

# ONLINE-SCHULUNG: BUCHUNGSHILFEN TEIL 2 Herzlich willkommen und viel Spaß

• • • • • • • • • •

Der 2. Teil der Online-Schulung beinhaltet Themen, die relevant werden, nachdem eine Buchung abgeschlossen ist. Nachfolgend finden Sie Antworten auf die häufigsten Fragen zu folgenden Themen:

## INHALTSVERZEICHNIS

Umbuchungen Stornierungen Rail&Fly-Ticket Sitzplatzreservierung Flugzeitenänderungen Service zum Charterflug Service zum Linienflug Zahlungsinformationen





## • • • • • • • • • • • UMBUCHUNGEN

Folgende Änderungen können Sie direkt über Ihr CRS mit der Aktion "U" vornehmen. Bitte beachten Sie hierbei unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- · Namensänderungen
- · Flugdatum und –strecke
- · Hotel
- · Zimmertyp
- Verpflegung
- · Versicherung
- · Anrede
- $\cdot$  Geburtstag bzw. Alter

Je Vorgang sind zwei Umbuchungen über Ihr CRS möglich. Für SLR-Dynamisch- und Linienflug-Buchungen gelten gesonderte Bedingungen!





## STORNIERUNGEN

Sie haben die Möglichkeit, Vorgänge über Ihr CRS selbstständig zu stornieren. Mit der Aktion "SA" erfragen Sie vorab die Höhe der Stornokosten (bei SLRD nicht möglich). Mit der Aktion "S" und dem Ein-

SA			Reisean	Pers	Agentur		Bera	ter	Buchu	ngsNr	Land	d	Sprache	
	SLR SLR			3	222228				414216	52	Deutschland		deutsch	
MFZ														
١	Anf	Leistung		Unter	bringung	Be	Anz	Von	Bis	Zuordnung	St	Pre	eis	
D1	F	9S1514C4 9	S1775C4					171019	<mark>241019</mark>	1-3	OP			ð 1
02	н	PMI104		KD A	KD A		1	171019	241019	1-3	OP			ð
03	KV										OP			ð
04	PRK										OP			ĕ
05														ð
06														ð,
Bemer	kung											Gesamtpreis	0,0	00 EUR

trag eines "+" vor der Vorgangsnummer, stornieren Sie den Vorgang. Nach Ticketdruck können Vorgänge nur noch vom Veranstalter storniert werden.



## RAIL&FLY-TICKET

Das Rail&Fly-Ticket ist bei schauinsland-reisen immer inklusive. Auch bei Nur-Flug-Buchungen.

Sie haben die Möglichkeit, unter <u>www.fahrkarten.schauinslandreisen.de</u> (mit Eingabe der Agenturnummer und Buchungsnummer) das Rail&Fly-Ticket für Ihre Kunden selbst auszudrucken oder als PDF per E-Mail zu verschicken.



