affichent le mois précédent ou le mois suivant. La liste à droite, suivie de **Go**, permet d'aller directement à un mois.
- Cliquez sur une réservation pour ouvrir sa fiche.
- Le bouton **Ajouter** ouvre une nouvelle réservation.
- Le **taux d'occupation** du mois est affiché sous le planning.

Réservations > Planning, bas de l'écran



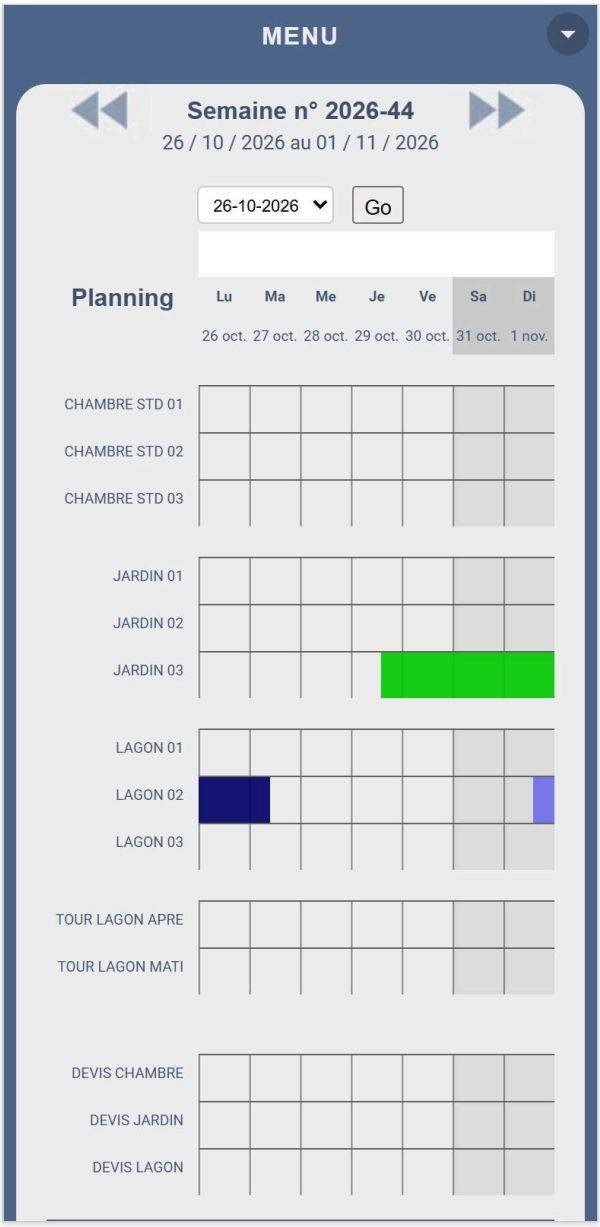
La légende des couleurs

La couleur d'une réservation indique où elle en est. Les couleurs des agences sont plus claires que celles des particuliers.

Couleur	Signification
Option (orange)	Particulier : aucun acompte reçu. Agence : réservation posée en option.
Confirmé (vert)	Particulier : un acompte a été reçu. Agence : réservation confirmée, facture principale pas encore réglée.
Fact Princ Payée (bleu)	La facture principale est réglée ; il reste un solde sur la facture secondaire.
Tout Payé (bleu foncé)	Les deux factures du séjour sont réglées.
Impayé (rouge)	Séjour terminé depuis plus que le délai d'archivage, avec un reste à payer.
Archivé (violet)	Séjour terminé depuis plus que le délai d'archivage, entièrement payé.
Basse saison, Fermé (gris)	Jours de basse saison ; bungalow fermé.

Maeva change seul le statut au fil des paiements et du temps. Le délai d'archivage se règle dans **Paramétrage > Mon Compte > Détails** ; pour une agence, son délai de paiement s'y ajoute.

Ces couleurs se changent dans **Paramétrage > Mon Compte > Couleurs**.



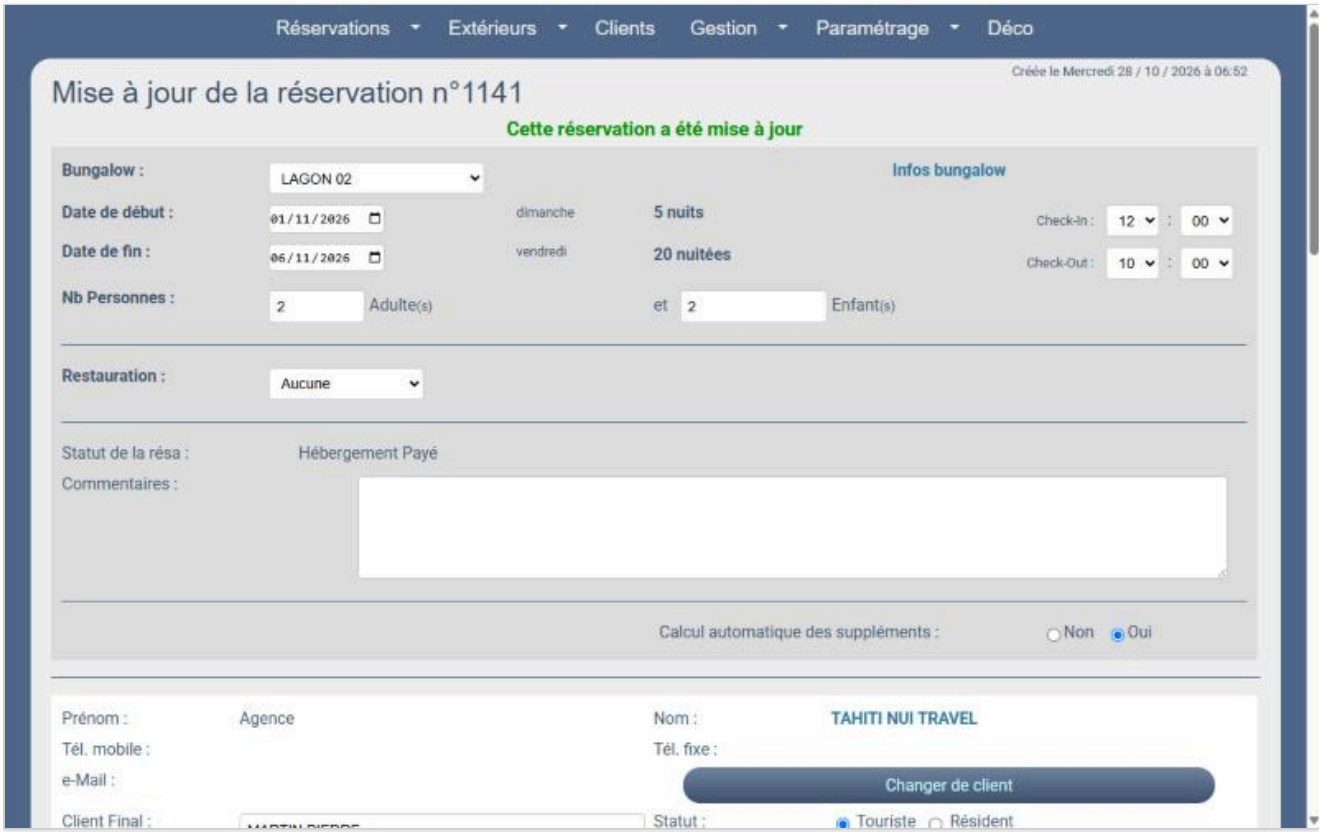
Sur un téléphone, le planning s'affiche par semaine

Sur un écran étroit (téléphone tenu en hauteur), Maeva affiche le planning de la semaine au lieu du mois. Tournez le téléphone à l'horizontale pour retrouver le mois.

La fiche réservation

La fiche réservation s'ouvre en cliquant sur une réservation du planning ou d'une liste. Elle est longue : voici ses quatre parties, de haut en bas.

Fiche réservation, 1/4 : le séjour

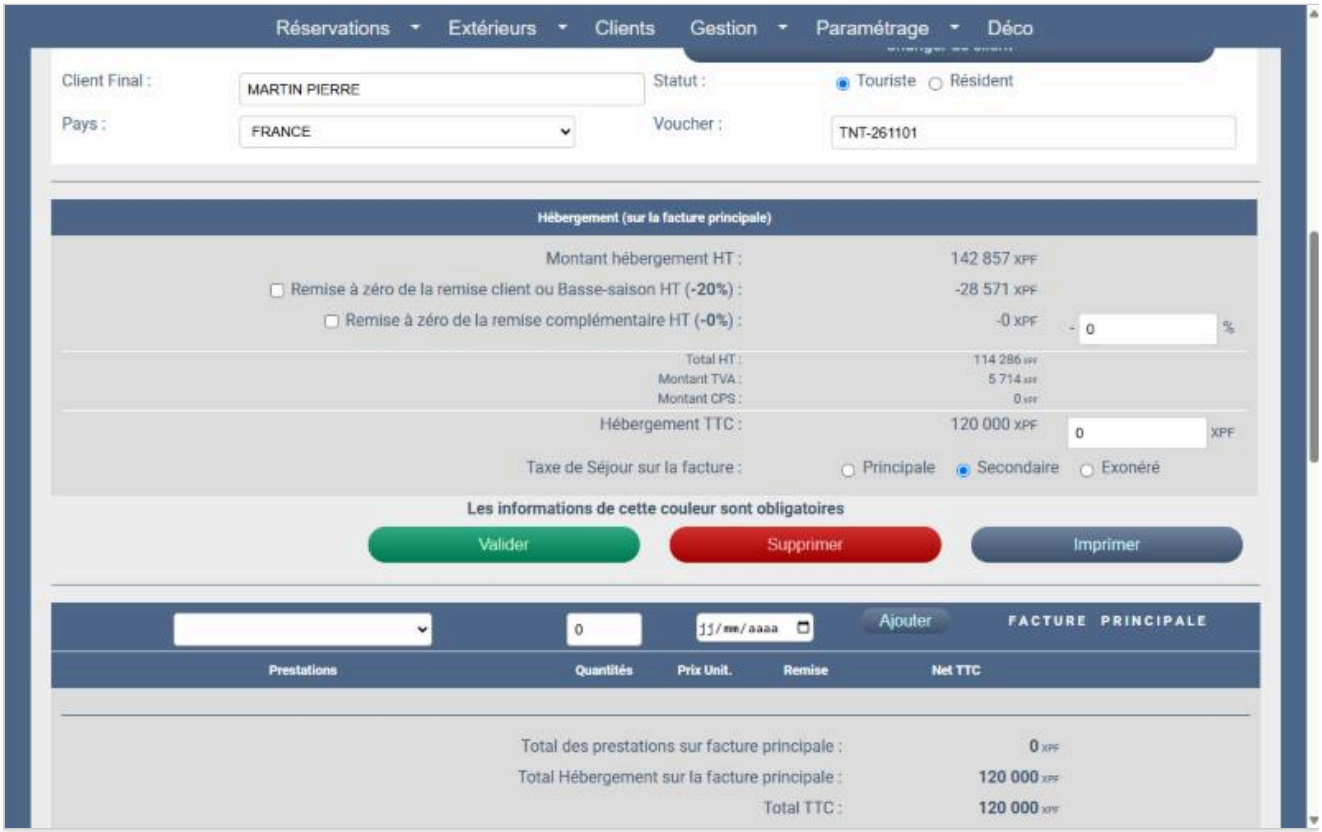


Le séjour : bungalow, dates, personnes, restauration

En haut : le bungalow, les dates de début et de fin (le nombre de nuits et de nuitées se calcule seul), les heures d'arrivée et de départ, le nombre d'adultes et d'enfants, la formule de restauration et un commentaire libre.

Le **statut de la réservation** (par exemple « Hébergement Payé ») est calculé par Maeva à partir des paiements.

Fiche réservation, 2/4 : le client et l'hébergement



Le client, puis le calcul de l'hébergement

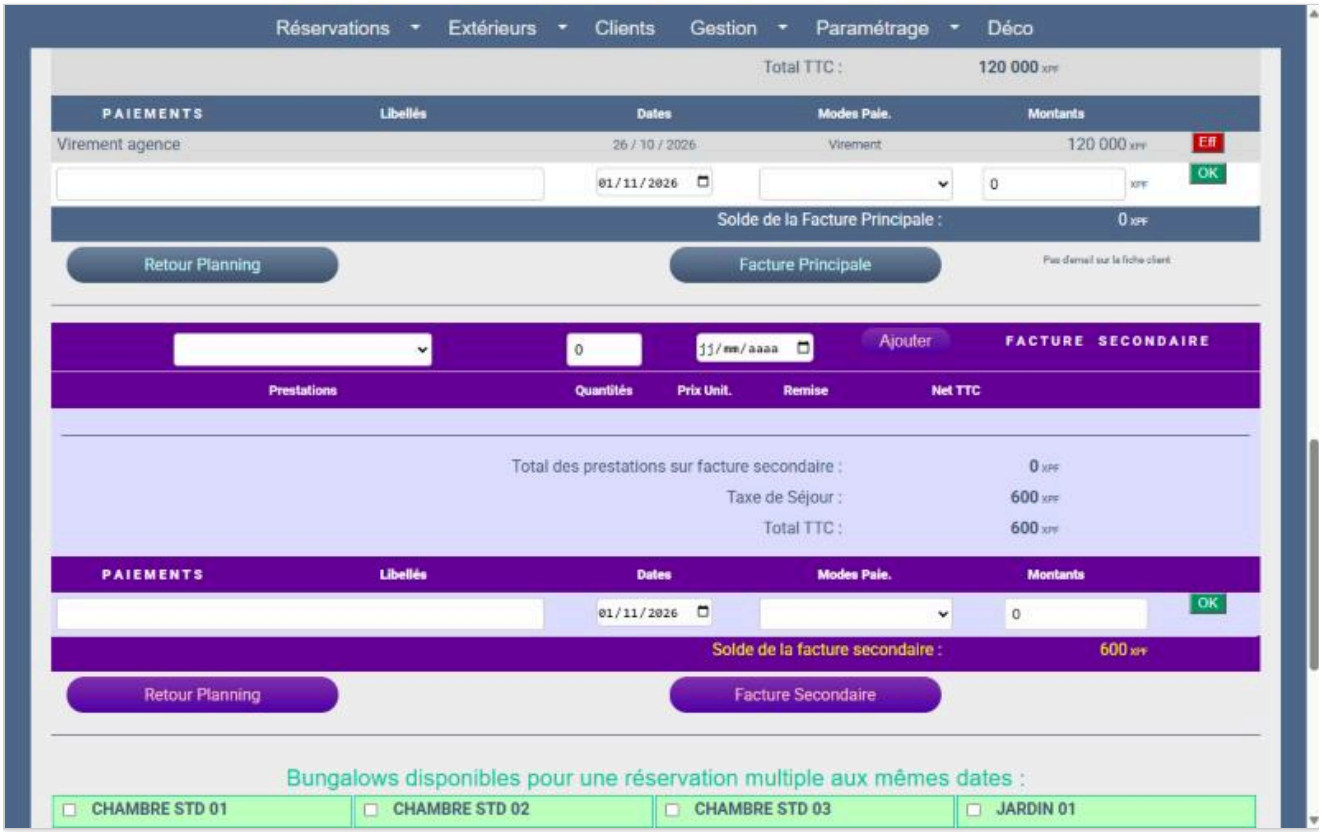
Le bloc client montre le client (ou l'agence) de la réservation. **Changer de client** permet d'en choisir un autre. Pour une agence, on note aussi le nom du **client final**, son pays et le numéro de voucher.

Le bloc **Hébergement** détaille le prix : montant hors taxes, remise du client ou de basse saison, remise complémentaire, TVA, total TTC. On y choisit aussi sur quelle facture figure la taxe de séjour (principale, secondaire ou exonéré).

Les boutons de ce bloc : **Valider** enregistre les modifications, **Supprimer** supprime la réservation, **Imprimer** ouvre la réservation imprimable dans un nouvel onglet (ce n'est pas une facture).

> Certains écrans affichent une rubrique CPS : cette taxe n'est pas active actuellement en Polynésie française.

Fiche réservation, 3/4 : prestations, paiements et factures



Facture principale (bleu) et facture secondaire (violet)

Chaque réservation a deux factures :

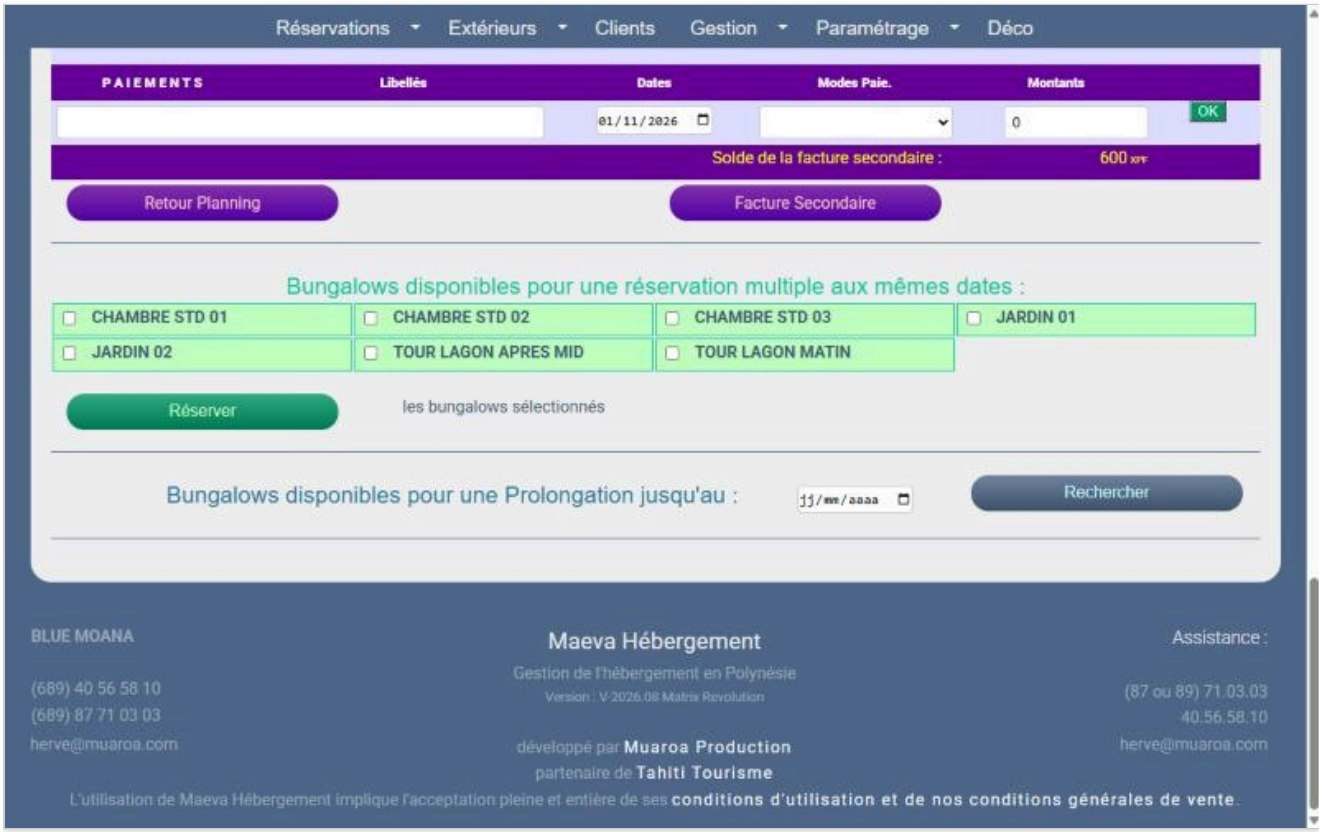
- la **facture principale**, avec l'hébergement : pour une agence, c'est celle que l'agence règle ;
- la **facture secondaire**, pour ce que le client paie lui-même sur place (taxe de séjour, extras).

Pour chaque facture :

- **Ajouter une prestation** : choisissez-la dans la liste, indiquez la quantité et la date, puis cliquez sur **Ajouter**.
- **Enregistrer un paiement** : saisissez le libellé, la date, le mode de paiement et le montant, puis cliquez sur **OK**. **Eff** efface un paiement.
- Le **solde** de la facture se met à jour aussitôt.
- **Facture Principale** et **Facture Secondaire** ouvrent la facture imprimable dans un nouvel onglet.

Quand la fiche du client contient une adresse email, un bouton **Envoi @** permet d'envoyer la facture au client. Sinon, Maeva affiche « Pas d'email sur la fiche client ».

Fiche réservation, 4/4 : réservation multiple et prolongation



Réserver d'autres bungalows aux mêmes dates, ou prolonger le séjour

Réservation multiple : Maeva liste les bungalows encore libres aux mêmes dates. Cochez ceux à ajouter, puis cliquez sur **Réserver**.

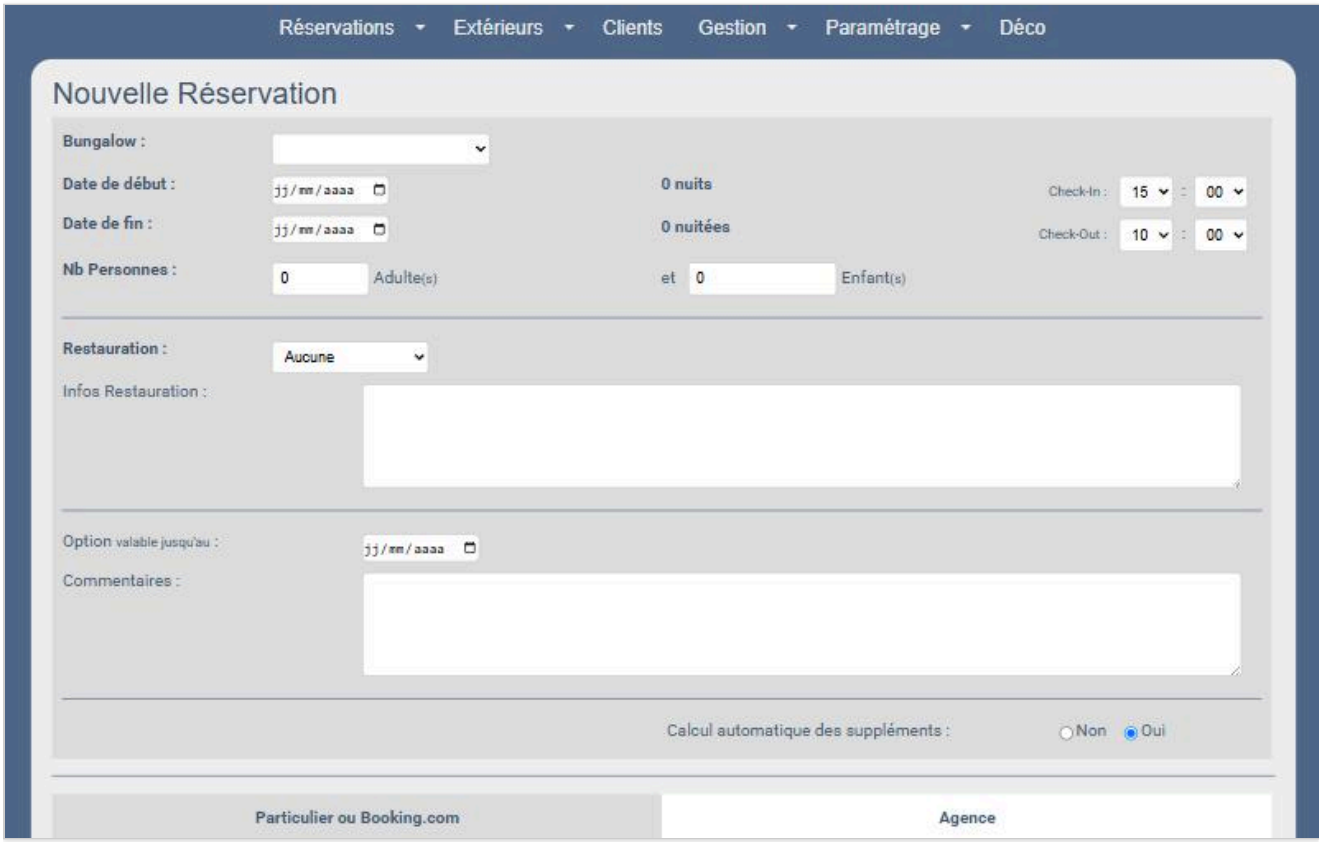
Prolongation : choisissez une date, puis cliquez sur **Rechercher** pour voir les bungalows libres jusqu'à cette date.

Retour Planning ramène au planning.

> À l'ouverture d'une réservation, Maeva recalcule ses montants et son statut, puis les enregistre. Le message vert « Cette réservation a été mise à jour » est donc normal, même si vous n'avez rien changé.

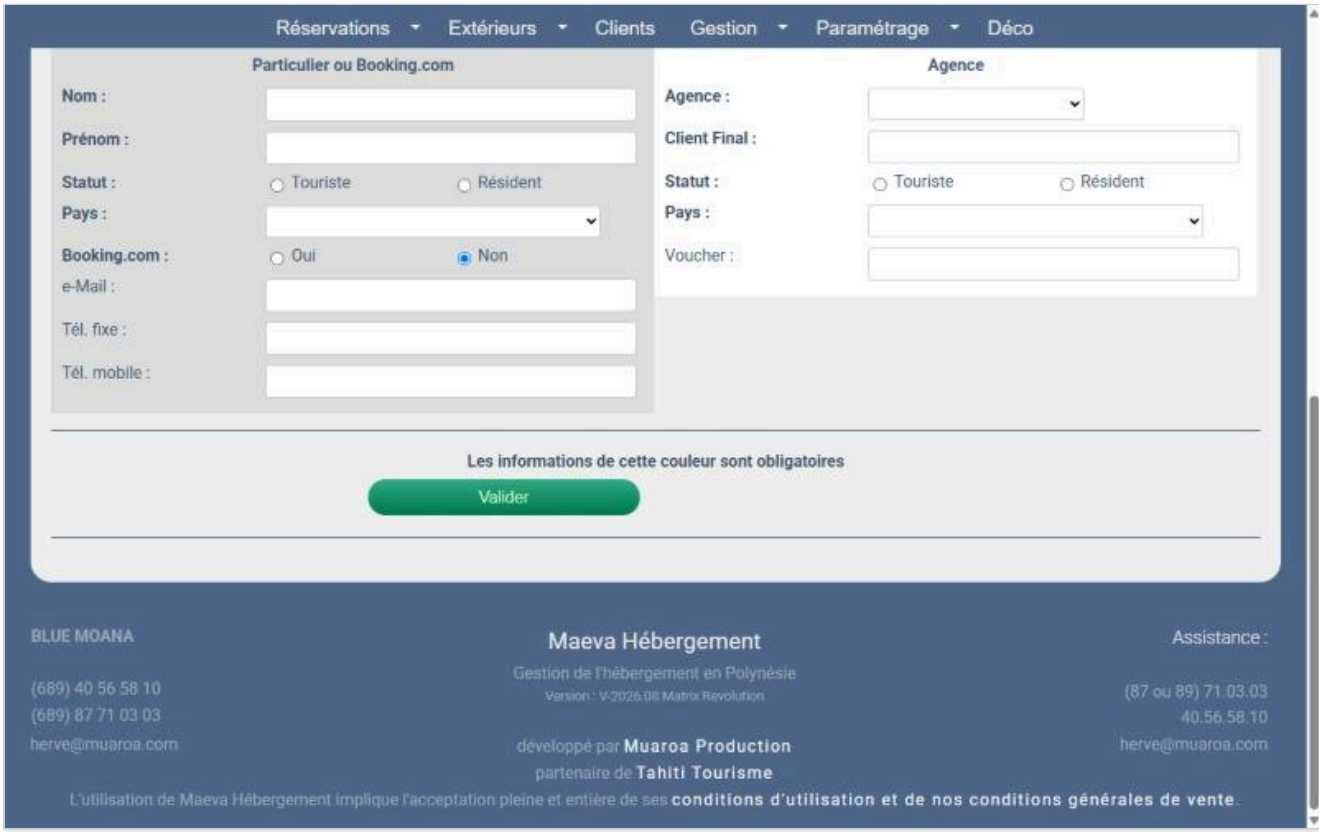
Nouvelle réservation

Réservations > Nouvelle réservation (1/2)



Le séjour

Choisissez le bungalow, les dates de début et de fin, le nombre d'adultes et d'enfants, la restauration. Pour une option, indiquez jusqu'à quelle date elle reste valable.



