



## Dynamic Travelshop - Frequently asked questions (V7)

### Allgemeine Fragen zum Tool

**Q: Wie steigt man in den Dynamic Travelshop ein?**

A: Cets : via Tour Operators Frantour/railtour; dann Frantour/railtour Dynamic Travelshop. Geben Sie entweder das Datum und die Destination ein oder klicken Sie direkt unten auf den Button "ShoppingCart".

**Q: Wo werden die Stornobedingungen für Hotel-, Aktivitäts-, Flug- und Bahnleistungen angezeigt?**

A: Die Stornobedingungen werden auf der Warenkorbseite angezeigt, bei den Bahnleistungen sogar auf der Bahnauswahlmaske bei der jeweiligen Verbindung.

**Q: Können über Dynamic Travelshop auch Rundreisen gebucht werden?**

A: Aufgrund der neuen Technologie, die auf dem Baukasten-Prinzip beruht, können auch einfache Rundreisen über Dynamic Travelshop gebucht werden.

**Q: Ist es möglich gewählte Leistungen zu ändern oder zu löschen bevor ich die Buchung abschliesse?**

A: Ja das ist möglich. Klicken Sie im Warenkorb bei der gewünschten Leistung auf den Stift, für Änderungen der Leistung bzw. auf das Symbol X, um die Leistung zu löschen.

**Q: Wo kann ich weitere Personen hinzufügen?**

A: Auf der Personenzuteilungsmaske können weitere Personen dazugefügt oder gelöscht werden.

**Q: Kann ich meine Buchung nach Buchungsabschluss im CETS aufrufen?**

A: Ja, wie bisher wird nach Buchungsabschluss die Buchung ins CETS übermittelt.

**Q: Ist ein Dossier Quote möglich?**

A: Dossier Quotes sind zurzeit nicht möglich.

**Q: Kann eine Shadow-Fee eingegeben werden?**

A: Dies ist zurzeit nicht möglich.

**Q: Kann eine Bestätigung oder unverbindliche Offerte ausgedruckt/ins Word gezogen werden?**

A: Ja, klicken Sie auf den Drucken Button oder senden Sie sich die Offerte via dem Feld Email senden zu.

**Q: Können auch Mietwagen über Dynamic Travelshop gebucht werden?**

A: Nein, Mietwagen sind nicht angebunden, können jedoch telefonisch dazu gebucht werden.

**Q: Können Optionen abgeschlossen werden?**

A: Nein das ist nicht möglich.

**Q: Kann in ein bestehendes Dossier dazu gebucht werden?**

A: Dies ist nur telefonisch möglich. Es können aber mehrere Hotel-, Aktivitäts-, Flug und Bahnleistungen direkt in ein Dossier eingebucht werden.



## Fragen zum Bahnablauf

### Q: In welchen Ländern ist die Bahnfahrt buchbar?

A: Die Bahn ist ab ihrem Wohnort und innerhalb des jeweiligen Landes für folgende Länder/Destinationen buchbar:

Schweiz, Deutschland, Frankreich, Italien, Österreich, Spanien, Benelux + London, Warschau, Kopenhagen, Prag, Budapest

### Q: Wieviele Personen sind mit einer Bahnabfrage buchbar?

A: Es sind 9 Personen buchbar, ausser bei der Deutschen Bahn sind es nur 5 Personen.

### Q: Welche Vorausbuchungsfristen für die Bahn gibt es?

A: Die Vorausbuchungsfristen können sich von Destination oder Bahnunternehmung unterscheiden.

- Italien (Trenitalia) 3-4 Monate im Voraus
- Frankreich (SNCF & TGV Lyria) 3-4 Monate im Voraus
- Deutschland (DB) 6 Monate im Voraus
- Polen (DB) 2 Monate im Voraus
- Österreich (ÖBB) 6 Monate im Voraus
- Benelux 3-4 (SNCB/Thalys) 3-4 Monate im Voraus
- Spanien (AVE) 2 Monate im Voraus
- London (Eurostar) 6 Monate im Voraus
- Nachtzüge (Nightjet) 6 Monate im Voraus

### Q: Welche Tarife sind buchbar?

A: Es sind offizielle Tarife (Public-Fares) sowie TO-Tarife buchbar.