Rail&F

Von: Nach: Via: Datum Klasse Persor

Vertrag Vorgar



#### \*\*\* Um Befrag

#### Angebo

Rail&Fly Für die gültig; fi Zwische Gültig n oder ele TGV, R Die Fah Bei Abfl

scha reis	auinslan en	d Rail&Fly-Fahrkarte Bitte auf A4 ausdrucken	e Instant
Fly (Einf	ache Fahrt)	/ 01.02.2010 / 01981537380 / Manual Turalt Turalt Tural Press, 2010 / 0198537380 / Manual Turalt Turalt Turalt Turalt Science	
sen (075977777777777777777777777777777777777	veldorf Flugh,T. / Naoja aug 27, / 03,02,2019 / 9 adja Pietors / Schaulinsta 17586 / Railway German dorf Flugh T. / Nadja Pet / Nadja Peters / Schauli Janed, Reisen (52/667	Railway Germany Duesseldorf Flugh.T.	Para Para Para Para Para Para Para Para
nen:	unsandi ) / 07.02.2019 / 9190153 netseldorf Flugh,T. / Nad (0786777) / 01.02.2019 / Nadja Peters / Schaum 1537386 / Railway Gen / Sluph T. / Nadja	2 2 Erwachsene(r)	Gültig: Vom 31.01.2019 bis 01.02.2019 Zangenabdruck
gspartne ngsnr./Fl	r: ugscheinnr.:	Schauinsland-Reisen (0786777)	Fahrkarten-Nr.: 91901537386
o	Nur gülti Reisebes Personal Nicht übe	g mit einer stätigung und einem gültigen ausweis/Reisepass. rtragbar. Keine Rückerstattung.	Ticketinhaber: Mitreisende Personen: 1. 2 3 4
n unser A gung zur	Angebot für Bahn-Anre	Sie stetig weiterentwickeln zu könr ise ein, die maximal 2 Minuten daue	nen, laden wir Sie zu einer kurzen ert: www.bahn.de/railfly ***
ly ist gült Anreise für die Ri hen Hin- u nur in Ve lektronisc RJ, IRE, I hrkarte is flügen	immungen: tig für die Bal zum Flugha ückreise ist I und Rückreis erbindung mit ch). Die Rail& RE, RB, S-Ba stwicht gültig	hnfahrt zum/vom Flughafen im Rahme fen ist Ihre Fahrkarte am Tag des Abfl hre Fahrkarte am Ankunftstag des Flu e dürfen maximal zwölf Monate lieger einem internationalen Flugticket bzw. &Fly-Fahrkarte gilt in allen Zügen der I ahn) sowie in Zügen anderer Unternet in Sonderzügen oder im Thalvs	en einer internationalen Flugreise. lugs sowie am vorhergehenden Tag iges sowie am Folgetag gültig. n. . mit Reisebestätigung (in Papierform Deutschen Bahn AG (ICE, EC/IC, hmen, die den DB-Tarif anerkennen.



## • • • • • • • • • • • SITZPLATZRESERVIERUNG

Sie haben die Möglichkeit, bei Flügen mit Condor für Ihre Kunden direkt bei Und so geht es: Vorgang darstellen und Sitzplatzmaske mit Aktion Buchung Sitzplätze zu reservieren. Die Reservierung ist bereits während der Optionsfrist möglich (Buchung von XL-Seats sind leider nicht möglich). "PB" aufrufen. Die verfügbaren Plätze sind mit Bitte beachten Sie, dass die Reservierung der Sitzplätze aktuell nur einem "\*" gekennzeichnet. Wählen Sie die über die Toma- und die Shop-Holidays-Maske möglich ist. Für SLRD ist gewünschten Plätze aus und gehen Sie weiter zum Rückflug. eine Sitzplatzreservierung über diese Funktion nicht möglich.

Akti	on	Ve	ranstalter	Reiseart	Pers	Agentur		Bera	iter	Buchu	ngsNr	Land		Sprache
		SL	R		3	222228						Deutschl	and	deutsch
MFZ	Z													
	М	Anf	Leistung		Unter	oringung	Be	Anz	Von	Bis	Zuordnung	St	Preis	;
01		F	9S1514C4 9S	1775C4					171019	241019	1-3	OP		ŭ 🔺
02		н	PMI104		KD A			1	171019	241019	1-3	OP	1.758	3,00 👼
03		KV										OP		ð
04		PRK										OP		ŭ
05														ð
06														ŭ .
* Fl	ugsit	zplatzre	servierung *											
				1 89012 EE F ** E **-*- D -*-*- C * B * A	2 34567890123 TT ***X****X* ***X****** ***X****** ***X******	3 34567890123456 TTEETTTTTT ******** ***************	4 78901234 E *****X **-***X **-***X - ****X - ****X	156789 (-* (-* (-* (-***X (-***X (-***X			TL 1 Platz TL 2 Platz TL 3 Platz	13 F 13 E 13 D		
				Hinflug	DUS - PMI	DE 1514 17.10	.2019							



Nach Reservierung der Sitzplätze, werden diese im Vorgang angezeigt und auf der Bestätigung aufgeführt.Die Gebühr für die Sitzplatzreservierung entspricht derGebühr der jeweiligen Airline. Selbstverständlich erhaltenSie auf die Gebühr die vereinbarte Provision.

