

FAQ für vtours

**mit ausführlichen
Erklärungen**

Inhalt

Allgemeine Informationen zur dynamischen Produktion:.....	1
1. Was sind die Besonderheiten der dynamischen Produktion?	1
2. Was muss bei einer manuellen Buchung beachtet werden?	1
vtours-spezifische Informationen:	1
1. Ist eine Optionsbuchung möglich?.....	1
2. Welche Änderungen sind bei vtours möglich?	1
3. Wie kann eine Buchungsänderung vorgenommen werden?.....	2
Allgemeine Informationsquellen:.....	3
Vor/ Während der Buchung:.....	3
Nach der Buchung:	3
Buchungsspezifische Informationen:.....	3
Fragen rund um den Buchungsstatus:.....	3
1. Warum kann ich mich beim Buchungsstatus nicht anmelden?	3
2. Fragen zu den Flugdaten	3
3. Fragen zur Zahlung	5
4. Rechnung/Reisebestätigung und Unterlagen.....	7
Fragen vor der Buchung:	7
1. Ich habe spezielle Rückfragen zu der Ausstattung der Hotelzimmer und finde diese nicht in der Hotelbeschreibung. Wie gelang ich an diese Informationen?	7
2. Ist Rail&Fly bei der Buchung dabei?	7
Fragen nach der Buchung:.....	8
1. Wie kann ich den Namen der Reisenden anpassen?	8
2. Wie passe ich das Alter der Reisenden an?	8
3. Wie kann ich die Anrede anpassen?.....	8
4. Ist eine Verknüpfung der Vorgänge möglich?.....	8
5. Wie lange ist ein Umbuchungsangebot gültig?.....	8
6. Wo finde ich die Stornierungskosten?	8
7. Wie läuft eine Kulanzanfrage ab?	8

Allgemeine Informationen zur dynamischen Produktion:

1. Was sind die Besonderheiten der dynamischen Produktion?

- Zusammenstellung der Reise und des Reisepreises erst bei der 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?

Aufgrund dieser Thematik gilt: Nachdem alle Daten der Reisenden eingetragen wurden, muss vor der Aktion „B“ direkt davor nochmals eine „BA“ gemacht werden um die Aktualität des Preises zu prüfen. **Die maximale Zeitspanne zwischen der Aktion „BA“ und der eigentlichen Buchung mit der Aktion „B“ liegt bei 1 Minute.** Sonst kann es zu Preissprüngen kommen.

Wichtig: Vor jeder Aktion „B“ muss eine „BA“ gemacht werden!

vtours-spezifische Informationen:

1. Ist eine Optionsbuchung möglich?

In vielen Fällen sind kostenfreie Stornierungen am Buchungstag bis 18:00 Uhr möglich, sofern bei der Buchung im Bemerkungsfeld des Buchungssystems ein entsprechender Hinweis angezeigt wird.

2. Welche Änderungen sind bei vtours möglich?

Reisekomponente	Pauschalbuchung	Nur-Hotelbuchung
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?

Die Buchung wird zeitnah von unserem Fulfillmentteam geprüft und Sie erhalten entweder eine Buchungsbestätigung und in Ihrem Buchungssystem wird im Bemerkungsfeld angezeigt, dass die Buchung ok ist oder sollte die Buchung nicht bestätigt werden können, erhalten Sie von uns eine Buchungsabsage.

Allgemeine Informationsquellen:

Vor/ Während der Buchung:

Hotelbeschreibung:

Sehr viele Informationen zum Hotel sowie zu den Transferarten oder anfallenden Gebühren vor Ort sind in der jeweiligen Hotelbeschreibung zu finden. Zusatzinformationen finden sich unter „Wichtige Hinweise“ ganz am Ende der jeweiligen Hotelbeschreibung.

Webseite Hotel:

Hier finden Sie viele Zusatzinformationen rund um die Hotelanlage und die Gegebenheiten vor Ort.

www.vfit.de

Auf unserem Expedientenportal finden Sie alle wichtigen Informationen zur Buchungsabwicklung (http://bit.ly/Abwicklungsrichtlinie_DIK) sowie Buchungshilfen (<http://bit.ly/Buchungshilfen>).

Nach der Buchung:

Buchungsstatus:

Unter <http://bit.ly/Buchungsstatus> finden Sie alle relevanten Informationen zu einer bestehenden Buchung.