#### Offizielle Tarife

- Supersparpreis (nicht erstattbar)
- Sparpreis (nicht erstattbar)
- Semi-Flexpreis (teilweise erstattbar)
- Flexpreis (voll erstattbar)

#### TO-Tarife

- Sparpreis nur mit Hotel buchbar (nicht erstattbar)
- Flexpreis nur mit Hotel buchbar (voll erstattbar)

Die Tarifanzeige und die Flexibilität der Tarife beziehen sich jeweils auf den internationalen Tarif/Strecke. Bitte beachten sie jeweils die Stornierungsbedingungen beim Tarif.

### Q: Wo werden die Stornobedingungen für Hotel-, Aktivitäts-, Flug- und Bahnleistungen angezeigt?

A: Die Stornobedingungen werden auf der Warenkorbseite angezeigt, bei den Bahnleistungen sogar auf der Bahnauswahlmaske bei der jeweiligen Verbindung.

### Q: Welche Abonnemente können eingegeben werden?

A: Für die Strecke in und ab der Schweiz können Halbtax, GA 1. Klasse, GA 2.Klasse, Ohne Ermässigung und die Juniorkarte eingegeben werden. Für Ausland – Domestic Strecken (z.B. Hamburg – Berlin oder Paris – Marseille oder Mailand – Rom) kann nur das Abonnement «Ohne Ermässigung» gewählt werden.

### Q: Sind Sitzplatzreservierungen bereits im Bahnpreis inbegriffen?

A: Ja, die Sitzplatzreservierungen sind bereits im Bahnpreis inbegriffen. Ausnahme ist die Deutschen Bahn. Hier werden die Kosten der Sitzplatzreservation erst auf der Warenkorbmaske zum Bahnpreis addiert.

*Technischer Support oder Fragen? Helpdesk Tel. 031 378 00 15 und helpdesk@railtour-frantour.ch helfen weiter.*



**Q: Sind die Bahntickets e-tickets oder werden sie auf dem Postweg verschickt?**

A: Auf der Auswahlmaske kann nach e-tickets oder nach Postversand gefiltert werden.

**Q: Ist ein Klassenwechsel möglich? Kann ich in der 1.Klasse mit GA 2.Klasse reisen?**

A: Nein es kann kein Klassenwechsel via System ausgestellt werden. Dieser muss via Ticketshop angefragt werden.

**Q: Ist es möglich Bahn only zu buchen?**

A: Ja die offiziellen Tarife können als Bahn only gebucht werden. Die TO-Tarife welche jeweils mit «nur mit Hotel buchbar» gekennzeichnet sind, können nur in Kombination mit einer Hotelleistung gebucht werden. Ausnahme OEBB: Reisen nach oder via Österreich sind immer nur mit einer Hotel Leistung buchbar, die Tarife sind entsprechend mit «nur mit Hotel buchbar» gekennzeichnet.

**Q: Kann ich eine gebuchte Bahnreise stornieren?**

A: Ja Stornierungen sind sowohl im System als auch per Telefon möglich. Die angegebenen Stornierungskosten werden weiterverrechnet.

**Q: Kann ich eine gebuchte Bahnreise ändern?**

A: Ja, nur telefonisch und per Email. Gegebenenfalls mit Kosten.

**Q: Ist bei der gebuchten Bahnreise ein Sitzplatz inklusive?**

A: Die Sitzplatzreservierung auf den internationalen Zügen wird immer automatisch gebucht. Für Regionalzüge im Ausland sowie für Bahnstrecken in der Schweiz werden keine Reservationen gemacht.

**Q: Können spezielle Sitzplatzwünsche eingegeben werden?**

A: Nein, dies ist aktuell nicht möglich. Spezielle Sitzplatzwünsche wie Vorwärtsfahren, Fensterplatz oder ein Rollstuhlplatz können telefonisch oder per Mail angefragt werden. Achtung Ticket vorher nicht abschliessen.

**Q: Sind die nationalen SBB Tickets zugebunden?**

A: Ja, die Tickets sind zugebunden.

**Q: Wann werden die Bahntickets verschickt?**

A: Immer sofort nach Buchungsabschluss per Email als PDF Ticket. Ausnahme OEBB: Für Reisen nach und via Österreich wird das Bahnticket erst 3 Tage vor Anreise per Email zugestellt.