Akt	Aktion		anstalter	Reiseart	Pers	Agentur		Bera	ter	Buchu	ngsNr	Land		Sprache
D		SLR	1		3	222228				41421	62	Deutschla	and	deutsch
MF	Z													
	М	Anf	Leistung		Untert	pringung	Be	Anz	Von	Bis	Zuordnung	St	Preis	
01		F	9S1514C4 9S	1775C4					171019	241019	1-3	OP		ŭ 🔺
02		н	PMI104		KD A			1	171019	241019	1-3	OP	1.948	3,00 🝵
03		ASR	ASR									ок	32,00	) è
04		KV										OP		ĕ
05		PRK										OP		ð
06														ŭ ,
Ben	nerku	ng										Gesa	amtpreis	1.981,00 EUR
H: CHI	DUS- LLOU	-PMI 05	5:50-08:15/1 GA SUITES, 1	DE1514 DOPPELZIMMEN	R: F R, ALL INC	MI-DUS 09:35- LUSIVE	11:55/I	DE1775	5					
SIT	ZPLA	ATZRESE	CRVIERUNG DI	E	ND AUTOMAT	ISCH ZOK FEST	BUCHUN	3)						
SEA	T 13	3F-13E-	-13D	DI	JS-PMI									
* * *	* * * *	* * * * * * *	* * * * * * * * * * * *	* * * * * * * * * * * * *	* * * * * * * * * * *	: * *								
TOU	RISN	MUSSTEU	JER, VERGLE	ICHBAR EINER	R KUR-									
KEI	NE F	REISERU	JECKTRITTSK	OSTEN VERSI	CHERUNG									
UEB	ER S	SCHAUIN	ISLAND-REIS	EN GEWUENSCH	HT.									

#### Für alle andere Fluggesellschaften gilt:

Sitzplatzreservierungen können mit der Buchungsnummer, die auf der Bestätigung zu finden ist, direkt bei der Fluggesellschaft vorgenommen werden. Bei Linienflügen übernimmt dies unsere IATA-Abteilung.

Upgrades auf ComfortClass, Business-Class oder Premium-Economy sind auf Anfrage möglich.



## • • • • • • • • • • • FLUGZEITENÄNDERUNG

Wenn für Ihre Kunden vor Abflug eine Flugzeitenänderung vorliegt, erhalten Sie von uns folgende Informationen per E-Mail:

#### Liebe Reisebüropartner,

für unsere gemeinsamen Kunden haben wir soeben folgende Flugplanänderung erhalten

Alte Flugdaten					
Flugdatum	Von	Nach	Flugnr.	Abflug	Ankunft
20.06.2019	HER	FDH	ST 3009	17:00	19:00
Neue Flugdaten					

Flugdatum	Von	Nach	Flugnr.	Abflug	Ankunft
20.06.2019	HER	STR	EW 2673	20:50	22:55

Achtung Flughafenänderung! Sollte ein Vorgang von dieser Änderung nicht betroffen sein, dann betrachten Sie diese Änderung als gegenstandslos, danke. Wir bitten die entstandenen Unanehmlichkeiten zu entschuldigen.

#### **Hinweis:**

Sie bestätigen mit diesem PIN lediglich, das die E-Mail angekommen ist und der Kunde über die Änderung informiert wurde. Die PIN-Bestätigung stellt KEINE Zustimmung der Flugzeitenänderung dar.

