



**VOYAGES
D'AFFAIRES**

Neo™

FAQ des caractéristiques


American Express Voyages d'Affaires (« GBT ») est une joint venture qui n'est pas détenue à 100 % par American Express Company ou par l'une de ses filiales (« American Express »). « American Express Voyages d'Affaires », « American Express » et le logo American Express sont des marques déposées d'American Express et sont utilisées sous contrat de licence.

Table des matières

À des fins pratiques, la table des matières contient des hyperliens vous permettant de naviguer facilement dans le document lorsque vous le consultez en ligne. Il vous suffit de passer votre souris sur les numéros de page et de cliquer une seule fois pour accéder automatiquement à cette section.

1. COMPRENDRE LE MOTEUR DE RECHERCHE NEO	6
1.1 QU'EST-CE QUE NEO, LE MOTEUR DE RECHERCHE « INTELLIGENTE » ET COMMENT SON ALGORITHME FONCTIONNE-T-IL ?	6
ALGORITHME VOL/TRAIN	6
ALGORITHME HÔTEL	6
ALGORITHME TRANSPORT TERRESTRE	7
1.2 QUEL MODE DE RECHERCHE UTILISER POUR RESERVER UN VOYAGE ?	7
1.3 DANS LE MODE DE RECHERCHE PORTE A PORTE, POURQUOI FAUT-IL CHOISIR L'UNE DES TROIS OPTIONS HORAIRES ?	7
2. CONFIGURATION GENERALE.....	8
2.1 DANS NEO, LES DISTANCES SONT-ELLES INDIQUEES EN MILES OU EN KILOMETRES ?	8
2.2 FRANCE UNIQUEMENT : PEUT-ON CREER UNE DEMANDE DE RESERVATION OFFLINE AVEC NEO ?	8
2.3 UN GESTIONNAIRE DE VOYAGE PEUT-IL RESERVER PAR LE BIAIS DE NEO AU NOM D'UN VOYAGEUR ? SI OUI, DE QUELLE MANIERE ?	8
3. CONNEXION ET GESTION DU PROFIL	9
3.1 POURQUOI LE MOT DE PASSE QUI M'A ETE FOURNI N'EST-IL PLUS RECONNU LORSQUE JE ME CONNECTE A NEO ?	9
3.2 COMMENT METTRE A JOUR MON PROFIL ?	9
3.3 QUELLES INFORMATIONS FAUT-IL RENSEIGNER DANS MON PROFIL ?	10
3.4 OU PEUT-ON AJOUTER OU METTRE A JOUR LES INFORMATIONS DE SA CARTE DE FIDELITE OU D'ABONNEMENT (PAR EX. NUMEROS DE VOYAGEUR FREQUENT, FIDELITE DU PROGRAMME HOTELIER, ETC.) ?	10
3.5 PEUT-ON MODIFIER SON PROFIL PENDANT UNE RESERVATION ?	10
4. CREATION ET GESTION D'UNE RESERVATION.....	11
4.1 COMMENT RESERVER UN VOYAGE AVEC NEO ?	11
4.2 PEUT-ON UTILISER LE NOM DE L'AEROPORT/DE LA VILLE OU LE CODE AEROPORT IATA DANS LES CHAMPS DE RECHERCHE « DE » ET « A » ?	12
4.3 EXISTE-T-IL UN MOYEN PLUS SIMPLE D'EFFECTUER UNE RECHERCHE LORSQUE J'UTILISE MON ADRESSE PROFESSIONNELLE OU PERSONNELLE ? DOIS-JE SAISIR L'ADRESSE COMPLETE A CHAQUE FOIS ?	12

4.4 PEUT-ON RESERVER UN VOL ET UN TRAIN DANS UN MEME DOSSIER/PNR ?	12
4.5 COMMENT POSER UNE OPTION SUR UN VOYAGE ?	12
4.6 COMMENT MODIFIER UN VOYAGE ?	13
4.7 COMMENT ANNULER UN VOYAGE ?	13
4.8 PEUT-ON ENREGISTRER UN VOYAGE EN TANT QUE BROUILLON ?.....	13
4.9 PUIS-JE DUPLIQUER UN ITINERAIRE ET L'UTILISER POUR UN AUTRE VOYAGE ?.....	14
4.10 COMMENT SONT CONFIRMEES LES RESERVATION AVEC NEO? ?.....	14
4.11 POURQUOI CERTAINS SEGMENTS DE L'ITINERAIRE SUGGERE PEUVENT-ILS ETRE RESERVES ET D'AUTRES NON ?	14
4.12 MON ENTREPRISE ME DEMANDE DE SAISIR CERTAINES INFORMATIONS POUR LA FACTURATION LORSQUE JE RESERVE UN VOYAGE. COMMENT PROCEDER ?.....	14
5. TRANSPORT AERIEN	15
5.1 LES TARIFS WEB SONT-ILS DISPONIBLES SUR NEO ? COMMENT EN BENEFICIER ?.....	15
5.2 POURQUOI LE PRIX CHANGE-T-IL APRES AVOIR CONFIRME LA RESERVATION D'UN TARIF WEB ?	15
5.3 QUELS SONT LES MODES DE PAIEMENT ACCEPTES POUR RESERVER UN TARIF WEB ?	15
5.4 PEUT-ON MODIFIER OU ANNULER UNE RESERVATION DE TARIF WEB SUR NEO ?	16
5.5 PEUT-ON POSER UNE OPTION SUR LA RESERVATION D'UN TARIF WEB ?	16
5.6 SI MON ENTREPRISE A ACTIVE LA FONCTION D'APPROBATION AVANT VOYAGE SUR NEO, CELA S'APPLIQUE-T-IL EGALEMENT A LA RESERVATION D'UN TARIF WEB ?.....	16
6. HOTEL	17
6.1 COMMENT RECHERCHER UN HOTEL DANS NEO ?.....	17
6.2 COMMENT RECHERCHER UN HOTEL PAR SON NOM ?	17
6.3 LES HOTELS PREFERES DE MON ENTREPRISE SONT-ILS DANS NEO ?	17
7. TRANSPORT FERROVIAIRE	18
7.1 QUELLES COMPAGNIES FERROVIAIRES SONT DISPONIBLES SUR NEO ?	18
7.2 QUEL CONTENU FERROVIAIRE SPECIFIQUE (PAR EX. ITINERAIRES, TARIFS ET CARTES DE FIDELITE/ABONNEMENT) EST DISPONIBLE SUR NEO ?.....	18
7.3 QUEL TYPE DE RESERVATION FERROVIAIRE PEUT-ON FAIRE ?	20
7.4 PEUT-ON RESERVER UN TRAJET EN TRAIN POUR PLUSIEURS PASSAGERS ?	20
7.5 COMMENT MODIFIER LES TRAINS ET TARIFS RECOMMANDES ?	20
7.6 PEUT-ON RESERVER UN SIEGE, UN REPAS OU CHOISIR UN TRAIN AVEC WI-FI ?.....	21
7.7 QUELS MODES DE PAIEMENT SONT ACCEPTES PAR LES COMPAGNIES FERROVIAIRES ?....	22
7.8 QUELS TYPES DE TITRES DE TRANSPORT (MODES DE LIVRAISON) SONT DISPONIBLES ?....	22

7.9 COMMENT CHOISIR LE TYPE DE TITRE DE TRANSPORT POUR UN BILLET DE TRAIN ?.....	23
7.10 PEUT-ON ANNULER ET/OU MODIFIER UN VOYAGE EN TRAIN RESERVE AVEC NEO ?	23
7.11 MON ITINERAIRE DE VOYAGE EST EN ATTENTE D'APPROBATION OU UNE OPTION A ETE POSEE SUR CELUI-CI. QU'EN EST-IL DE MA RESERVATION FERROVIAIRE ?	23
7.12 SWEDISH RAIL UNIQUEMENT : QUELLES INFORMATIONS PEUT-ON VOIR SUR UN BILLET PAR SMS ET EN QUELLE LANGUE ?	24
7.13 UN ORGANISATEUR DE VOYAGE PEUT-IL RESERVER UN TRAJET EN TRAIN POUR UN AUTRE VOYAGEUR ?	24
8. LOCATION DE VOITURES.....	25
8.1 COMMENT RECHERCHER UNE LOCATION DE VOITURES AVEC NEO ?.....	25
8.2 PEUT-ON DEPOSER UNE VOITURE A UN AUTRE ENDROIT QUE CELUI OU ON L'A PRISE ?....	26
8.3 PEUT-ON RESERVER DES EQUIPEMENTS SPECIAUX LORSQU'ON LOUE UNE VOITURE AVEC NEO ?	27
9. TAXIS ET AUTRES TRANSPORTS TERRESTRES	28
9.1 QUELS TYPES DE FOURNISSEURS DE TRANSPORTS TERRESTRES PEUT-ON RESERVER ?..	28
9.2 COMMENT RESERVER UN TAXI ?	28
9.3 COMMENT AFFICHER LES INFORMATIONS RELATIVES AU TAXI QUE NEO RECOMMANDE ? .	29
9.4 POURQUOI CE SYMBOLE  APPARAÎT-IL LORSQUE JE REGARDE LES OPTIONS DE TRANSPORT TERRESTRE ?	29
9.5 PEUT-ON TOUJOURS RESERVER UN TAXI RECOMMANDE PAR NEO ?	29
9.6 LORSQU'UN TAXI EST AFFICHE A TITRE INFORMATIF, POURQUOI LE PRIX DU TAXI ESTIME PAR NEO EST-IL DIFFERENT DE CELUI PAYE DIRECTEMENT AU PRESTATAIRE ?.....	30
9.7 QUELS MODES DE PAIEMENT PEUT-ON UTILISER POUR RESERVER UN TAXI ?.....	30
9.8 REÇOIT-ON UNE CONFIRMATION APRES AVOIR RESERVE UN TAXI ?.....	30
9.9 PEUT-ON POSER UNE OPTION SUR UNE RESERVATION DE TAXI ?.....	30
9.10 COMMENT ANNULER UNE RESERVATION DE TAXI ?	30
9.11 OU PEUT-ON LIRE LA POLITIQUE D'ANNULATION D'UN TAXI ?.....	31
9.12 PEUT-ON RESERVER UN TAXI "SEC" SANS AUTRE PRESTATION?	31
9.13 LES MOYENS DE TRANSPORT PUBLIC, COMME LE BUS OU LE METRO, S’AFFICHENT-ILS DANS NEO ?.....	31
10. POUR LES GESTIONNAIRES DE VOYAGE.....	32
10.1 PEUT-ON AFFICHER DES MESSAGES PERSONNALISES DANS NEO ?	32
10.2 L'UTILISATION DE NEO POUR LES RESERVATIONS AFFECTE-T-ELLE LES RAPPORTS SUR LES ECONOMIES ?	32