Buchungsspezifische Informationen:

Fragen rund um den Buchungsstatus:

Viele Informationen zu einzelnen Buchungen finden Sie unter <http://bit.ly/Buchungsstatus>. Nach dem die Rechnung versendet wurde, können Sie sich mithilfe der Vorgangsnummer und des Nachnamen des Reiseanmelders anmelden.

1. Warum kann ich mich beim Buchungsstatus nicht anmelden?

Der Buchungsstatus ist erst nach Versand der Rechnung aktiviert. Diese wird innerhalb von 24 Stunden nach der Buchung an die im Vorgang hinterlegte E-Mail Adresse versendet.

Sie arbeiten mit Agenturinkasso? Bitte achten Sie in diesem Fall darauf, dass wir den Nachnamen des Reiseanmelders abfragen. Je nachdem wie die Firmendaten als Anmelder Daten eingetragen werden, ist dann in der Buchung der Nachname „GmbH“ oder ähnliches hinterlegt.

2. Fragen zu den Flugdaten

- Wo finde ich den Filekey/ die Flugvorgangsnummer des Fluggebers?

Unter den Rubrik „Ihre Fluginformationen“ finden Sie den Filekey bzw. die Vorgangsnummer des Fluggebers

Ihre Fluginformationen		« Fluginformationen ausblenden					
Abflugdatum	Abflughafen	Zielflughafen	Airline	Abflugzeit	Ankunftszeit	Flugnr.	Freigepäck
14. Apr. 2018	FRANKFURT (FRA)	DOHA (DOH)	QATAR AIRWAYS	10:55	17:55	QR70	30 kg
14. Apr. 2018	DOHA (DOH)	BANGKOK (BKK)	QATAR AIRWAYS	20:05	07:05	QR830	30 kg
15. Apr. 2018	BANGKOK (BKK)	KHO SAMUI (USM)	QATAR AIRWAYS	08:30	09:40	QR4442	30 kg
24. Apr. 2018	KHO SAMUI (USM)	BANGKOK (BKK)	QATAR AIRWAYS	15:00	16:15	QR4318	30 kg
24. Apr. 2018	BANGKOK (BKK)	DOHA (DOH)	QATAR AIRWAYS	20:35	23:45	QR981	30 kg
25. Apr. 2018	DOHA (DOH)	FRANKFURT (FRA)	QATAR AIRWAYS	01:35	07:10	QR69	30 kg

Online-Check-In gewünscht? Die Fluggesellschaft bietet die Möglichkeit, bereits ab 48 Stunde(n) bis 2 Stunde(n) vor Abflug online einzuchecken. [Online-Check-In](#)

Sitzplatzreservierung gewünscht? [Sitzplatz reservieren](#)

Sonderleistungen, wie zusätzliches Gepäck oder spezielle Mahlzeiten gewünscht? [Hinzubuchen](#)

Folgende Angaben werden von Ihnen benötigt:

Buchungsnummer:

Namen der Reisetilnehmer

Bitte beachten Sie, dass dieser Service direkt von der durchführenden Fluggesellschaft angeboten wird, eventuell kostenpflichtig und möglicherweise nicht für alle Strecken möglich ist. Wir haben darauf leider keinen Einfluss.

Bitte teilen Sie uns nach Erhalt der Mitnahmebestätigung der Airline die Anzahl der Gepäckstücke sowie deren genaue Maße über unser [Kontaktformular](#) mit. Wir informieren Sie dann über die Zusatzkosten, die direkt vor Ort an die Agentur zahlbar sind.

Sollte der Filekey/die Vorgangsnummer des Fluggebers im Buchungsstatus nicht angezeigt werden, können Sie diesen auch unterhalb der Flugzeiten auf der Rechnung/Reisebestätigung nachlesen.

Hin- / Rückflug

29.09.2018	Koeln-Bonn - Istanbul	20:00 - 00:10 **	Fl.Nr.:TK1676 / Turkish Airlines
30.09.2018	Istanbul - Nikosia Ercan International Airport	06:10 - 07:45	Fl.Nr.:TK960 / Turkish Airlines
13.10.2018	Nikosia Ercan International Airport - Istanbul	08:40 - 10:15	Fl.Nr.:TK961 / Turkish Airlines
13.10.2018	Istanbul - Koeln-Bonn	12:15 - 14:35	Fl.Nr.:TK1673 / Turkish Airlines

An den gebuchten Verkehrstagen sind Flugzeitenänderungen, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und von vtours nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, insbesondere wegen Änderung der Fluggesellschaft, des Fluggeräts und/oder der Streckenführung, gestattet.