#### Flugplanänderung

Flugzeitenänderungen: Ein ständiges Ärgernis und doch ein Thema, mit dem auch wir als Veranstalter im Tagesgeschäft leben müssen. Um das Prozedere für Sie als Reisebüro so einfach und schnell wie möglich zu gestalten, wickeln wir Flugzeitenänderung über das System ab. Im Falle einer Änderung informieren wir Sie als Partner schnellstmöglich per Mail und bitten Sie, Ihre Kenntnisnahme über einen link auf diese Seite zu bestätigen. Bitte haben Sie Verständnis für die Änderungsmitteilungen, denn rechtlich sind wir (und alle Mitbewerber) gezwungen, unsere Kunden über jede Änderung der Flugzeiten zu informieren.

Geben Sie hier bitte die per Mail zugeschickten Daten ein: PIN\* Buchungsnummer\* Formular zurücksetzen Flugplanänderung bestätige



## SERVICE ZUM CHARTERFLUG

• • • • • • • • • • •

Aufgrund der hohen Änderungsfrequenz unserer Airlinepartner Haben Sie für einen Kunden einen X3-Flug mit 15 kg gebucht und möchten das Freigepäck auf 20 kg erhöhen, so ist dies bis 3 bei so wichtigen Dingen wie Gepäckbestimmungen, Verpflegung an Bord, Sitzplatzreservierungen, etc. sehen wir uns gezwungen, Tage vor Abflug auch über Ihr CRS möglich. Sie bezüglich der aktuellen Bestimmungen auf die Internetseiten der jeweiligen Airline zu verweisen. · Vorgang mit Aktion D darstellen

Charterflüge haben keinen separaten Filekey. Die Flüge werden mit der SLR Buchungsnummer an die Airline übermittelt.

Akt	ion	V	/eranstalter		Reis	eart		Pers	5	Agentu	ır		Berate	ər		Buchun	gsNr	Land		Sprache	
G		S	SLR					2		22222	В					418232	2	Deutschl	and	deutsch	
MF	Z																				
	М	Anf	Leistun	g					Unte	rbringung		Be	Anz	Von		Bis	Zuordnung	St	Pr	eis	
01		F	DUSPN	ЛІ2 <mark>X</mark> F	MIDUS	2 <mark>X</mark>								020719	1	090719	1-2	OP		10	
02		н	PMI989	)				1	DF				1	020719	6	090719	1-2			ð	
03		PRK	(																	1 B	
04		KV																		10	
05																				10	
06																				ð	
HIN	FL.				1=	=gabel	lfä	hiq	! R!	UECKFL.	h=HighCla	ss-F	luq							Verkleinern	
PV	TDat	um 1	Flug	CA	Abf.	Ank.	F	ZU	! P	VTDatum	Flug	CA	Abf.	Ank.	F	ZU					
AI	i02.	07 9	9S9584E2	EW	0605	0830	4	-32	!A	Di09.07	9S9589E2	EW	0925	1150	9	-47					
в І	i02.	07	9S9580E2	EW	1240	1505	9	-22	!B	Di09.07	9S9587E2	EW	1925	2150	9	-42					
СІ	i02.	07 9	9S1516C2	DE	1525	1750	3	-20	!C	Di09.07	9S9585E2	EW	0915	1140	9	-36					
DI	i02.	07 9	9S9574E2	EW	1050	1310	6	-17	!D	Di09.07	9S9581E2	EW	1550	1815	9	-32					
ΕI	i02.	07	9s1514C2	DE	0555	0820	9	-11	! E	Di09.07	9S9575E2	EW	1355	1620	2	-32					
FΙ	i02.	07 9	9S9586E2	EW	1615	1840	9	-7	! F	Di09.07	9S1515C2	DE	0920	1140	9	-19					
GI	i02.	07 1	DUSPMI2X	Х3	1640	1905	8	+5	!G	Di09.07	9S1517C2	DE	1850	2110	9	- 9					
ΗI	i02.	07z1	DUSPMI2Z	Х3	1640	1905	8	+15	! H	Di09.07	PMIDUS2X	Х3	2010	2245	8	+65					
ΙM	1103.	07 9	9S <mark>9</mark> 586E3	EW	1615	1840	9	-42	! I	Di09.07	zPMIDUS2Z	Х3	2010	2245	8	+75					
JM	i03.	07	9S9578E3	EW	0745	1020	8	-32	! J	Mi10.07	9S9585E3	EW	0915	1140	2	-42					

- · Flüge mit Aktion G darstellen
- · Flüge mit 20 kg Gepäck sind mit Z gekennzeichnet
- · Flugstamm merken!