10.3 PEUT-ON PARAMETRER UN MONTANT MAXIMAL/PLAFOND POUR LES DEPENSES SUPPLEMENTAIRES ESTIMEES ?	32
10.4 LES DEPENSES SUPPLEMENTAIRES ESTIMEES SERONT-ELLES INCLUSES DANS LES E-MAILS DE CONFIRMATION ?	33
10.5 LORSQUE L'APPROBATION AVANT VOYAGE EST ACTIVEE SUR NEO, S'APPLIQUE-T-ELLE A TOUTES LES RESERVATIONS ?	33
10.6 SUR QUELLE SOURCE S'APPUIE NEO POUR FOURNIR LES HORAIRES DES VOLS ?	33
10.7 LES CONTENUS DE HOTELHUB/BOOKING.COM SONT-ILS DANS NEO ?	33
10.8 PEUT-ON CONFIGURER UNE POLITIQUE DE VOYAGES POUR LES TRANSPORTS TERRESTRES ?	34

1. COMPRENDRE LE MOTEUR DE RECHERCHE NEO

1.1 QU'EST-CE QUE NEO, LE MOTEUR DE RECHERCHE « INTELLIGENTE » ET COMMENT SON ALGORITHME FONCTIONNE-T-IL ?

Contrairement à d'autres outils de réservation en ligne, le moteur de recherche intelligent de Neo offre le meilleur itinéraire possible en tenant compte des contraintes horaires du voyageur, de ses préférences, de la politique de son entreprise, du coût, de l'aspect pratique et de la disponibilité. Son algorithme utilise les critères pondérés suivants :

Pondération des critères : Impact majeur +++ | Impact important ++ | Impact modéré + | Aucun impact =

ALGORITHME VOL/TRAIN

Critère	Poids
Prix	+++
Durée	+++
Critère de recherche	+ à +++
Heure de départ/d'arrivée	En fonction des contraintes
Nombre d'arrêts	+
Symétrie	+++
CO2	=
Conformité à la politique de voyages	+++
Prestataires préférés	++

ALGORITHME HÔTEL

Critère	Poids
Historique de réservation de l'utilisateur	+
Conformité à la politique de voyages	++
Distance (par rapport au lieu renseigné pour la destination)	++
Programme de fidélité de l'hôtel	+++

ALGORITHME TRANSPORT TERRESTRE

Critère	Poids
Prix	++
Durée	+++
CO2	+
Nombre d'étapes	++
Mode de transport (bus, tram, train, voiture)	++
Arrivée à l'heure à la réunion	+++

1.2 QUEL MODE DE RECHERCHE UTILISER POUR RESERVER UN VOYAGE ?

Utilisez les modes de recherche **Vol/Train, Hôtel** et **Voiture** si vous avez une idée précise de ce que vous souhaitez réserver. En revanche, utilisez **Porte à porte** si vous souhaitez que le système planifie le voyage à votre place. Ce mode de recherche s'applique aux allers simples et aux allers-retours.

Utilisez le mode de recherche **Escales** si vous recherchez/réservez un voyage :

- Open-jaw à destination
- Double open-jaw
- Multi-destinations
- Combiné vol et train

1.3 DANS LE MODE DE RECHERCHE PORTE A PORTE, POURQUOI FAUT-IL CHOISIR L'UNE DES TROIS OPTIONS HORAIRES ?

Les trois options horaires de la recherche Porte à porte permettent à Neo de déterminer le meilleur itinéraire en fonction de l'heure à laquelle le voyageur souhaite voyager :

- **Départ après** l'heure spécifiée : Neo cherchera un mode de transport qui part deux heures avant et 22 heures après l'heure spécifiée
- **Départ du mode de transport principal** à l'heure spécifiée : Neo cherchera un mode de transport partant 12 heures avant et après l'heure spécifiée
- **Arrivée avant** l'heure spécifiée : Neo cherchera un mode de transport partant 22 heures avant et deux heures après l'heure spécifiée

2. CONFIGURATION GENERALE

2.1 DANS NEO, LES DISTANCES SONT-ELLES INDIQUEES EN MILES OU EN KILOMETRES ?

Lors de la configuration, les entreprises peuvent choisir d'afficher les distances en miles ou en kilomètres. En revanche, les utilisateurs ne peuvent pas modifier cette option.

2.2 FRANCE UNIQUEMENT : PEUT-ON CREER UNE DEMANDE DE RESERVATION OFFLINE AVEC NEO ?

Il est possible d'effectuer des demandes de voyage hors ligne (auprès d'un conseiller voyages) si l'option a été activée sur votre site. Cette option n'est disponible qu'en France à l'heure actuelle. Cliquez sur l'icône Aide (le point d'interrogation en haut à droite) pour plus d'informations.

2.3 UN GESTIONNAIRE DE VOYAGE PEUT-IL RESERVER PAR LE BIAIS DE NEO AU NOM D'UN VOYAGEUR ? SI OUI, DE QUELLE MANIERE ?

Oui, les chargés de voyages peuvent effectuer une réservation à la place d'un voyageur. Pour ce faire, le voyageur doit mandater le chargé de voyages qui gèrera ses réservations en cliquant sur l'onglet **Délégation** dans la barre de menu de son profil. Ensuite, il doit **Ajouter un nouveau chargé de voyages** et sélectionner le nom du chargé de voyages dans le répertoire. Dès qu'un chargé de voyages a été ajouté, ce dernier peut commencer à réserver des voyages en cliquant sur **Liste des employés** sur la page d'accueil.

3. CONNEXION ET GESTION DU PROFIL

3.1 POURQUOI LE MOT DE PASSE QUI M'A ETE FOURNI N'EST-IL PLUS RECONNU LORSQUE JE ME CONNECTE A NEO ?

Une erreur peut survenir si vous copiez puis collez le mot de passe à partir de vos identifiants de connexion. Parfois, cette action entraîne l'ajout d'espaces, ce qui empêche la connexion. Par conséquent, ne procédez pas ainsi. Nous vous conseillons vivement de saisir votre mot de passe manuellement.

3.2 COMMENT METTRE A JOUR MON PROFIL ?

Sur la page d'accueil, votre nom (ou celui du voyageur que vous gérez) s'affichera en haut à droite. Cliquez sur la flèche orientée vers le bas qui se trouve à côté du nom, puis sur **Voir profil**.

Par défaut, vous serez redirigé(e) vers la rubrique **Général** du profil. La barre de menu sur la droite vous permettra d'accéder aux autres sections du profil. Cliquez sur la rubrique que vous souhaitez actualiser, puis modifiez-la.



User Profile

Mr Vernon Bear > General

User Profile		Update
Title:	Mr	Change password
Last Name:	Bear	User's Group: GBT3 L1
First Name:	Vernon	Gender:
Birth Date:		

Personal Address		Update
Address:		
Postcode:		City:
Country:		
Phone:		E-mail:
Fax:		Mobile:
EMERGENCY NAME:		EMERGENCY NUMBER:

Business Information		Update
Business Phone:		Business E-mail: virginie.millet@aexp.com
Business Fax:		Business Mobile:
I have read and accept the GBT Data Privacy Statement (please check the Resources section by clicking on the button on the top right in the menu bar): <input type="checkbox"/> No		

General

- [Preferences](#)
- [Expense Types](#)
- [Cards](#)
- [Passports](#)
- [Delegation](#)

KDS Mobile

[+ Get it on a new device](#)

Last logon date: 25/04/2018 17:41:17
Warning: 1 unsuccessful attempt since this date.

Powered by **kds|neo**

3.3 QUELLES INFORMATIONS FAUT-IL RENSEIGNER DANS MON PROFIL ?

Lorsque vous vous connectez à Neo pour la première fois, vérifiez que les informations de votre profil ont bien été renseignées avant de commencer à réserver un voyage. Assurez-vous que votre nom et vos coordonnées sont exacts et que votre date de naissance et votre sexe sont bien mentionnés. Des erreurs peuvent se produire dans les réservations lorsque des champs obligatoires n'ont pas été renseignés.

Vous pouvez également ajouter les données concernant votre passeport et votre carte bancaire dans les rubriques **Passeport** et **Cartes**.