(Flugveranstalter: AERT)

** Ankunft am nächsten Tag

- Wie viel Freigepäck hat der Kunde auf den Flügen?

Im Bereich „Ihre Fluginformationen“ finden Sie rechts neben den Flugzeiten die Freigepäckmenge für einen erwachsenen Reisenden. Zu Informationen über die Freigepäckmenge eines Kindes/Kleinkindes steht das vtours-Servicecenter gerne zur Verfügung oder diese Informationen können auch über die Homepage der Fluggesellschaft nachgelesen werden.

3. Fragen zur Zahlung

Im Bereich „Ihre Zahlungsinformationen“ können Sie folgende Informationen einsehen:

- **Wie hoch ist die Anzahlung und die Restzahlung?**

Die Anzahlungshöhe kann der Reisebestätigung/Rechnung sowie dem Buchungsstatus entnommen werden. Im Normalfall liegt die Anzahlung bei 20 Prozent. Diese ist sofort fällig, die Restzahlung bis 30 Tage vor Reisebeginn.

€ Ihre Zahlungsinformationen		« Zahlungsinformationen ausblenden			
	Betrag	Transaktionsentgelt	fällig am	getätigte Zahlung	offen
Anzahlung	274,00 €	0,00 €	sofort	274,00 €	bezahlt
Restzahlung	1.096,00 €	0,00 €	30.08.2018	0,00 €	1.096,00 €
Gesamt	1.370,00 €	0,00 €		274,00 €	1.096,00 €

Bankverbindung: bank Deutsche Bank Aschaffenburg . blz 795 700 24 . konto 024 713 001 . iban DE20 7957 0024 0024 7130 01 . bic/swift: DEUTDE33HAN33

Zahlungsdaten ändern

Hier haben Sie die Möglichkeit, neue Zahldaten anzugeben oder die Zahlungsart zu ändern. Die hier gewählte Zahlungsart wird dann für weitere Zahlungen gespeichert und verwendet.

Derzeitige Zahlungsart: Lastschrift

[Zahlungsdaten ändern](#)

- **Welche Zahlungsarten werden akzeptiert?**


- ✓ Zahlung per Kreditkarte (Visa oder Mastercard)
- ✓ Zahlung per Überweisung (Hinweis: ab 7 Tagen vor Abreise ist SOFORT Überweisung und Kreditkartenzahlung möglich. Ab 3 Tage vorher ist ausschließlich SOFORT Überweisung möglich)
- ✓ Zahlung per SEPA-Lastschrift (nur bis 30 Tage vor Abreise)

- **Ist es möglich, die Zahlungsart nachträglich zu ändern?**

Die Zahlungsart kann im Buchungsstatus geändert werden. Eine Umstellung der Zahlungsart auf Lastschrift oder Überweisung ist jederzeit möglich. Sollte eine Zahlung per Kreditkarte nachträglich gewünscht sein, ist diese Änderung einmalig möglich und bleibt als verbindliche Zahlungsart hinterlegt.


Guten Tag Herr/Frau

um ohne Verzögerung in den Urlaub starten zu können, bezahlen Sie bitte gleich den jetzt fälligen Betrag. Sie können zwischen den unten angegebenen Zahlungsarten wählen. Die hier gewählte Zahlungsart wird für alle weiteren Zahlungen (wie die Restzahlung) übernommen.

Kreditkarte
 Lastschrift
 Sofortüberweisung
 Später 

Fortfahren

Hinweis: Dieses Fenster lässt sich so lange öffnen, bis der fällige Betrag bei uns verbucht wurde.
Falls Sie dieses Fenster schließen und es erneut aufrufen möchten, klicken Sie hierzu bitte erneut auf den Button 'Fälligen Betrag zahlen'.



Sollte sich das Feld nicht automatisch öffnen, haben Sie die Möglichkeit über den Button „ Fälligen Betrag zahlen“ das Fenster manuell zu öffnen.

