



Dynamic Travelshop - Frequently asked questions (v7)

Questions concernant l'interface en général

Q: Comment entrer dans le Dynamic Travelshop?

A: Dans Cets: railtour / Frantour puis railtour / Frantour Dynamic Travelshop. Ensuite, soit vous introduisez la date et la destination, soit vous cliquez sur le bouton «Shopping Cart» en bas, Dans TourOnline: Vendor List railtour puis railtour / Frantour Dynamic Travelshop, ensuite sélectionnez «Accommodation».

Q: Où les conditions d'annulation pour l'hôtel, le train, l'avion et les activités apparaissent-elles?

A: Elles apparaissent au niveau du «Panier d'achat» et, pour les services ferroviaires, également sur l'écran de sélection du train au niveau de chaque correspondance.

Q: Peut-on réserver des circuits dans le Dynamic Travelshop?

A: Oui, l'offre modulaire permet la réservation de circuits simples.

Q: Est-il possible de modifier ou d'annuler des prestations si le dossier n'est pas encore clos?

A: Oui. Dans le panier d'achat, cliquez sur le crayon pour modifier, sur le symbole X pour annuler.

Q: Les réservations validées sont-elles transmises automatiquement dans Cets/TourOnline?

A: Oui, comme d'habitude.

Q: Peut-on imprimer ou importer dans Word une confirmation ou une offre?

A: Oui, cliquez sur le bouton «Imprimer» ou envoyez l'offre par e-mail en complétant le champ correspondant.

Q: Où puis-je ajouter des participants?

A: Dans le masque d'attribution des prestations, vous pouvez ajouter ou supprimer des participants.

Q: Peut-on ajouter des prestations dans un dossier existant?

A: C'est possible par téléphone. Par contre, on peut intégrer plusieurs hôtels, vols et activités dans un dossier au moment de sa création.

Q: Les options sont-elles possibles?

A: Non, on ne peut pas mettre d'option.

Q: La fonction «quote» est-elle disponible?

A: Actuellement, elle n'est pas disponible.

Q: Peut-on intégrer des «shadow fees» dans le dossier?

A: Actuellement, ce n'est pas possible.

Q: Peut-on réserver des voitures de location dans le Dynamic Travelshop?

A: Non, les voitures de location ne sont pas intégrées. Mais elles peuvent être ajoutées à un dossier sur simple appel téléphonique.



Questions concernant la rubrique «Train»

Q: Pour quels pays peut-on vendre des billets de train?

A: La vente de billets est possible depuis le domicile en Suisse à destination des pays suivants ainsi qu'à l'intérieur de ces mêmes pays:

Suisse, Allemagne, France, Italie, Autriche, Espagne, Benelux + Londres, Varsovie, Copenhague, Prague, Budapest

Q: Combien de temps à l'avance peut-on réserver le train?

A: Les délais de réservation varient selon les compagnies de chemins de fer/destinations.

L'ouverture des ventes a lieu généralement

- Allemagne (DB), Autriche (ÖBB), Londres (Eurostar): 6 mois à l'avance
- France (TGV Lyria): 4 mois à l'avance
- France (SNCF), Italie (Trenitalia), Benelux (SNCB/Thalys): 3 à 4 mois à l'avance
- Espagne (AVE): 2 mois à l'avance
- Trains de nuit Nightjet: 6 mois à l'avance

Q: Combien de personnes peut-on réserver à la fois?

A: Il est possible de réserver jusqu'à 9 personnes, pour la Deutsche Bahn jusqu'à 5 personnes.

Q: Quels sont les tarifs réservables?

A: Le Dynamic Travelshop propose les tarifs officiels ainsi que les tarifs TO (RIT).

Nous avons opté pour tous les pays pour la **dénomination générique** suivante:

Tarifs officiels

- Tarif super éco (Italie, non remboursable)
- Tarif éco (non remboursable)
- Tarif semi-flex (remboursable partiellement)
- Tarif flex (remboursable intégralement)

Tarifs TO

- Tarif promo valable uniquement avec hôtel (Paris)
- Tarif éco valable uniquement avec hôtel
- Tarif flex valable uniquement avec hôtel

Ces dénominations portent sur le trajet international. Les conditions d'annulation sont précisées sous chaque tarif.

Q: Où les conditions d'annulation apparaissent-elles?

A: Elles apparaissent au niveau du «Panier d'achat» et, pour les services ferroviaires, également sur l'écran de sélection du train au niveau de chaque correspondance.

Q: Quels titres de réduction le système prend-il en compte?

A: Pour les trajets à l'intérieur de la Suisse et au départ de la Suisse: abonnement demi-tarif, AG 1^{re} classe, AG 2^e classe, Carte junior. Pour les trajets internes aux réseaux étrangers (par ex. Hambourg-Berlin ou Paris-Marseille) seule la sélection «sans réduction» est activée.

Q: La réservation des places est-elle incluse dans les prix indiqués?

A: Oui, pour les trains internationaux, la réservation des places est incluse dans les prix affichés.

A noter: pour la Deutsche Bahn, c'est au niveau du «Panier d'achat» que la réservation des places vient s'ajouter automatiquement au prix affiché.

Les places ne sont pas réservables sur les trajets internes en Suisse et dans les trains régionaux à l'étranger.



Q: Les billets de train sont-ils émis sous forme de e-tickets ou envoyés par la poste?

A: L'un ou l'autre selon les tarifs et/ou réseaux ferroviaires, l'information figure toujours sous le choix des trains. Et il est possible de filtrer la recherche avec l'un ou l'autre de ces critères (filtre «Envoi»).

Q: La réservation du «train seul» est-elle possible?