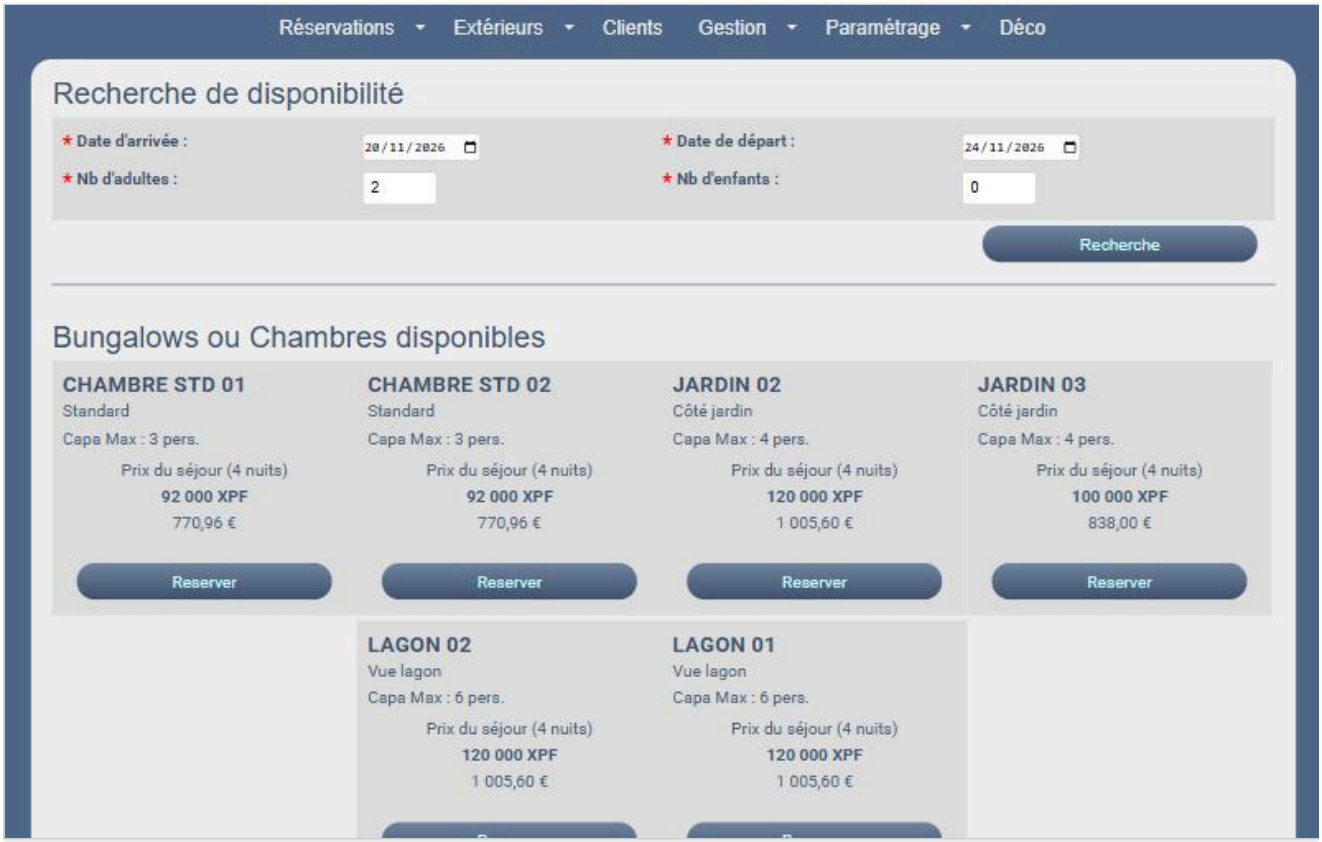
Le client : particulier ou agence

Renseignez **soit** la partie gauche pour un particulier (ou une réservation Booking.com), **soit** la partie droite pour une agence : l'agence, le nom du client final, son pays et le voucher.

Les champs de couleur sont obligatoires. Cliquez sur **Valider** : la réservation est créée et sa fiche s'ouvre pour ajouter les prestations et les paiements.

Disponibilités

Réservations > Disponibilités



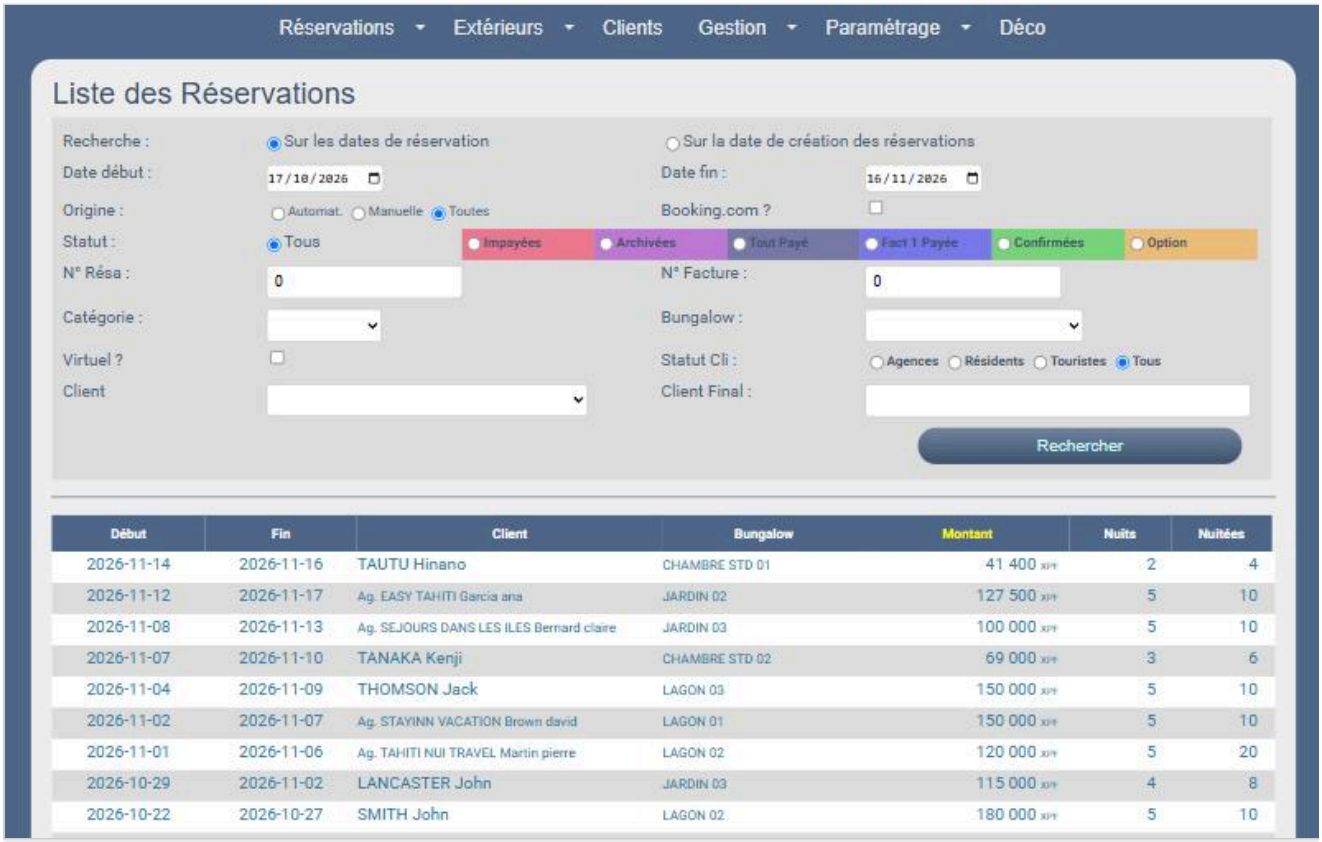
Les bungalows libres pour un séjour donné

Indiquez la date d'arrivée, la date de départ, le nombre d'adultes et d'enfants, puis cliquez sur **Recherche**.

Maeva affiche les bungalows libres qui peuvent accueillir ce nombre de personnes, avec le prix du séjour en francs et en euros. **Reserver** ouvre une nouvelle réservation sur le bungalow choisi, avec les dates et les personnes déjà remplies.

Recherche

Réservations > Recherche



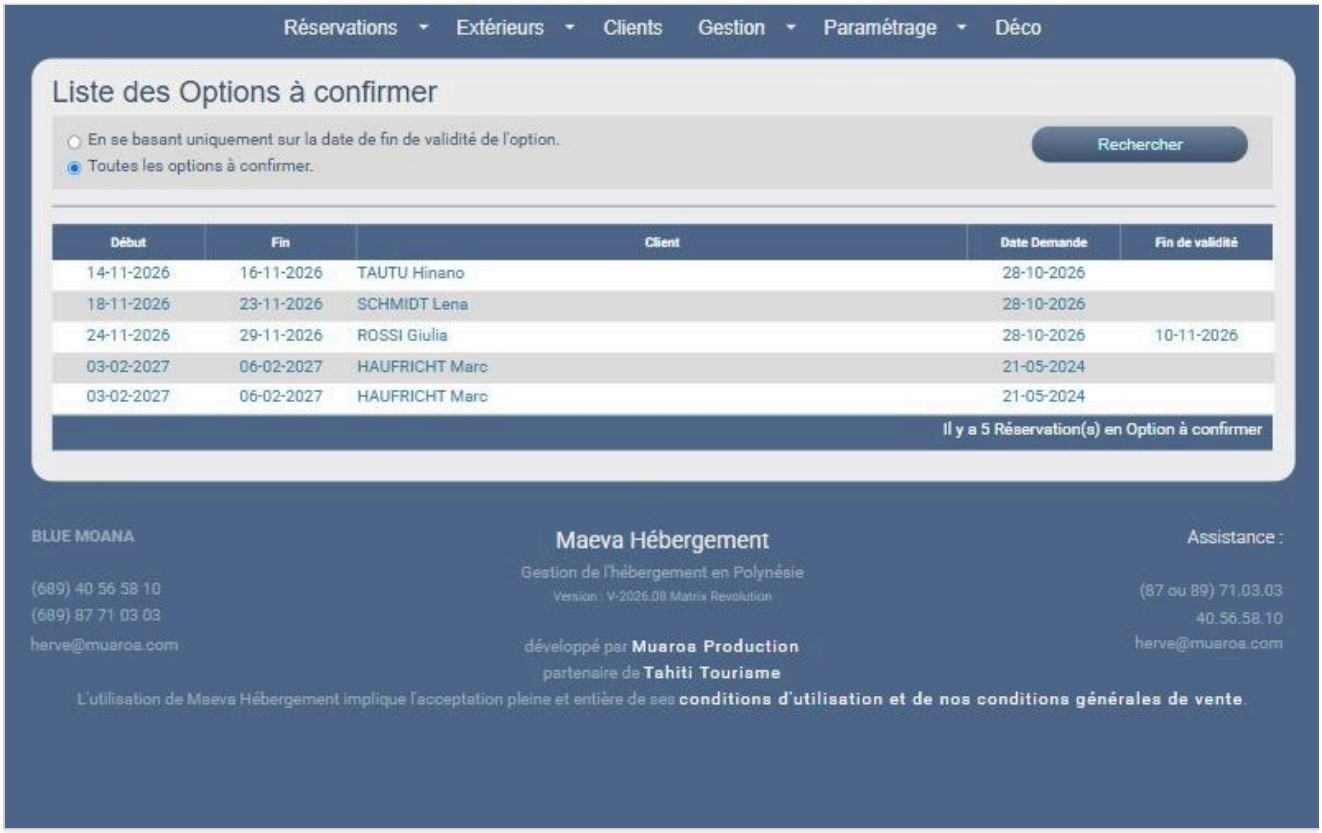
Rechercher des réservations

Retrouvez des réservations selon leurs dates de séjour ou de création, leur origine, leur statut (impayées, archivées, tout payé, etc.), leur numéro, le numéro de facture, la catégorie, le bungalow ou le client. Cliquez sur **Rechercher**.

Cliquez sur une ligne du résultat pour ouvrir la réservation.

Options à confirmer

Réservations > Options à confirmer



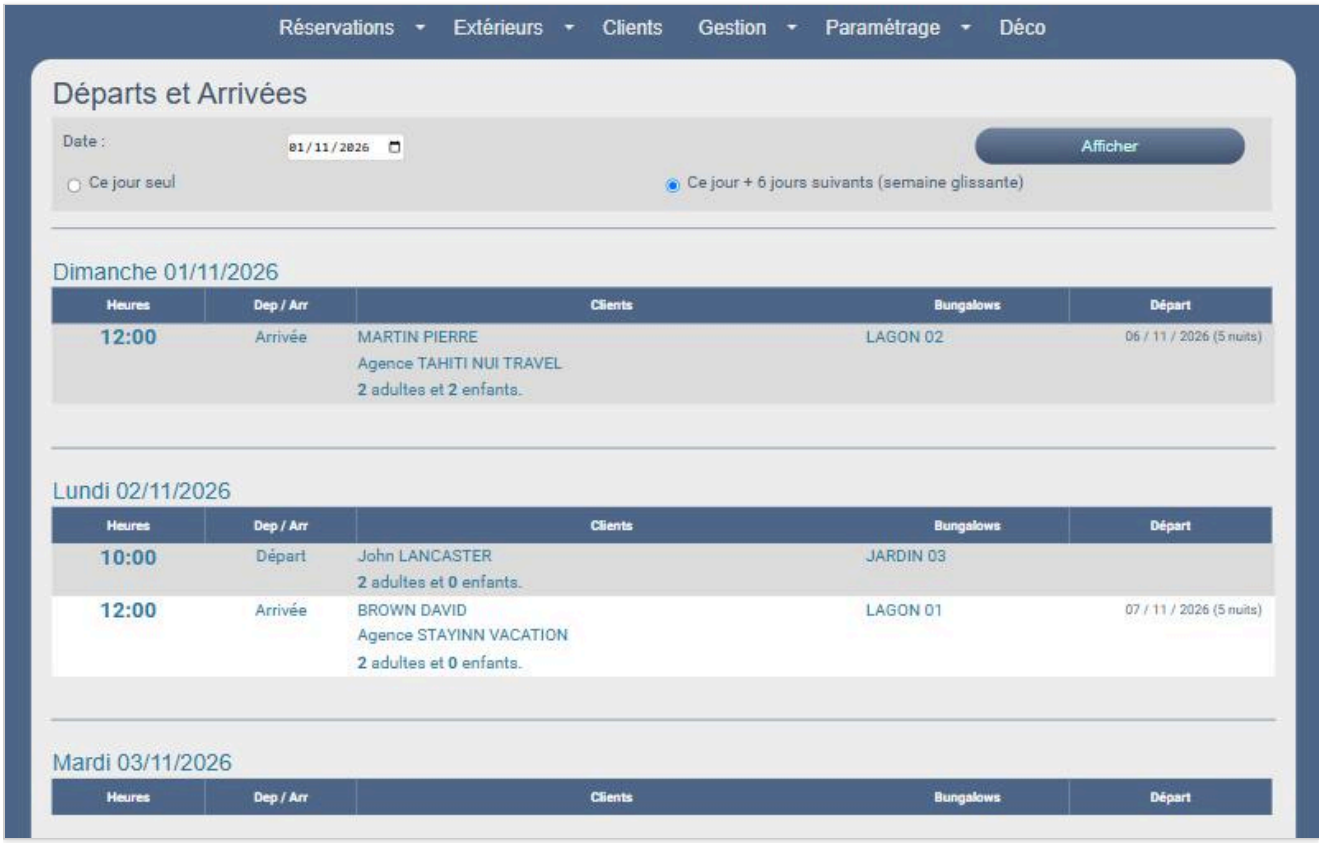
Les options en attente

Cet écran liste les réservations encore en option. Par défaut, il s'appuie sur la date de fin de validité de l'option. Choisissez « Toutes les options à confirmer » pour les voir toutes, puis cliquez sur **Rechercher**.

Relancez le client, puis ouvrez la réservation pour la confirmer ou la supprimer.

Listes quotidiennes

Ces listes préparent la journée du personnel. Chacune s'affiche pour un jour (« Ce jour seul ») ou pour la semaine qui vient (« Ce jour + 6 jours suivants »). Cliquez sur **Afficher**, puis sur **Imprimer** pour l'imprimer.



Les départs et arrivées, jour par jour

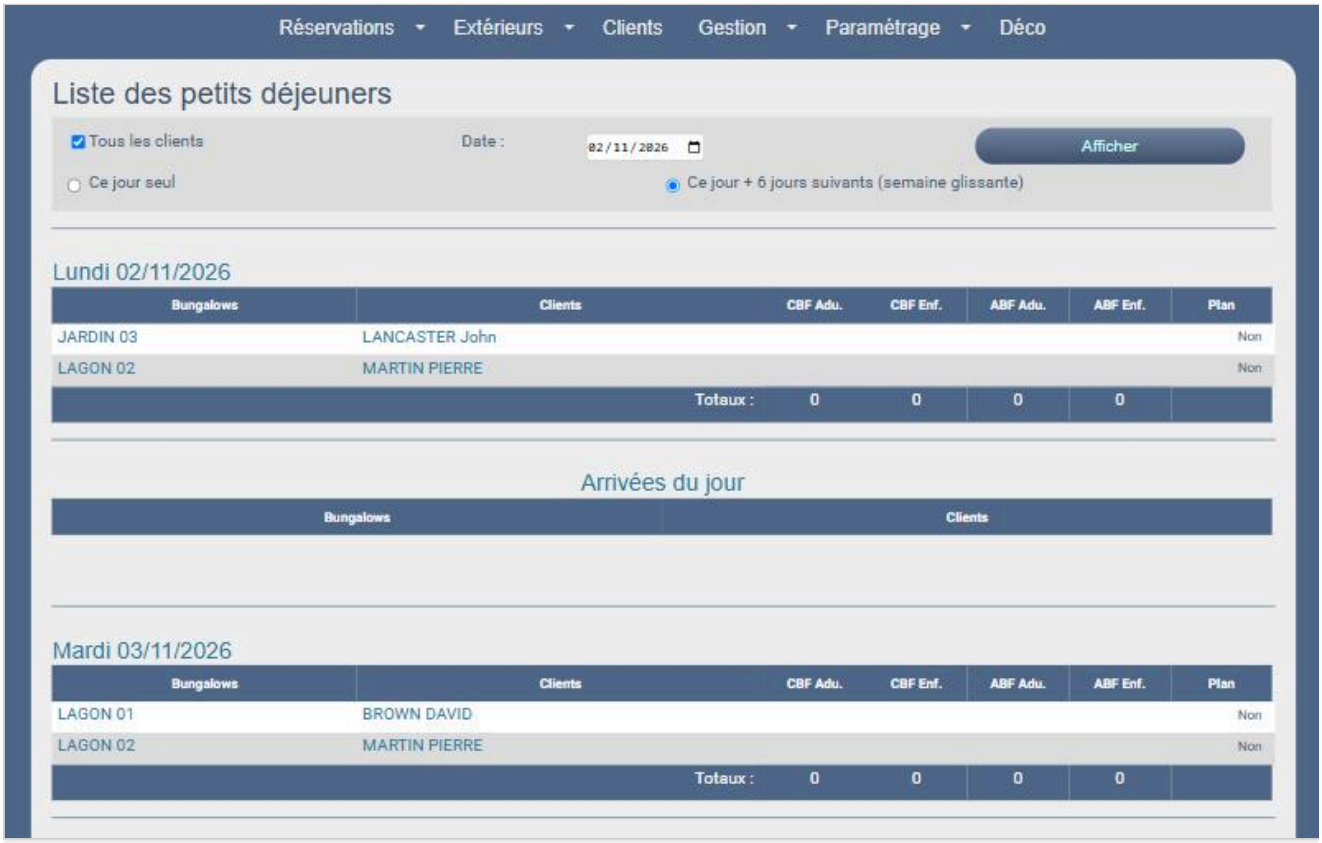
Pour chaque jour : l'heure, départ ou arrivée, le client (et l'agence), le nombre de personnes, le bungalow et la date de départ.

Réservations > Listes quotidiennes > Ménages



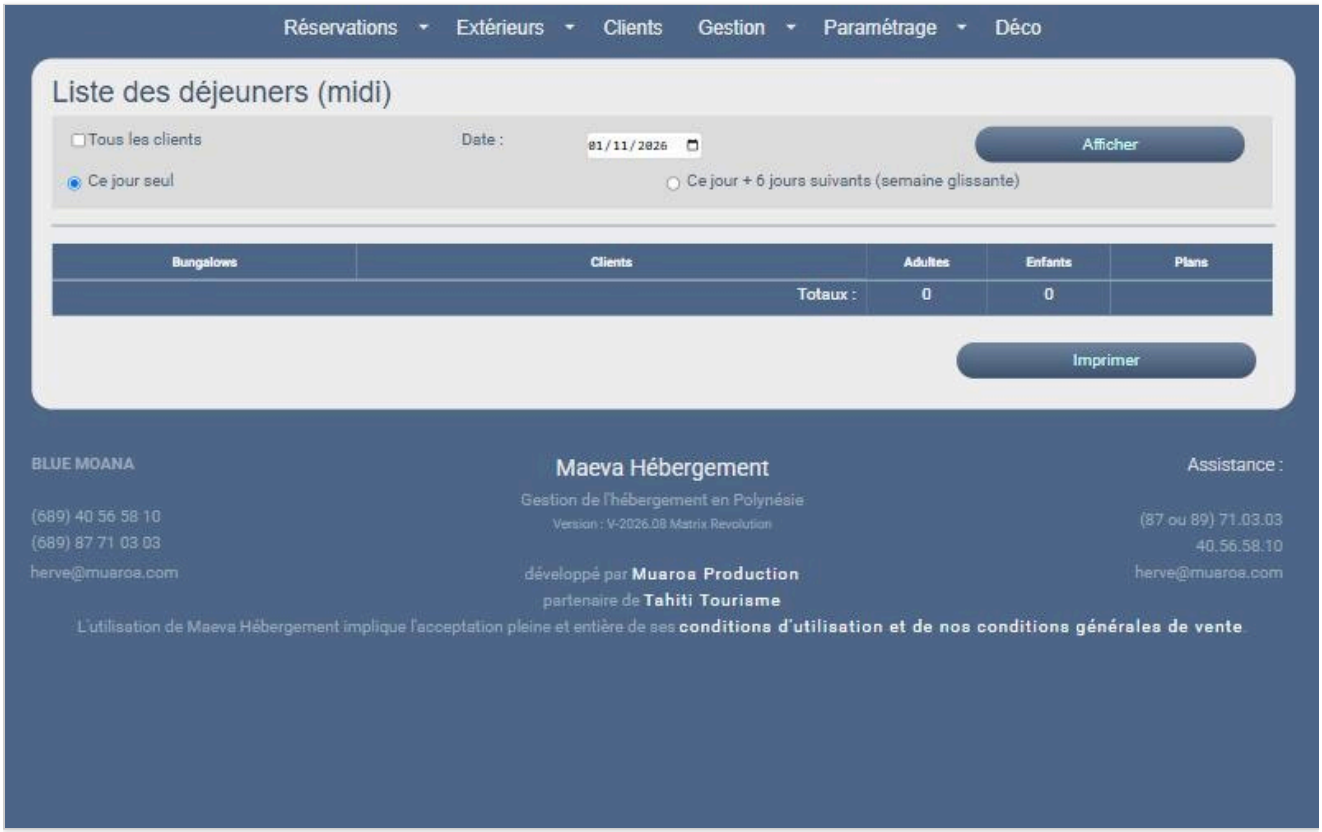
Les ménages à faire pendant les séjours

Les bungalows dont le ménage est à faire pendant le séjour, avec le nombre de personnes et le jour du séjour. La fréquence des ménages se règle dans **Paramétrage > Mon Compte > Détails**.



Les petits déjeuners à préparer

Le nombre de petits déjeuners continentaux (CBF) et américains (ABF), adultes et enfants, bungalow par bungalow, avec les totaux du jour. Cochez « Tous les clients » pour voir aussi les clients sans petit déjeuner prévu.



Les déjeuners à préparer

Même principe pour les déjeuners : adultes et enfants par bungalow, et les totaux. La liste des **Dîners**, dans le même menu, se présente de la même façon.

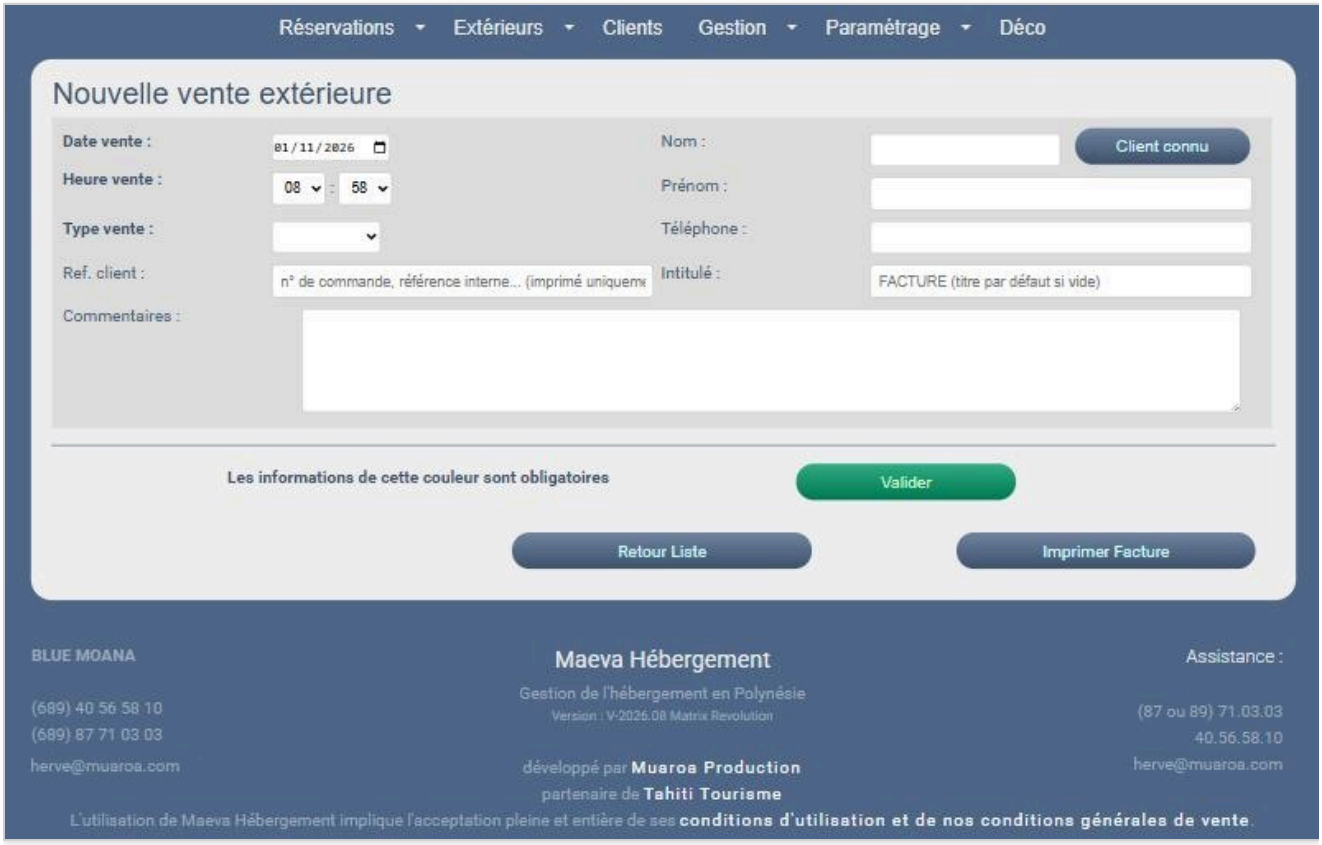
> Les listes des repas n'apparaissent dans le menu que si la gestion de la restauration est activée, dans **Paramétrage > Mon Compte > Détails**.

3 Extérieurs : ventes hors séjour

Les « Extérieurs » sont les ventes faites à des personnes qui ne séjournent pas chez vous : un repas, une activité, un article de la boutique. Elles ont leurs propres factures et devis.

Saisir une facture

Extérieurs > Facture Saisie

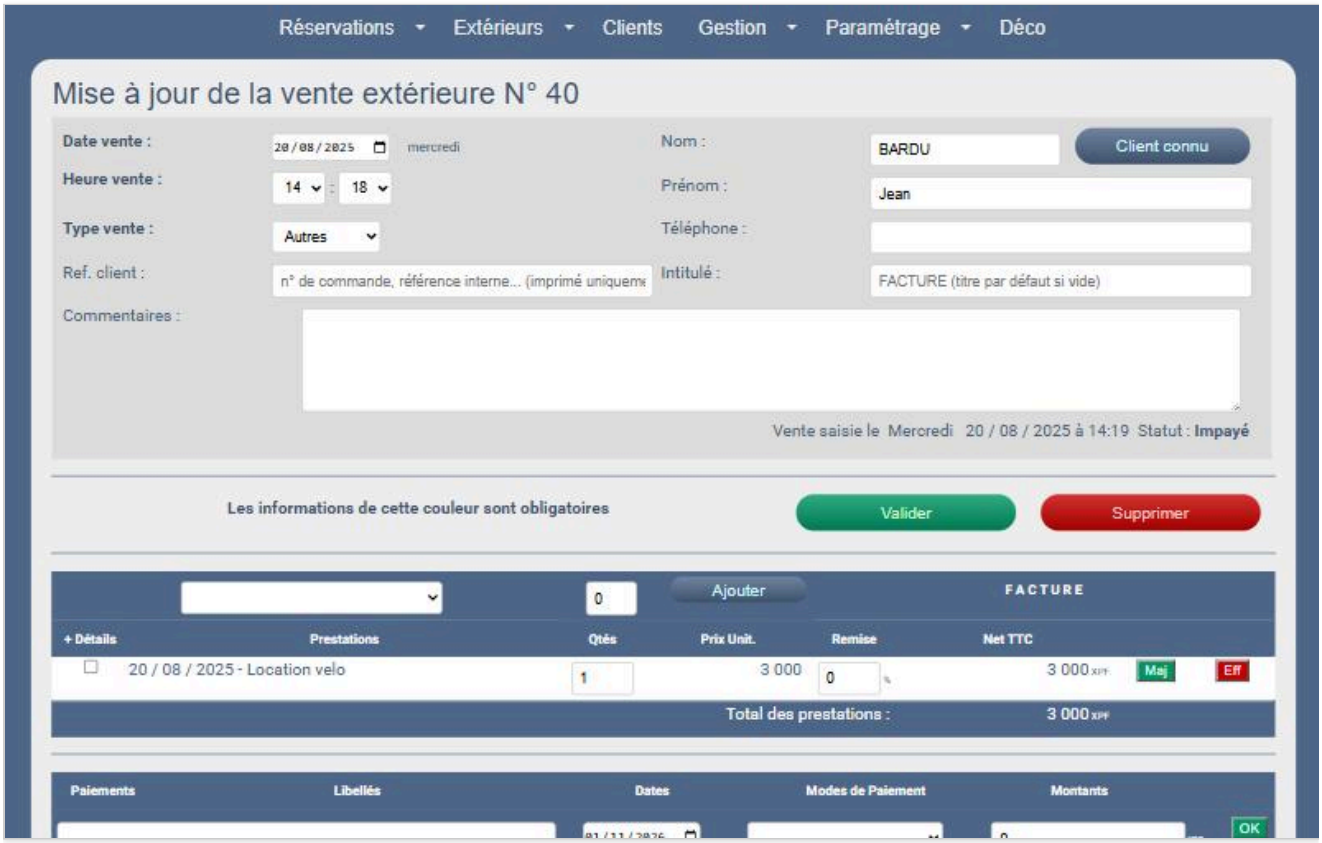


Une nouvelle vente extérieure

Indiquez la date, l'heure et le type de vente, puis le client : saisissez son nom ou choisissez-le avec **Client connu**. La référence client et l'intitulé sont facultatifs et apparaissent sur la facture imprimée.