€ Ihre Zahlungsinformationen « Zahlungsinformationen ausblenden

	Betrag	Transaktionsentgelt	fällig am	getätigte Zahlung	offen
Anzahlung	190,00 €	0,00 €	sofort	0,00 €	190,00 €
Restzahlung	760,00 €	0,00 €	27.09.2018	0,00 €	760,00 €
Gesamt	950,00 €	0,00 €		0,00 €	950,00 €

Bankverbindung: bank Deutsche Bank Aschaffenburg . blz 795 700 24 . konto 024 713 001 . iban DE20 7957 0024 0024 7130 01 . bic/swift DEUTDED8795

Fälligen Betrag zahlen

Hier haben Sie die Möglichkeit, Ihren derzeit fälligen Betrag von **190,00 €** zu begleichen. Die von Ihnen gewählte Zahlungsart wird für weitere Zahlungen wie etwa die Restzahlung gespeichert und verwendet.

Fälligen Betrag zahlen

Die Reiseunterlagen werden Ihnen nach Ausgleich des kompletten Reisepreises per E-Mail zugesandt.
Mehr Informationen zu den Versandterminen finden Sie unter dem Punkt "Ihre Reiseunterlagen".

- **Was ist bei Kreditkartenzahlungen zu beachten?**

Bei Kreditkartenzahlungen wird aus Sicherheitsgründen ein sogenannter SecureCode abgefragt. Dieser SecureCode liegt nur den Kunden vor und daher können die Kreditkartendaten nur durch den Kunden selbst nachträglich eingetragen werden. Auch telefonisch dürfen aus Datenschutzgründen Kreditkartendaten **nicht** angenommen werden.

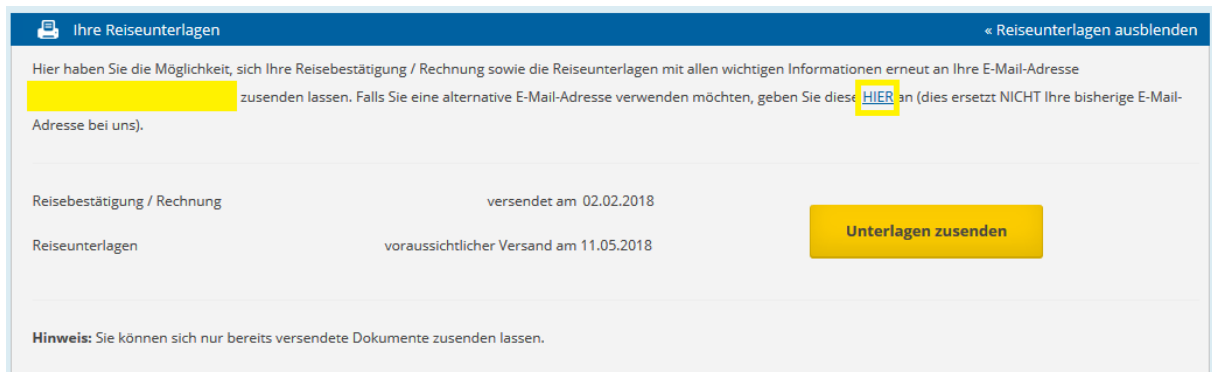
- **Ist die Zahlung bei vtours eingegangen?**

Über die Zahlungsübersicht ist ersichtlich welche Beträge bei vtours im System schon verbucht wurden. Zugleich erhalten die Kunden per E-Mail eine Zahlungseingangsbestätigung gezahlten Beträge.

4. Rechnung/Reisebestätigung und Unterlagen

- Wie kann ich die Rechnung/Reisebestätigung nochmal versenden?

Im Bereich „Ihre Reiseunterlagen“ haben Sie die Möglichkeit die Rechnung nochmal an die hinterlegte E-Mailadresse über den Button „Unterlagen zusenden“ zu verschicken oder per Funktion „HIER“ eine andere E-Mailadresse einzutragen. Dieser Kontakt wird dann nur für den einmaligen Versand genutzt.



- Wann erhält der Kunde seine Reiseunterlagen?

In der Rubrik „Ihre Reiseunterlagen“ wird Ihnen der voraussichtliche Versand der Unterlagen angezeigt. Voraussetzung für den Versand der Unterlagen ist der vollständige Zahlungseingang des Reisepreises.

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

- Wie kann ich die Unterlagen nochmal anstoßen?

Wenn die Unterlagen schon von vtours versendet wurden, also hinter den Reiseunterlagen „versendet am XX“ notiert ist, können diese nochmals angestoßen werden. Mit dem Button „Unterlagen zusenden“ können die Unterlagen nochmals an die hinterlegte E-Mailadresse versendet werden. Unter dem Wort „HIER“ kann eine andere E-Mailadresse eingetragen werden. Dieser Kontakt wird dann nur für den einmaligen Versand genutzt.