**Q: Kann der Nightjet gebucht werden?**

A: Ja, aktuell kann der Nightjet für Wien und Budapest gebucht werden. Für alle anderen Destinationen kann der Nachtzug telefonisch oder per Email gebucht werden.

**Q: Welche Abteilarten sind im Nightjet buchbar?**

A: Je nach Verfügbarkeit sind Sitzplätze, Liege- und Schlafwagen verfügbar.

**Q: In Welcher Reiseklasse kann der Nightjet gebucht werden?**

A: Der Nightjet ist immer nur in der 2.Klasse buchbar. Dort werden auch Deluxe Abteile angezeigt.

**Q: Sind der Glacier Express bzw. Bernina Express oder sonstige Alpenzüge via Bahn Travelshop buchbar?**

A: Nein, dies ist aktuell nicht möglich. Alpenzüge sind nur telefonisch oder per Email buchbar.



## Fragen zum Hotelablauf

**Q: Können Unterkünfte aus mehreren Destinationen gleichzeitig in ein Dossier gebucht werden?**

A: Ja, dies ist möglich.

**Q: Sind die Hotel Filtereinstellungen mit der Google Map Karte verknüpft?**

A: Ja, die Filtereinstellungen werden übernommen und auf der Karte berücksichtigt.

**Q: Ist es möglich nach einem Hotelnamen zu suchen?**

A: Ja das ist möglich. Sie können bereits auf der Suchmaske ein Stichwort eingeben. Es ist aber auch auf der Hotelliste in den Filtereinstellungen möglich nach einem Hotelnamen zu suchen. Tipp: Geben Sie am Besten nur ein Stichwort ein, da die Hotelnamen der verschiedenen Hotelsupplier oft unterschiedlich geschrieben werden.

**Q: Kann die Hotelbeschreibung an den Kunden gesendet werden?**

A: Dies ist aktuell nur möglich, wenn die Buchung abgeschlossen wird. Die Hotelbeschreibung wird dann mit allen Reisedokumenten verschickt.

**Q: Wie erkenne ich railtour / Frantour Hotels**

A: Diese werden wie bisher mit einem railtour / Frantour Logo gekennzeichnet.

## Fragen zum Flugablauf

**Q: Können mehrere Flug Leistungen in ein Dossier gebucht werden?**

A: Ja, das ist möglich.

**Q: Ist es möglich Tarife mit – und ohne Gepäck anzuzeigen?**

A: Ja das ist möglich. Bitte wählen Sie die gewünschten Filterkriterien aus.

**Q: Ist es möglich Flüge auch ausserhalb der ex-Schweiz zu buchen?**

A: Ja das ist möglich. Sie können z.B. London – Dubai buchen.

**Q: Ist es möglich auch nur einen Flug zu buchen ohne Hotel oder Aktivität?**

A: Ja das ist möglich.

**Q: Können Flug oneway-Tickets gebucht werden?**

A: Oneway Tickets für Flüge sind möglich, sofern es der Tarif zulässt.

**Q: Ist ein Multi-Stopp Flugbuchung möglich?**

A: Ja, dies ist möglich. Wählen Sie dafür auf der Suchmaske bei Flug den Einstieg Gabelflüge/mehrere Flüge aus.

## Fragen zu Aktivitäten

**Q: Kann nach der GYG ID gesucht werden?**

A: Ja, geben Sie beim Filter unter «Stichwortsuche oder ID» die ID ein.

**Q: Können mehrere Aktivitäts-Leistungen in ein Dossier gebucht werden?**

A: Ja, das ist möglich.

**Q: Ist es möglich nur eine Aktivität zu buchen ohne eine Hotel- oder Flugleistung?**

A: Ja das ist möglich.



**Q: Wie erkenne ich ob eine Zusatzleistung auf dem Postweg oder per Email (e-Ticket) verschickt wird?**

A: Wie bisher werden die Leistungen mit einem Brief- bzw. e-Ticket Logo gekennzeichnet.

**Q: Sind Transfers buchbar?**

A: Ja, Transfers können über den Einstieg «Aktivitäten» reserviert werden.