Cliquez sur **Valider** pour créer la vente.

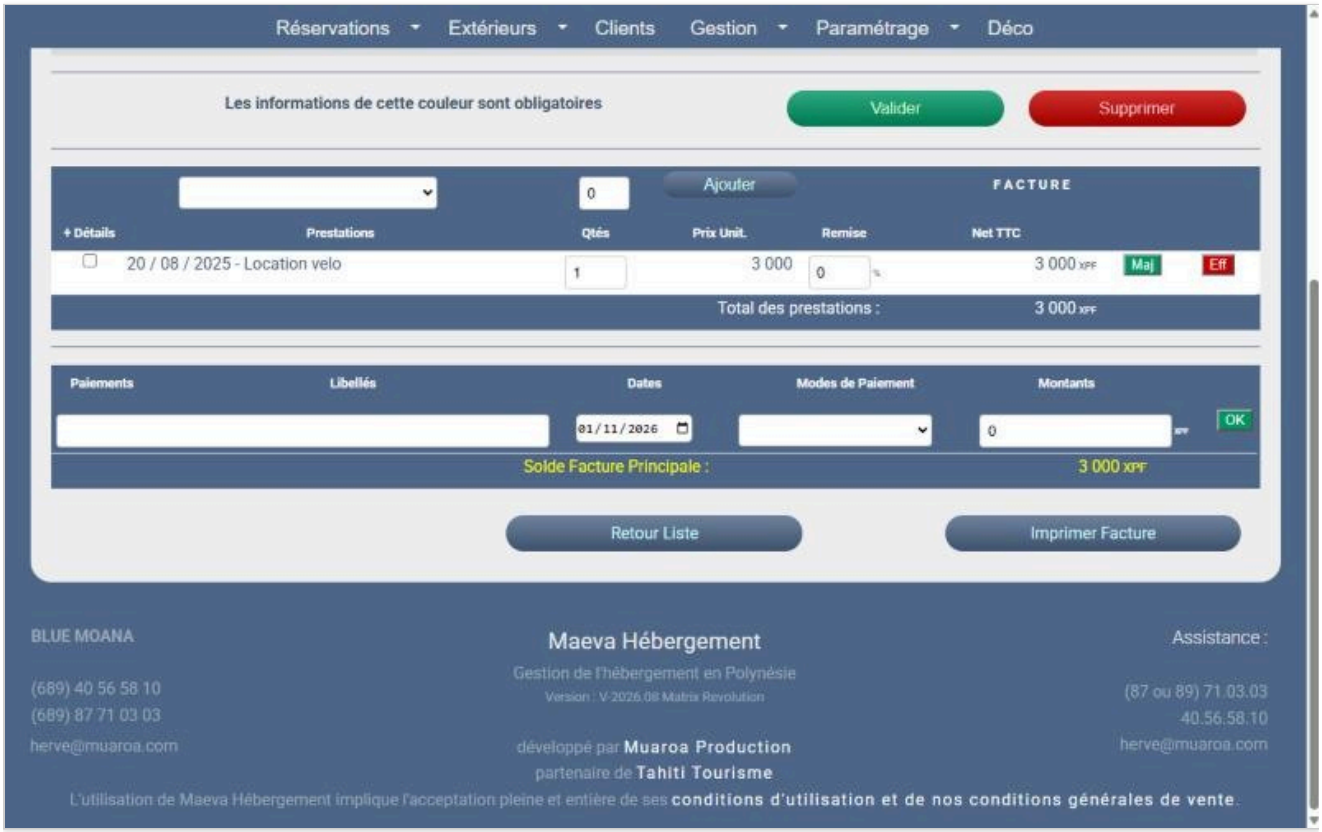
Fiche d'une vente extérieure (1/2)



La vente créée, avec sa première ligne

Une fois la vente créée, ajoutez les prestations vendues : choisissez-les dans la liste, indiquez la quantité, puis cliquez sur **Ajouter**. Sur chaque ligne, **Maj** enregistre une modification et **Eff** efface la ligne.

Fiche d'une vente extérieure (2/2)

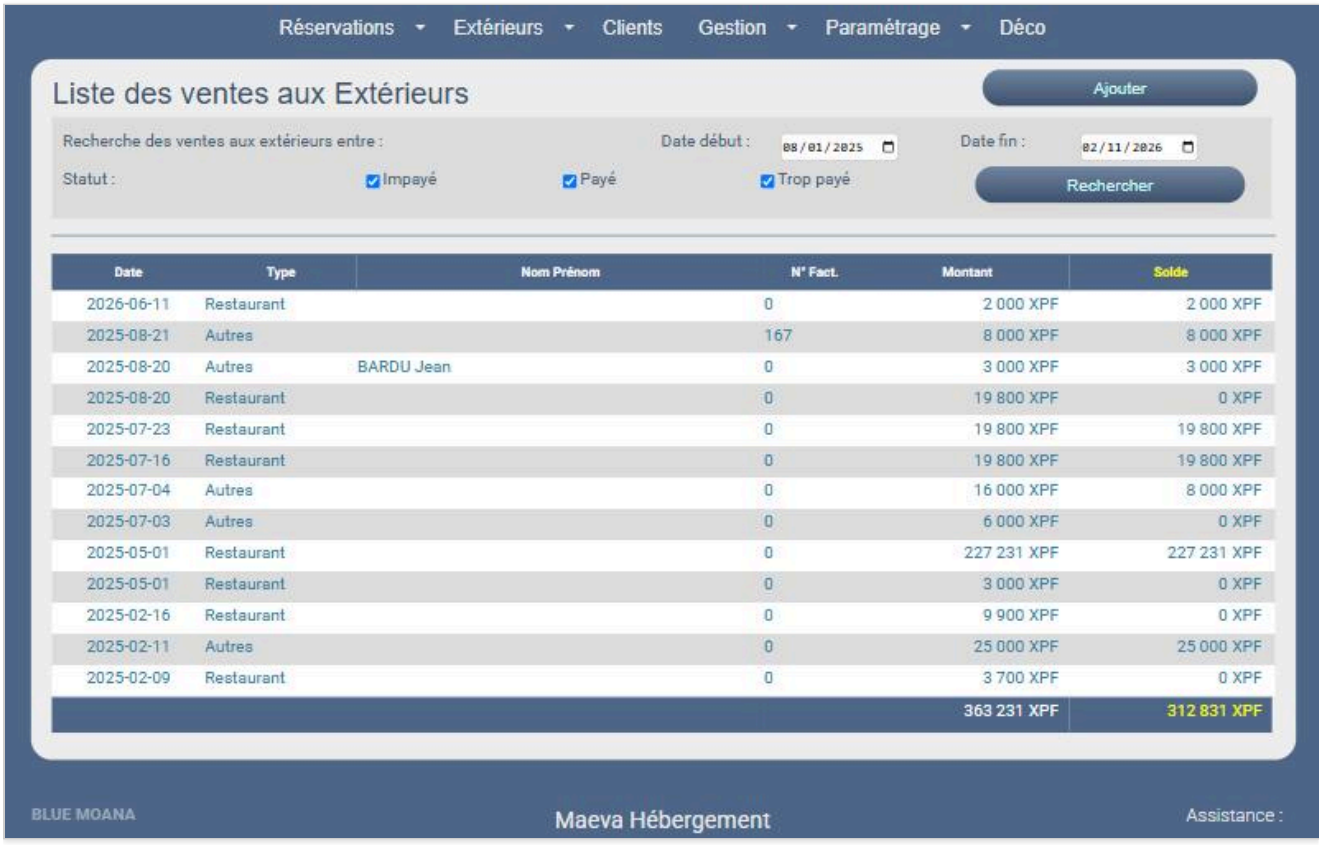


Les paiements et l'impression de la facture

Enregistrez le paiement (libellé, date, mode, montant, puis **OK**) : le solde se met à jour. **Imprimer Facture** ouvre la facture imprimable.

Rechercher une facture

Extérieurs > Facture Recherche



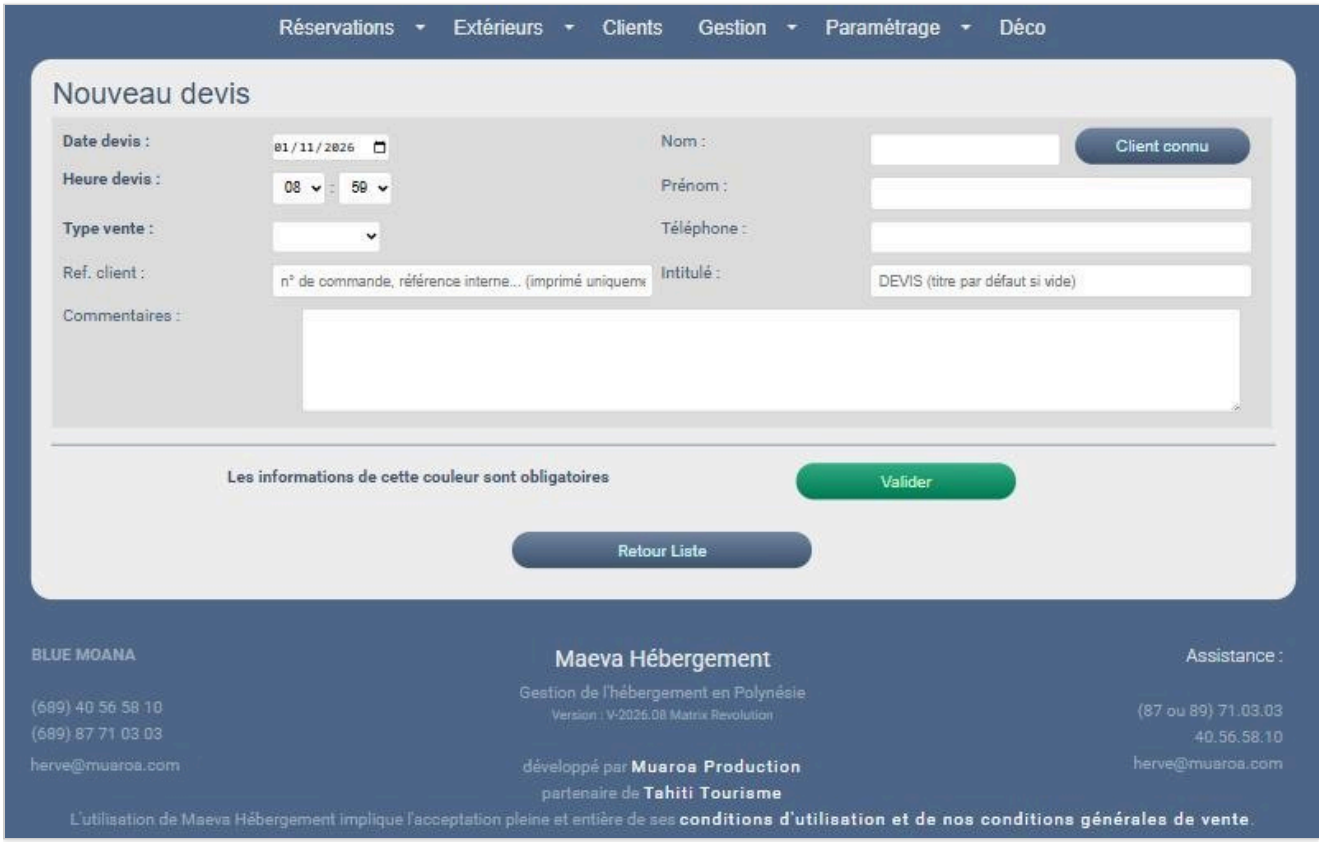
La liste des ventes extérieures

Choisissez une période et les statuts voulus (impayé, payé, trop payé), puis cliquez sur **Rechercher**. Le solde de chaque vente apparaît en dernière colonne.

Cliquez sur une vente pour l'ouvrir. Les titres des colonnes trient la liste.

Les devis

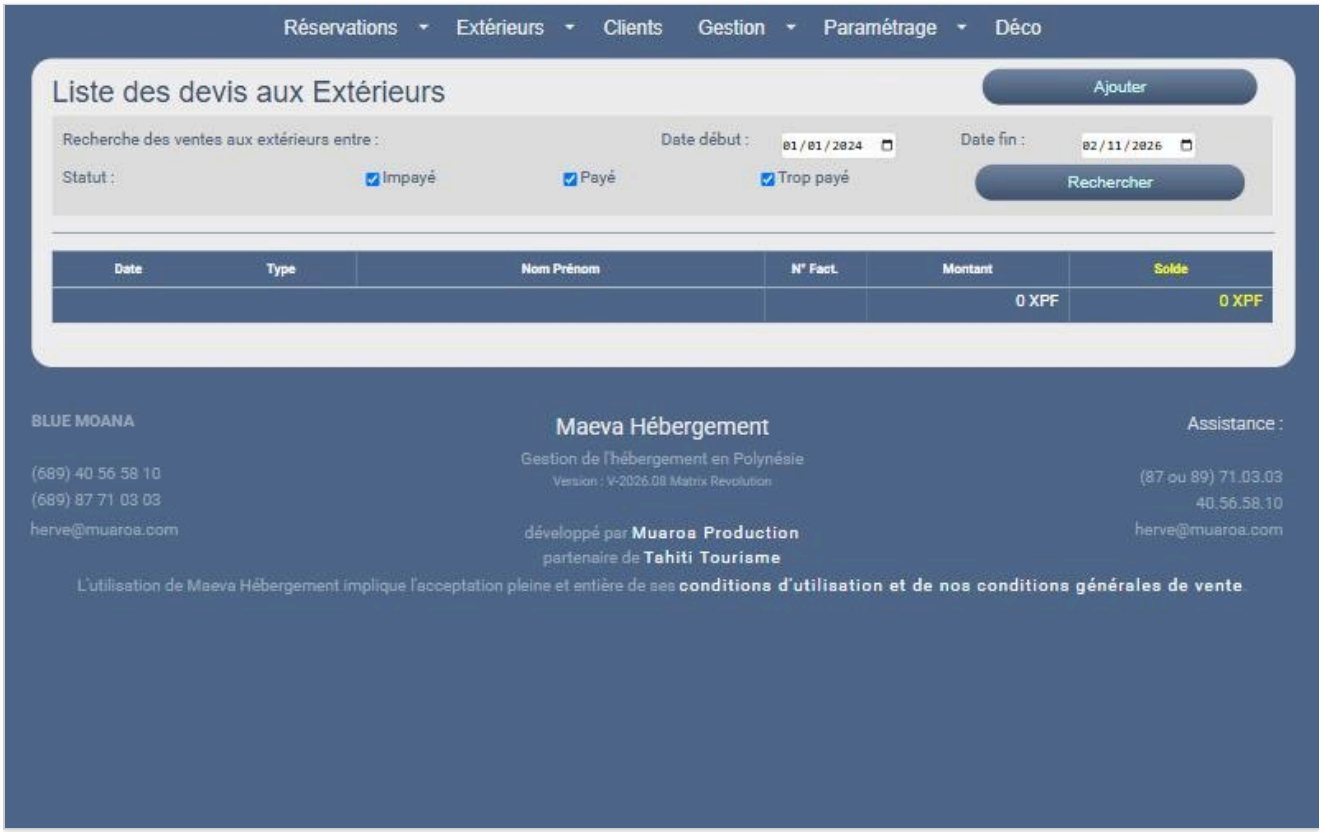
Extérieurs > Devis Saisie



Un nouveau devis

Un devis se saisit comme une facture extérieure : date, type de vente, client, puis **Valider**, et enfin les lignes de prestations.

Extérieurs > Devis Recherche



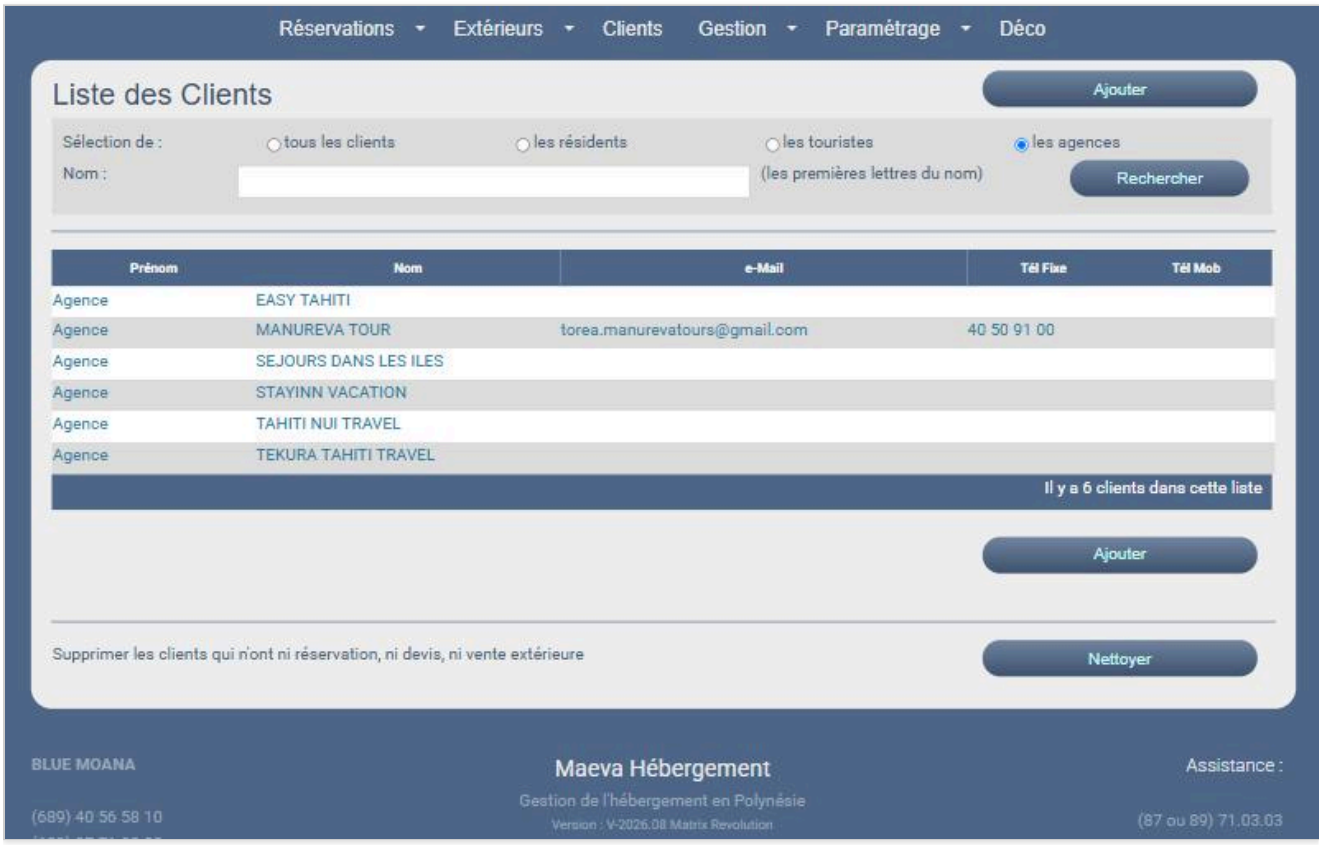
La liste des devis

Retrouvez vos devis par période, puis cliquez sur **Rechercher**. **Ajouter** crée un nouveau devis.

4 Clients

La liste des clients

Clients



La liste des clients, ici filtrée sur les agences

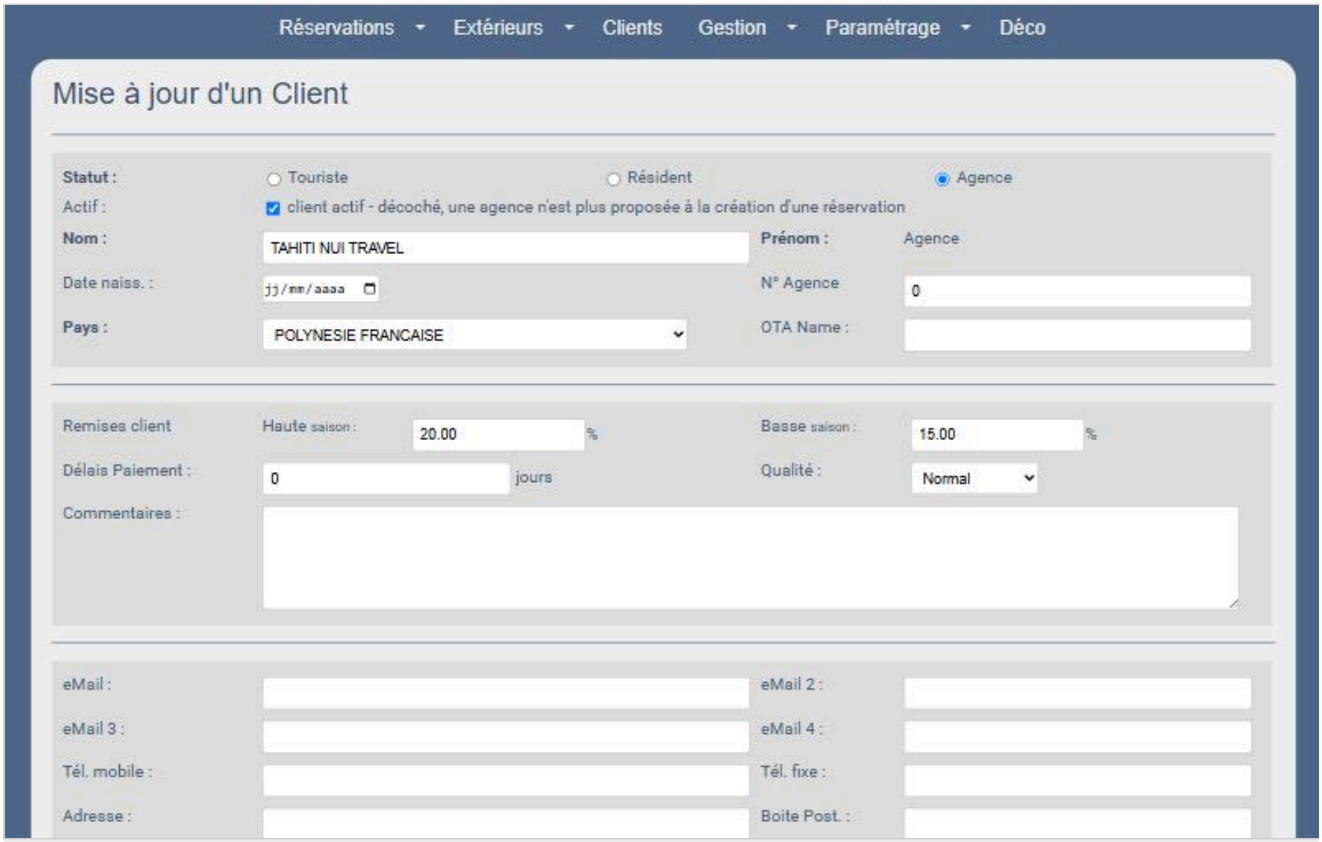
Choisissez quels clients afficher : tous, les résidents, les touristes ou les agences. Tapez si besoin les premières lettres du nom, puis cliquez sur **Rechercher**.

Cliquez sur un client pour ouvrir sa fiche. **Ajouter** crée un nouveau client.

Nettoyer supprime les clients qui n'ont ni réservation, ni devis, ni vente extérieure.

La fiche client

Fiche client (1/3)



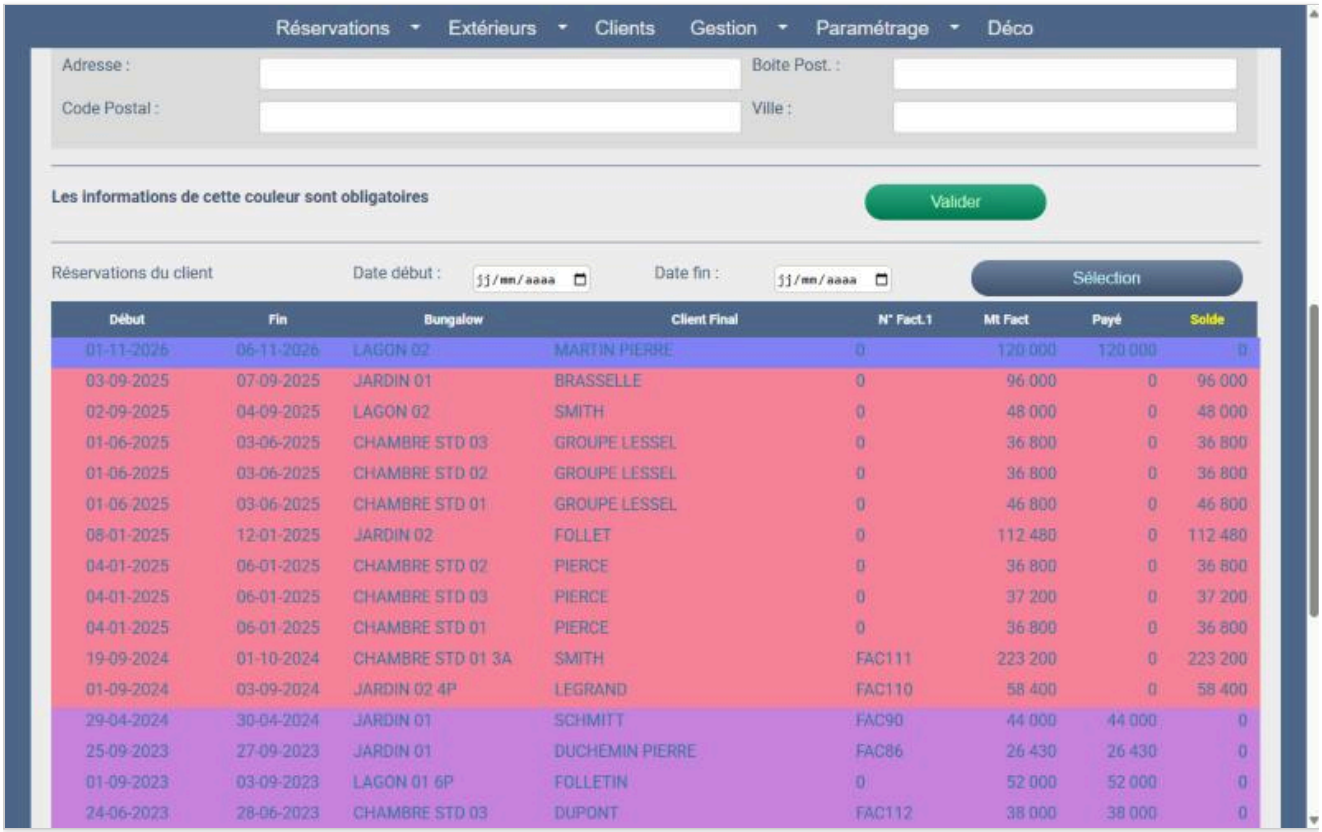
Statut, identité, remises et coordonnées

Le **statut** (touriste, résident ou agence) compte : il sert notamment aux statistiques. Une agence peut être désactivée : décochée, elle n'est plus proposée à la création d'une réservation.

Pour une agence, on règle aussi ses **remises** en haute et en basse saison, et ses délais de paiement. Plus bas viennent les adresses email et les téléphones.

> L'adresse email de la fiche est celle utilisée pour envoyer les factures et les devis : vérifiez-la bien.