- Erneut mit Aktion D darstellen
- · Flugzeile mit der gemerkte Codierung überschreiben
- · Aktion UA
- $\cdot$  Umbuchung mit Aktion U bestätigen

Aktion		Ver	anstalter	Reiseart	Pers	Agentur		Bera	ter	Buchur	ngsNr	Land		Sprache
U		SLF	र		2	222228				418232	22	Deutso	chland	deutsch
MFZ	-													
	М	Anf	Leistung		Unte	rbringung	Be	Anz	Anz Von		Zuordnung	St	Preis	
01		F	DUSPMI2Z	PMIDUS2 <mark>Z</mark>					020719	090719	1-2	OP		ð L
02		н	PMI989		DF			1	020719	090719	1-2	OP	1.130	,00 li 🖞
03		PRK										OP		à
04		KV										OP		ð
05														ă
06														ð,
Ben	erku	ng										Ge	esamtpreis	1.130.00 EUR
H: SIN OPT HIN UND RUE UND ***	DUS- GULA ION FLU( 201 CKF1 201 ****	-PMI 1 AR CAL BIS Z G AUF KG FRE LUG AU KG FRE	6:40-19:05 A RATJADA, UM 30.04.1 TUIFLY INF IGEPAECK F TUIFLY I IGEPAECK *********	DOPPELZIMME DOPPELZIMME 9 (OPTION WI LUSIVE SNACH NKLUSIVE SNA *****************	R: ER 2ERW., IRD AUTOMA ACK ACK ER KUR-	PMI-DUS 20:1 FRUEHSTUECK ATISCH ZUR FE	0-22:45/	/X3231 IG)	.9					
INK	L. H	REISEL	EITUNG UNI	TRANSFER A	3/BIS									
FLU	GHAI	FEN												



## . . . . . . . . . . . SERVICE ZUM LINIENFLUG

Im Pauschalreisenbereich sind Linienflüge keine Seltenheit mehr. Für Sonderreservierungen bei Linienflügen senden Sie bitte eine E-Mail mit Angabe der Vorgangsnummer und des Reservierungswunsches an <u>linienflug@schauinsland-reisen.de</u>.

#### Bitte beachten Sie, dass

- · die jeweilige Anmeldung/Reservierung unverbindlich ist, da die meisten · Sofern die Airline eine Anmeldung vorab anbietet, kann Anfragen Airline abhängig sind. diese kostenpflichtig über: linienflug@schauinsland-reisen.de vorgenom-
- · wir Ihnen die jeweilige Anmeldung/ Reservierung erst nach Rückbestätimen werden. · In allen anderen Fällen kontaktieren Sie bitte die Fluggesellschaft direkt. gung der Airline verbindlich zusagen können.

#### Sitzplatzreservierungen

- · Sind immer unverbindlich und somit kein Bestandteil des Reisevertrages
- · Können nicht immer vorab getätigt werden, wenn z.B. die Airline diesen Service nicht anbietet oder der gebuchte Tarif dies nicht gestattet

### Gebührenfreie Sonderreservierungen

- · Sitzplatzreservierungen, sofern diese seitens der Fluggesellschaft kostenfrei angeboten wird
- · Essenswünsche, sofern diese von der Fluggesellschaft angeboten werden
- · Rollstuhlservice und Mitnahme eines Rollstuhls unter Angabe der Maße (H x B x T in cm) und des Gewichts

