

Wichtige Informationen zur

INTERNET BOOKING ENGINE (IBE) von Infosys (YPSILON.NET)

Die Buchungen werden in einem Reservierungssystem (zur Zeit SABRE oder Amadeus) generiert. Die im Zuge der Buchung stattfindende Preisermittlung basiert auf im Reservierungssystem gespeicherten Tarifen sowie auf der Tarifdatenbank des Consolidators AERTiCKET AG. Aufgrund des extrem hohen Aufwandes für die Pflege und Aktualisierung der Tarifdatenbank ist es nicht gestattet, eingegangene Buchungen zu stornieren und anderweitig neu einzubuchen. In diesem Fall hat der Consolidator AERTiCKET AG das Recht, eine zusätzliche Gebühr von bis zu EUR 100,- pro Buchung zu erheben. Das Ticketing bei AERTiCKET AG erfolgt werktags während der normalen Öffnungszeiten. Bei kurzfristig eingegangenen Buchungen, die sofort ausgestellt werden müssen, kann sich das Reisebüro an die kostenpflichtige 24h-Hotline von AERTiCKET AG wenden. Die Integration der AERTiCKET-Tarifdatenbank in die IBE ist zwingend an das Vorhandensein eines gültigen Agenturvertrages mit der AERTiCKET AG gebunden.

Alternativ besteht auch die Möglichkeit, für eine monatliche Pauschale alle Buchungen die außerhalb Ihrer Öffnungszeiten getätigt werden, direkt über das Fulfilment-Call Center Flight One abwickeln zu lassen. Flight One überprüft dann für Sie an den Wochenenden, ob auf Ihrer Homepage Buchungen getätigt wurden und stellt diese automatisch aus. Rückfragen der Kunden zu getätigten Buchungen während diesen Zeiten werden ebenfalls gerne entgegengenommen. So besteht für Ihren Kunden auch an den Wochenenden eine telefonische Erreichbarkeit für getätigte Internetbuchungen. Genaue Konditionen erfahren Sie bei Martina Lau per eMail an ml@flightone.de.

1) Festlegung unterschiedlicher Zahlungsarten

Im Admin-Bereich der IBE kann eingestellt werden, welche Zahlungsarten vom Reisebüro akzeptiert werden. Es stehen momentan zur Verfügung: Überweisung, Barzahlung, Lastschrift, Kreditkarte (Master, Visa, Amex, Diners etc.). Bei Kreditkartenzahlungen im Published-Bereich trägt i.d.R. die Fluggesellschaft das Disagio. Bitte beachten Sie jedoch, dass nicht jede Airline auch jede Kreditkarte akzeptiert, ferner sind bestimmte Tarife insbes. einige NEGO-Tarife von der Kreditkartenzahlung via BSP ausgeschlossen.

Für das Reisebüro besteht die Möglichkeit, die Buchungen selbst zu verwalten. Anderenfalls laufen die Buchungen direkt bei AERTiCKET AG auf. Je nach Verfahren gelten folgende Abwicklungsregeln:

2a) Verfahren 1: Zentrale Abwicklung bei AERTiCKET AG

Die technische Verantwortung für die Buchung (PNR) liegt bei AERTiCKET AG. Getätigte Buchungen werden von der IBE automatisch an AERTiCKET AG übermittelt. Gleichzeitig erhält das Reisebüro alle Daten per eMail, überprüft die Buchung, nimmt Kontakt zum Kunden auf und übernimmt das Inkasso. Eventuelle Änderungen der Flugzeiten teilt AERTiCKET AG unverzüglich dem Reisebüro mit. Im eventuellen Fall einer Fehlbuchung informiert AERTiCKET AG unverzüglich das Reisebüro. Die IBE verschickt deshalb automatisch lediglich eine vorläufige Bestätigung an den Kunden/das Reisebüro. Bitte prüfen Sie diesen Text, es liegt in Ihrer Verantwortung, diesen nach Ihren Anforderungen zu editieren.

Der Endkunde kann mit Kreditkarte zahlen, wenn Sie im Menüpunkt Flug Engine / CRS Setup „CC Akzeptanz“ auf JA stellen. Dann erhält der Kunde bei Zahlungsoptionen zusätzlich die Möglichkeit, seine Kreditkartennummer, Verfallsdatum und CVC-Code einzugeben. Bei Abrechnung über den Consolidator zahlen Sie ein relativ günstiges Disagio bei Visa und Mastercard. Eine Abrechnung über American Express und Diners ist auch möglich. Andere Karten müssten über das Reisebüro abgerechnet werden. Bei offiziellen Tarifen mit Ticketingfrist empfehlen wir dringend, lediglich die Zahlungsart Kreditkarte zu akzeptieren da viele Tarife sofort ausgestellt werden müssen. Dazu aktivieren Sie die „Erzwingung Kreditkarte“ im Admin-Bereich.