Fiche client (2/3)

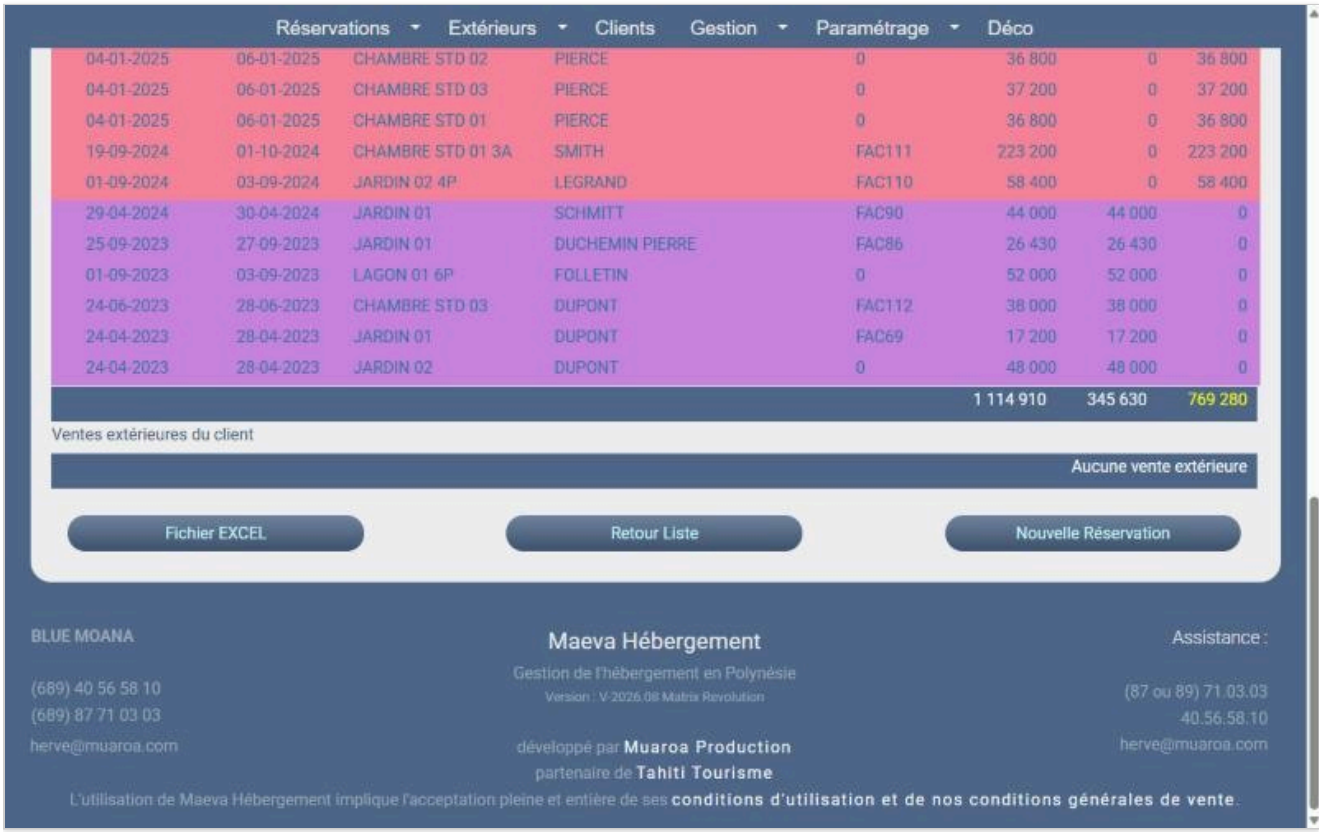


Début	Fin	Bungalow	Client Final	N° Fact.1	Mt Fact	Payé	Solde
01-11-2026	06-11-2026	LAGON 02	MARTIN PIERRE	0	120 000	120 000	0
03-09-2025	07-09-2025	JARDIN 01	BRASSELLE	0	96 000	0	96 000
02-09-2025	04-09-2025	LAGON 02	SMITH	0	48 000	0	48 000
01-06-2025	03-06-2025	CHAMBRE STD 03	GROUPE LESSEL	0	36 800	0	36 800
01-06-2025	03-06-2025	CHAMBRE STD 02	GROUPE LESSEL	0	36 800	0	36 800
01-06-2025	03-06-2025	CHAMBRE STD 01	GROUPE LESSEL	0	46 800	0	46 800
08-01-2025	12-01-2025	JARDIN 02	FOLLET	0	112 480	0	112 480
04-01-2025	06-01-2025	CHAMBRE STD 02	PIERCE	0	36 800	0	36 800
04-01-2025	06-01-2025	CHAMBRE STD 03	PIERCE	0	37 200	0	37 200
04-01-2025	06-01-2025	CHAMBRE STD 01	PIERCE	0	36 800	0	36 800
19-09-2024	01-10-2024	CHAMBRE STD 01 3A	SMITH	FAC111	223 200	0	223 200
01-09-2024	03-09-2024	JARDIN 02 4P	LEGRAND	FAC110	58 400	0	58 400
29-04-2024	30-04-2024	JARDIN 01	SCHMITT	FAC90	44 000	44 000	0
25-09-2023	27-09-2023	JARDIN 01	DUCHEMIN PIERRE	FAC86	26 430	26 430	0
01-09-2023	03-09-2023	LAGON 01 6P	FOLLETIN	0	52 000	52 000	0
24-06-2023	28-06-2023	CHAMBRE STD 03	DUPONT	FAC112	38 000	38 000	0

L'historique des réservations du client

Valider enregistre la fiche. En dessous vient la liste des réservations du client, aux couleurs du planning, avec pour chacune le montant facturé, le montant payé et le solde. On peut la limiter à une période avec **Sélection**.

Fiche client (3/3)

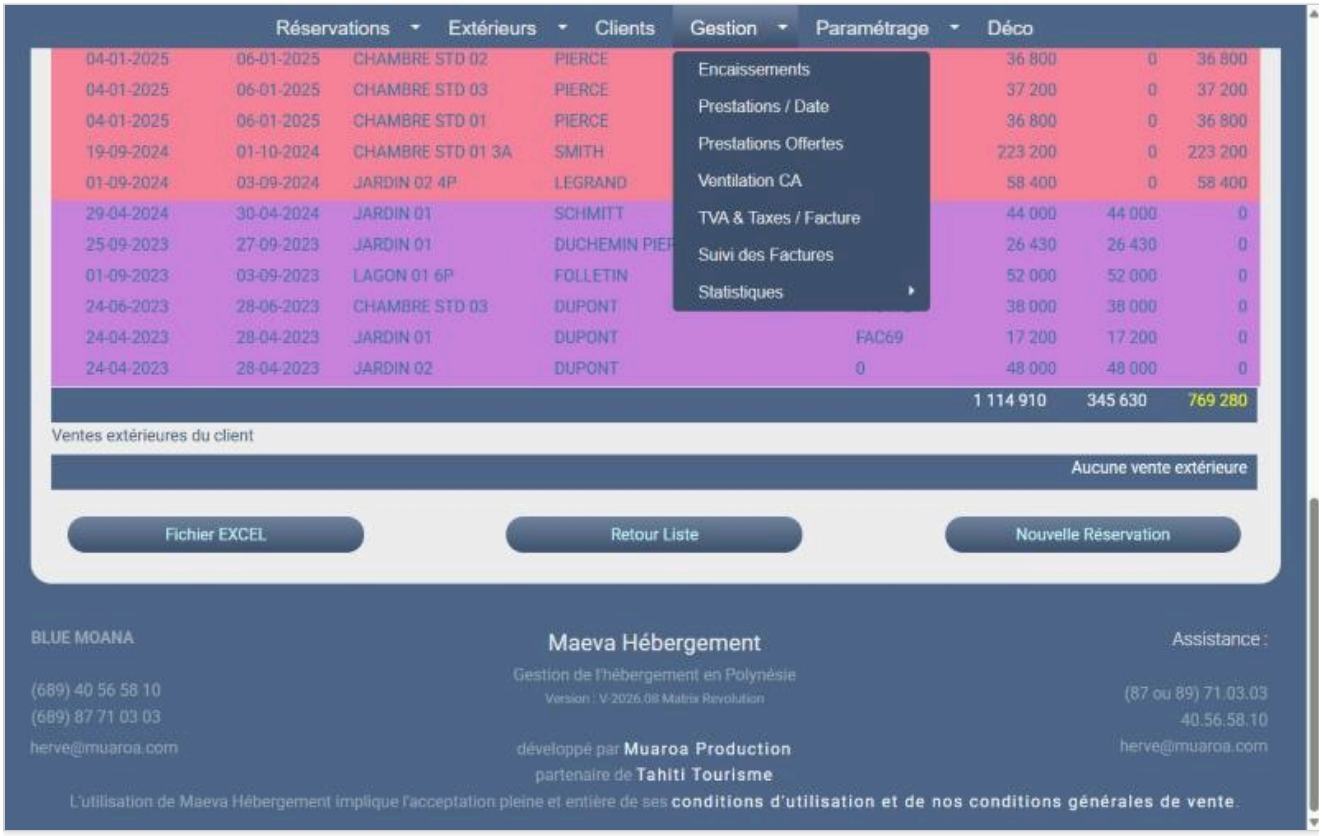


Totaux, ventes extérieures et boutons

En bas : le total facturé, payé et restant dû, puis les ventes extérieures du client. **Fichier EXCEL** exporte la liste, **Nouvelle Réservation** crée une réservation pour ce client.

5 Gestion

Gestion

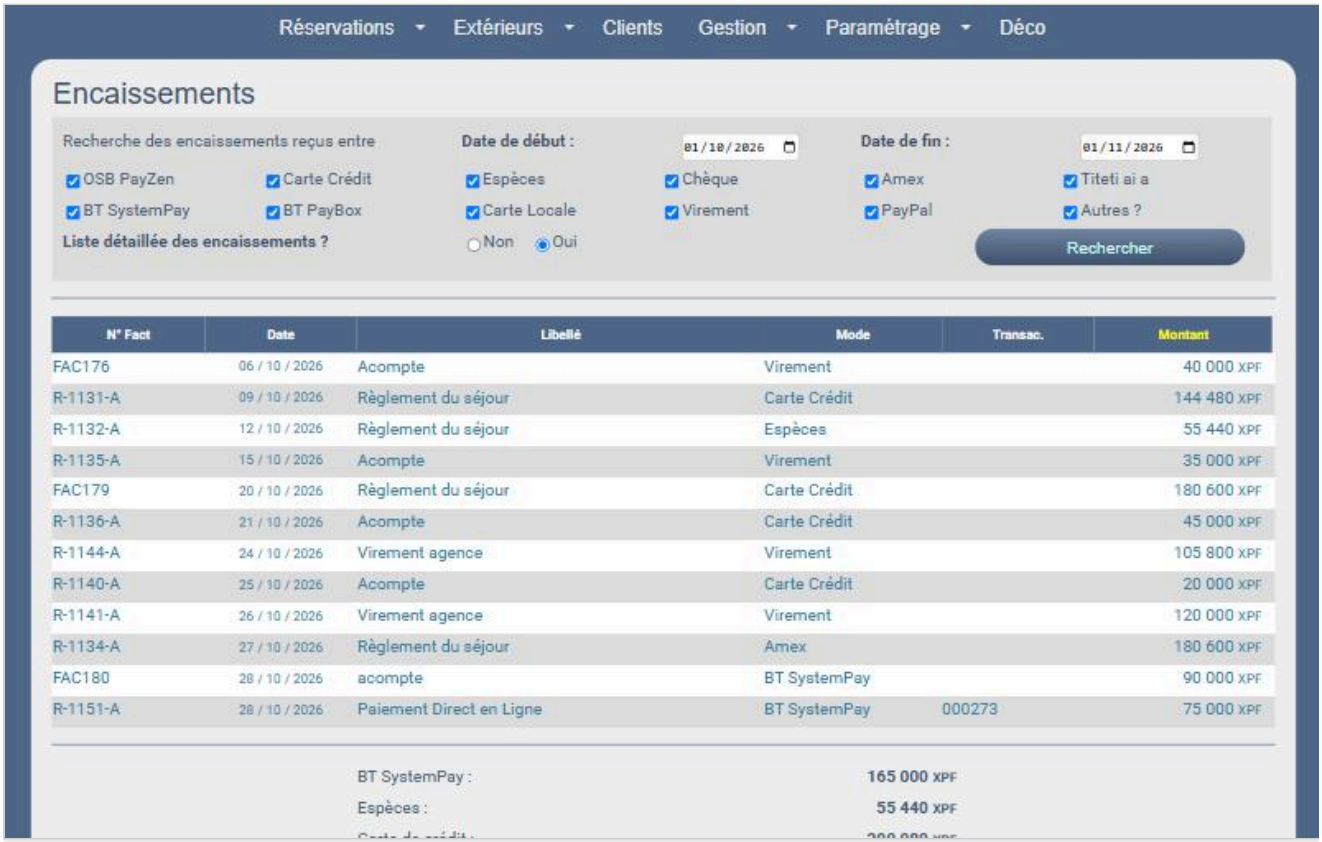


Le menu Gestion

La rubrique Gestion regroupe les écrans de suivi : l'argent encaissé, les ventes, la TVA, les factures à relancer et les statistiques. Ces écrans servent à consulter et à exporter. Sur la plupart, on choisit une période puis on clique sur **Rechercher**, et **Fichier EXCEL** télécharge le résultat pour un tableur.

Encaissements

Gestion > Encaissements

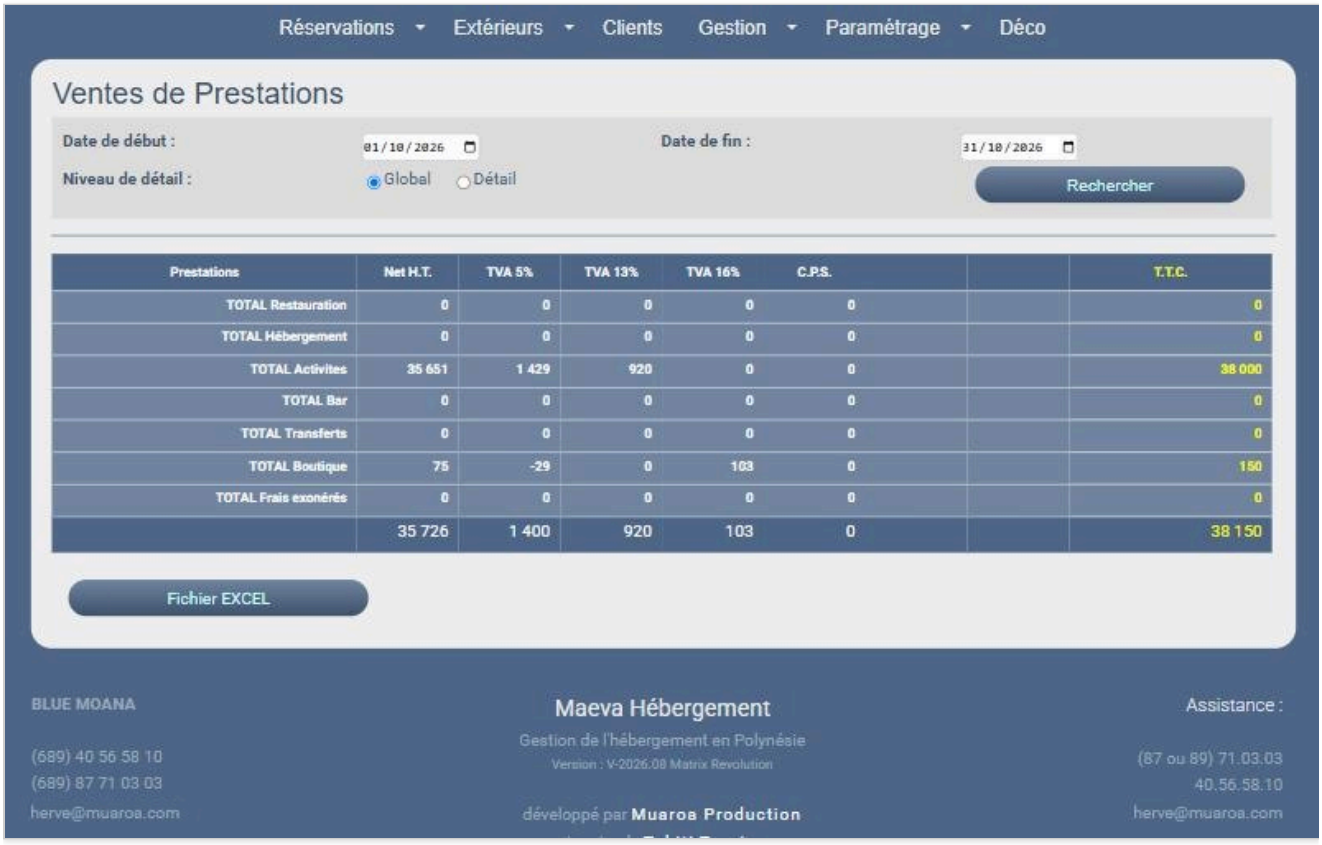


Les encaissements d'une période, en liste détaillée

Les paiements reçus sur la période, pour les modes de paiement cochés (espèces, chèque, carte, virement, paiement en ligne, etc.). Choisissez « Oui » à **Liste détaillée** pour voir chaque paiement ; les totaux par mode de paiement suivent la liste. Utile pour vérifier la caisse et les virements reçus.

Prestations par date

Gestion > Prestations / Date

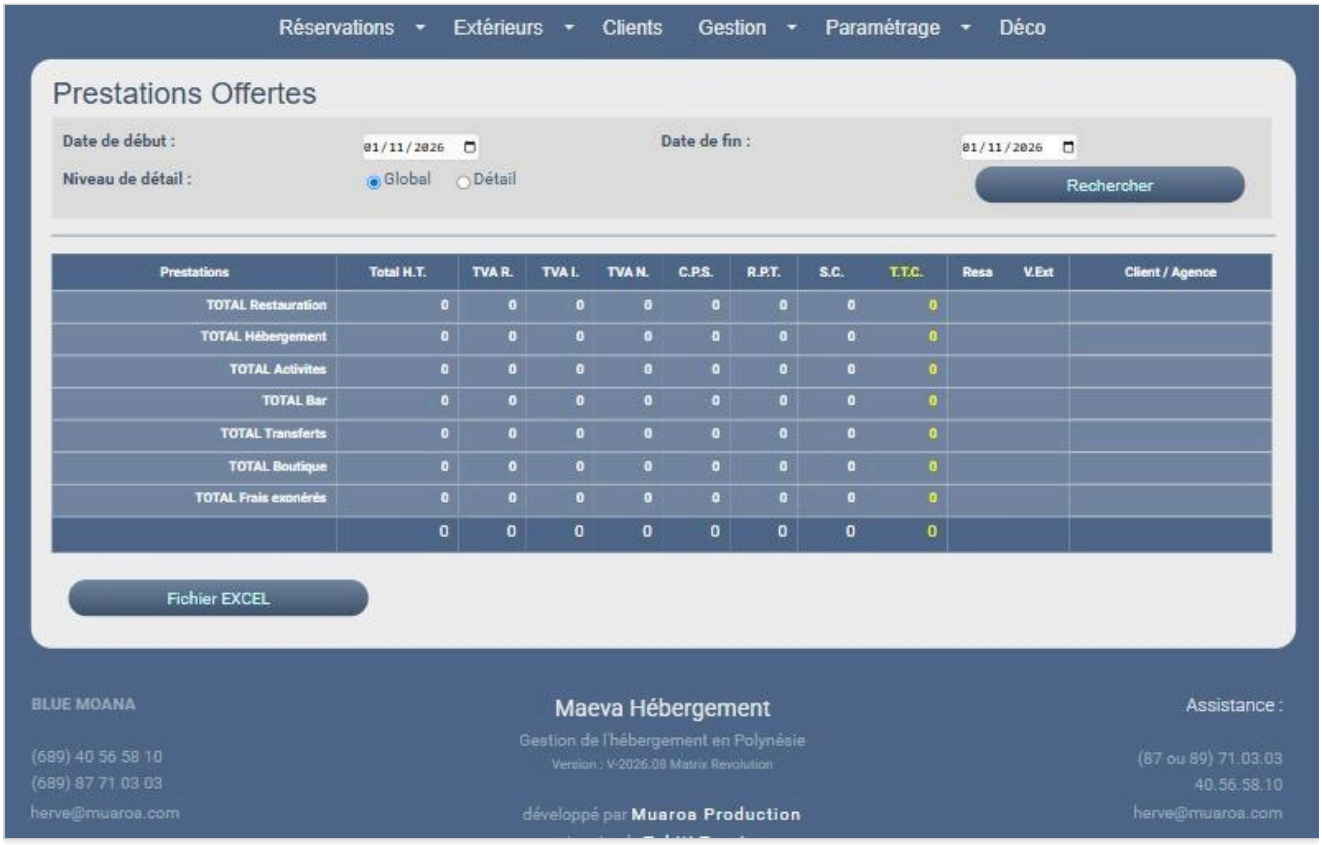


Les ventes de prestations par famille

Les prestations vendues sur la période, par famille (restauration, activités, bar…), avec le hors taxes, la TVA par taux et le TTC. Choisissez « Détail » pour voir chaque prestation.

Prestations offertes

Gestion > Prestations Offertes



Les prestations offertes aux clients

Même présentation, pour les prestations offertes (gratuites) sur la période. En « Détail », on voit à quelle réservation ou vente et à quel client chacune a été offerte.

Ventilation du chiffre d'affaires

Gestion > Ventilation CA

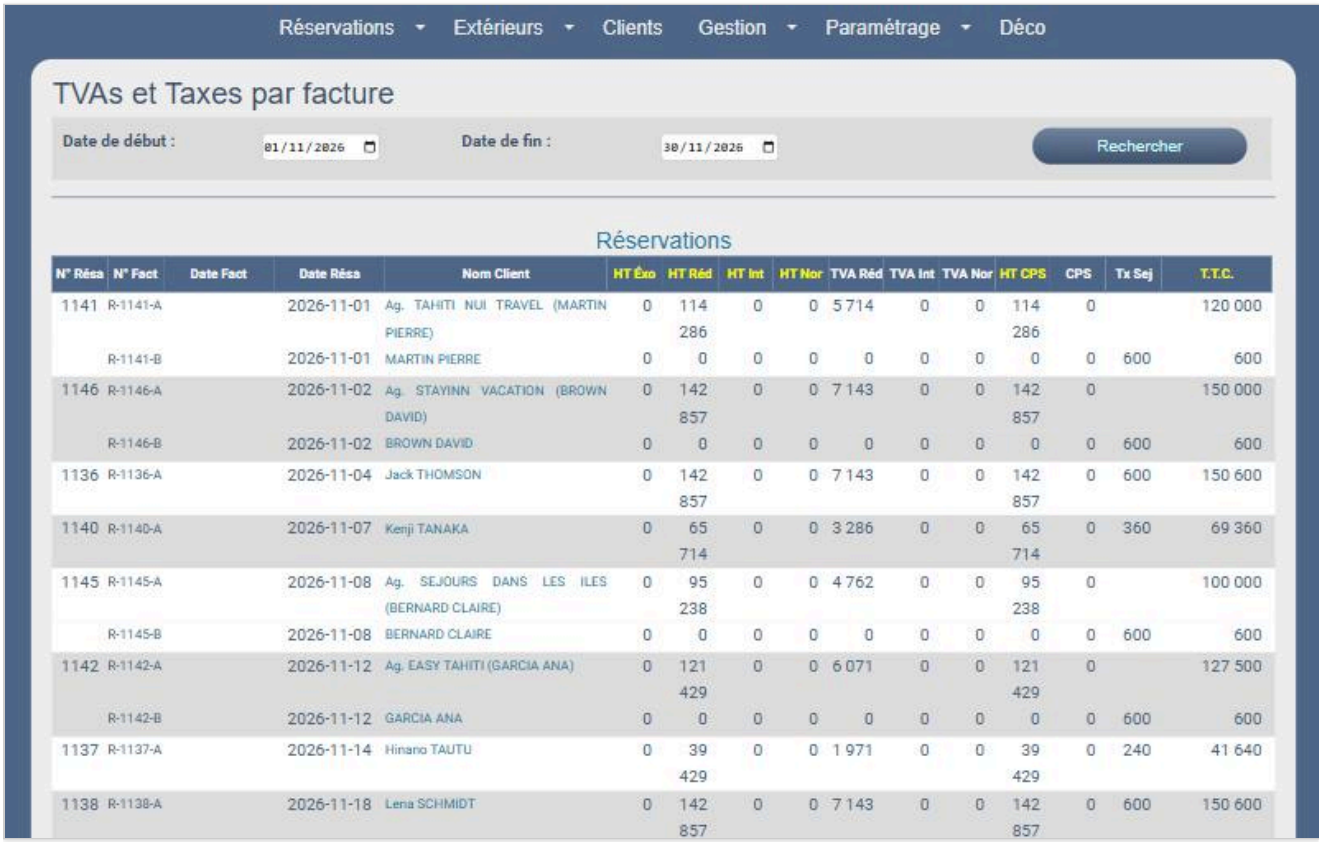


Le chiffre d'affaires de la période, hébergement et familles de prestations

Le chiffre d'affaires de la période : l'hébergement, la taxe de séjour, puis chaque famille de prestations, en hors taxes, TVA par taux et TTC. Le niveau de détail va de la famille à la prestation. **Impression** imprime le tableau.

TVA et taxes par facture

Gestion > TVA & Taxes / Facture



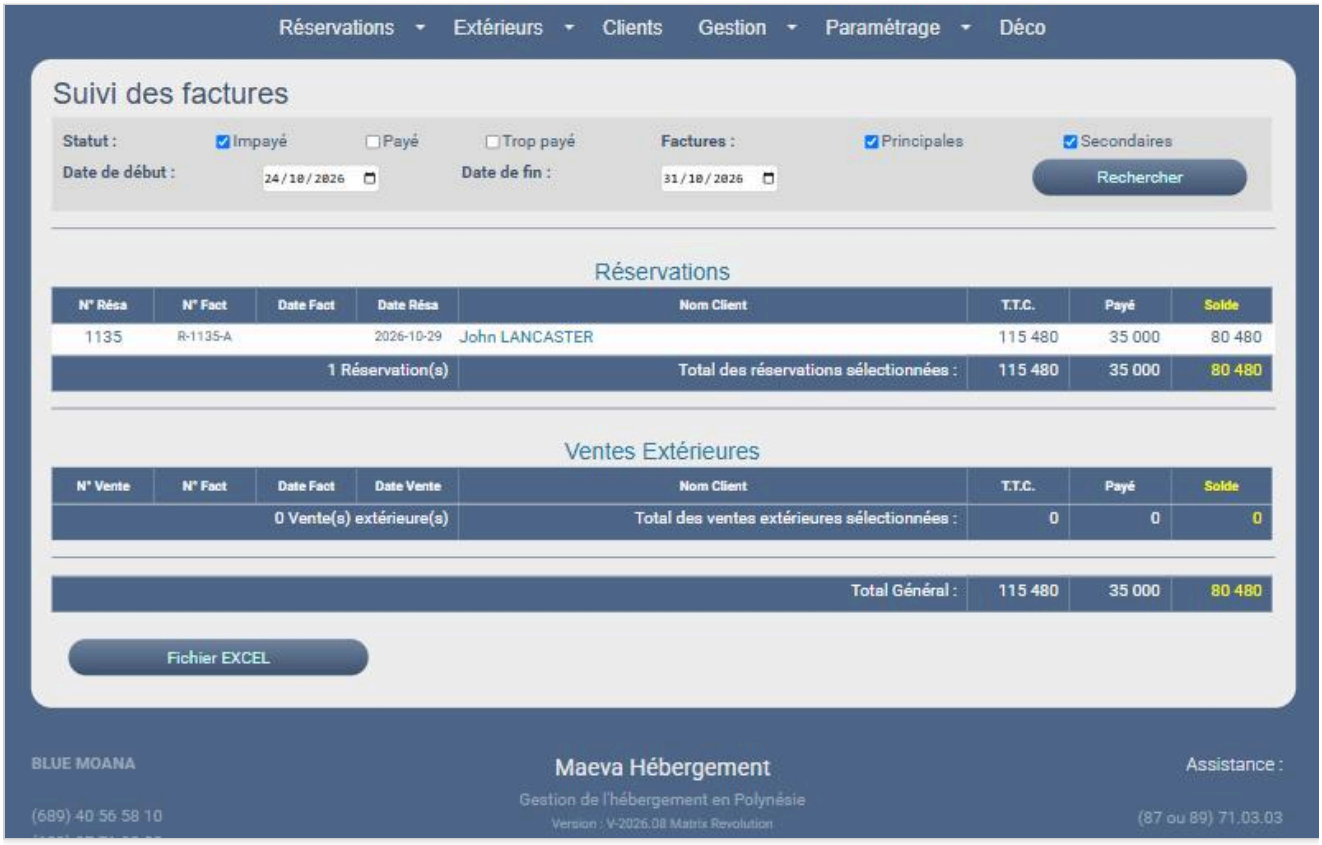
N° Résa	N° Fact	Date Fact	Date Résa	Nom Client	HT Exo	HT Réd	HT Int	HT Nor	TVA Réd	TVA Int	TVA Nor	HT CPS	CPS	Tx Sej	T.T.C.
1141	R-1141-A		2026-11-01	Ag. TAHITI NUI TRAVEL (MARTIN PIERRE)	0	114 286	0	0	5 714	0	0	114 286	0		120 000
	R-1141-B		2026-11-01	MARTIN PIERRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	600	600
1146	R-1146-A		2026-11-02	Ag. STAYINN VACATION (BROWN DAVID)	0	142 857	0	0	7 143	0	0	142 857	0		150 000
	R-1146-B		2026-11-02	BROWN DAVID	0	0	0	0	0	0	0	0	0	600	600
1136	R-1136-A		2026-11-04	Jack THOMSON	0	142 857	0	0	7 143	0	0	142 857	0	600	150 600
1140	R-1140-A		2026-11-07	Kenji TANAKA	0	65 714	0	0	3 286	0	0	65 714	0	360	69 360
1145	R-1145-A		2026-11-08	Ag. SEJOURS DANS LES ILES (BERNARD CLAIRE)	0	95 238	0	0	4 762	0	0	95 238	0		100 000
	R-1145-B		2026-11-08	BERNARD CLAIRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	600	600
1142	R-1142-A		2026-11-12	Ag. EASY TAHITI (GARCIA ANA)	0	121 429	0	0	6 071	0	0	121 429	0		127 500
	R-1142-B		2026-11-12	GARCIA ANA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	600	600
1137	R-1137-A		2026-11-14	Hinano TAUTU	0	39 429	0	0	1 971	0	0	39 429	0	240	41 640
1138	R-1138-A		2026-11-18	Lena SCHMIDT	0	142 857	0	0	7 143	0	0	142 857	0	600	150 600

Le détail des taxes, facture par facture

Pour chaque facture de la période : les montants hors taxes par taux, la TVA, la taxe de séjour et le TTC. Utile pour préparer votre déclaration de TVA.

Suivi des factures

Gestion > Suivi des Factures



Les factures impayées de la période

Les factures selon leur statut (impayé, payé, trop payé), principales et secondaires, pour les réservations et les ventes extérieures. Avec « Impayé » coché, c'est la liste des clients à relancer.