Remarque : la première fois que vous utilisez Neo, vous devez accepter la **Déclaration sur la protection des renseignements personnels de GBT** en cliquant sur **Modifier** dans la partie **Général**, en cochant la case prévue à cet effet, puis en appliquant les modifications.

3.4 OU PEUT-ON AJOUTER OU METTRE A JOUR LES INFORMATIONS DE SA CARTE DE FIDELITE OU D'ABONNEMENT (PAR EX. NUMEROS DE VOYAGEUR FREQUENT, FIDELITE DU PROGRAMME HOTELIER, ETC.) ?

Dans la rubrique **Cartes** de votre profil, cliquez sur **Ajouter une nouvelle carte de fidélité/d'abonnement**.

User Profile

Mr Vernon Bear > Cards

Credit Cards

[Add a new credit card](#)

Loyalty/Subscription Cards

[Add a new loyalty/subscription card](#)

▶ General

▶ Preferences

▶ Expense Types

▶ **Cards**

▶ Passports

▶ Delegation

KDS Mobile

+ [Get it on a new device](#)

Last login date: 25/04/2018 17:41:17
Warning: 1 unsuccessful attempt since this date.

Powered by **kds|neo**

Vous serez alors redirigé(e) vers un écran contenant la liste complète des prestataires. Sélectionnez le type de prestataire (compagnie aérienne, ferroviaire, hôtel ou location de voiture) ainsi que le nom de l'entreprise qui a émis la carte. Ensuite, sélectionnez le type de carte dans la liste et remplissez le formulaire avant de cliquer sur **Ajouter cette nouvelle carte**.

3.5 PEUT-ON MODIFIER SON PROFIL PENDANT UNE RESERVATION ?

Vous avez la possibilité d'ajouter un numéro de carte bancaire ou d'actualiser la date d'expiration si cela vous est demandé à la fin de la réservation.

Si des informations obligatoires sont manquantes dans votre profil, vous pourrez les renseigner lors de la réservation. Celles-ci seront sauvegardées dans votre profil pour de prochains voyages.

4. CREATION ET GESTION D'UNE RESERVATION

4.1 COMMENT RESERVER UN VOYAGE AVEC NEO ?

Cliquez sur **Nouveau voyage** depuis la page d'accueil. Vous serez redirigé(e) vers la page de **Recherche**.

Sélectionnez le mode de recherche que vous souhaitez utiliser : **Vol/Train**, **Hôtel**, **Voiture** ou **Porte à porte**. Pour les nouveaux utilisateurs, **Vol/Train** sera le mode de recherche par défaut.

Remplissez tous les champs demandés pour que Neo crée votre itinéraire, puis cliquez sur **Rechercher (ou Planifier le voyage)** si Porte à porte). Dès que vous êtes satisfait(e) de l'intégralité de votre itinéraire, cliquez sur **Réserver** à droite.

Si vous recherchez avec le mode **Vol/Train**, une liste de propositions de **Vols/Trains** s'affichera, à partir de laquelle vous pourrez faire votre **sélection/réservation**.

The screenshot shows the search interface with the following details:

- Navigation tabs: Flight/Train (selected), Hotel, Car, Taxi, Door to Door.
- Section: "Where are you traveling to?"
 - Options: Round Trip, One-way, [Multi-City](#)
 - FROM: Home
 - TO: GBT London
- Section: "When?"
 - OUTBOUND: Mon 16 Mar 2020, 9:00 AM
 - RETURN: Fri 20 Mar 2020, 4:30 PM
 - More options: [More options](#)
 - Search button: Search
- Recent Trips sidebar:
 - Chicago O'Hare 9/9/2019 (September 09 - September 13) Duplicate
 - Chicago O'Hare 9/9/2019 (September 09 - September 13) Duplicate
 - [See all trips](#)

Remarque : le processus est différent lorsque vous réservez des voyages à l'aide d'une recherche à **Escales**.

4.2 PEUT-ON UTILISER LE NOM DE L'AEROPORT/DE LA VILLE OU LE CODE AEROPORT IATA DANS LES CHAMPS DE RECHERCHE « DE » ET « A » ?

S'il s'agit d'une recherche en mode **Vol/Train**, vous pouvez effectuer votre recherche à l'aide du nom de l'aéroport/ville ou du code IATA. Dans le mode **porte à porte**, vous pouvez rechercher en utilisant l'adresse de votre domicile, celle de votre bureau, un point d'intérêt ou une ville.

Astuce : les champs Origine et Destination de Neo utilisent une fonction de saisie semi-automatique. Un maximum de 10 lieux vous seront proposés en fonction de ce que vous aurez saisi. Plus vous tapez de lettres, plus les résultats seront précis.

4.3 EXISTE-T-IL UN MOYEN PLUS SIMPLE D'EFFECTUER UNE RECHERCHE LORSQUE J'UTILISE MON ADRESSE PROFESSIONNELLE OU PERSONNELLE ? DOIS-JE SAISIR L'ADRESSE COMPLETE A CHAQUE FOIS ?

Si une adresse d'entreprise ou de domicile a été saisie dans le profil, vous pouvez effectuer une recherche en tapant respectivement « bureau » ou « maison » au lieu de saisir l'adresse complète à chaque fois.

Si plusieurs adresses ont été saisies pour l'entreprise, elles s'afficheront dans l'ordre dans le menu déroulant lorsque vous taperez l'adresse d'origine ou de destination.

Autrement, si le nom de l'entreprise est reconnu par Google, il figurera automatiquement dans le menu déroulant lorsque vous saisirez son nom, car Neo se sert de la technologie Google pour les adresses et les cartes.

4.4 PEUT-ON RESERVER UN VOL ET UN TRAIN DANS UN MEME DOSSIER/PNR ?

Par défaut, des recommandations de vols et de trains seront proposées pour les trajets aller et retour.

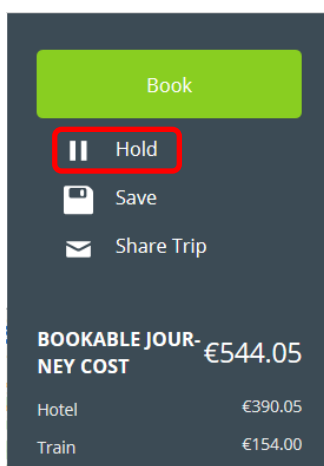
Vous pouvez consulter des informations à la fois sur les vols et sur les trains en cliquant sur **Nouveau voyage** depuis la page d'accueil, puis sur les **trois points** depuis la page de recherche et enfin sur **Escales**. Ainsi, les trajets par train pour le trajet retour et les trajets par avion pour le trajet aller s'afficheront et inversement. Tout dépend de l'éligibilité de l'itinéraire (selon les disponibilités de vols/trains).

4.5 COMMENT POSER UNE OPTION SUR UN VOYAGE ?

Concernant les recherches de Vol/Train, Hôtel et Voiture, vous avez la possibilité de poser une option sur un voyage (c'est à dire réserver un voyage sans émettre les billets) si l'option a été activée sur votre site et si le bouton est activé pour votre voyage. Pour ce faire, cliquez sur **Poser une option**, situé sous le bouton **Réserver**, à droite de l'itinéraire graphique.

Concernant les voyages **Porte à porte**, le bouton **Poser une option** peut ne fonctionner que pour certaines portions de voyage, selon que le prestataire autorise ou non la pose d'option pour un segment.

Remarque : il est impossible de poser des options sur certains segments, comme certains taxis et les billets de train émis par Trainline, les contenus Swedish Rail, Deutsche Bahn et SNCB. Ces réservations doivent être et sont confirmées et payées immédiatement.



4.6 COMMENT MODIFIER UN VOYAGE ?

Une réservation ne peut être modifiée sur Neo que si la fonction de modification a été activée sur le site, et avant que les billets ne soient émis pour le segment. Si c'est le cas, vous pouvez modifier le voyage en cliquant sur **Liste des voyages** sur la page d'accueil. Sélectionnez l'itinéraire que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Modifier**.

Remarque : si une partie du voyage doit être modifiée après émission des billets (ou si la fonction de modification n'a pas été activée sur votre site), appelez un conseiller American Express Global Business Travel (GBT) pour obtenir de l'aide. En ce qui concerne les services sans billet, notamment les hôtels, les vols avec compagnie low-cost et certains trains, consultez les conditions générales avant de les modifier.

4.7 COMMENT ANNULER UN VOYAGE ?

Identifiez le voyage que vous souhaitez annuler dans la **Liste des voyages** (sur la page d'accueil) et sélectionnez **Annuler**.

Remarque : vous ne pouvez annuler un voyage dans Neo que si aucun billet n'a été émis. Dans le cas contraire, appelez un conseiller American Express GBT pour obtenir de l'aide. Concernant les services sans billet, notamment les réservations d'hôtel, les vols avec compagnies low-cost et certains trains, vérifiez les conditions générales avant d'annuler.

4.8 PEUT-ON ENREGISTRER UN VOYAGE EN TANT QUE BROUILLON ?

Oui. Si vous ne parvenez pas à finaliser votre voyage, vous pouvez le sauvegarder en cliquant sur **Enregistrer**, situé sous le bouton **Réserver**, à droite de l'itinéraire graphique. Lorsque vous êtes prêt(e) à finaliser votre réservation, cliquez sur **Liste des voyages** sur la page d'accueil pour accéder à ce voyage.