Fragen vor der Buchung:

1. Ich habe spezielle Rückfragen zu der Ausstattung der Hotelzimmer und finde diese nicht in der Hotelbeschreibung. Wie gelang ich an diese Informationen?

Natürlich steht das vtours-Servicecenter für Fragen rund um die Hotels zur Verfügung. Häufig sind diese Informationen auch auf der Homepage des jeweiligen Hotels zu finden.

2. Ist Rail&Fly bei der Buchung dabei?

Nein, bei vtours-Pauschalreisen sind keine Rail&Fly-Tickets enthalten. Diese können auch nicht nachträglich hinzugebucht werden.

Fragen nach der Buchung:

5. Wie kann ich den Namen der Reisenden anpassen?

Bei den Namen der Reisetilnehmer dürfen nach der internationalen IATA-Regelung bis zu 3 Buchstaben falsch sein. Wenn sich der Wortlaut des Namens nicht ändert, ist hier keine Anpassung notwendig. Generell werden Sonderzeichen im Namen nicht angezeigt. Bei einer Namens Kürzung aufgrund der begrenzten Zeichenanzahl ist es wichtig, dass der Nachname des Reisenden vollständig eingetragen wird und vom Vornamen der erste Buchstabe. Nach Buchung senden Sie den vollständigen Namen der Reisenden am Buchungstag an unser Service-Center. Dann kann die Vervollständigung der Namen vorgenommen werden.

6. Wie passe ich das Alter der Reisenden an?

Bei Erwachsenen ist die Anpassung des Alters nicht notwendig. Das System zieht sich automatisch das Alter von 25 Jahren und wird in der Rechnung/Reisebestätigung sowie in den Unterlagen nicht angezeigt. Dieses ist lediglich im Buchungssystem ersichtlich.

7. Wie kann ich die Anrede anpassen?

Eine Anpassung der Anrede ist bei Buchungen mit Flügen im Nah- und Mittelstreckenbereich nicht notwendig. Bei Langstreckenflügen hilft das vtours-Servicecenter weiter.

8. Ist eine Verknüpfung der Vorgänge möglich?

Aus technischer Sicht ist eine Verknüpfung von zwei Buchungen grundsätzlich nicht möglich. Gerne können wir eine Zusammengehörigkeit intern notieren, möchten aber darauf hinweisen, dass im Falle einer Flugzeitenänderung für eine Buchung diese nicht für die andere Buchung zu übernommen werden kann.

9. Wie lange ist ein Umbuchungsangebot gültig?

Da vtours mit minutenaktuellen Preisen arbeitet und bei Umbuchungen, die jeweiligen Zimmerkontingente nicht sichern kann, kann kein Gültigkeitszeitraum angegeben werden. Alle Angebote werden vorbehaltlich Zwischenverkauf und Preisänderungen versendet. Daher gibt es die Möglichkeit ein Großteil der Änderungsanfragen über das Buchungssystem mit den Aktionen „UA“ und „U“ Umbuchungen zu prüfen und diese ggf. eigenständig vorzunehmen.

10. Wo finde ich die Stornierungskosten?

Die Staffelung der Kosten für eine Stornierung können über das Buchungssystem mit der Aktion „SA“ angefordert werden. Desweiteren ist eine Übersicht dazu in unseren AGB unter <https://www.vtours.com/de/service/buchung-kontakt/agb/> hinterlegt.

11. Wie läuft eine Kulanzanfrage ab?

Sollte eine Buchung aus bestimmten Gründen storniert werden müssen und es dafür eine Kulanzanfrage geben, beachten Sie bitte die folgende Abwicklung:

- a) Vorgang über das System zu den Stornierungskosten laut AGB stornieren.
- b) Eine Kulanzanfrage schriftlich an das vtours-Servicecenter senden. Hier bitte die genauen Gründe, warum eine Kulanz angefragt wird, erläutern.
- c) Das vtours-Servicecenter prüft, ob eine Kulanz möglich ist und gibt Ihnen schnellstmöglich Rückmeldung. Unter Umständen kann die Kulanzbearbeitung länger dauern, da eine entsprechende Anfrage auch bei den einzelnen Leistungsträgern eingereicht wird.