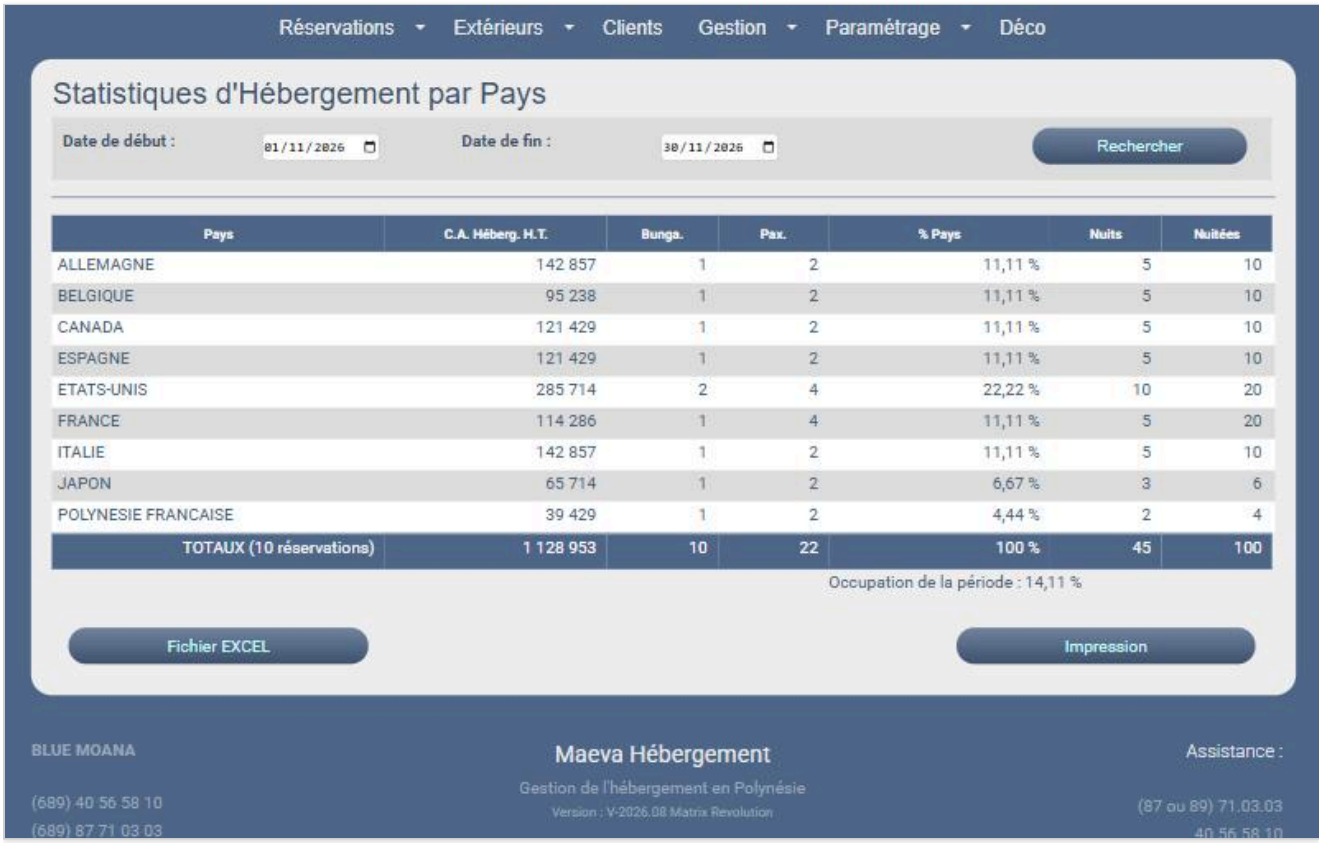
Statistiques

Gestion > Statistiques > Mensuelles



Les chiffres du mois

Pour un mois : le chiffre d'affaires hébergement, le taux d'occupation, les nuitées adultes et enfants (utiles pour la taxe de séjour), la part des touristes et des résidents, et celle des ventes directes et indirectes (agences). Changez de mois avec les flèches ou la liste et **Go**.

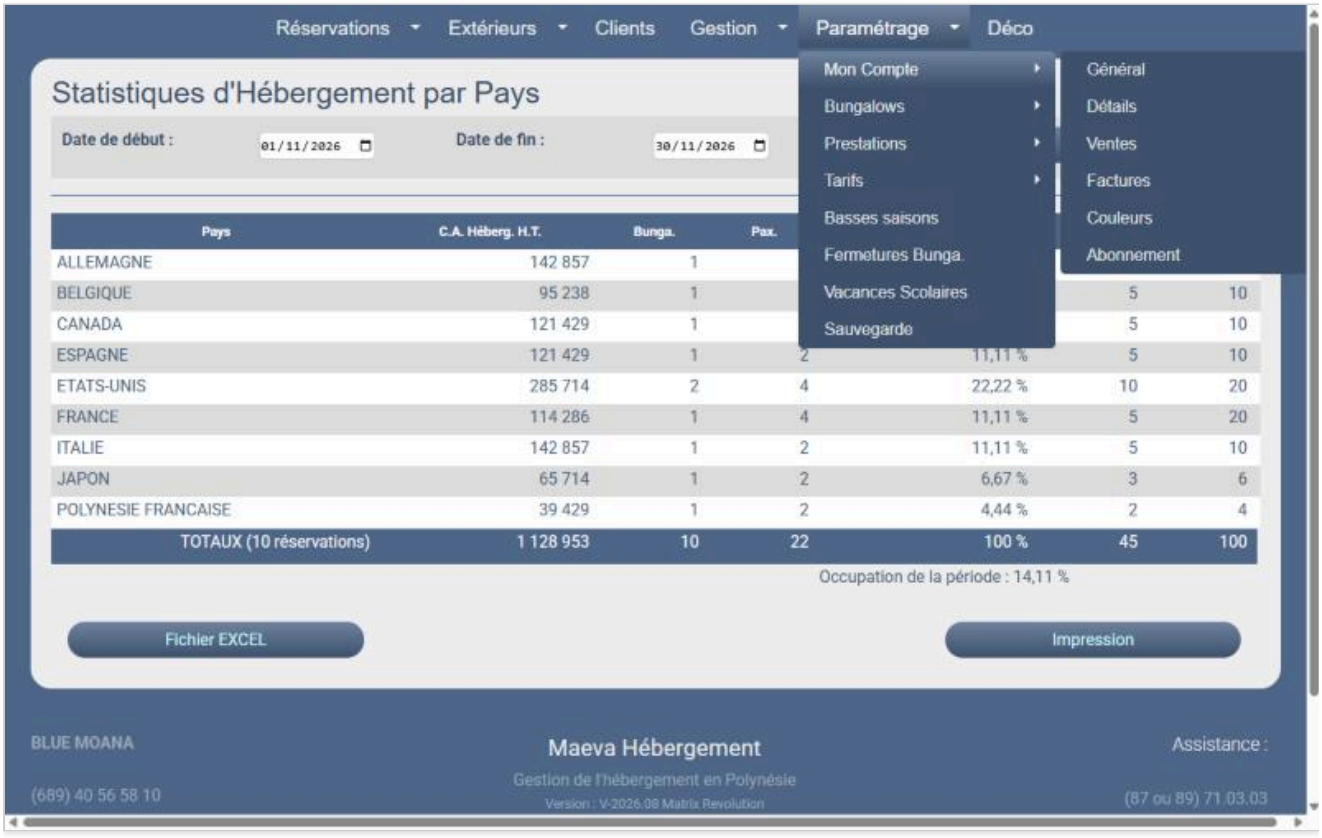


La clientèle par pays d'origine

Pour une période : le chiffre d'affaires, le nombre de bungalows, de personnes, de nuits et de nuitées par pays d'origine des clients, et le taux d'occupation de la période.

6 Paramétrage

Paramétrage

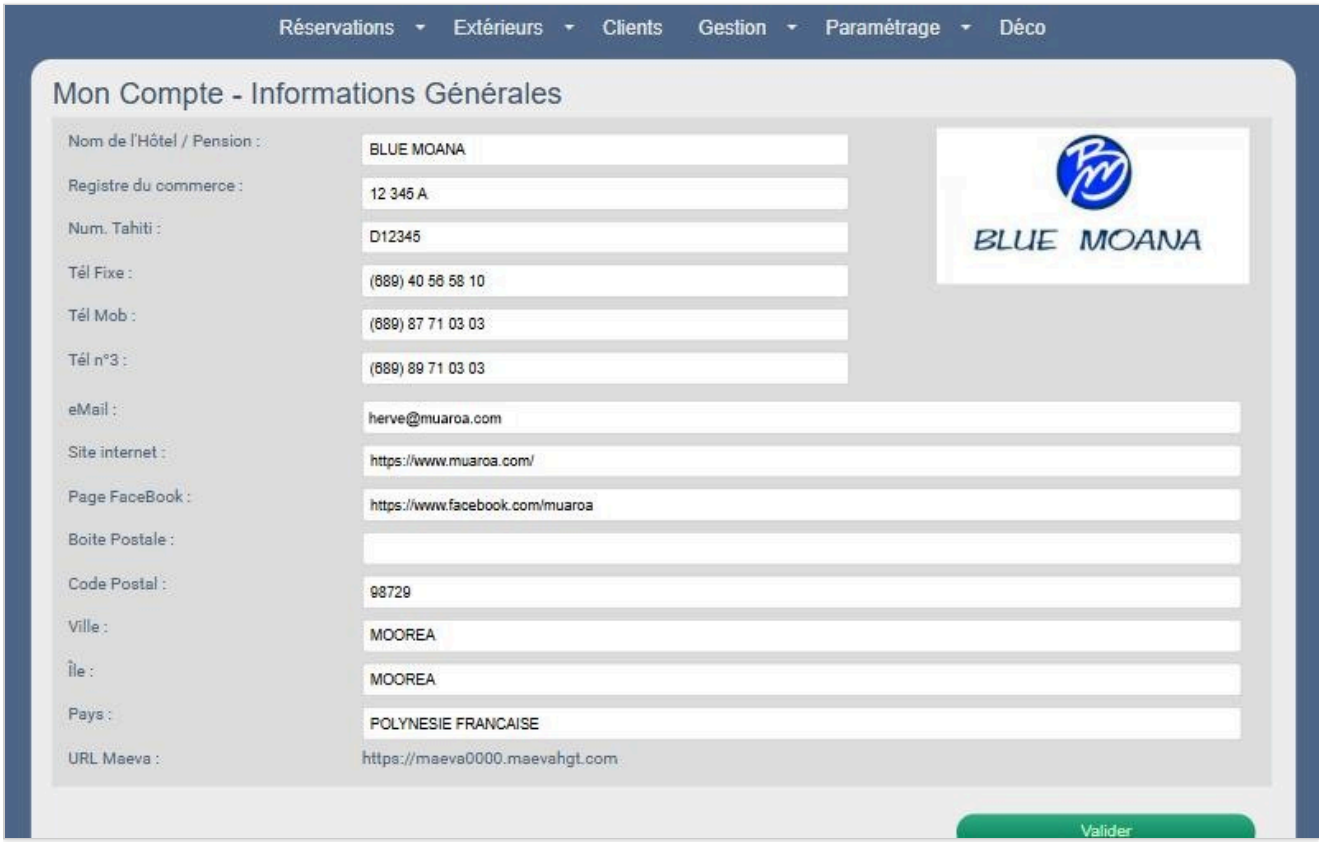


Le menu Paramétrage, avec le sous-menu Mon Compte

Le paramétrage décrit votre établissement : vos coordonnées, vos règles de vente, vos bungalows, vos prestations et vos tarifs. Il se fait surtout à la mise en route, puis à chaque changement (nouveaux tarifs, nouveau bungalow…). Sur chaque écran, **Valider** enregistre les modifications.

Mon compte

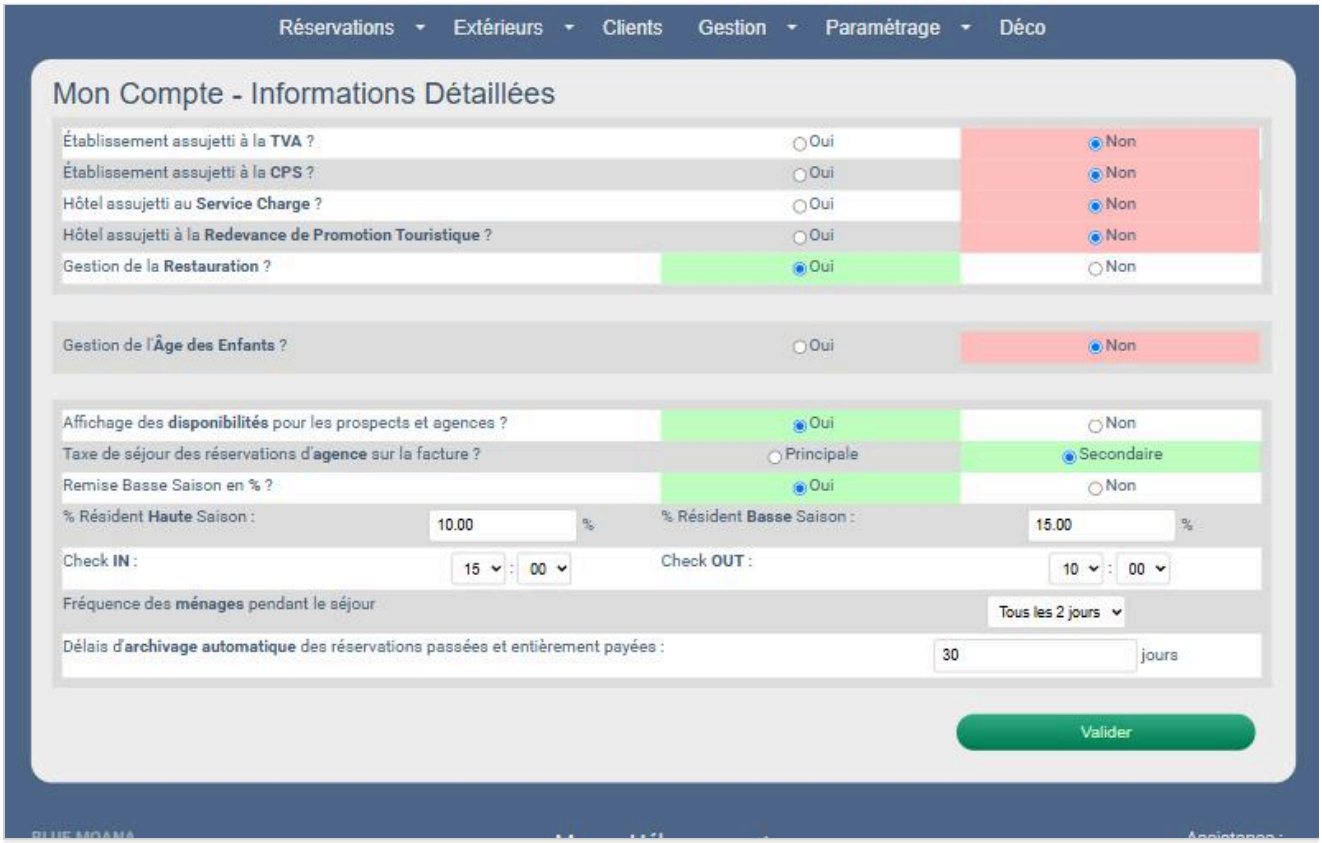
Paramétrage > Mon Compte > Général



Les informations générales

Le nom de l'établissement, le registre du commerce, le numéro Tahiti, les téléphones, l'email, le site internet, la page Facebook et l'adresse. Ces informations figurent sur vos factures et vos devis.

Paramétrage > Mon Compte > Détails

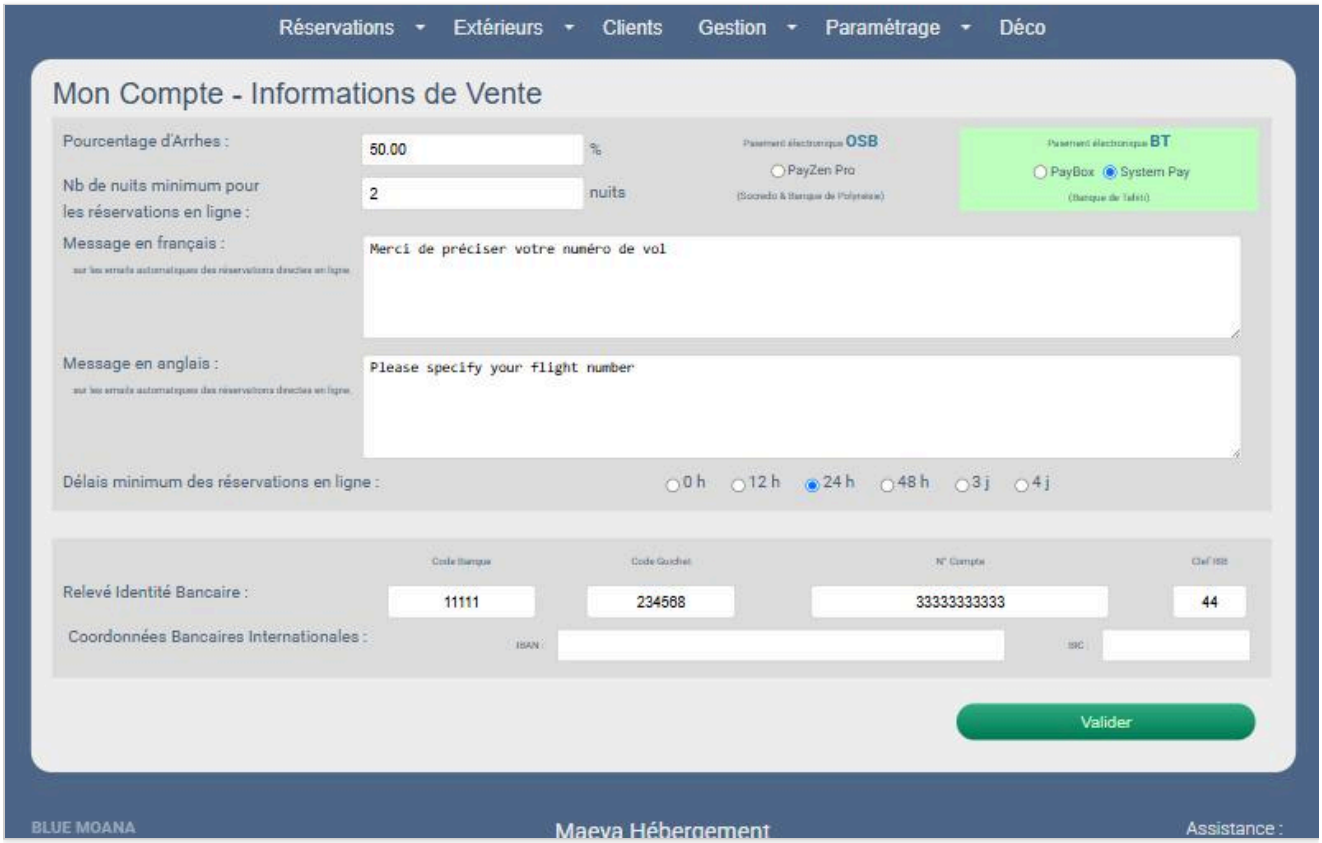


Les règles de fonctionnement

Les réglages qui changent le fonctionnement de Maeva :

- les taxes auxquelles l'établissement est assujetti (TVA, service charge, redevance de promotion touristique) ;
- la **gestion de la restauration**, qui fait apparaître les listes des repas ;
- la gestion de l'âge des enfants ;
- l'affichage des disponibilités pour les prospects et les agences ;
- la facture qui porte la taxe de séjour des agences, la remise de basse saison en pourcentage, les pourcentages « Résident » en haute et basse saison ;
- les heures d'arrivée et de départ par défaut, la **fréquence des ménages** ;
- le délai d'**archivage automatique** des réservations passées et entièrement payées.

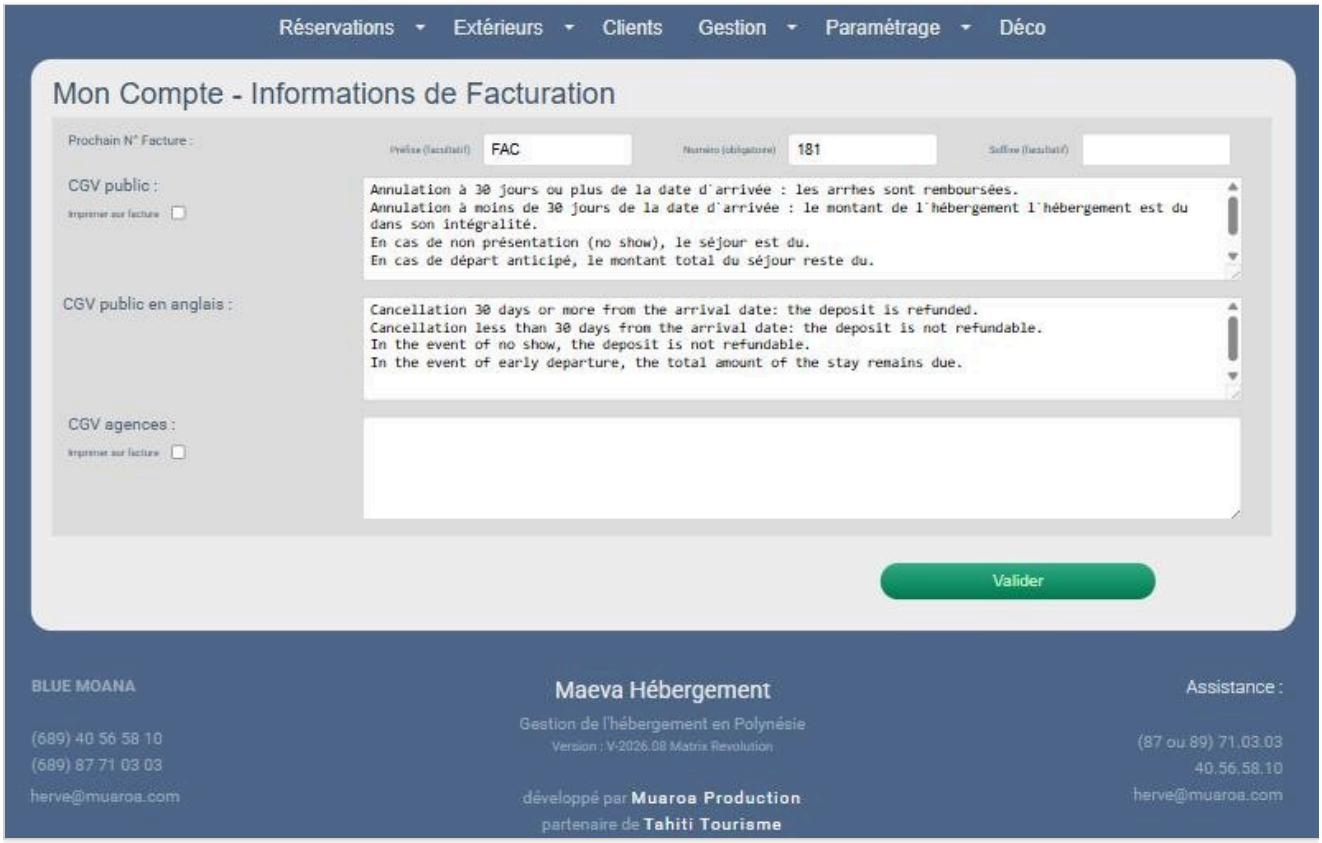
Paramétrage > Mon Compte > Ventes



Les règles de vente en ligne

Le pourcentage d'arrhes, le nombre minimum de nuits et le délai minimum pour une réservation en ligne, le message ajouté aux emails automatiques (en français et en anglais), votre solution de paiement en ligne et vos coordonnées bancaires.

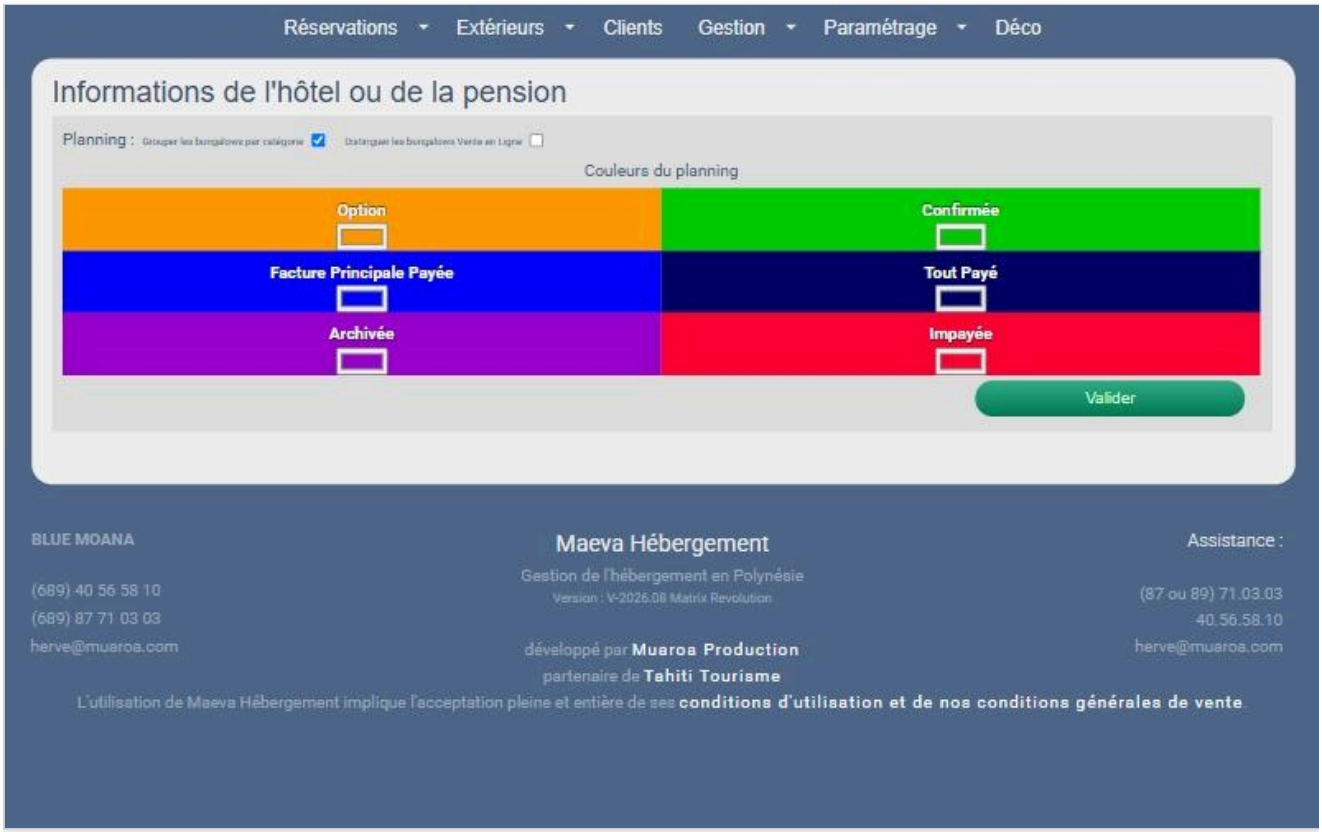
Paramétrage > Mon Compte > Factures



Numérotation et conditions de vente

Le prochain numéro de facture (préfixe, numéro, suffixe) et vos conditions générales de vente : pour le public en français et en anglais, et pour les agences. Cochez « Imprimer sur facture » pour qu'elles figurent sur les factures.

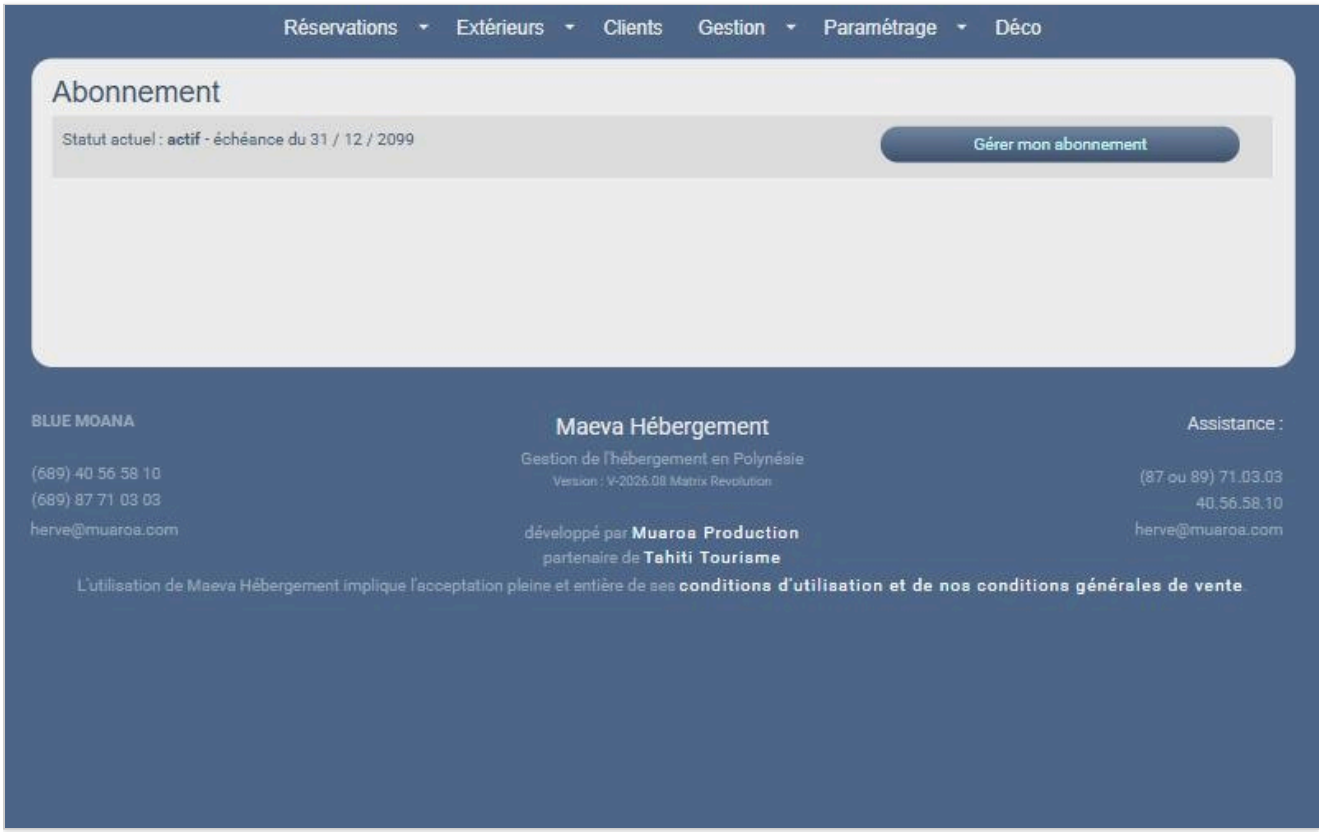
Paramétrage > Mon Compte > Couleurs



Les couleurs du planning

Les couleurs de chaque statut sur le planning. On peut aussi grouper les bungalows par catégorie sur le planning.