A: Oui, elle est possible, aux tarifs officiels. Les billets au tarif portant la mention «valable uniquement avec hôtel» (tarif TO) doivent obligatoirement être associés à une réservation d'hôtel. C'est le cas de tous les tarifs des chemins de fer OEGB: les billets de train à destination de l'Autriche ou via l'Autriche doivent toujours être associés à une réservation d'hôtel.

Q: Peut-on annuler des prestations «train» après réservation?

A: Oui, on peut procéder à l'annulation dans le Dynamic Travelshop ou par téléphone, moyennant des frais si le tarif les impose.

Q: Peut-on modifier des prestations «train» après réservation?

A: Oui, par téléphone ou e-mail. Moyennant des frais si le tarif les impose.

Q: Le surclassement est-il possible, pour vendre par ex. la 1^{re} classe à un détenteur de l'AG 2^e?

A: Non, le système ne peut pas émettre de surclassement. Merci d'en faire la demande par téléphone.

Q: Les souhaits particuliers en terme de choix des places sont-ils pris en compte?

A: Non, pas à l'heure actuelle. Dans le cas des tarifs TO, les souhaits particuliers tels que place dans le sens de la marche ou côté fenêtre peuvent être communiqués par téléphone ou e-mail. **Attention:** ne pas clore la réservation dans ce cas. Places pour handicapés sur demande uniquement.

Q: Les billets sur le réseau interne CFF sont-ils liés à des trains précis?

A: Oui, ils sont valables sur les trains choisis uniquement. Les prix indiqués tiennent compte des tarifs dégriffés sur certains trains/à certaines heures.

Q: Quand les billets de train sont-ils envoyés?

A: Dès la clôture de la réservation, par e-mail sous forme de e-ticket. Exception: les billets des chemins de fer OEGB pour l'Autriche ou via l'Autriche sont envoyés par e-mail seulement 3 jours avant le départ.

Q: Peut-on réserver les trains de nuit Nightjet?

A: Oui, le train de nuit pour Vienne et Budapest est reservable dans le Dynamic Travelshop. Les autres trains de nuit ne le sont pas encore, il faut les réserver par e-mail ou téléphone.

Q: Quels types de compartiment peut-on réserver dans les trains de nuit Nightjet?

A: Selon les disponibilités: places assises, voiture-couchettes et voiture-lits.

Q: Dans quelle classe doit-on réserver le train de nuit Nightjet?

A: Réserver tous les compartiments en 2^e classe, y compris les compartiments Deluxe.

Q: Peut-on réserver le Glacier Express, le Bernina Express et autres trains alpins dans le Dynamic Travelshop?

A: Non, pour l'instant ces trains sont reservables uniquement par téléphone ou e-mail.



Questions concernant la rubrique «Hôtel»

Q: Peut-on réserver des hôtels dans plusieurs destinations dans un même dossier?

A: Oui, c'est possible.

Q: Les filtres de sélection des hôtels sont-ils en lien avec la carte Google Map?

A: Oui, le filtrage est pris en compte dans l'affichage sur la Google Map.

Q: Peut-on faire une recherche à partir d'un nom d'hôtel?

A: Vous pouvez rechercher un hôtel en particulier dès le masque d'accueil. Dans la section «Hôtel», une option parmi les critères de recherche vous permet aussi d'entrer un nom.

Notre conseil: contentez-vous d'entrer un mot clé. En effet, les fournisseurs rattachés au Dynamic Travelshop ne nomment pas tous un même hôtel de manière strictement identique.

Q: Le descriptif de l'hôtel peut-il être envoyé au client?

A: Actuellement, c'est possible une fois que la réservation est validée. Le descriptif vous est envoyé avec les documents de voyage.

Q: Comment reconnaître les hôtels de Frantour-railtour?

A: Comme jusqu'à présent: ils sont signalés par un logo Frantour-railtour.

Questions concernant la rubrique «Avion»

Q: Peut-on réserver plusieurs vols dans un même dossier?

A: Oui, c'est possible.

Q: Peut-on afficher les prix avec et sans bagages?

A: Oui, c'est possible. Filtrez selon le critère choisi.

Q: Peut-on réserver des vols sans départ et/ou arrivée en Suisse?

A: Oui, c'est possible. Par exemple un vol Londres-Dubaï.

Q: Peut-on réserver l'avion seul, autrement dit sans hôtel ni activité?

A: Oui, c'est possible.

Q: Peut-on réserver des billets d'avion one way?

A: Les billets one way sont possibles, pour autant que le tarif l'autorise.

Q: Peut-on réserver un voyage avec plusieurs escales?

A: Oui, c'est possible. Dans la rubrique «Avion», choisissez l'option «Trajets multiples et/ou avec interruption».



Questions concernant la rubrique «Activités»

Q: Qu'entend-on par «Activités»?

A: Les transferts, visites, excursions et autres prestations complémentaires.

Q: Peut-on utiliser l'ID GYG pour une recherche?

A: Oui, c'est possible. Insérez-le dans les critères de recherche sous «Mot clé ou ID».

Q: Peut-on réserver plusieurs activités dans un même dossier?

A: Oui, c'est possible.

Q: Peut-on réserver une activité seule, autrement dit sans hôtel ni train ou vol?

A: Oui, c'est possible.

Q: Comment savoir si la prestation fait l'objet d'un envoi par e-mail (e-ticket) ou par la poste?

A: Comme jusqu'à présent: sous chaque offre figure soit le symbole «e-ticket», soit le symbole lettre.

Q: Peut-on réserver des transferts?

A: Oui, l'entrée «Activités» permet de réserver des transferts.