4.9 PUIS-JE DUPLIQUER UN ITINERAIRE ET L'UTILISER POUR UN AUTRE VOYAGE ?



Oui, il existe deux moyens de dupliquer un itinéraire :

- 1 Neo enregistre vos voyages dans la liste des **Voyages récents** (située à droite sur la page de recherche). Dans cette liste, cliquez sur le voyage que vous souhaitez copier, puis sur **Dupliquer**.
- 2 Depuis la page d'accueil, cliquez sur **Liste des voyages**. Une liste de vos réservations actuelles et passées s'affichera. Sélectionnez sur le voyage que vous souhaitez copier et cliquez sur **Dupliquer**.

My Trips Travel Policy non compliant ■ Direct acc

Filter **Current** Trips I have booked All

All | None Cancel Booking Duplicate Delete Convert into template

	Name	Departure	Travelers	Booker	Price
<input type="checkbox"/>	 New York, NY, USA 15/01/2018 Not booked	15/01/2018	Mr Vernon Bear	Mr Vernon Bear	1,513.33 EUR
<input type="checkbox"/>	 American Express GBT Londres 15/02/2018 Not booked	15/02/2018	Mr Vernon Bear	Mr Vernon Bear	612.63 EUR

4.10 COMMENT SONT CONFIRMÉES LES RESERVATION AVEC NEO? ?

Une fois le processus de réservation terminé, un e-mail de confirmation ainsi que le(s) billet(s) (s'ils sont émis par e-mail) seront envoyés au voyageur. Si c'est un chargé de voyage qui effectue la réservation au nom du voyageur, il recevra lui aussi un e-mail de confirmation ainsi que le(s) billet(s).

4.11 POURQUOI CERTAINS SEGMENTS DE L'ITINERAIRE SUGGERE PEUVENT-ILS ETRE RESERVES ET D'AUTRES NON ?

Lors d'une réservation porte-à-porte, deux types de segments s'affichent sur l'itinéraire graphique : ceux qui peuvent être réservés et ceux qui ne le peuvent pas. Les éléments qui peuvent être réservés sont notamment les vols, les trains, les hôtels et les locations de voitures, ainsi que tout autre mode de transport terrestre dans certaines circonstances. Ces derniers peuvent être réservés/payés lors de la réservation dans Neo.

Les éléments qui ne peuvent pas être réservés, comme les repas ou certains taxis, figurent dans la rubrique **Dépenses supplémentaires estimées** et sont affichés à titre d'information uniquement afin d'estimer le coût total du voyage.

Cette estimation se base sur des calculs issus de la base de données de Neo. En outre, l'utilisateur peut ajouter ses propres estimations (par ex. droit d'entrée à une conférence, dîner avec un client, etc.).

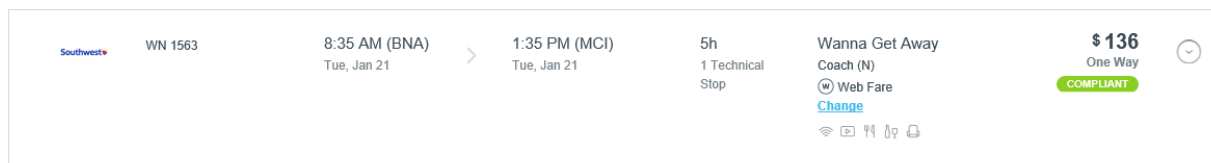
4.12 MON ENTREPRISE ME DEMANDE DE SAISIR CERTAINES INFORMATIONS POUR LA FACTURATION LORSQUE JE RESERVE UN VOYAGE. COMMENT PROCEDER ?

Toute information obligatoire exigée par votre entreprise (et définie lors de l'étape de configuration de Neo) vous sera demandée après que vous avez sélectionné vos options d'itinéraire et lors de la finalisation de la réservation.

5. TRANSPORT AERIEN

5.1 LES TARIFS WEB SONT-ILS DISPONIBLES SUR NEO ? COMMENT EN BENEFICIER ?

Oui, si votre entreprise a activé l'affichage des tarifs Web (par ex. compagnies low-cost) dans Neo, ces contenus seront intégrés. Ils s'afficheront dans les résultats de recherche de la même manière que les tarifs standard et ils seront accompagnés d'une icône spéciale « tarif Web ». Vous pouvez associer un tarif Web à une réservation d'hôtel ou de voiture comme pour tout autre tarif, voire réserver des services spéciaux si l'option est disponible.



Remarque : les informations suivantes doivent être stockées dans votre profil pour pouvoir réserver un tarif proposé sur le Web :

- Adresse e-mail
- Adresse professionnelle complète
- Numéro de téléphone
- Civilité (M. ou Mme)

5.2 POURQUOI LE PRIX CHANGE-T-IL APRES AVOIR CONFIRME LA RESERVATION D'UN TARIF WEB ?

Certains frais supplémentaires (par ex. ceux des cartes bancaires) peuvent ne pas être compris dans le tarif affiché lors de la réservation. Ceci explique pourquoi le prix peut augmenter lorsque vous confirmez votre voyage.

Une fois votre réservation confirmée, vous recevrez un e-mail de la part du site Web de la compagnie aérienne mentionnant le montant définitif. Vous recevrez également un e-mail de la part de Neo stipulant le montant total du voyage.

5.3 QUELS SONT LES MODES DE PAIEMENT ACCEPTES POUR RESERVER UN TARIF WEB ?

La liste des cartes bancaires acceptées par chaque prestataire figure dans **Services spéciaux**. Si une carte bancaire n'est pas mentionnée dans la liste d'un prestataire, cela signifie que toute tentative de réservation avec cette carte échouera.

Le règlement par carte logée n'est pas possible partout dans le monde. Consultez le responsable de votre compte American Express GBT pour en savoir plus.

5.4 PEUT-ON MODIFIER OU ANNULER UNE RESERVATION DE TARIF WEB SUR NEO ?

Non. Toutes les réservations de tarifs Web doivent être gérées directement sur le site Web du prestataire low-cost. Lisez attentivement les conditions d'achat avant de procéder à toute modification ou annulation.

5.5 PEUT-ON POSER UNE OPTION SUR LA RESERVATION D'UN TARIF WEB ?

Les réservations de tarifs Web sont confirmées et réglées immédiatement après la réservation. C'est pourquoi vous ne pouvez pas poser d'options sur celles-ci. Même si la fonction **Poser une option** est activée sur Neo et à disposition de l'utilisateur, cela n'empêchera nullement la réservation d'être confirmée et réglée instantanément.

5.6 SI MON ENTREPRISE A ACTIVE LA FONCTION D'APPROBATION AVANT VOYAGE SUR NEO, CELA S'APPLIQUE-T-IL EGALEMENT A LA RESERVATION D'UN TARIF WEB ?

Non. Les approbations avant voyage ne s'appliquent pas aux réservations de tarifs Web car celles-ci sont confirmées et réglées immédiatement. Ainsi, si vous réservez un tarif Web, la réservation sera malgré tout confirmée dans le système de la compagnie aérienne, et ce même si un responsable a refusé votre voyage et que le reste de votre voyage a été annulé.

6. HOTEL

6.1 COMMENT RECHERCHER UN HOTEL DANS NEO ?

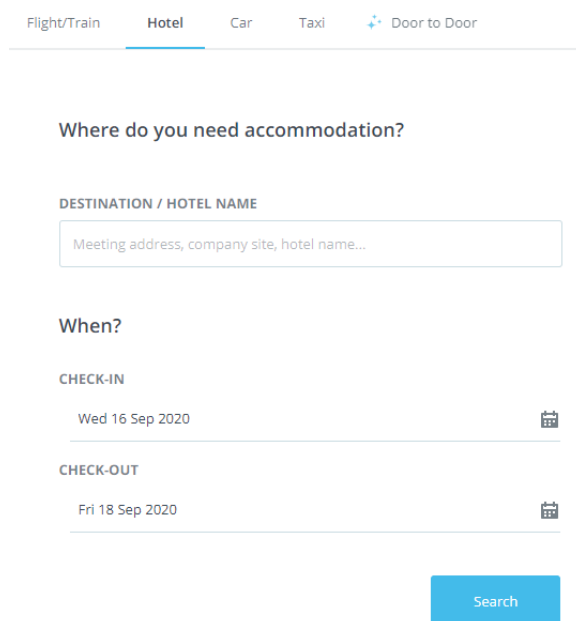
Il existe deux moyens de rechercher des informations sur un hôtel :

- 1 Dans une recherche **Porte à porte**, un hôtel sera automatiquement recommandé (grâce à l'algorithme de recherche intelligent de Neo) et s'affichera dans l'itinéraire graphique. Si les propositions ne vous conviennent pas, vous pouvez cliquer sur le segment en question dans le calendrier et deux autres recommandations s'afficheront. Pour voir encore plus de propositions, vous pouvez cliquer sur **Voir plus d'hôtels**.
- 2 Si vous souhaitez réserver uniquement un hôtel, utilisez le mode de recherche **Hôtel** et saisissez soit un lieu, soit le nom d'un hôtel spécifique.

Remarque : si vous commencez par une recherche **Vol/Train**, vous avez la possibilité d'ajouter un hôtel depuis la page d'itinéraire.

6.2 COMMENT RECHERCHER UN HOTEL PAR SON NOM ?

Si vous recherchez un hôtel précis, utilisez le mode **Hôtel** et saisissez son nom dans le champ **Nom de l'hôtel**.



Flight/Train **Hotel** Car Taxi + Door to Door

Where do you need accommodation?

DESTINATION / HOTEL NAME

Meeting address, company site, hotel name...

When?

CHECK-IN

Wed 16 Sep 2020

CHECK-OUT

Fri 18 Sep 2020

Search

6.3 LES HOTELS PREFERES DE MON ENTREPRISE SONT-ILS DANS NEO ?

Oui. Les hôtels préférés de votre entreprise seront indiqués par une icône en forme de cœur.