Paramétrage > Mon Compte > Abonnement



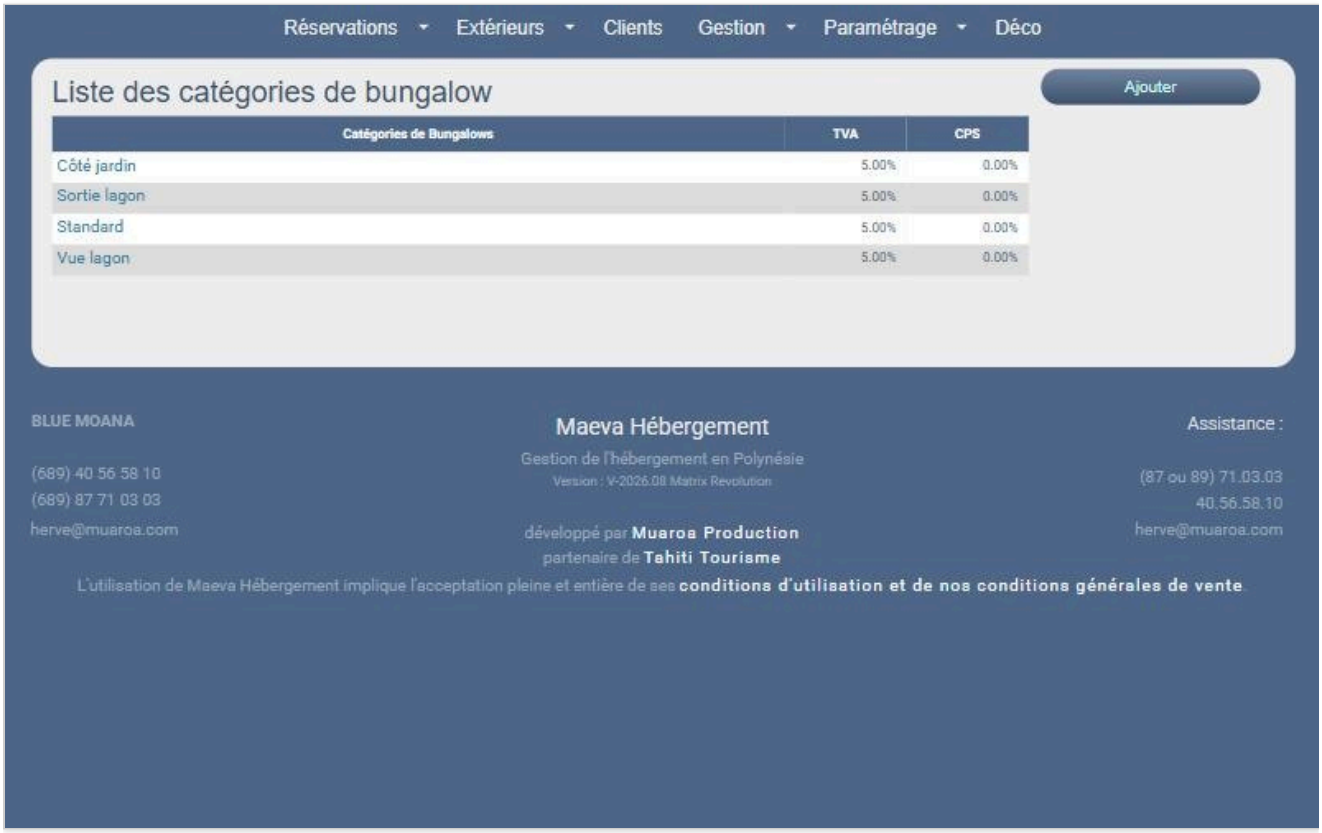
L'état de votre abonnement à Maeva

Le statut de votre abonnement à Maeva et sa date d'échéance. **Gérer mon abonnement** ouvre, dans un nouvel onglet, votre espace abonné chez MUAROA Production : vous pouvez y renouveler l'abonnement ou passer au prélèvement mensuel.

> Quand l'échéance approche, Maeva affiche un bandeau d'avertissement en haut de chaque écran, avec un lien pour renouveler.

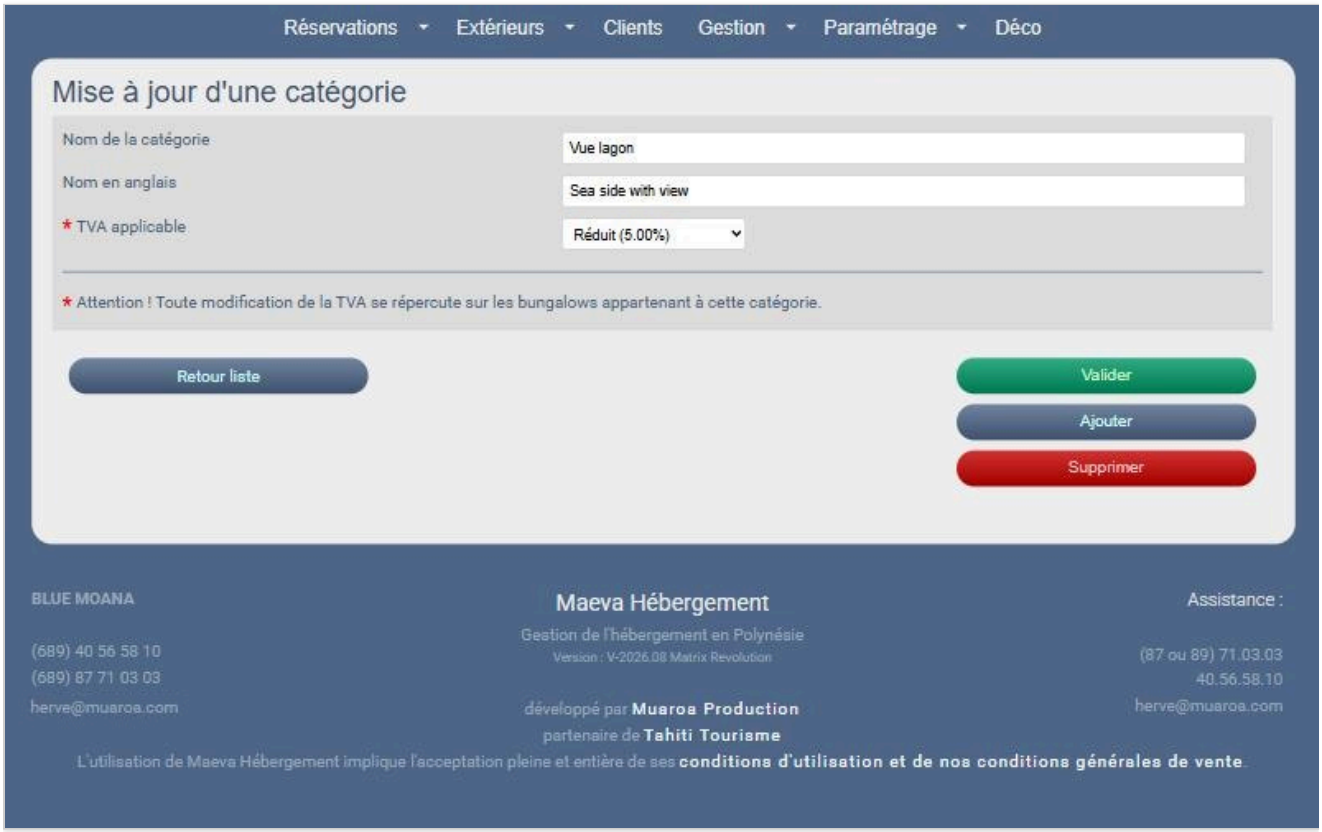
Bungalows

Paramétrage > Bungalows > Catégories



Les catégories de bungalows

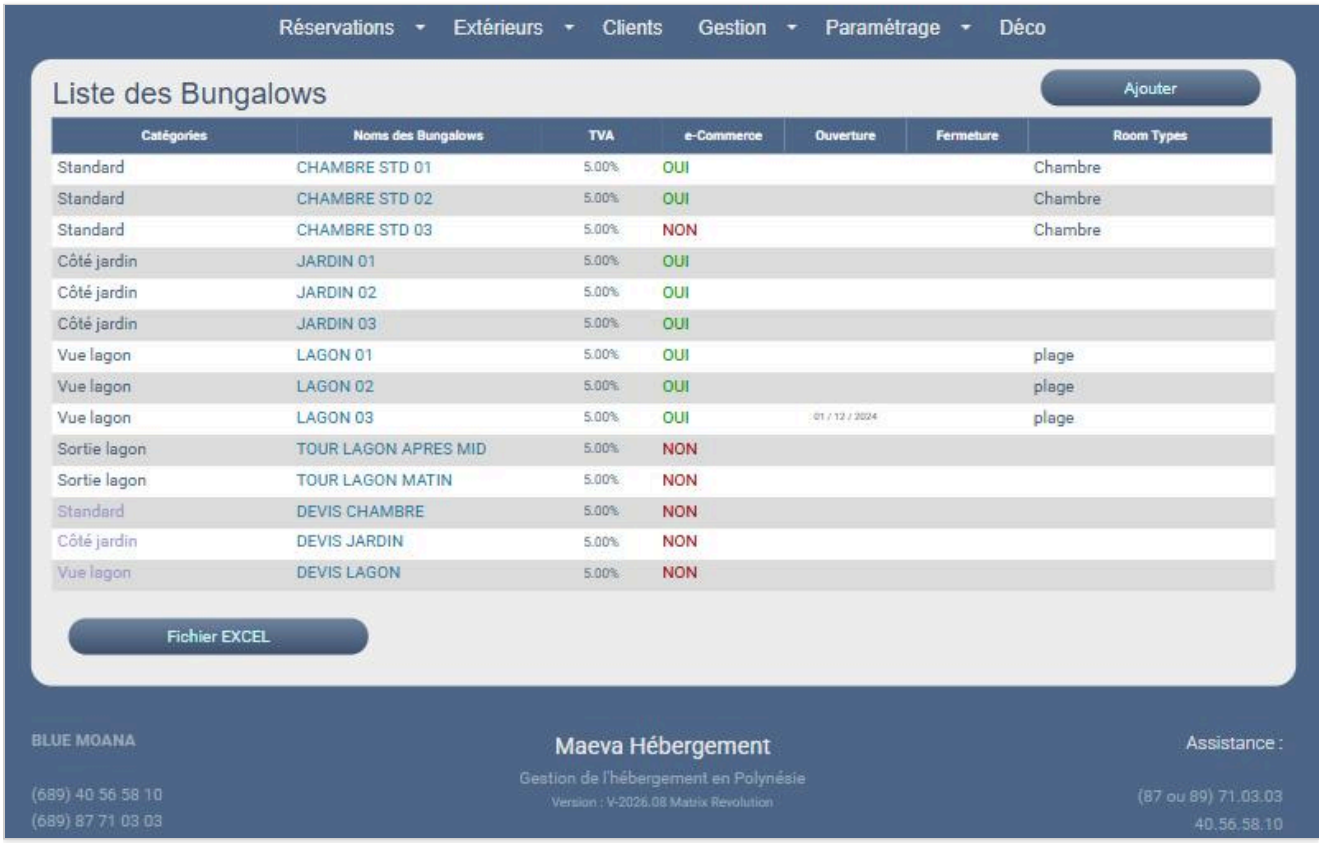
Les catégories regroupent les bungalows semblables (standard, côté jardin, vue lagon…) avec leur taux de TVA. Cliquez sur une catégorie pour la modifier ; **Ajouter** en crée une.



Une catégorie

Le nom en français et en anglais, et la TVA applicable.

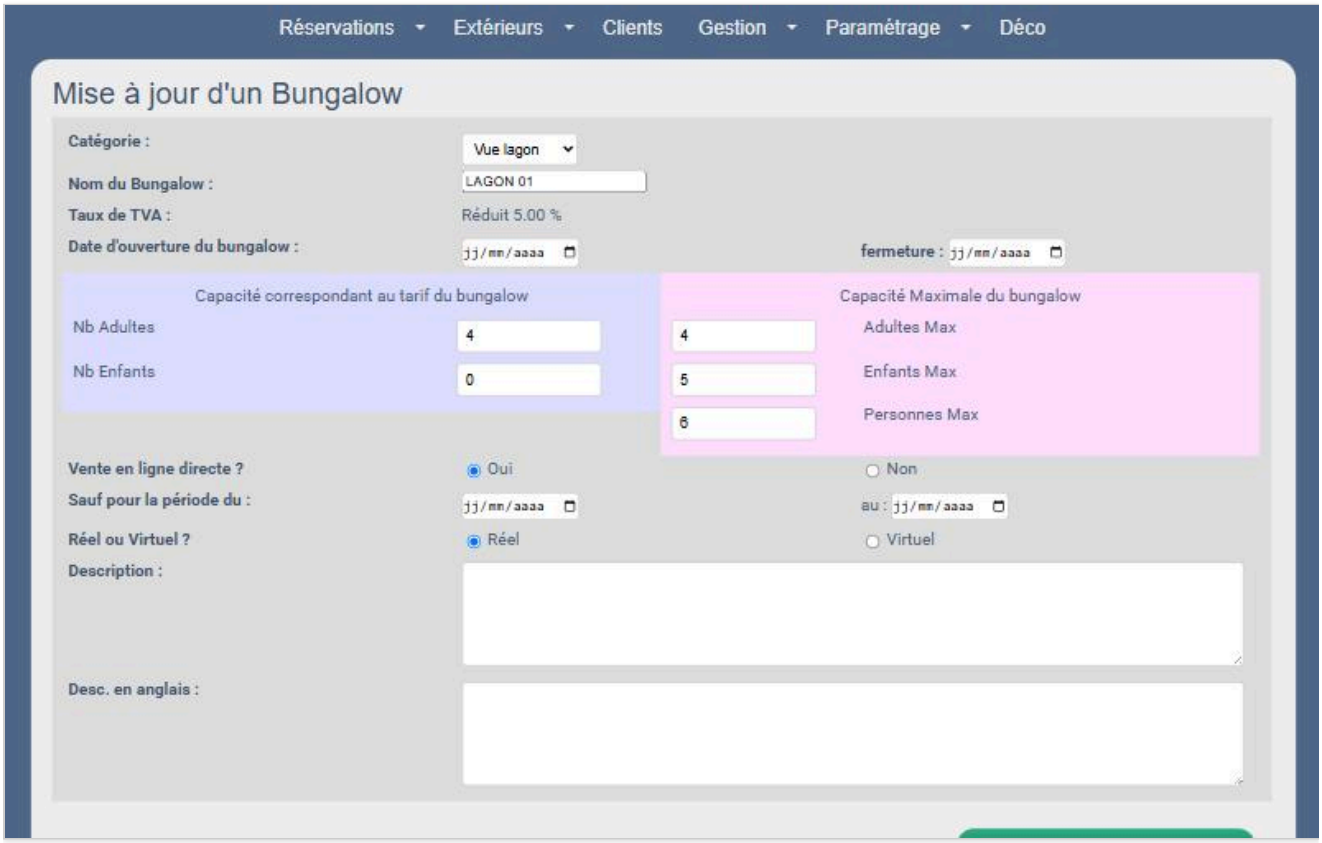
> Une modification de la TVA d'une catégorie s'applique à tous ses bungalows.



La liste des bungalows

Tous vos bungalows ou chambres, avec leur catégorie, leur TVA et la vente en ligne (OUI / NON). Cliquez sur un bungalow pour ouvrir sa fiche.

Fiche d'un bungalow (1/2)

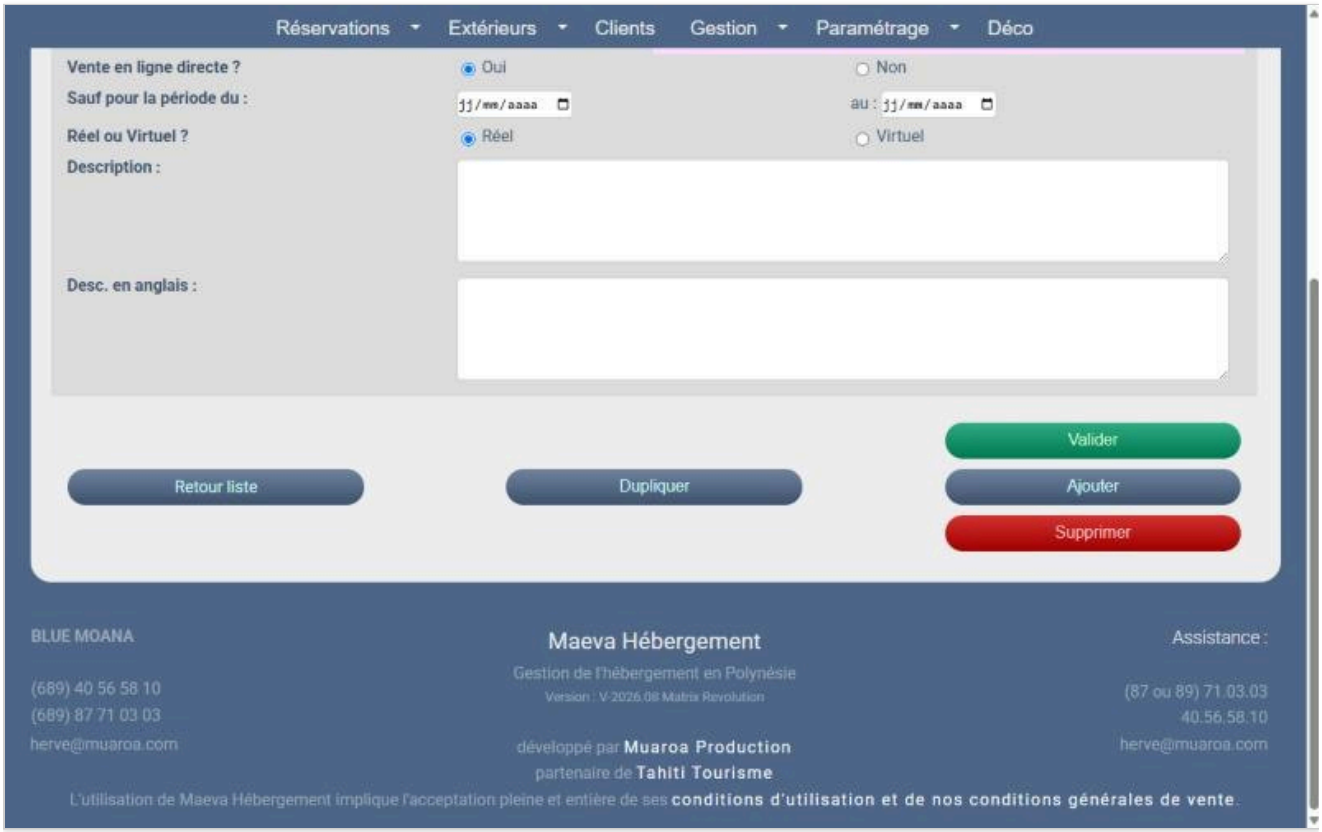


Catégorie, nom, dates et capacités

La catégorie, le nom, les dates d'ouverture et de fermeture du bungalow, puis deux capacités :

- à gauche, le nombre d'adultes et d'enfants **compris dans le tarif** ;
- à droite, la capacité **maximale** (au-delà du tarif, les personnes en plus sont facturées en supplément).

Fiche d'un bungalow (2/2)



Vente en ligne, description et boutons

La vente en ligne directe (avec une éventuelle période d'exception), le choix « réel » ou « virtuel », et la description en français et en anglais.

Dupliquer crée un bungalow semblable, **Ajouter** un nouveau, **Supprimer** supprime celui-ci.

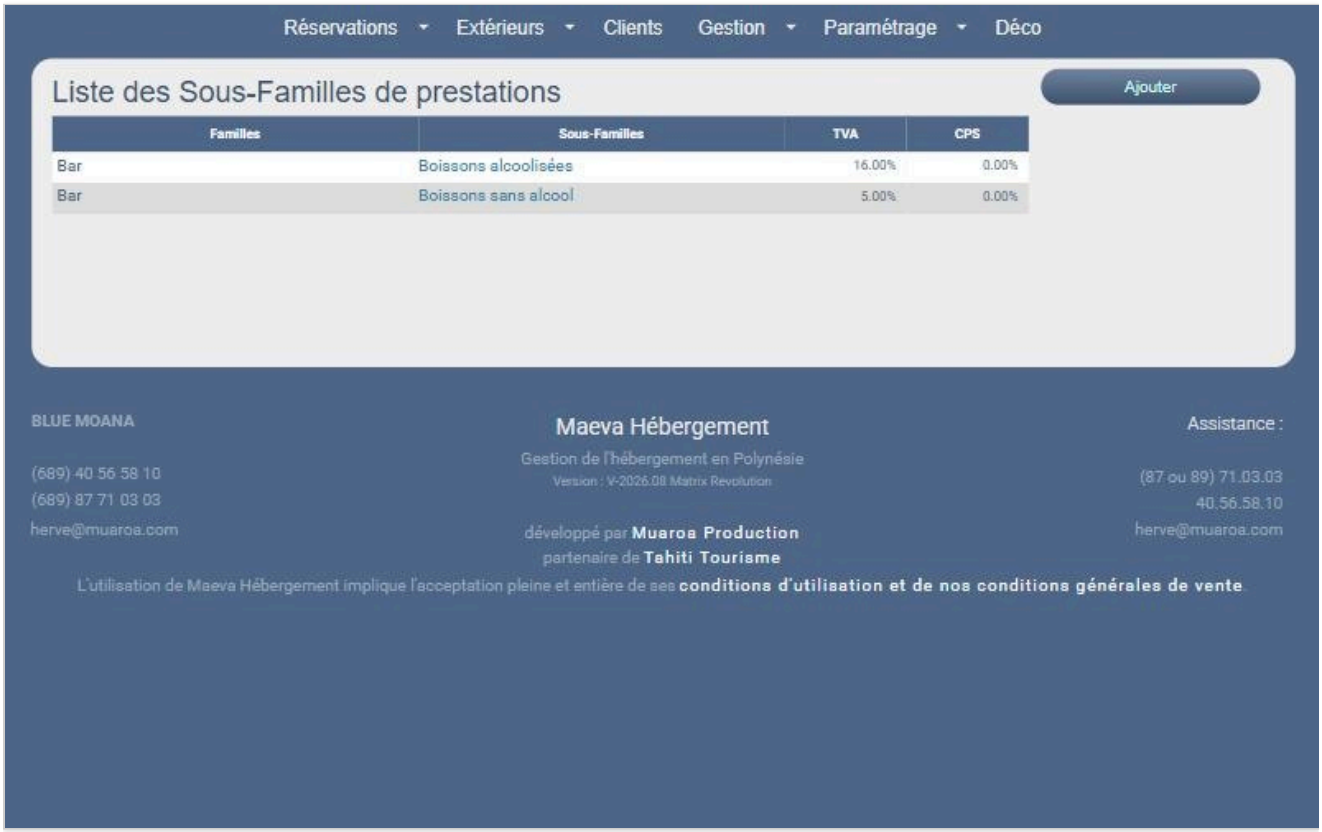
Prestations

Les prestations sont tout ce que vous vendez en plus de l'hébergement : repas, boissons, activités, transferts, boutique. Elles sont rangées en **familles**, parfois découpées en **sous-familles**.



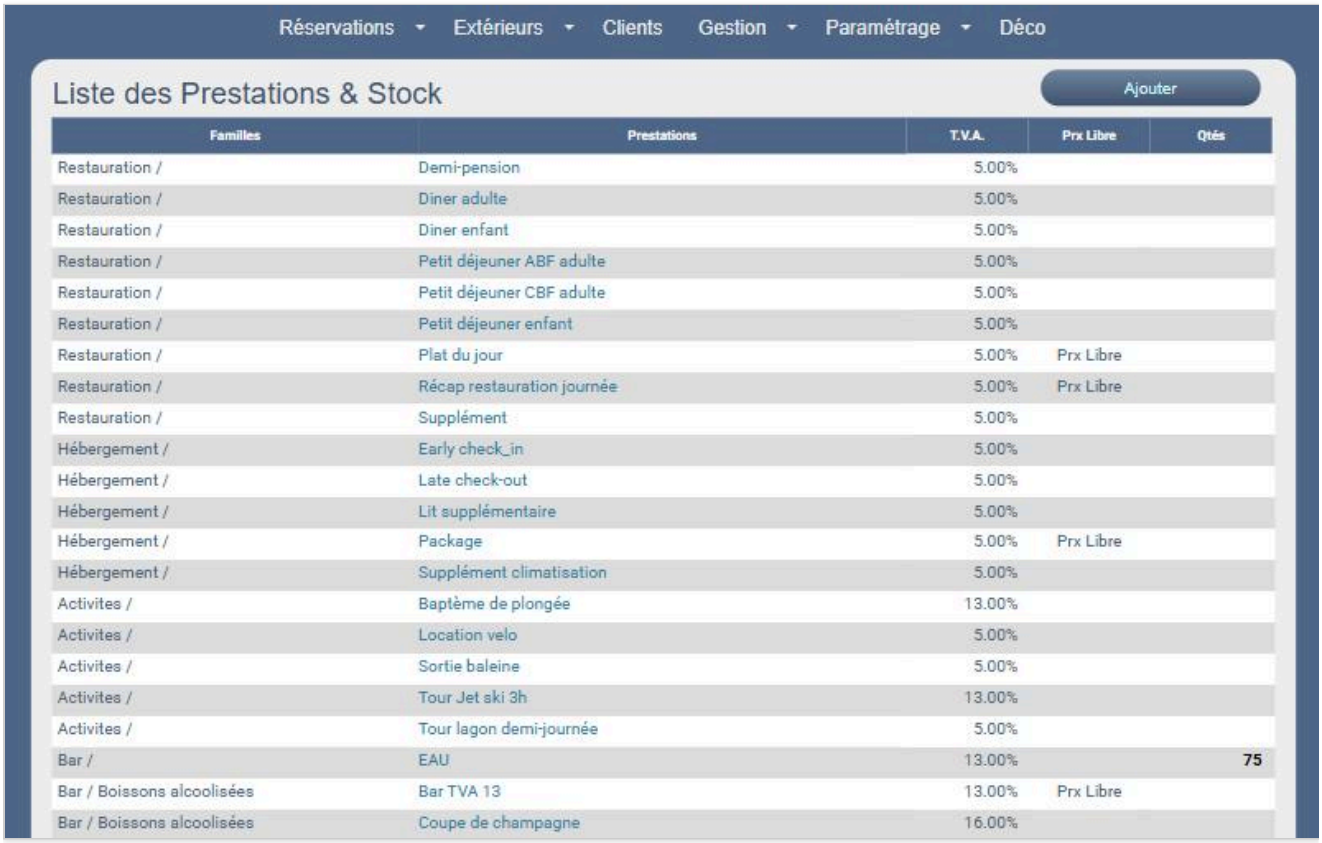
Les familles de prestations

Chaque famille a un taux de TVA. Les familles servent aussi aux totaux des écrans de Gestion. Cliquez sur une famille pour la modifier ; **Ajouter** en crée une.



Les sous-familles

Une sous-famille découpe une famille, avec son propre taux de TVA : ici, au bar, les boissons alcoolisées (16 %) et sans alcool (5 %).