### Sonder-/Übergepäck

#### TSA und ESTA

- Transportation Security Administration (TSA) Daten werden für viele Ziele in der Karibik benötigt, sofern Ihr Routing den amerika-
- nischen Luftraum berührt. Sollte dies der Fall sein, finden Sie auf der
- Buchungsbestätigung folgenden Link
- www.secureflight.schauinsland-reisen.de, unter dem Ihre
- Kunden ihre Reisedaten vervollständigen können.
- · Electronic System for Travel Authorization (ESTA) dient zur visumfreien Einreise in die USA. Es muss unter folgendem
- Link beantragt werden, falls das Endziel der Reise Ihrer Kunden oder
- ein Umstieg auf dem Weg dorthin einen Flughafen auf amerikanischem Hoheitsgebiet berührt: <u>esta.cbp.dhs.gov/esta</u>



## • • • • • • • • • • • DETAILLIERTE ZAHLUNGSINFORMATIONEN

Alle Direktinkasso-Agenturen haben die Möglichkeit, in Ihrem CRS die detaillierten Zahlungsinformationen eines Vorgangs einzusehen. Sobald die Reiseunterlagen versandt wurden, ist auch dieses Datum zu Ihrer Information vermerkt.  $\cdot$  Zahlungsinformationen mit Aktion "DZ" einsehen.

Aktion		Verar	stalter		Poisoart	1.00													
DZ		Aktion Verar		Reiseart	1	Pers	Agentur			Bera	ter	Buchu	ngsNr	Land		Sprache			
	SLR				3		}	222228						62	Deutschland		deutsch		
MFZ																			
N	/ Ar	nf	Leistung	g			Unterbring	ung		Be	Anz	Von	Bis	Zuordnung	St	Preis	5		
01	F		9S1514	C4 9S	1775C4							171019	241019	1-3	OP			ĕ	-
02	н		PMI104		٢			KD A			1	171019	241019	1-3	OP	1.75	8,00	ð	
03	K	V													OP			ð	ľ
04	PF	RK													OP			ð	l
05																		ð	l
06																		ð	Y
Anzah	lung	1		=	390.00	EUR	ANZ-Fae	ANZ-Faellig = $08.04$ .									Ver	rkleinern	
Restz	ahlu	ing		=	1558.00	EUR	RES-Fae	llig	= 19.09	.19									
Gesam	tpre	eis		=	1948.00	EUR	Rech-Dat	tum	= 04.04	.19									
Offen	/Zah	nlart	V	=	1948.00	EUR	Opt-Dati	ım	= 08.04	.19									
Gelei	stet	ce Zał	nlung	=	0.00	EUR	Ula-Dati	ım	=										

#### Zahlungsverkehr

Wer zahlt das Disagio bei einer Kreditkartenzahlung durch den Kunden? Seit jeher wird das Kreditkartendisagio bei Direktinkasso-Vorgängen von schauinsland-reisen übernommen!

#### Welche Zahlungsmöglichkeiten haben Ihre Kunden?

- · Zahlung per Überweisung an schauinsland-reisen
- · Zahlung per SEPA-Lastschrift
  - · Zahlung per Kreditkarte (MC/VISA)



### • • • • • • • • • • • REISEUNTERLAGEN

Die Reisebestätigung, Rechnung und die Reiseunterlagen bekommt der **Wichtig:** Bei kurzfristigen Buchungen (7 oder weniger Tage bis Abflug) werden die Unterlagen am Flughafen hinterlegt. Hierzu ist es zwingend Kunde, wie bei schauinsland-reisen üblich, auf dem Postweg. Auf den Flugtickets findet der Kunde den wichtigen Hinweis auf den "Fluggeber". erforderlich, dass im Feld "Zusatzinfo" die entsprechende Mailadresse des Empfängers hinterlegt wird!







# DANKE FÜR IHRE TEILNAHME. TESTEN SIE JETZT IHR WISSEN. Hier geht es zum Quiz

• • • • • • • • • •