7. TRANSPORT FERROVIAIRE

7.1 QUELLES COMPAGNIES FERROVIAIRES SONT DISPONIBLES SUR NEO ?

Neo propose des contenus provenant de SNCF, SNCB, Deutsche Bahn, Trainline et Swedish Rail.

Remarque : les informations pour le transport ferroviaire ne sont pas disponibles partout dans le monde et ne le sont que si la fonction est activée pour le pays.

7.2 QUEL CONTENU FERROVIAIRE SPECIFIQUE (PAR EX. ITINERAIRES, TARIFS ET CARTES DE FIDELITE/ABONNEMENT) EST DISPONIBLE SUR NEO ?

SNCF		
Trajets	Tarifs	Cartes de fidélité/abonnement ¹
Trajets intérieurs, y compris TER (transport express régional) Trajets internationaux : Eurostar, Thalys, SNCF-Renfe en coopération, Alleo	Tarifs Public Tarifs Entreprise (FCE)	Grand Voyageur (fidélité) Carte Jeune (abonnement) Carte militaire (abonnement) Carte Week-End (abonnement) Fréquence (abonnement) Fréquence et abonnement Suisse (abonnement) Résa Forfait (abonnement) Carte Senior Plus (abonnement)
SNCB		
Trajets	Tarifs	Cartes de fidélité/abonnement ¹
Variables selon votre type de contrat (NS ou SNCB) Peuvent inclure : CFL (Luxembourg), NS International (Pays-Bas), réservations de trains SNCB (Belgique), réservations de trains Deutsche Bahn (Allemagne), réservations de trains Eurostar, SNCF (France) et Thalys	Public	NS : Jaar traject abonnement Maand net abonnement Maand traject abonnement NS jaarkaart OV jaar abonnement Voordeelurenabonnement SNCB : Cartes Bahn 25/50 Carte Rail Plus SNCF : Fréquence France ou Fréquence premium Fréquence France Suisse Thalys International : Lys Première ThePass Business ThePass Premium

¹ **Remarque** : les cartes de fidélité et d'abonnement doivent être ajoutées au profil du voyageur afin d'être prises en compte au moment de la réservation.

		ThePass WeekEnd The Card (Silver, Gold ou Platinum) Ticketless Thalys
Deutsche Bahn		
Trajets	Tarifs	Cartes de fidélité/abonnement¹
Trajets domestiques en Allemagne et trajets au départ de ou à l'arrivée en Allemagne	Tarifs Public Tarifs Entreprise avec numéro BMIS (ID d'entreprise)	BahnCard 25 BahnCard 50 Business BahnCard 25 Business BahnCard 50 Carte bahn.bonus
Trainline – ouverture des disponibilités habituellement trois mois avant la date de départ		
Trajets	Tarifs	Cartes de fidélité/abonnement¹
Trajets domestiques au Royaume-Uni	Tarifs publiés Tarifs Entreprise	National Railcard : Annual Gold Railcard Disabled Persons Railcard Family and Friends Railcard Network Railcard Senior Railcard 16-25 Railcard ATOC : HM Forces Railcard Jobcentre Plus: New Deal Photocard Railcard
Services ferroviaires suédois		
Trajets	Tarifs	Cartes de fidélité/abonnement¹
Trajets domestiques en Suède Trajets depuis la Suède vers la Norvège	Publiés remboursables Publiés non modifiables/remboursables Tarifs Entreprise	SJ PRIO (fidélité) Årskort Silver (abonnement) Årskort Silver Plus (abonnement) Årskort Guld (abonnement) Årskort Silver Resplus (abonnement) Årskort Silver Plus Resplus (abonnement) Årskort Guld Resplus (abonnement)

Options non prises en charge :

- **Swedish Rail** : tarifs de la fonction publique et tarifs modifiables
- **Trainline** : trajets internationaux en dehors du Royaume-Uni

7.3 QUEL TYPE DE RESERVATION FERROVIAIRE PEUT-ON FAIRE ?

Lorsque vous utilisez les modes de recherche de **Porte à porte** ou **Vol/train**, vous pouvez réserver des voyages aller simple et aller-retour.

Pour les types de réservations de train suivants, veuillez utiliser la recherche **Escales** :

- Circuit open-jaw simple
- Circuit open-jaw double
- Multi-destinations

7.4 PEUT-ON RESERVER UN TRAJET EN TRAIN POUR PLUSIEURS PASSAGERS ?

Les réservations pour voyageurs multiples ne sont disponibles que pour la SNCF. Pour commencer, cliquez sur l'option **SNCF voyageurs multiples**, que vous trouverez en cliquant sur les **trois points**.

Remarque : cette option doit être activée sur votre site ; elle n'est disponible qu'aux clients situés en France.

7.5 COMMENT MODIFIER LES TRAINS ET TARIFS RECOMMANDES ?

Lors d'une réservation porte-à-porte, vous pouvez modifier les trains et/ou les types de tarifs recommandés et appliqués par Neo en cliquant sur le segment que vous souhaitez modifier dans le calendrier graphique.

Pour les services ferroviaires suédois :

Remarque : en cas de trajet aller-retour, les suggestions pour l'aller et le retour ne sont pas affichées ensemble. Ainsi, lorsque vous cliquez sur la suggestion pour l'aller, vous pourrez uniquement voir d'autres options et changer les tarifs pour ce segment du trajet.

Si vous avez besoin de modifier les suggestions de retour, vous devez cliquer sur la partie Retour dans le calendrier graphique, puis sur **Voir d'autres solutions de transport** ou **Changer de classe/tarif** pour ce segment.

7.6 PEUT-ON RESERVER UN SIEGE, UN REPAS OU CHOISIR UN TRAIN AVEC WI-FI ?

Prestataire ferroviaire	Siège	Repas	Service Wi-Fi
SNCF	Oui. En fonction de la ligne de train, vous pourrez demander une préférence de placement, ou être assis(e) à proximité d'un autre siège (par exemple, pour voyager près d'un autre passager). Ces demandes seront honorées sous réserve de disponibilité, du type de tarif et du type de train SNCF. La confirmation du siège attribué est communiquée lorsque la réservation est terminée.	Non.	Oui.
SNCB	Oui. Sur les trains où il est possible de réserver les sièges, vous pouvez demander à être assis(e) à côté d'un autre voyageur.	Non.	Non.
Deutsche Bahn	Oui. Sur les trains où il est possible de réserver les sièges, vous pouvez demander un siège spécifique ou demander à être assis(e) à côté d'un autre voyageur. La réservation de siège intégrée est prise en charge.	Non.	Non.
Trainline	Vous pouvez demander l'attribution automatique d'un siège si cela est autorisé pour la ligne de train concernée (il n'est pas possible de choisir un siège spécifique). Si les préférences des voyageurs ont été enregistrées dans leur profil, celles-ci seront prises en compte. Il est aussi possible de demander un siège situé à côté d'un autre siège (dans le cas où vous connaissez le numéro de siège de la personne avec qui vous voyagez).	Sans objet.	Sans objet.
Swedish Rail	Un siège est attribué automatiquement sous réserve de disponibilité. Si les préférences des voyageurs ont été enregistrées dans leur profil, celles-ci seront prises en compte.	Oui. Après avoir cliqué sur Réserver, l'utilisateur sera invité à choisir un repas en fonction des options disponibles pour ce train.	Non. Si le Wi-Fi est proposé gratuitement à bord du train, cela sera indiqué sur le billet émis.

7.7 QUELS MODES DE PAIEMENT SONT ACCEPTES PAR LES COMPAGNIES FERROVIAIRES ?

Prestataire ferroviaire	Modes de paiement pris en charge	Non pris en charge
SNCF	Carte Lodge Cartes bancaires individuelles	
SNCB	Carte Lodge Cartes de crédit individuelles	
Deutsche Bahn	Cartes Lodge (aucunes données issues des champs d'informations de gestion supplémentaires n'apparaîtront sur les relevés de carte) Cartes de crédit individuelles	
Trainline	Cartes bancaires individuelles et comptes de voyage d'affaires	Tous les autres
Swedish Rail	Cartes Lodge uniquement	Toute carte bancaire individuelle

7.8 QUELS TYPES DE TITRES DE TRANSPORT (MODES DE LIVRAISON) SONT DISPONIBLES ?

Les modes de retrait varient selon le prestataire ferroviaire et sont choisis au moment de la réservation.

Prestataire ferroviaire	Modes de retrait	Informations sur la mise à disposition des billets
SNCF	E-billet SNCF (document PDF)	Envoyé par e-mail, aussi disponible sur Neo ²
	Retrait en gare	Doit être imprimé en gare à partir d'une borne
	PDF Eurostar	Disponible sur Neo ²
SNCB	Document PDF	Disponible sur Neo ²
Deutsche Bahn	PDF Dbahn	Disponible sur Neo ²
Trainline³	Retrait en gare (au guichet ou à une borne)	Un numéro de référence est envoyé par e-mail par Trainline ; celui-ci doit être utilisé lors du retrait
	Impression à domicile ⁴	Un PDF est envoyé en pièce jointe d'un e-mail de Trainline et doit être imprimé
Swedish Rail	SMS	Envoyé 24 heures avant le départ
	PDF envoyé par e-mail par le prestataire :	Envoyé immédiatement si la réservation a lieu dans les 60 jours avant la date de départ Sinon, envoyé la veille du départ

² Concernant ces types de billets, une fois que le voyage est réservé et que le billet est émis, vous pouvez récupérer votre réservation dans votre Liste de voyages et consulter l'itinéraire. Ensuite, à partir du calendrier graphique, cliquez sur le segment Train pour afficher les informations et cliquez sur Documents de voyage pour ouvrir le billet au format PDF.