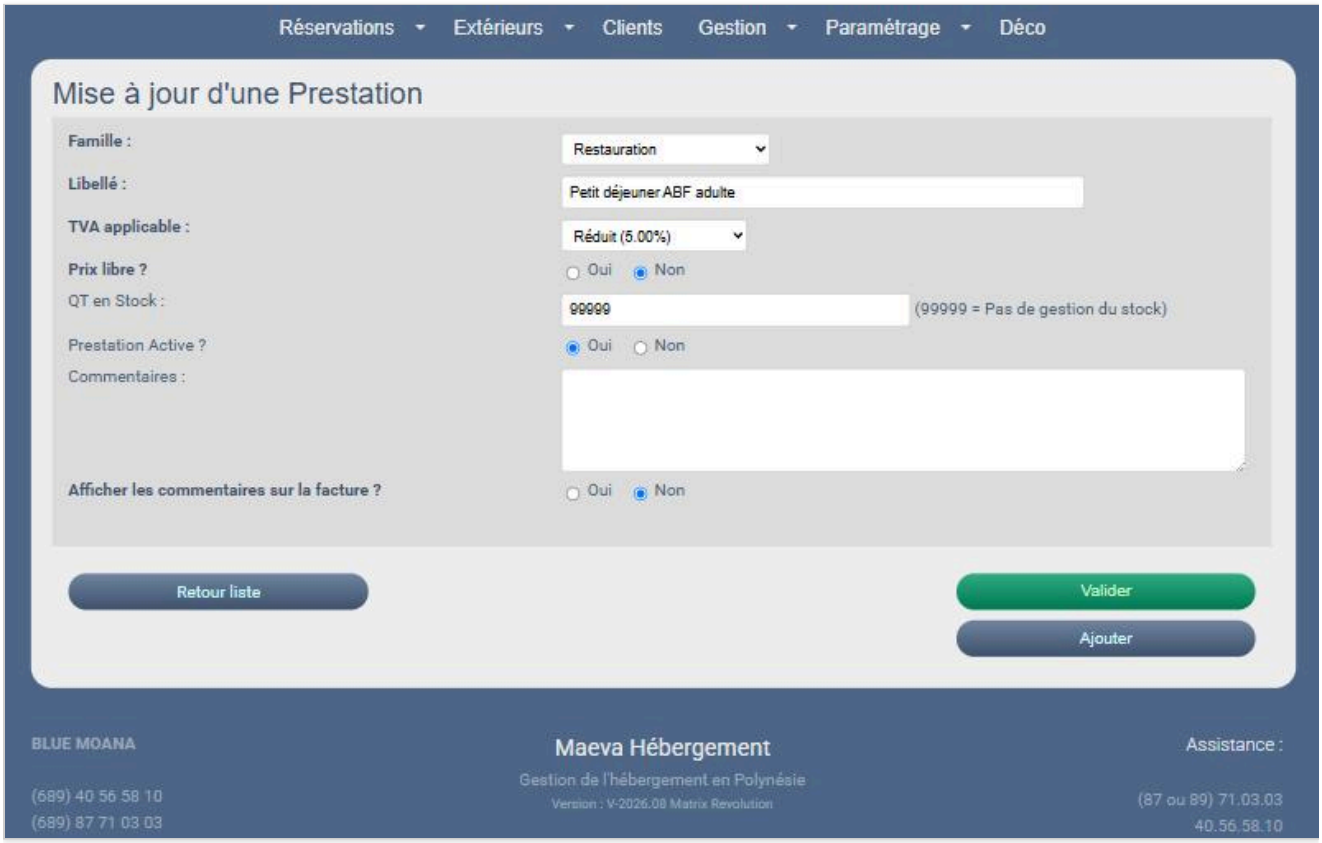


Familles	Prestations	T.V.A.	Prx Libre	Qtés
Restauration /	Demi-pension	5.00%		
Restauration /	Diner adulte	5.00%		
Restauration /	Diner enfant	5.00%		
Restauration /	Petit déjeuner ABF adulte	5.00%		
Restauration /	Petit déjeuner CBF adulte	5.00%		
Restauration /	Petit déjeuner enfant	5.00%		
Restauration /	Plat du jour	5.00%	Prx Libre	
Restauration /	Récap restauration journée	5.00%	Prx Libre	
Restauration /	Supplément	5.00%		
Hébergement /	Early check_in	5.00%		
Hébergement /	Late check-out	5.00%		
Hébergement /	Lit supplémentaire	5.00%		
Hébergement /	Package	5.00%	Prx Libre	
Hébergement /	Supplément climatisation	5.00%		
Activites /	Baptème de plongée	13.00%		
Activites /	Location velo	5.00%		
Activites /	Sortie baleine	5.00%		
Activites /	Tour Jet ski 3h	13.00%		
Activites /	Tour lagon demi-journée	5.00%		
Bar /	EAU	13.00%		75
Bar / Boissons alcoolisées	Bar TVA 13	13.00%	Prx Libre	
Bar / Boissons alcoolisées	Coupe de champagne	16.00%		

La liste des prestations

Toutes vos prestations, par famille, avec leur TVA, l'indication « Prix libre » et la quantité en stock quand elle est suivie. Cliquez sur une prestation pour l'ouvrir.

Fiche d'une prestation



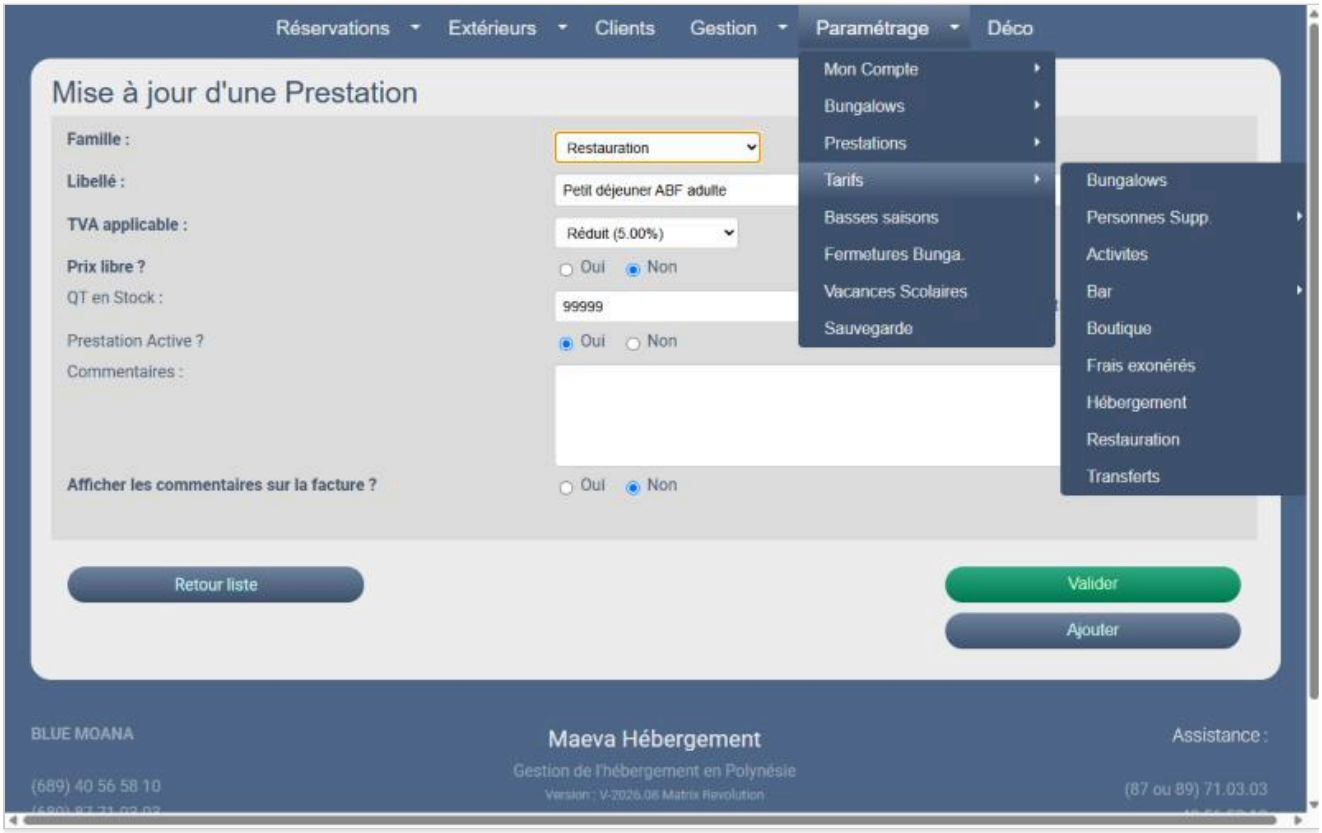
Une prestation

La famille, le libellé, la TVA, le prix libre (le prix se saisit à chaque vente), la quantité en stock (99999 = pas de suivi du stock), l'état actif ou non, et un commentaire à imprimer ou non sur la facture.

Le prix d'une prestation ne se saisit pas ici, mais dans **Paramétrage > Tarifs**.

Tarifs

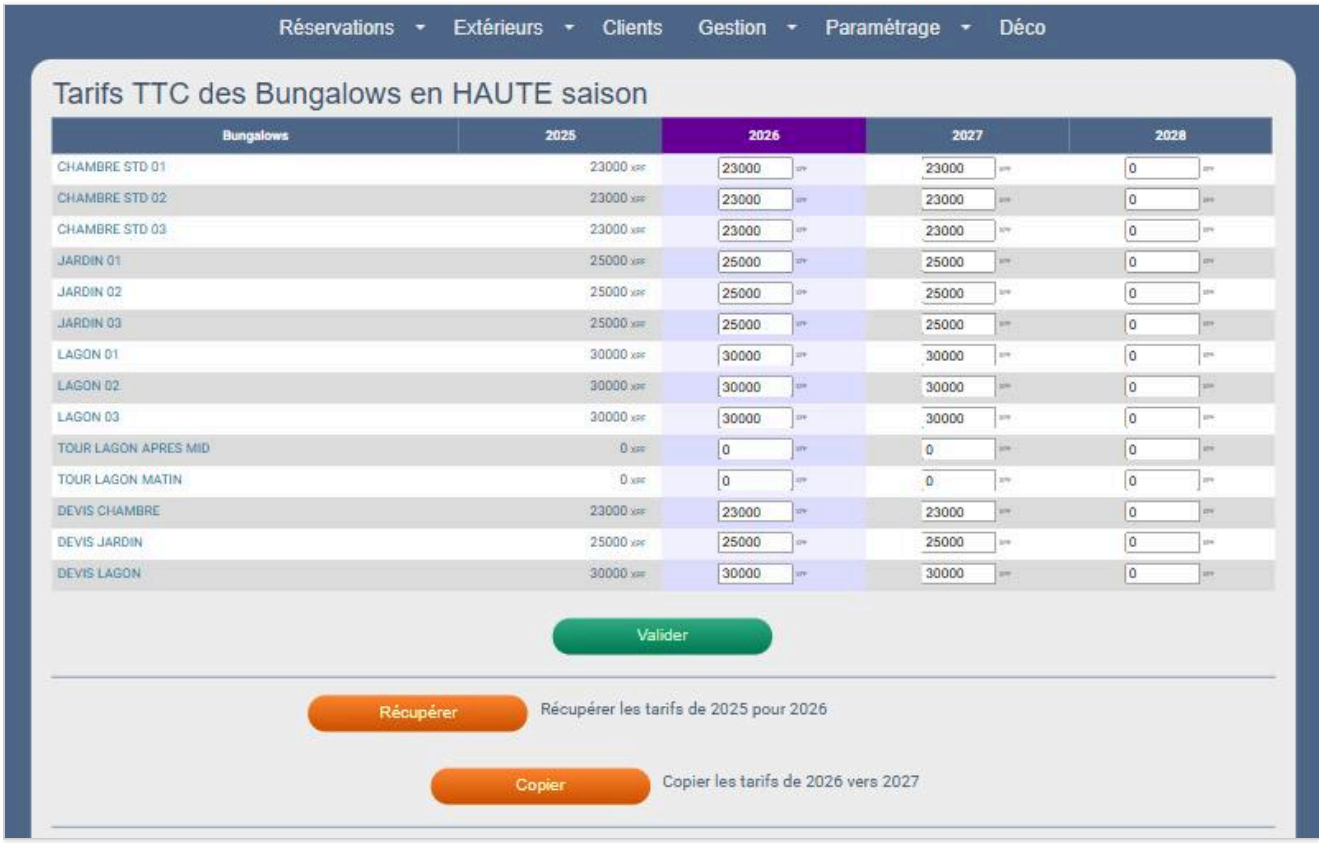
Paramétrage > Tarifs



Le menu Tarifs : bungalows, personnes supplémentaires, puis une ligne par famille de prestations

Les tarifs se saisissent **par année**, toutes taxes comprises, dans des grilles qui se présentent toutes de la même façon.

Paramétrage > Tarifs > Bungalows



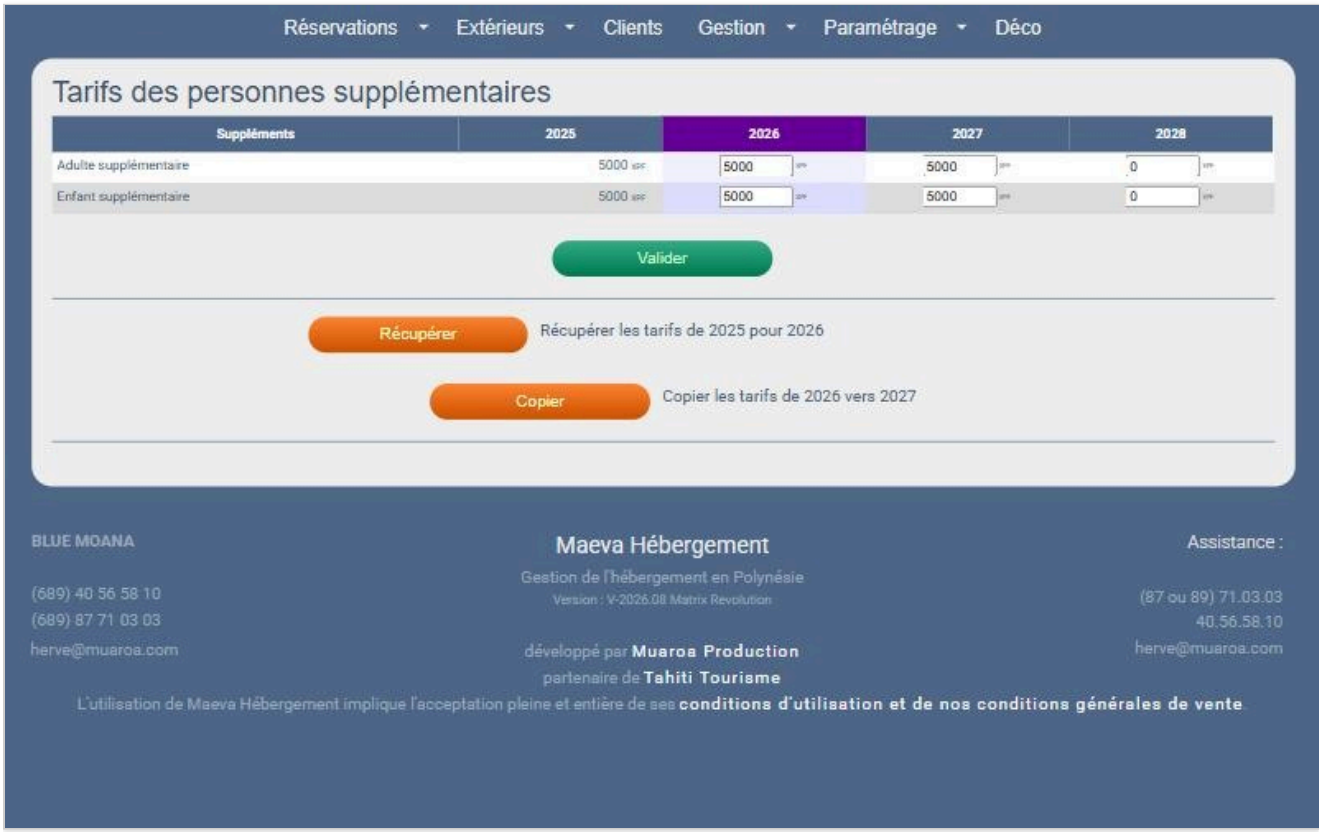
Les tarifs des bungalows en haute saison

Le prix TTC d'une nuit pour chaque bungalow, année par année. L'année en cours est mise en valeur. Saisissez les prix, puis cliquez sur **Valider**.

Deux boutons font gagner du temps :

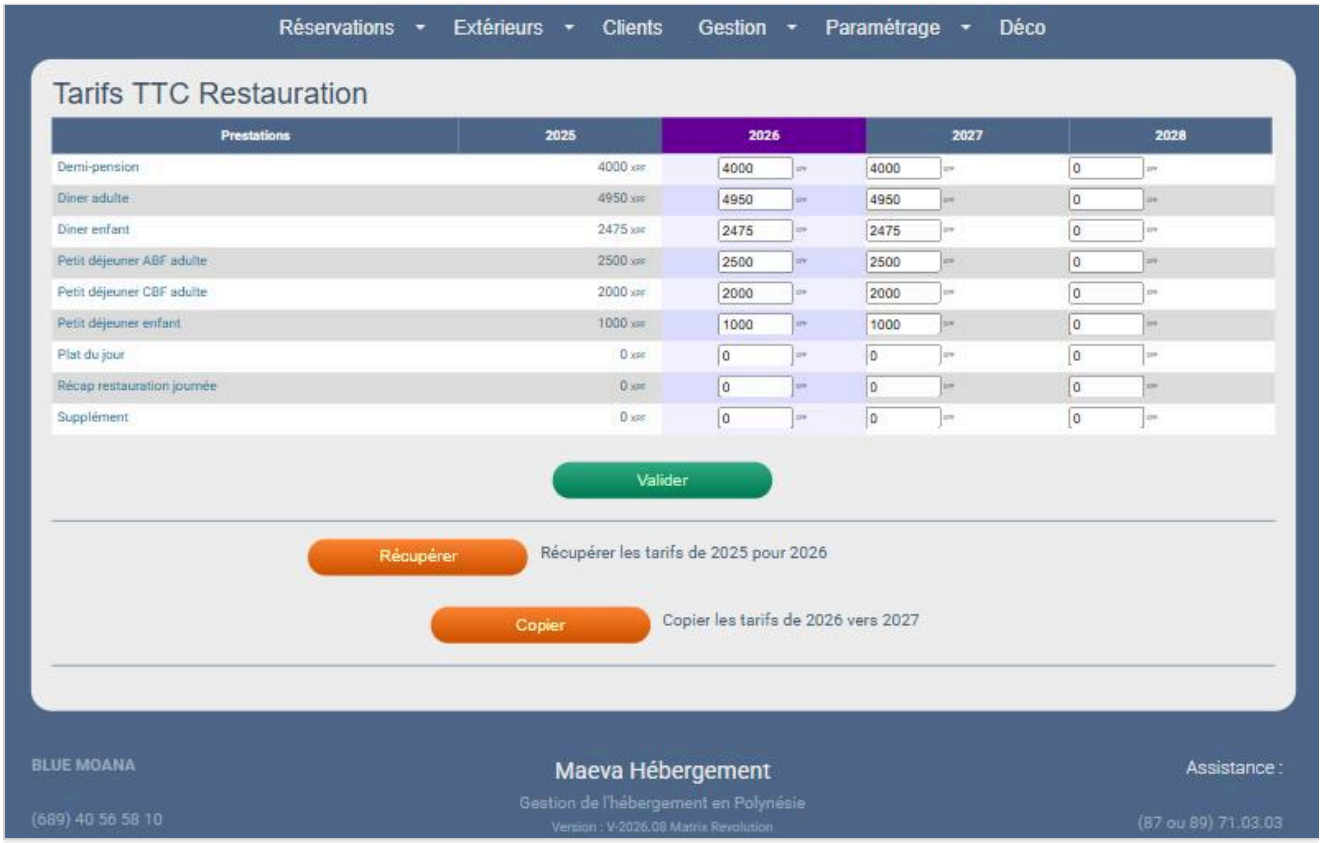
- **Récupérer** reprend les tarifs de l'année précédente pour l'année en cours ;
- **Copier** recopie les tarifs de l'année en cours sur l'année suivante.

Paramétrage > Tarifs > Personnes Supp.



Les suppléments par personne

Le prix par nuit d'un adulte et d'un enfant en plus de ceux compris dans le tarif du bungalow. Le sous-menu permet aussi un tarif propre à chaque catégorie.

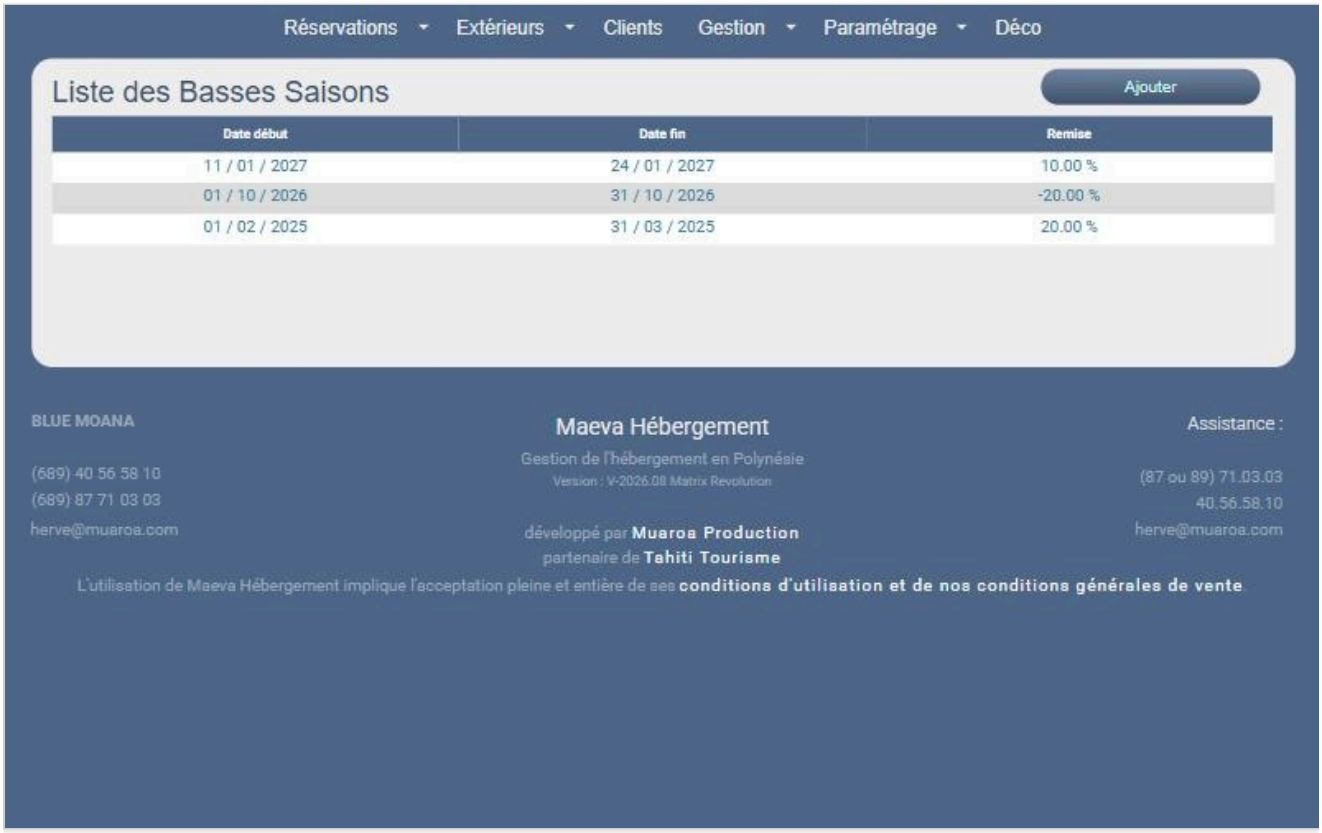


Les tarifs d'une famille de prestations

Chaque famille de prestations a sa grille de tarifs, une ligne par prestation, avec les mêmes boutons **Récupérer** et **Copier**.

Basses saisons, fermetures, vacances scolaires

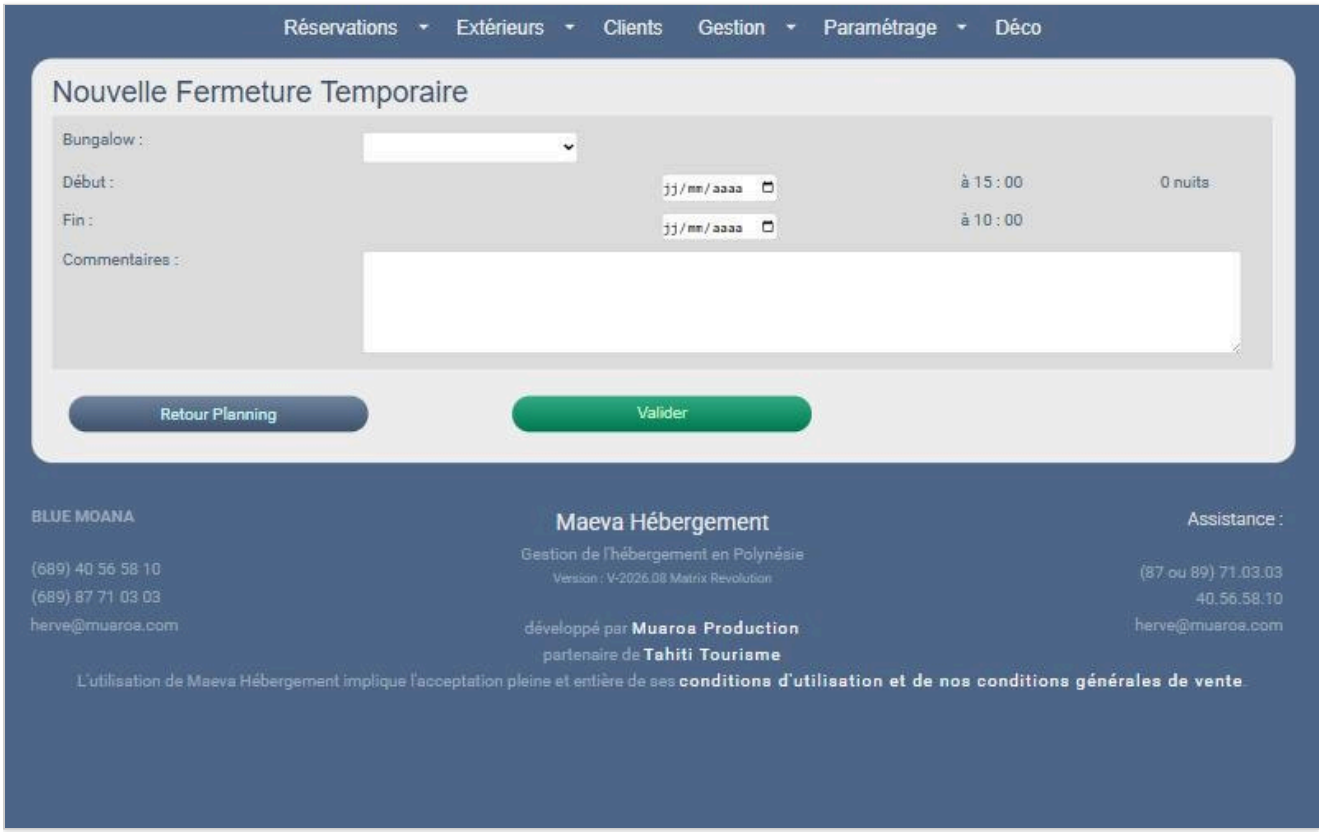
Paramétrage > Basses saisons



Les périodes de basse saison

Chaque période de basse saison a ses dates et sa remise en pourcentage, appliquée au prix de l'hébergement pendant cette période. **Ajouter** crée une période ; cliquez sur une ligne pour la modifier.

Paramétrage > Fermetures Bunga.



Fermer un bungalow pour une période

Pour fermer un bungalow (travaux, usage personnel…) : choisissez-le, indiquez le début, la fin et un commentaire, puis **Valider**. La fermeture apparaît en gris sur le planning et le bungalow n'est plus proposé à la réservation pendant cette période.

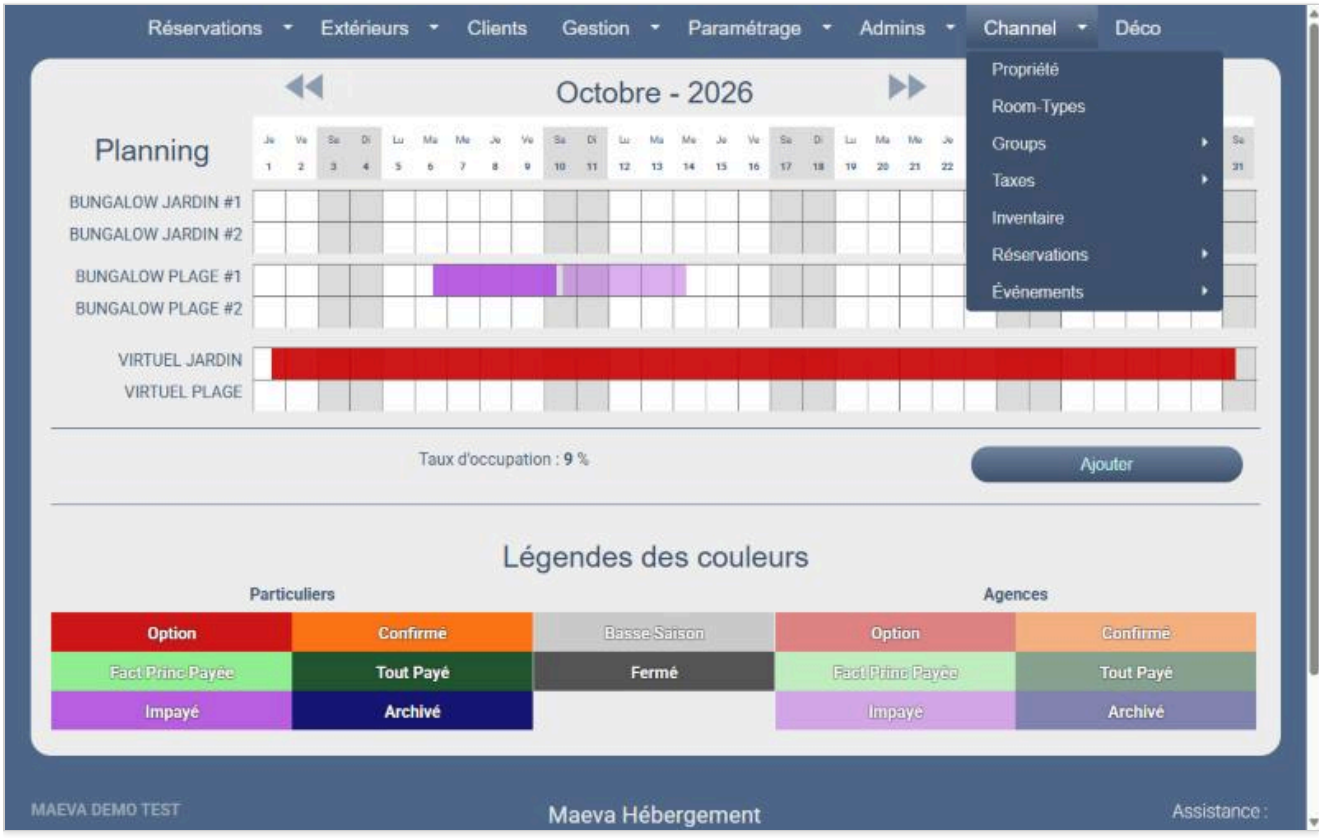


Vacances scolaires et jours fériés

La liste des vacances scolaires et des jours fériés, avec leurs dates et un libellé. **Ajouter** en crée de nouveaux.

