

FAQ für vtours

Kurzversion

Allgemeine Informationen zur dynamischen Produktion:

1. Was sind die Besonderheiten der dynamischen Produktion?

- Zusammenstellung der Reise und des Reisepreises erfolgt bei Buchungsanfrage
- Minutenaktuelle Preise – diese können sich jederzeit ändern
- Keine Sicherung der Verfügbarkeit und der Preise durch die Buchungsanfrage
- Keine eigenen Kontingente im Hotel- und Flugbereich

2. Was muss bei einer manuellen Buchung beachtet werden?

- Vor jeder Aktion „B“ muss eine „BA“ gemacht werden!
- **Die maximale Zeitspanne zwischen der Aktion „BA“ und der eigentlichen Buchung mit der Aktion „B“ liegt bei 1 Minute.**

vtours-spezifische Informationen:

1. Ist eine Optionsbuchung möglich?


- Optionen sind im Bemerkungsfeld des Buchungssystems ersichtlich
- kostenfreie Stornierungen Buchungstag **bis 18:00 Uhr**, wenn entsprechender Hinweis angezeigt wird.


2. Welche Änderungen sind bei vtours möglich?

Reisekomponente	Pauschalbuchung	Nur-Hotel-Buchung
Umbuchung Zeitraum	NEIN	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.
Umbuchung Zielgebiet	NEIN	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.
Flughafenänderung	NEIN	-
Änderung der Fluggesellschaft	NEIN	-
Umbuchung Hotel	Ja, innerhalb des Zielgebiets und bis 30 Tage vor Abreise.	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.
Änderung Zimmerkategorie	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.
Änderung Verpflegung	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.
Zubuchung weiterer Personen	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.	Ja, bis 30 Tage vor Abreise.
Teilstornierung einer Person	Ja	Ja
Namensänderung	Ja	Ja
Änderung des Alters (Baby, Kind)	Ja	Ja

3. Wie kann eine Buchungsänderung vorgenommen werden?

Bitte nutzen Sie in folgenden Fällen die Möglichkeit über Ihr Buchungssystem mit den Aktionen „UA“ und „U“.

Umbuchung über Buchungssysteme		vtours  Urlaub, der passt.	
Fall	Nur Hotel	Pauschal	
1 Umbuchung des Hotels	✓	✓	
2 Umbuchung der Zimmerkategorie	✓	✓	
3 Umbuchung der Verpflegungsart	✓	✓	
4 Teilstornierung von Zimmern (z.B. 2 DZ > 1 DZ)	—	—	
5 Teilstornierung bei Änderung der Zimmerkategorie (z.B. 1 DZ > 1 DA)	✓	✓	
6 Teilstornierung im gebuchten Zimmer (z.B. 1 DZ mit 3 Personen > 1 DZ mit 2 Personen)	✓	✓	
7 Umbuchung auf komplett anderen Termin außerhalb des gebuchten Reisezeitraums	✓	—	
8 Umbuchung Termin innerhalb des gebuchten Reisezeitraums	✓	—	
9 Zubuchung bei Änderung der Zimmerkategorie (z.B. 1 DA > 1 DZ)	✓	—	
10 Zubuchung im gebuchten Zimmer (z.B. 1 DZ mit 2 Personen > 1 DZ mit 3 Personen)	✓	—	
11 Zubuchung in einem separaten Zimmer (z.B. 1 DZ > 1 DZ + 1 DA)	—	—	
12 Änderung des Alters (Baby, Kind)	—	—	
13 Änderung der Teilnehmerzuordnung	—	—	
14 Namensänderung	✓	—	

	Umbuchung ist automatisiert möglich, sofern verfügbar
	Umbuchung automatisiert nicht möglich, kann aber angefragt werden. Ausnahme: Fälle 7 und 8 sind bei Pauschalreisen generell nicht möglich!

In allen Fällen, die mit einem „-“ versehen sind, hilft Ihnen das vtours-Servicecenter gerne weiter.

4. Es kam zu einem Verarbeitungsfehler. Wie erfahre ich, ob die Buchung in Ordnung ist?

- Buchung ok: Buchungsbestätigung und Hinweis im Bemerkungsfeld Ihres Buchungssystems
- Buchung nicht ok: Schriftliche Absage vom vtours-Servicecenter

Allgemeine Informationsquellen:

Vor/Während der Buchung:

- Hotelbeschreibung
- Webseite Hotel
- www.vfit.de

Nach der Buchung:

- Buchungsstatus auf [vfit.de](http://www.vfit.de)

Buchungsspezifische Informationen:

Fragen rund um den Buchungsstatus:

- 1. Warum kann ich mich im Buchungsstatus nicht anmelden?**
 - Der Buchungsstatus ist erst nach Versand der Rechnung aktiviert.
- 2. Fragen zu den Flugdaten**
 - Wo finde ich den Filekey/ die Flugvorgangsnummer des Fluggebers?
 - o Unter „Ihre Fluginformationen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus>
 - o auf der Rechnung/Reisebestätigung
 - Wie viel Freigepäck hat der Kunde auf den Flügen?
 - o Unter „Ihre Fluginformationen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus>
- 3. Fragen zur Zahlung**
 - Wie hoch sind Anzahlung/Restzahlung?
 - o Unter „Ihre Zahlungsinformationen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus>
 - o Auf Rechnung/Reisebestätigung
 - Welche Zahlungsarten stehen zur Verfügung?
 - o Zahlung per Kreditkarte (Visa oder Mastercard)
 - o Zahlung per Überweisung (Hinweis: ab 7 Tagen vor Abreise sind SOFORT Überweisung und Kreditkartenzahlung möglich. Ab 3 Tage vorher ist ausschließlich SOFORT Überweisung möglich)
 - o Zahlung per SEPA-Lastschrift (nur bis 30 Tage vor Abreise)
 - Wie kann die Zahlungsart geändert werden?
 - o Unter „Ihre Zahlungsinformationen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus>
 - Was ist bei Kreditkartenzahlungen zu beachten?
 - o Unter „Ihre Zahlungsinformationen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus> einzutragen
 - o SecureCode wird abgefragt (Sicherheitsabfrage der Banken)
 - Ist die Zahlung bei vtours angekommen?
 - o Unter „Ihre Zahlungsinformationen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus>
 - o Eingangsbestätigung per E-Mail an Kunden
- 4. Rechnung/Reisebestätigung und Unterlagen**
 - Wie kann ich die Rechnung/Reisebestätigung nochmal anfordern?
 - o Unter „Ihre Reiseunterlagen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus>
 - Wann erhält der Kunde seine Unterlagen?
 - o Der voraussichtliche Termin ist unter „Ihre Reiseunterlagen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus> ersichtlich.
 - o Voraussetzung: Vollständiger Zahlungseingang

Wichtig: Der Erstversand der Unterlagen erfolgt von vtours. Sind die Unterlagen noch nicht erstellt, wird über den Button „Unterlagen zusenden“ nur ein Duplikat der Rechnung versendet.

- Wie kann ich die Unterlagen nochmal anstoßen?
 - o Unter „Ihre Reiseunterlagen“ auf <http://bit.ly/Buchungsstatus>, nachdem die Unterlagen erstmalig versendet wurden.

Fragen vor der Buchung:

- 1. Ich habe spezielle Rückfragen zu der Ausstattung der Hotelzimmer und finde diese nicht in der Hotelbeschreibung. Wie gelange ich an diese Informationen?**
 - Hotelhomepage
 - vtours-Servicecenter
- 2. Ist Rail&Fly bei der Buchung dabei?**
 - Nein, Rail&Fly ist nicht inkludiert oder zubuchbar.

Fragen nach der Buchung:

- 1. Wie kann ich den Namen der Reisenden anpassen?**
 - bis zu drei Buchstaben dürfen im Namen falsch sein
 - Wortlaut des Namens muss gleich bleiben
 - Sonderzeichen werden nicht angezeigt
 - Bei Namens Kürzung aufgrund der begrenzten Zeichenanzahl: Nachname muss vollständig sein, Vorname erster Buchstabe, vollständiger Name am Buchungstag an vtours-Servicecenter senden.
- 2. Wie passe ich das Alter der Reisenden an?**
 - Bei erwachsenen Reisenden nicht notwendig, wird in Rechnung und in Reiseunterlagen nicht angezeigt
- 3. Wie kann ich die Anrede anpassen?**
 - Eine Anpassung der Anrede ist bei Buchungen mit Flügen im Nah- und Mittelstreckenbereich nicht notwendig. Bei Langstreckenflügen wenden Sie sich bitte an das vtours-Servicecenter.
- 4. Ist eine Verknüpfung der Vorgänge möglich?**
 - Verknüpfung von zwei zusammenreisenden Vorgängen ist technisch nicht möglich
 - Interner Vermerk kann eingetragen werden.
- 5. Wie lange ist ein Angebot für eine Umbuchung gültig?**
 - Aufgrund dynamischer Produktion wird ein Angebot ohne Gültigkeitsdauer erstellt.
- 6. Wo finde ich die Stornierungskosten?**
 - Über Buchungssystem Aktion „SA“
 - AGB: <https://www.vtours.com/de/service/buchung-kontakt/agb/>
- 7. Wie läuft eine Kulanzanfrage ab?**
 - Vorgang über System stornieren
 - Schriftliche Kulanzanfrage an vtours-Servicecenter
 - Kulanzanfrage wird geprüft und es erfolgt eine schriftliche Rückmeldung.