

## **FAQ ZENCHEF** **HOT SPOTS 4.0**

### **1. Comment puis-je réserver une table ?**

Les réservations se font directement en ligne sur l'onglet réservation.

Une ligne téléphonique dédiée est également disponible pour toute question ou pour les réservations de groupes de plus de 6 personnes.

### **2. Dois-je fournir une empreinte bancaire pour réserver ?**

Oui, une empreinte bancaire est obligatoire pour confirmer votre réservation.

Elle ne déclenche aucun paiement immédiat mais nous permet de garantir votre table et de limiter les annulations de dernière minute.

### **3. Quand ma réservation est-elle confirmée ?**

Après votre demande, vous disposez de 96h pour valider votre empreinte bancaire.

- Si l'empreinte est validée, votre réservation est confirmée et vous recevrez un mail de confirmation.
- Si l'empreinte n'est pas renseignée dans ce délai, la réservation est automatiquement annulée.

Avant toute annulation, vous recevrez au minimum 2 rappels (SMS + appel).

### **4. Que se passe-t-il si le créneau que je souhaite est complet ?**

Pas d'inquiétude ! Vous pouvez vous inscrire sur notre liste d'attente.

- Dès qu'une table se libère, nous vous contactons en priorité.
- Nos équipes proposent aussi des alternatives (autres créneaux ou dates, selon disponibilités).

### **5. Quelle est la politique pour les groupes ?**

- En ligne, les réservations sont limitées à 6 personnes maximum.
- Pour les groupes plus importants, la réservation se fait uniquement par téléphone, afin d'assurer un suivi personnalisé.

### **6. Puis-je annuler ma réservation ?**

Oui. Vous pouvez annuler directement via le lien fourni dans votre mail de confirmation.

Pour toute annulation effectuée à moins de 72h de l'événement, l'empreinte bancaire sera prélevée. Jusqu'à 72h avant, aucune somme ne sera débitée.

### **7. Que faire si je rencontre un problème technique lors de ma réservation ?**

En cas de difficulté :

- Essayez de rafraîchir la page ou de réessayer un peu plus tard.
- Contactez directement notre ligne téléphonique dédiée : un membre de l'équipe vous aidera.