7 Channel : la vente sur les sites de réservation

Channel



Le menu Channel

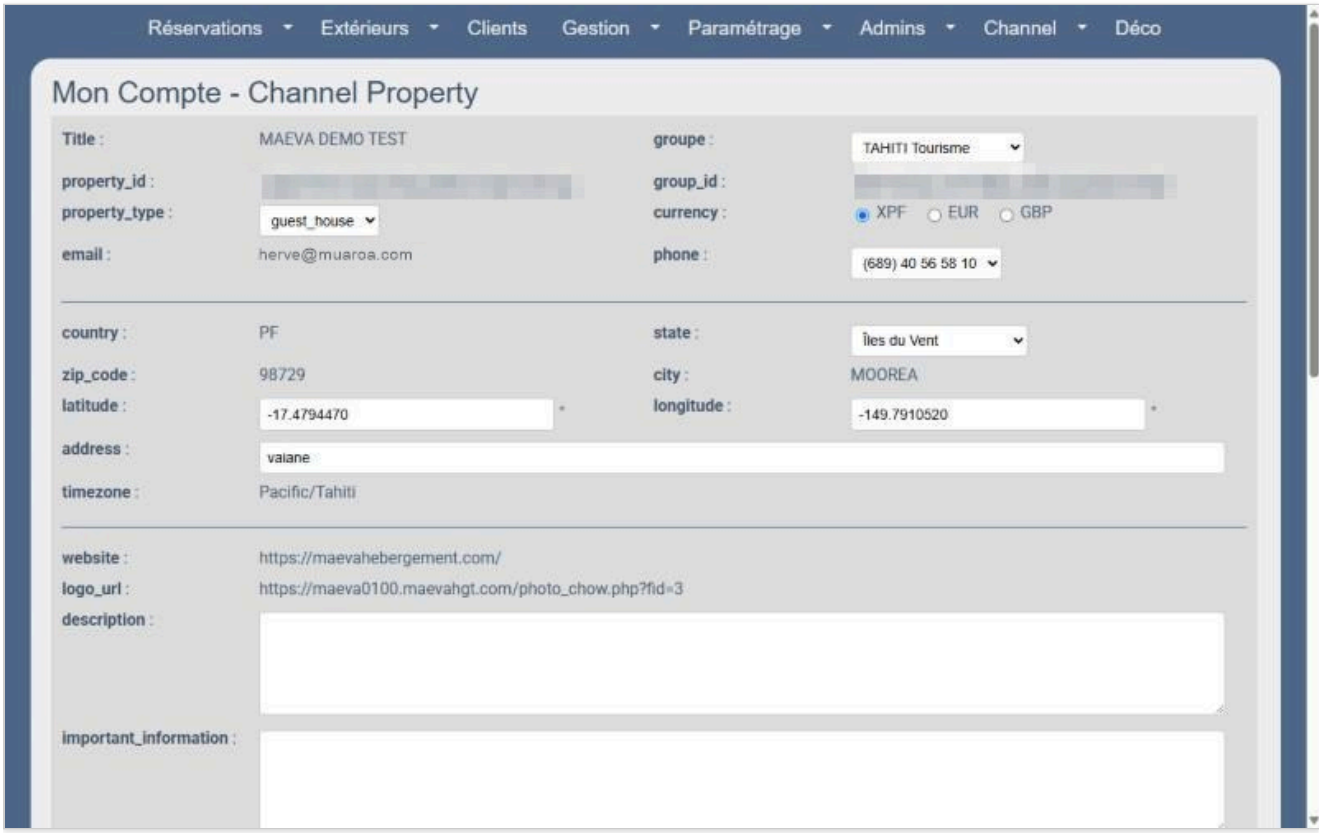
Le menu **Channel** relie Maeva au channel manager **Channex**, qui diffuse vos disponibilités et vos tarifs sur les sites de réservation en ligne (les OTA, comme Booking.com) et renvoie dans Maeva les réservations qu'ils reçoivent. Ces écrans ne servent que si votre établissement est raccordé à Channex.

Les rubriques **Groups** et **Taxes** ne sont pas décrites dans ce guide.

> Sur ces écrans, chaque **Valider**, **Inviter** ou envoi est transmis à Channex, puis aux sites de réservation. Au moindre doute, appelez l'assistance avant de cliquer.

La propriété

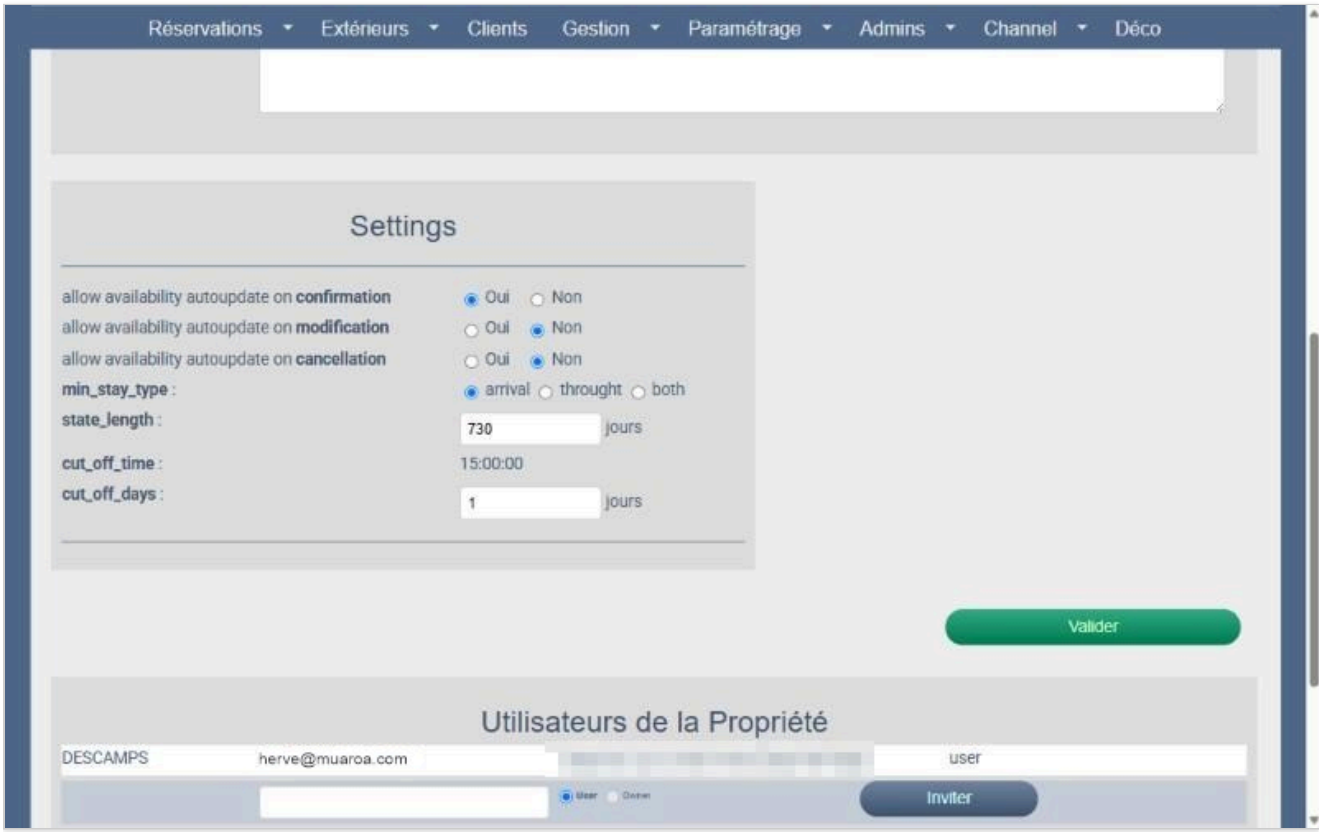
Channel > Propriété



La fiche de votre établissement chez Channex (les identifiants sont masqués)

La fiche de votre établissement telle que Channex la connaît : nom, type d'établissement, devise, email, téléphone, adresse, coordonnées GPS, site internet, description et informations importantes pour les voyageurs.

Channel > Propriété (bas de l'écran)



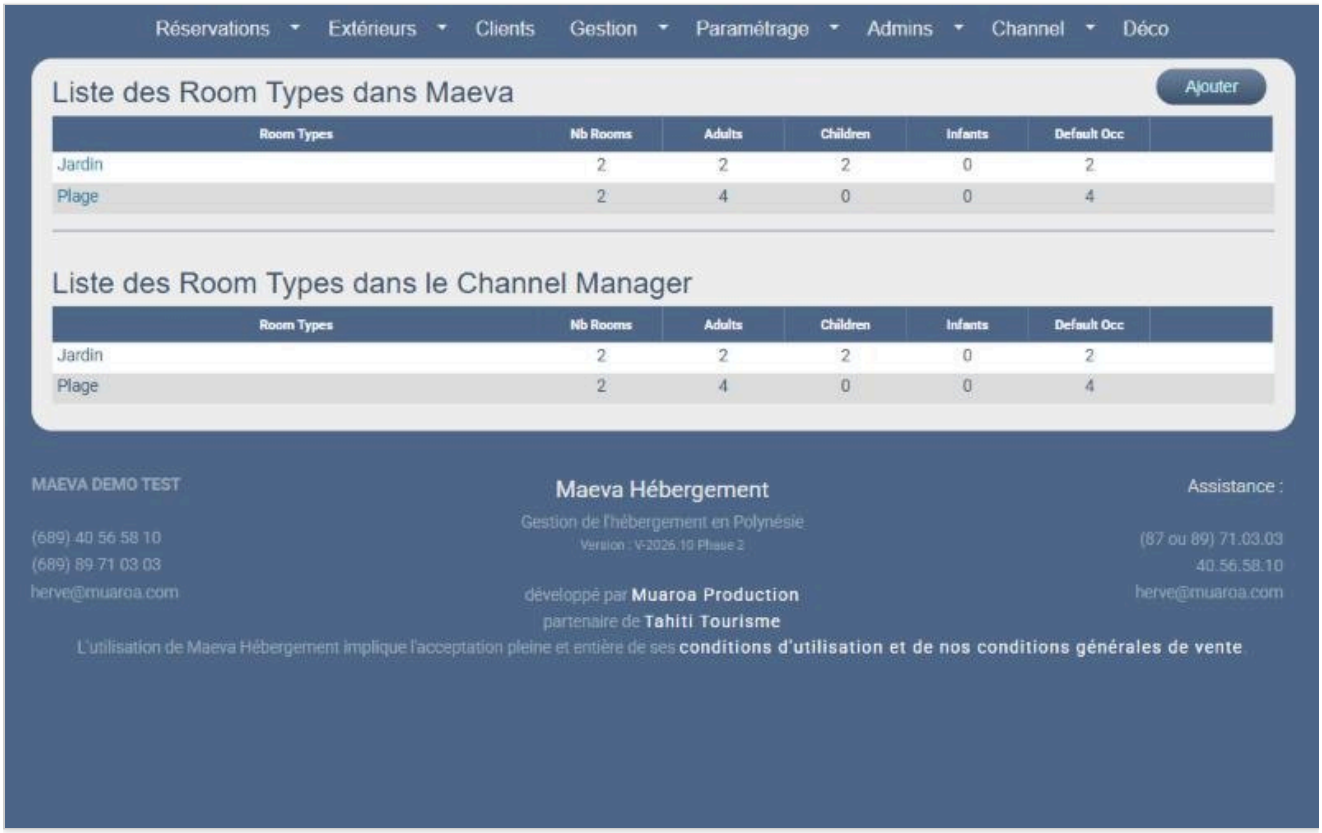
Les réglages et les utilisateurs de la propriété

Les **Settings** règlent le comportement de Channex : mise à jour automatique des disponibilités quand une réservation est confirmée, modifiée ou annulée, façon d'appliquer la durée minimale de séjour, nombre de jours ouverts à la vente (ici 730), heure et délai limites de réservation. **Valider** envoie la fiche et les réglages à Channex.

En bas, la liste des personnes qui ont accès à votre propriété chez Channex. **Inviter** envoie une invitation à l'adresse email saisie.

Les types de chambres

Channel > Room-Types

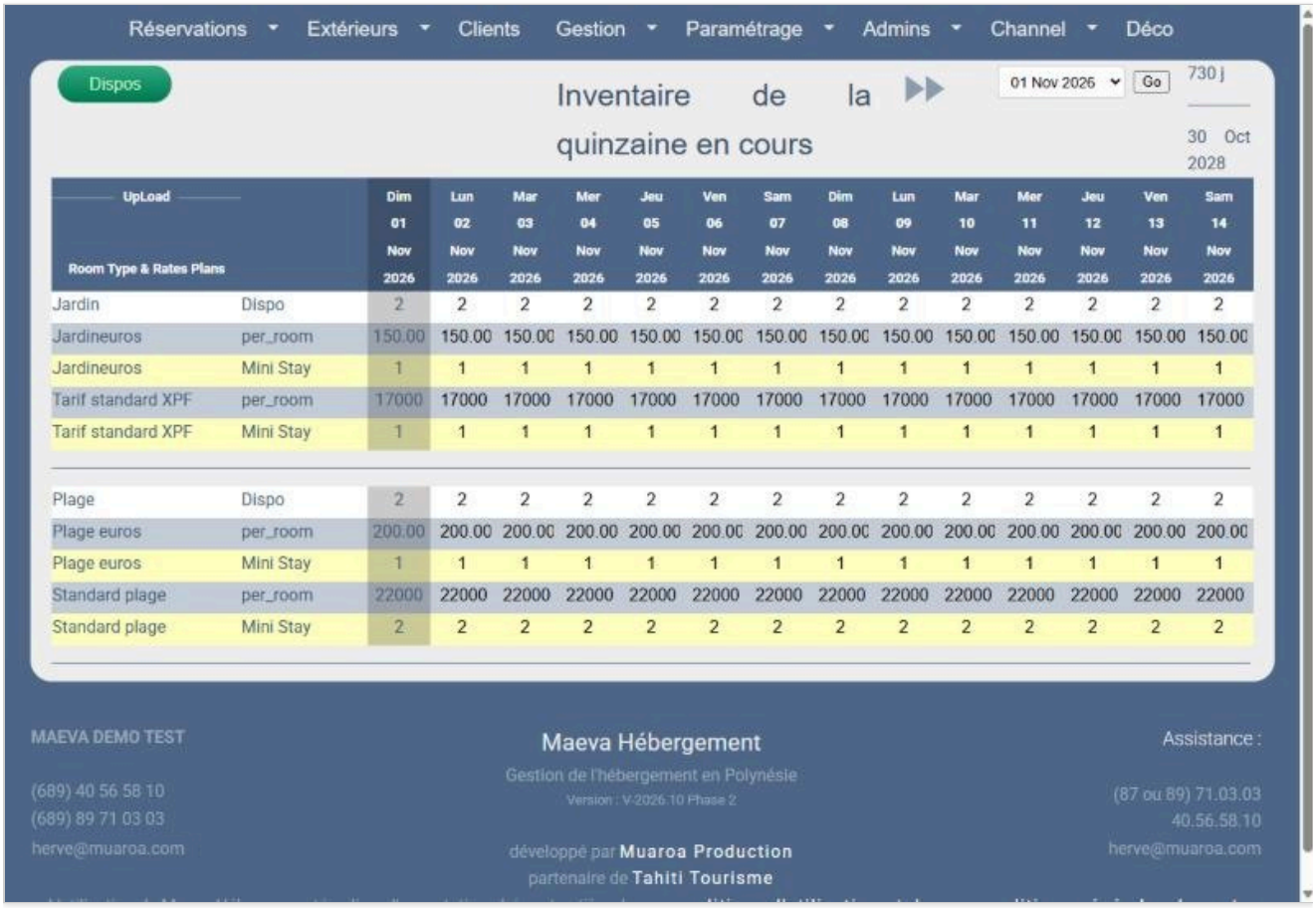


Les types de chambres, côté Maeva et côté Channex

Les types de chambres (ici Jardin et Plage) avec leur nombre de chambres et leur capacité : adultes, enfants, bébés, occupation par défaut. La première liste est celle de Maeva, la seconde celle de Channex. Les deux doivent être identiques ; un écart est à signaler à l'assistance.

L'inventaire

Channel > Inventaire



L'inventaire de la quinzaine : disponibilités, tarifs et séjours minimum

L'inventaire montre, jour par jour sur quinze jours, ce que les sites de réservation proposent pour chaque type de chambre :

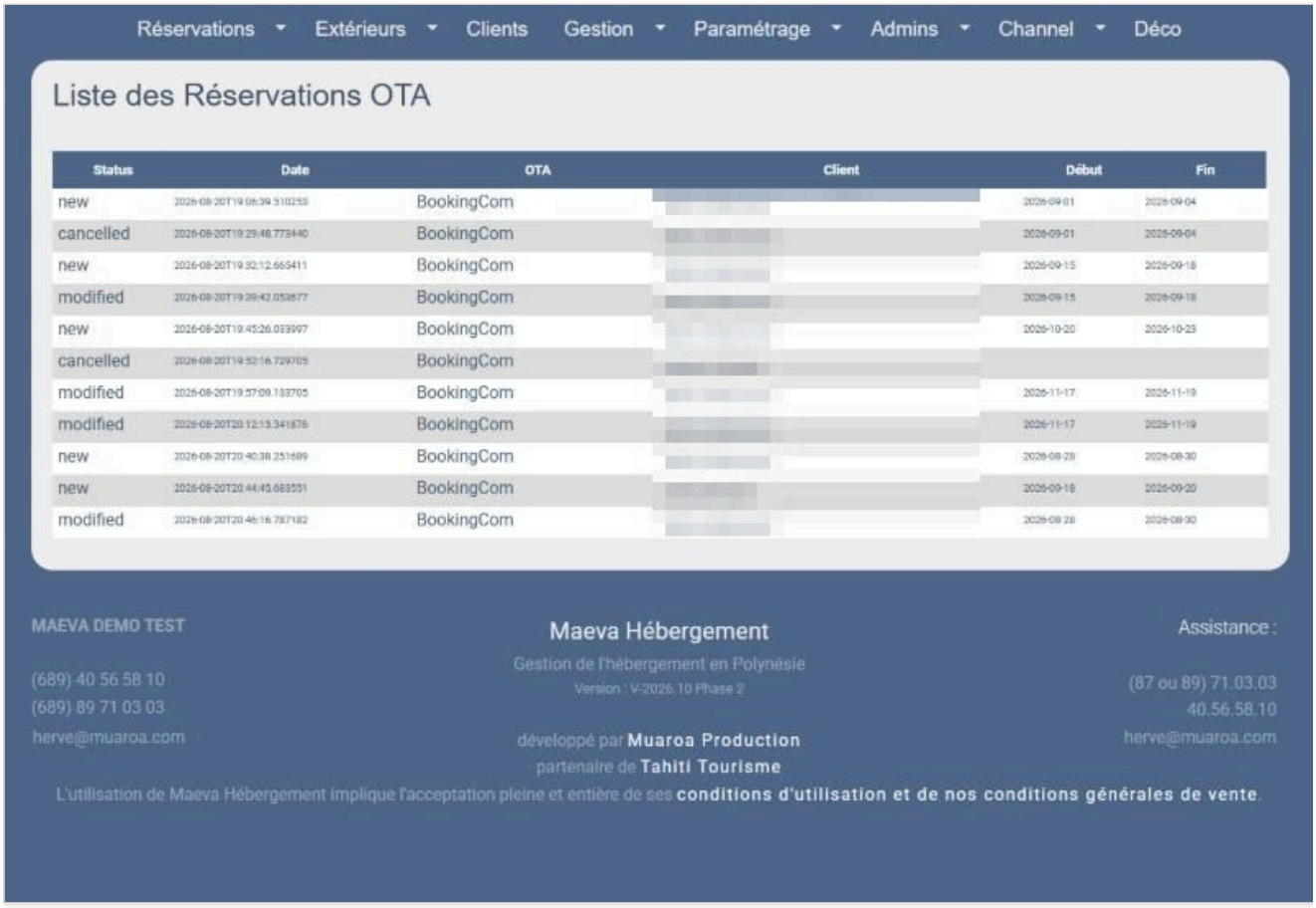
- **Dispo** : le nombre de chambres à vendre ;
- une ligne par tarif (**per_room**, prix de la chambre) ;
- **Mini Stay** : la durée minimale de séjour, en nuits.

La flèche et le choix d'une date avec **Go** font avancer le calendrier. Un clic sur une case ouvre la saisie de sa nouvelle valeur, à confirmer par **Valider** ou à abandonner par **Annuler**. Le bouton **Dispos** envoie à Channex les disponibilités calculées par Maeva.

> Les tarifs saisis dans l'inventaire valent jusqu'à une date limite. Dans **Paramétrage > Mon Compte > Détails**, la question « Prolongation automatique des tarifs de l'Inventaire Channex ? » permet de les prolonger d'eux-mêmes avant cette date, au dernier tarif connu. Elle est désactivée par défaut.

Les réservations OTA

Channel > Réservations > Liste Résas OTA



Les réservations reçues des sites de réservation (les noms des clients sont masqués)

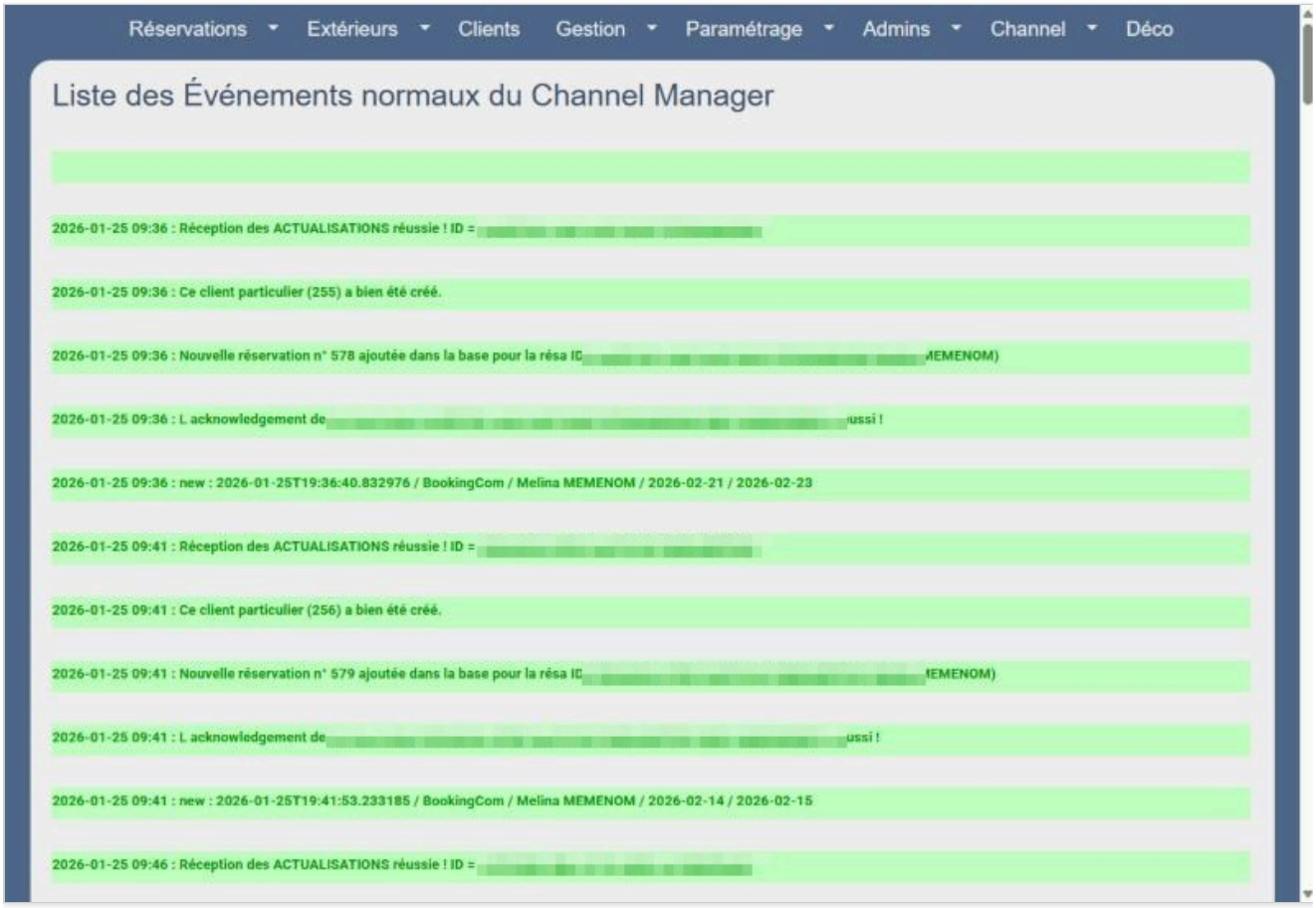
L'historique des réservations transmises par Channex : statut (**new** pour une nouvelle réservation, **modified** pour une modification, **cancelled** pour une annulation), date de réception, site d'origine, client, début et fin du séjour. Cet écran se consulte seulement.

Ces réservations arrivent d'elles-mêmes dans Maeva et apparaissent sur le planning.

> N'ouvrez pas **Channel > Réservations > Flux d'actualisation** sans l'avis de l'assistance : dès son ouverture, sans autre confirmation, cet écran va chercher chez Channex les réservations en attente, les crée ou les modifie dans Maeva avec leurs clients, et confirme leur réception à Channex. Attention aussi à l'entrée **Réservations** elle-même dans le menu Channel : un clic dessus ouvre ce même écran.

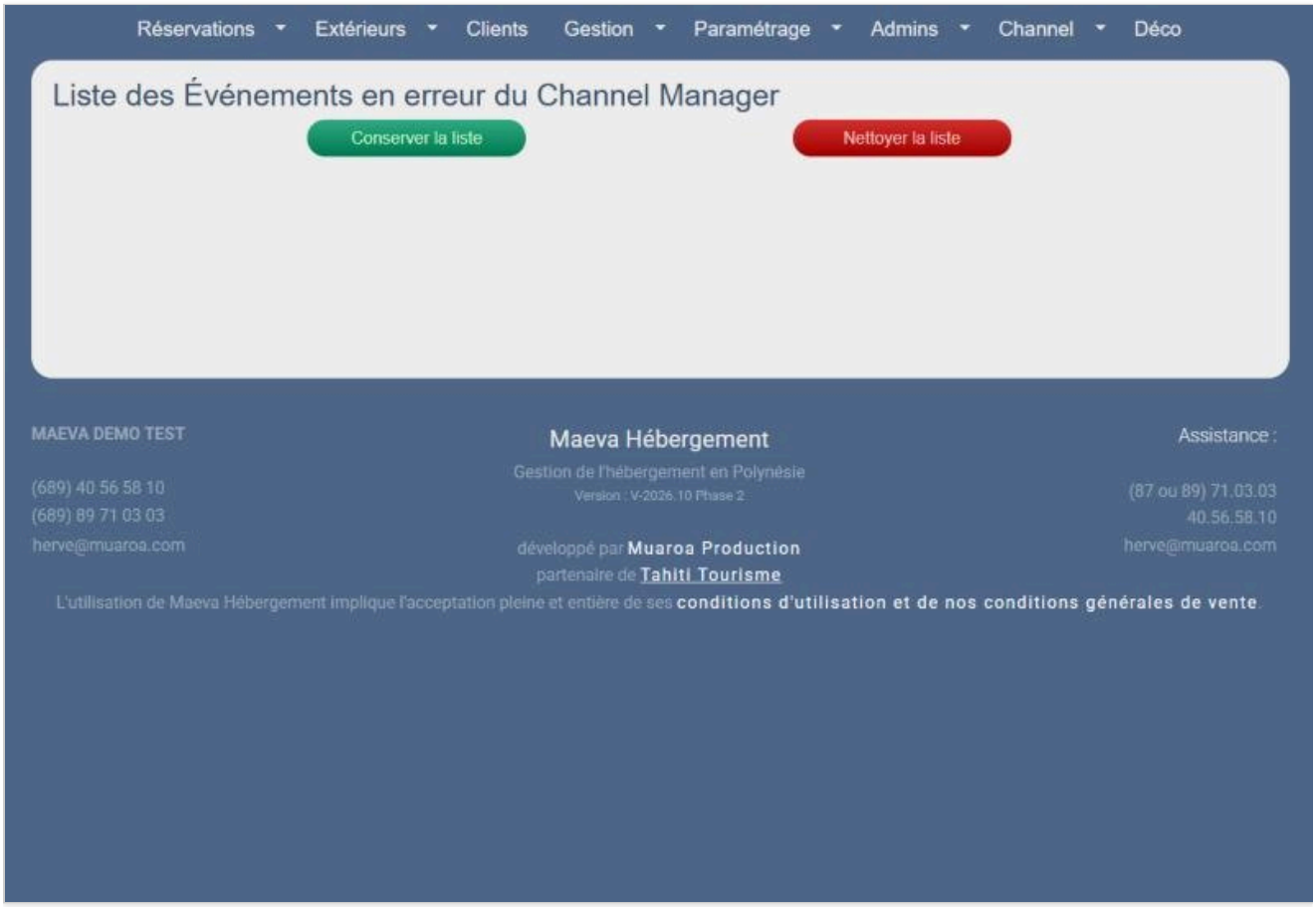
Les événements

Channel > Événements > Normaux



Le journal des échanges réussis avec Channex (les identifiants sont masqués)

Le journal de ce qui s'est bien passé entre Maeva et Channex, daté à la minute : réception d'une réservation, création du client, ajout de la réservation dans Maeva avec son numéro, accusé de réception envoyé à Channex.



Le journal des erreurs, vide ici

Le journal des échanges qui ont échoué. Il doit rester vide ; s'il contient des lignes, signalez-les à l'assistance.

Conserver la liste garde le journal tel quel. **Nettoyer la liste** l'efface définitivement : ne l'utilisez qu'après avoir transmis les erreurs à l'assistance.

8 Assistance

Les coordonnées de l'assistance figurent en bas de chaque écran de Maeva, à droite.

Téléphone	(87 ou 89) 71.03.03 - 40.56.58.10
Email	herve@muaroa.com
Éditeur	MUAROA Production, partenaire de Tahiti Tourisme

Pour une demande d'aide, précisez l'écran concerné (le chemin du menu, comme dans ce guide), le numéro de la réservation ou de la facture, et ce que vous avez fait juste avant.

Les conditions d'utilisation et les conditions générales de vente de Maeva sont accessibles par le lien en bas de chaque écran.