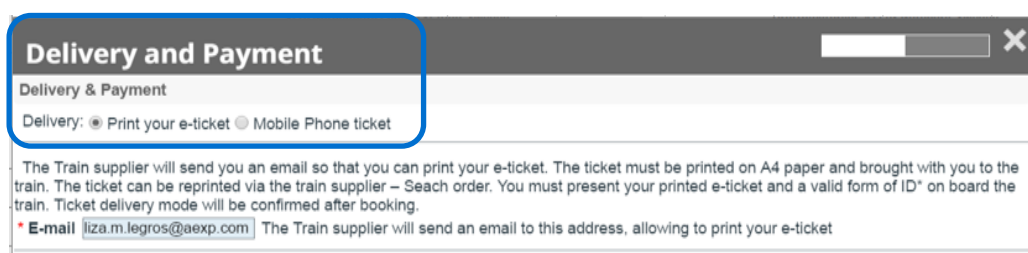
³ Les modes de retrait « Envoi postal » ou « Impression locale » ne sont pas prises en charge par Neo. Trainline et Neo enverront le billet par e-mail sous forme de PDF en pièce jointe.

⁴ Tous les trajets ne sont pas éligibles à l'impression à domicile.

Prestataire ferroviaire	Modes de retrait	Informations sur la mise à disposition des billets
	Expéditeur : noreply@linkon.se Objet : E-biljett	Remarque : le billet n'est pas disponible sur Neo

7.9 COMMENT CHOISIR LE TYPE DE TITRE DE TRANSPORT POUR UN BILLET DE TRAIN ?

Après avoir sélectionné votre voyage en train et cliqué sur **Réserver**, vous serez invité(e) à choisir le mode de retrait que vous préférez parmi ceux proposés par le prestataire ferroviaire. Un mode de retrait sera présélectionné par défaut ; choisissez une autre option, si nécessaire.



7.10 PEUT-ON ANNULER ET/OU MODIFIER UN VOYAGE EN TRAIN RESERVE AVEC NEO ?

Deutsche Bahn / Trainline / SNCB / Services Ferroviaires Suédois: Non. Les réservations sont effectives immédiatement. Si vous avez besoin d'annuler ou de modifier votre réservation, veuillez contacter votre conseiller voyage GBT.

SNCF : Oui, une réservation de train peut être modifiée avant l'émission du billet.

7.11 MON ITINERAIRE DE VOYAGE EST EN ATTENTE D'APPROBATION OU UNE OPTION A ETE POSEE SUR CELUI-CI. QU'EN EST-IL DE MA RESERVATION FERROVIAIRE ?

Deutsche Bahn/SNCB/Services ferroviaires suédois/Trainline : Les réservations de train sont des achats instantanés et les billets sont immédiatement émis par le prestataire, quel que soit le statut qui apparaît dans Neo. Cela signifie que même si une option a été posée sur une réservation ou que cette dernière nécessite une autorisation, le billet est émis automatiquement et les conditions tarifaires deviennent applicables.

SNCF : L'achat instantané n'étant pas valable pour ces réservations de train, celles-ci peuvent être mises en attente sans que les billets ne soient émis.

Modification Swedish Rail: Oui. Cependant si vous modifiez une réservation de train dans Neo, cela correspondra en réalité à une annulation et à une nouvelle réservation quel que soit le type de tarif réservé au préalable.

Annulation Swedish Rail: Non. Les réservations sont émises instantanément. Veuillez contacter votre équipe GBT habituelle pour toute demande d'annulation.

7.12 SWEDISH RAIL UNIQUEMENT : QUELLES INFORMATIONS PEUT-ON VOIR SUR UN BILLET PAR SMS ET EN QUELLE LANGUE ?

Voici un exemple de billet envoyé par SMS et des informations visibles à l'écran. La langue par défaut est l'anglais, à moins que la langue choisie dans le profil Neo de l'utilisateur soit le suédois, auquel cas le SMS sera envoyé en suédois.



7.13 UN ORGANISATEUR DE VOYAGE PEUT-IL RESERVER UN TRAJET EN TRAIN POUR UN AUTRE VOYAGEUR ?

Oui. Cependant, la réservation liée au voyageur invité devra toujours être facturée sur la carte Lodge de l'entreprise.

8. LOCATION DE VOITURES

8.1 COMMENT RECHERCHER UNE LOCATION DE VOITURES AVEC NEO ?

Vous pouvez accéder aux informations de location de véhicule en utilisant le mode de recherche **Voiture**.

The screenshot shows the American Express Neo website's car rental search interface. At the top, there are navigation tabs: 'Flight/Train', 'Hotel', 'Car' (highlighted with a blue box), and 'Door to Door'. Below the tabs, the main search area is titled 'Where would you like to pick-up/drop-off the car?'. It includes a 'FROM ADDRESS' field with the text 'Brussels Airport, Zaventem, Belgium' and a checkbox for 'Drop off at a different address'. The 'When?' section has 'PICK UP' set to 'Thu 23 May 2019' at '09:00' and 'DROP OFF' set to 'Wed 29 May 2019' at '15:00'. A blue 'Search' button is at the bottom. On the right, a 'Recent Trips' sidebar shows two entries: 'Paris Orly 13/02/2019' (13 February - 14 February) and 'Paris Orly 13/02/2019' (13 February), each with a 'Duplicate' link. A 'See all trips' link is at the bottom of the sidebar. A 'Learn More About Search' link is at the bottom of the page.

Vous pouvez aussi tenter d'effectuer une recherche **Porte à porte**. Toutefois, une option de location de véhicule sera affichée uniquement si celle-ci est pertinente pour votre itinéraire. En effet, une autre option, telle que le taxi ou le transport terrestre, pourrait être plus adaptée. Si vous ne voyez pas l'option de location de véhicule dans votre calendrier, vous pouvez cliquer sur **Voir des alternatives** afin d'accéder à d'autres options de transport terrestre, y compris les véhicules privés et locations de voiture.

Cliquez sur **Changer de type de voiture**, à droite de l'écran, afin d'accéder à tous les tarifs disponibles pour un même prestataire.

Par défaut, le loueur de voiture affiché par Neo dans le calendrier sera celui qui se trouve le plus près du lieu de départ.

Trip Itinerary
Thu, 23 May - Fri, 24 May

Thu 23 May
Trip Starts

Thu 23 09:00
Thu 23 09:20
Pick up rental car at Avis Rent-a-car, Aeroport Cote D'azur Aeroport 1 & 2, 06281 Nice, France

Fri 24 15:00
Fri 24 15:20
Drop off rental car at Avis Rent-a-car, Aeroport Cote D'azur Aeroport 1 & 2, 06281 Nice, France

Fri 24 May
Trip Ends

€330.00

Change Car Rental Remove

Car Rental COMPLIANT

GBT RATE **LUXURY** €330.00
Rate details Change car type

Pick up rental car - Avis Rent-a-car

ADDRESS: AVIS, Aeroport Cote D'azur Aeroport 1 & 2, 06281 Nice, France
Car vendor information

Vehicle Category: Luxury, 4-Door, Automatic, A/C
Vehicle Type: MERCEDES-BENZ E-CLASS GDS
Price Details: Unlimited mileage - Base Rate: 165 EUR/day
Change car type

23 May 2019 - 09:20
Pick up Time 0.44km
Est'd Distance

OPTIONS
 GPS (on request with additional cost)
 Snow Chains (on request with additional cost)
 Winter tyres (on request with additional cost)

Learn More About Car Rental

Are you ready to book? Do you need another service?

Book

Hold
Save
Share Trip

ADD SERVICE

BOOKABLE JOURNEY COST €330
Car Rental €330.00

Si vous avez réservé votre voyage à l'aide d'une recherche **Vol/Train** et si vous avez besoin d'ajouter une location de voiture, vous pouvez le faire à partir de la page de l'itinéraire.

8.2 PEUT-ON DEPOSER UNE VOITURE A UN AUTRE ENDROIT QUE CELUI OU ON L'A PRISE ?

Oui. Lorsque vous êtes dans le formulaire de recherche de **Voiture**, cliquez sur **Déposer à une autre adresse**, qui se trouve sous la zone de recherche **Adresse de départ**.

Flight/Train Hotel **Car** Door to Door

Where would you like to pick-up/drop-off the car?

FROM ADDRESS
Nice - Airport, Nice, France

Drop off at a different address

When?

PICK UP
Thu 23 May 2019 09:00

DROP OFF
Fri 24 May 2019 15:00

Search

Recent Trips
Pick your travel dates and we'll rebook the exact same trip.

Paris Orly 13/02/2019
13 February - 14 February Duplicate

Paris Orly 13/02/2019
13 February Duplicate

[See all trips](#)

Learn More About Search

8.3 PEUT-ON RESERVER DES EQUIPEMENTS SPECIAUX LORSQU'ON LOUE UNE VOITURE AVEC NEO ?

Oui, ces options sont disponibles au moment de choisir votre location de voiture. Cliquez sur les cases situées sous **Options**.

Remarque : ces options constituent une demande spéciale sous réserve de disponibilité auprès du loueur de voitures.

Car Rental COMPLIANT GBT RATE [Rate details](#) INTERMEDIATE [Change car type](#) **\$ 198.52**

Pick up rental car - Hertz

Hertz ADDRESS September 16, 2020 - 2:52 PM 0.12mi
Pick up Time Est'd Distance

OMAHA EPPLEY AIRPORT
4501 Abbott Drive Ne, 681100000 Omaha, USA
[Car vendor information](#)

Vehicle Category : Intermediate, 2/4 Door, Automatic, A/C
Vehicle Type : MAZDA3 4 DOOR
Price Details : Unlimited mileage - Base Rate: 48 USD/day
[Change car type](#)

OPTIONS

GPS (on request with additional cost)

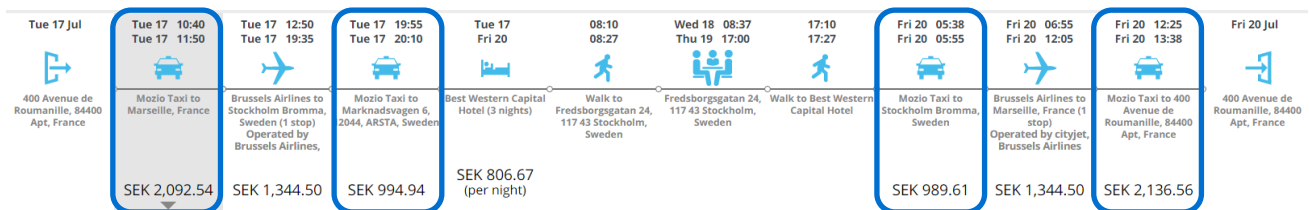
9. TAXIS ET AUTRES TRANSPORTS TERRESTRES

9.1 QUELS TYPES DE FOURNISSEURS DE TRANSPORTS TERRESTRES PEUT-ON RESERVER ?

Dans Neo, vous pouvez réserver des taxis, des voitures de luxe et des limousines, en fonction de la configuration du compte du client et sous réserve de disponibilité au lieu choisi.

9.2 COMMENT RESERVER UN TAXI ?

Selon l'itinéraire sélectionné, Neo peut suggérer des options de taxi lorsque vous effectuez une recherche **Porte à porte**. Ces options s'afficheront automatiquement dans le calendrier graphique.



La suggestion apparaît au sein du calendrier graphique sous forme de pré-réserve (comme illustré ci-dessous) si une recherche de porte à porte a été effectuée, ou sous forme d'option à ajouter lors d'une recherche de Vols/Train uniquement.

Lorsque vous arrivez à l'étape de réservation, vous serez invité(e) à saisir les informations nécessaires à la réservation de votre taxi, y compris le numéro de téléphone professionnel du voyageur ainsi que son adresse e-mail et le numéro de vol. Assurez-vous d'insérer une espace entre le code de la compagnie aérienne et le numéro du vol. Dans le cas contraire, cela entraînerait une erreur et vous seriez invité(e) à recommencer.

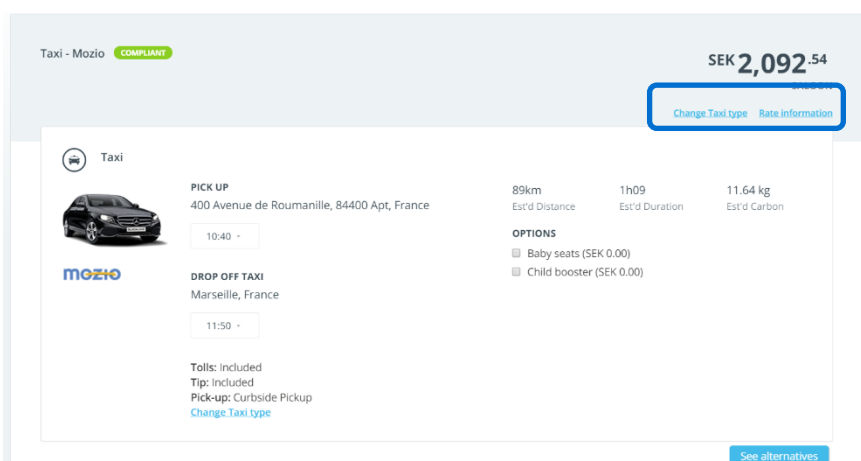
Une fois que ces informations ont été saisies, cliquez sur **Suivant**. Sélectionnez la carte bancaire individuelle du voyageur (si celle-ci a été enregistrée dans son profil) et **Acceptez les conditions générales d'utilisation**.

Si vous réservez votre voyage à l'aide d'une recherche **Vol/Train** vous aurez la possibilité d'ajouter un taxi pour votre voyage à partir de la page de l'itinéraire.

9.3 COMMENT AFFICHER LES INFORMATIONS RELATIVES AU TAXI QUE NEO RECOMMANDE ?

Comme pour tout autre contenu affiché dans le calendrier graphique, il suffit de cliquer sur le segment Taxi pour lequel vous souhaitez plus d'informations. D'autres détails, tels que les lieux de départ et de retour, les horaires, la distance, la durée, l'empreinte carbone ainsi que le nom de la compagnie de taxi, seront affichés dans une nouvelle fenêtre. Le nom de la compagnie de taxi sera également indiqué dans l'e-mail de confirmation que vous recevrez.

À partir de cette vue, vous pouvez cliquer sur **Changer type de taxi** (pour voir d'autres compagnies de taxi) ou afficher les **Informations tarifaires**.



Taxi - Mozio **COMPLIANT** SEK 2,092.54

[Change Taxi type](#) [Rate Information](#)

Taxi

PICK UP
400 Avenue de Roumanille, 84400 Apt, France
10:40 -

DROP OFF TAXI
Marseille, France
11:50 -

Tolls: Included
Tip: Included
Pick-up: Curbside Pickup
[Change Taxi type](#)

89km Est'd Distance 1h09 Est'd Duration 11.64 kg Est'd Carbon

OPTIONS

- Baby seats (SEK 0.00)
- Child booster (SEK 0.00)

[See alternatives](#)

9.4 POURQUOI CE SYMBOLE APPARAÎT-IL LORSQUE JE REGARDE LES OPTIONS DE TRANSPORT TERRESTRE ?

Ceci signifie qu'il y a un « transport non résolu », c'est-à-dire qu'il n'y a aucune option de transport terrestre disponible à cette destination outre le taxi, et que, conformément au règlement, cette option ne peut être affichée dans le système.

9.5 PEUT-ON TOUJOURS RESERVER UN TAXI RECOMMANDE PAR NEO ?

Non, certains taxis ne peuvent pas être réservés même si l'option apparaît dans le calendrier graphique. Vous saurez que cette option n'est pas disponible à la réservation lorsque les détails concernant le taxi afficheront le mot **Estimé**. Si un taxi est affiché à titre d'information uniquement, vous pouvez consulter le coût estimé en cliquant sur **Dépenses supplémentaires estimées** qui se trouve à droite, sous le bouton **Réserver**.

9.6 LORSQU'UN TAXI EST AFFICHE A TITRE INFORMATIF, POURQUOI LE PRIX DU TAXI ESTIME PAR NEO EST-IL DIFFERENT DE CELUI PAYE DIRECTEMENT AU PRESTATAIRE ?

Neo utilise un tableau référentiel afin d'estimer les coûts des taxis. Ainsi, le prix qui sera effectivement réglé à la compagnie de taxi pourra être différent de l'estimation de Neo.

9.7 QUELS MODES DE PAIEMENT PEUT-ON UTILISER POUR RESERVER UN TAXI ?

Actuellement, les cartes bancaires individuelles sont le seul mode de paiement accepté. Les cartes Lodge seront prises en charge ultérieurement.

Remarque :

- Le paiement de la réservation d'un taxi est instantané et la carte bancaire sera débitée au moment même de la réservation.
- Une fois le paiement effectué, le voyageur recevra une confirmation de paiement de la part de Stripe, un système de traitement des paiements en ligne.

9.8 REÇOIT-ON UNE CONFIRMATION APRES AVOIR RESERVE UN TAXI ?

Vous recevrez un e-mail de confirmation de la part d'American Express GBT envoyé depuis le compte info@mozio.com. **Remarque :** assurez-vous de conserver l'e-mail de confirmation. En effet, celui-ci contiendra un lien vous permettant d'annuler votre réservation de taxi à tout moment.

Les informations concernant votre réservation de taxi seront également indiquées dans l'e-mail de notification habituel envoyé par Neo pour la confirmation de votre réservation.

9.9 PEUT-ON POSER UNE OPTION SUR UNE RESERVATION DE TAXI ?

Non, vous ne pouvez pas poser une option pour un taxi comme c'est le cas pour un vol. Si vous avez posé une option pour un vol et que vous l'annulez (en d'autres termes, si le billet n'est pas émis), la réservation du taxi doit être annulée séparément.

9.10 COMMENT ANNULER UNE RESERVATION DE TAXI ?

Avant l'émission du billet pour le principal moyen de transport :

- Vous pouvez annuler la totalité de votre réservation, y compris votre taxi, en allant dans votre **Liste de voyages**, en cochant la case située en regard du voyage que vous souhaitez annuler puis en cliquant sur **Annuler la réservation**.
- Vous pouvez également annuler la réservation de taxi seule, tout en conservant le reste de votre voyage, à partir de votre calendrier graphique.

Après l'émission du billet pour le principal moyen de transport :

- Vous pouvez annuler votre réservation de taxi uniquement à l'aide du lien inclus dans l'e-mail de confirmation que vous avez reçu lors de la réservation. **Remarque :** assurez-vous, au préalable, de vous être inscrit(e) au portail de transport terrestre. En cas de besoin, vous pouvez contacter votre équipe d'aide à la navigation.

- Après annulation, vous recevrez un e-mail de confirmation de l'annulation, puis un second e-mail confirmant le remboursement (conformément à la politique d'annulation.)

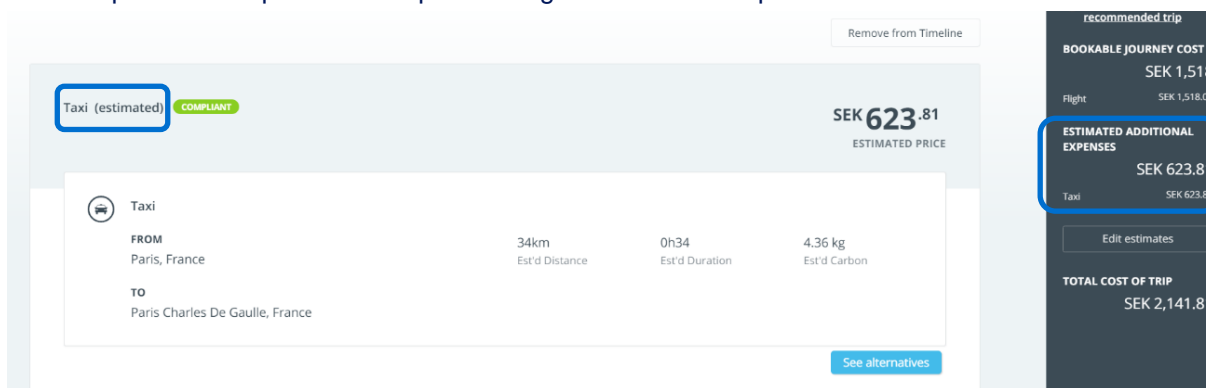
Remarque : si l'annulation est effectuée dans Neo, vous recevrez également la notification habituelle d'annulation de voyage.

9.11 OU PEUT-ON LIRE LA POLITIQUE D'ANNULATION D'UN TAXI ?

Ces informations se trouvent sous **Informations tarifaires** lors de la sélection d'un segment Taxi dans le calendrier graphique.

9.12 PEUT-ON RESERVER UN TAXI "SEC" SANS AUTRE PRESTATION ?

Ceci est possible uniquement si le paramétrage de votre site le permet.



The screenshot displays a taxi estimate for a trip from Paris, France to Paris Charles De Gaulle, France. The estimated price is SEK 623.81. The trip details include a distance of 34km, a duration of 0h34, and an estimated carbon footprint of 4.36 kg. A summary on the right shows the bookable journey cost of SEK 1,518, with an estimated additional expense of SEK 623.81 for the taxi, resulting in a total cost of trip of SEK 2,141.81.

Category	Value
Bookable Journey Cost	SEK 1,518
Flight	SEK 1,518.00
Estimated Additional Expenses	SEK 623.81
Taxi	SEK 623.81
Total Cost of Trip	SEK 2,141.81

9.13 LES MOYENS DE TRANSPORT PUBLIC, COMME LE BUS OU LE METRO, S'AFFICHENT-ILS DANS NEO ?

Oui, Neo affiche les options de transport public dans plus de 50 pays, avec notamment les horaires, les noms des arrêts et les couleurs utilisées pour le métro (souterrain et aérien) et les bus. Ces options sont proposées par Google Transit. Pour consulter la liste des villes pour lesquelles ces options sont disponibles, veuillez cliquer sur <http://maps.google.com/landing/transit/cities/index.html>.

Si la mention « Pas d'itinéraire » est affichée pour une ville figurant dans la liste fournie par Google Transit, cela signifie que les horaires ne sont pas fournis par Google Transit et que les options de transport public ne sont pas proposées comme alternatives dans Neo (puisque les résultats des autres solutions de transport public dans Neo sont basés sur les horaires).

Remarque : les options de transport public sont affichées à titre d'information uniquement. Ces options ne peuvent pas être réservées et les informations peuvent être incomplètes pour certaines destinations. Les options de transport terrestre n'apparaîtront pas si la demande de recherche est effectuée deux à trois mois à l'avance.

10. POUR LES GESTIONNAIRES DE VOYAGE

10.1 PEUT-ON AFFICHER DES MESSAGES PERSONNALISES DANS NEO ?

Oui, des messages spécifiques peuvent être configurés pour les pages de recherche, de chargement et de calendrier. Veuillez vérifier les options disponibles auprès de votre responsable de compte.

10.2 L'UTILISATION DE NEO POUR LES RESERVATIONS AFFECTE-T-ELLE LES RAPPORTS SUR LES ECONOMIES ?

Le tarif de référence est le tarif le moins cher disponible sur l'itinéraire choisi et en accord avec la politique voyage.

Si le voyage recommandé n'est pas sélectionné, alors un lien apparaîtra en regard du calendrier, sous le bouton **Réserver**, indiquant les économies de coûts non réalisées. En cliquant sur le lien situé en regard de la croix « X » dans le cercle rouge, une fenêtre de **Comparaison tarifaire** s'ouvrira, permettant de visualiser le détail de ces économies.



The screenshot shows a dark-themed interface with a green 'Book' button at the top. Below it are icons for 'Hold', 'Save', and 'Share Trip'. A red warning message with a white 'X' icon states '€61.40 above recommended cost'. Below this, the 'BOOKABLE JOURNEY COST' is listed as €701.86, broken down into Flight (€253.36) and Hotel (€448.50). 'ESTIMATED ADDITIONAL EXPENSES' are €0.00. The 'TOTAL COST OF TRIP' is also €701.86. A blue arrow points from the warning message to a 'Fare Comparison' table.

	Your trip	Recommended trip	Missed Savings
Flight	€253.36	€0.00	€253.36
Train	€0.00	€162.00	-€162.00
Hotel	€448.50	€448.50	€0.00
Taxi	€0.00	€29.96	-€29.96
Transport	€0.00	€0.00	€0.00
Total	€701.86	€640.46	€61.40

10.3 PEUT-ON PARAMETRER UN MONTANT MAXIMAL/PLAFOND POUR LES DEPENSES SUPPLEMENTAIRES ESTIMEES ?

Vous pouvez définir un seuil maximal pour chaque catégorie et sous-catégorie de dépenses (définies par l'administrateur du site).

Si le seuil maximal est atteint, la ligne correspondant aux **Dépenses supplémentaires estimées** sera surlignée en jaune. Ces données sont fournies à titre informatif uniquement. Les dépenses estimées supérieures au seuil n'auront aucun effet sur la réservation et ne seront pas signalées par le système d'approbation pré-voyage.

Remarque : la configuration d'un seuil peut nécessiter une configuration supplémentaire non disponible sur certains sites.

10.4 LES DEPENSES SUPPLEMENTAIRES ESTIMEES SERONT-ELLES INCLUSES DANS LES E-MAILS DE CONFIRMATION ?

Oui, sauf si les préférences ont été configurées différemment pour votre site.

10.5 LORSQUE L'APPROBATION AVANT VOYAGE EST ACTIVEE SUR NEO, S'APPLIQUE-T-ELLE A TOUTES LES RESERVATIONS ?

L'approbation pré-voyage ne concernera pas le contenu ayant été acheté et émis de manière instantanée (par ex. les réservations au tarif Web, le train et le taxi). Ce contenu sera confirmé dans le système du fournisseur, même en cas de refus d'approbation du voyage par le superviseur.

Remarque : l'approbation pré-voyage n'est applicable qu'aux éléments pouvant être réservés (les vols, le train, l'hôtel, etc.) et ne s'applique pas aux « dépenses estimées ». Ainsi, si tous les éléments pouvant être réservés pour un voyage sont conformes au règlement, mais que ce voyage contient des dépenses estimées non conformes (telles que des frais de taxi), le voyage sera approuvé et les billets seront émis.

10.6 SUR QUELLE SOURCE S'APPUIE NEO POUR FOURNIR LES HORAIRES DES VOLS ?

Afin d'améliorer l'efficacité de la recherche de vols, Neo consulte une entreprise tierce nommée Innovata, qui fournit des horaires de vols avec une visibilité sur 11 mois. Neo utilise Innovata uniquement pour les recherches de voyages **porte à porte** et de **vols** ; ceci ne concerne pas les recherches à **Escales**.

Remarque : les compagnies aériennes assument la responsabilité de charger les horaires des vols dans Innovata et de fournir les horaires et numéros de vols à Innovata tous les mois. Les disponibilités, taux et tarifs pour la plupart des vols sont générés dans le GDS. Le contenu concernant les tarifs Web est généré par Travelfusion et les connexions API directes.

10.7 LES CONTENUS DE HOTELHUB/BOOKING.COM SONT-ILS DANS NEO ?

Oui, Neo affiche les résultats de HotelHub/Booking.com dans la page d'itinéraire. Ce contenu est disponible pour certaines régions. Veuillez consulter votre chargé de compte GBT pour plus d'informations.

10.8 PEUT-ON CONFIGURER UNE POLITIQUE DE VOYAGES POUR LES TRANSPORTS TERRESTRES ?

Il est possible de définir des règles de politique de voyage pour les transports terrestres (conforme/non conforme/masqué). Ceci peut être effectué selon les critères suivants :

- Moyen de transport (taxi, transport public, conduite de son propre véhicule et marche)
- Catégorie des voyageurs
- Emplacement (pays ou ville)
- Distance maximale
- Horaires (par ex. de 21 h 00 à 06 h 00)
- Coût maximal (estimé pour le taxi et la conduite)