Besonderheiten bei Nettotarifen:

Nach Überprüfung der Anwendbarkeit des Tarifs wird AERTICKET AG sofort nach Buchung die Flugtickets zu einer Buchung ausstellen (sofern Tarif und Öffnungszeiten dies zulassen). Hat der Kunde Kreditkartenzahlung ausgewählt, wird der Rechnungsbetrag vom Consolidator von der Kreditkarte eingezogen. Die eingestellte Marge und etwaige Gebühren abzüglich des Disagios werden dem Reisebüro gutgeschrieben. Sollte eine andere Zahlungsart gewählt worden sein, muss das Reisebüro das Inkasso des Reisepreises sicherstellen. Sollten Sie wünschen, dass die Tickets nicht oder erst später erstellt werden sollen, setzen Sie sich bitte umgehend mit dem IBE-Serviceteam in Verbindung: ibe@aer.de bzw. 0900-11 00 315 (1,86 Euro/min)

Besonderheiten bei Published Fares:

Nach Überprüfung der Anwendbarkeit des Tarifes stellt AERTICKET AG umgehend ein Ticket aus, da Published Fares in der Regel strengen Ticketingregeln unterliegen. Eine separate Bestätigung der Buchung durch den Consolidator erfolgt nicht. AERTICKET AG meldet sich nur umgehend per eMail, wenn der Tarif nicht anwendbar ist und kein Ticket ausgestellt werden kann.

Wenn der Kunde per Kreditkarte zahlt, rechnet AERTICKET AG den Rechnungsbetrag über Kreditkarte ab. Bitte beachten Sie: Wenn vom Reisebüro zusätzliche Gebühren in der IBE eingestellt sind, zieht AERTICKET AG von der Provisionsgutschrift das dann anfallende Kreditkartendisagio ab. Wenn keine Gebühren eingestellt sind, wird dieses i.d.R. von der Airline getragen. Eine gebührenfreie Stornierung ist generell nicht möglich. Sollten Sie auf den Einzug der eingestellten Gebühr verzichten wollen, weil u. U. das Disagio höher wäre, müssen Sie dieses AERTICKET AG unverzüglich mitteilen.

Die Kosten für die von der IBE ausgelösten Sabre-Systemanfragen (Scans) trägt ASNM, sofern Sie in einem vernünftigen Verhältnis zu den gebuchten Segmenten liegen. Die Anzahl der Scans pro Segment einer IBE hängt vom Einsatz ab und kann durch unsachgemäßen Einsatz z.B. in sog. Metasuchmaschinen schnell um ein Vielfaches steigen. Die Scan-Rate Ihrer IBE kann in Ihrem Administrationsbereich eingesehen werden.

Sabre unterscheidet verschiedene Arten der Scans, die auch in ihren Kosten variieren. Entsprechend ergibt sich folgende Staffelung:

Basic Scans / Fare Scans:

Bei diesen Scan-Arten liegt ein vernünftiges Scan Ratio bei 350 Anfragen pro gebuchtem Segment, maximal 600 sind erlaubt. Wird dieser Wert überschritten, hat ASNM das Recht, die IBE unverzüglich abzuschalten. Gleichzeitig kann ASNM ohne weitere Ankündigung die angefallenen Scan-Kosten RB in Rechnung stellen. Die Kosten hierfür betragen 1,60 €/1000 Scans. (Stand 07/2009)

Bargainfinder- / Bargainfindercalendar Scans:

Für diese Art der Suchanfrage können Sie sich gesondert freischalten lassen. Hier liegt ein vernünftiges Scan Ratio bei 50 Anfragen pro gebuchtem Segment. Wird dieser Wert überschritten, hat ASNМ das Recht, die IBE unverzüglich abzuschalten. Gleichzeitig kann

ASNМ ohne weitere Ankündigung die angefallenen Scan-Kosten RB in Rechnung stellen. Die Kosten hierfür betragen 0,05 € / Scan. (Stand 07/2009)

Die Abrechnung erfolgt monatlich, alle Beträge verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

2b) Verfahren 2: Selbstverwalter: Buchung läuft beim Reisebüro auf

Eine Buchungsbearbeitung ist auch im reisebüroeigenen Sabre/Amadeus -System möglich. Nach Freischaltung des Selbstverwalter-Zugangs verpflichtet sich das Reisebüro, ausschließlich eigene Buchungen einzusehen oder zu verändern, regelmäßig die Queue zu bearbeiten und etwaige Änderungen unverzüglich dem Kunden mitzuteilen. Die Buchungsverantwortung liegt dann beim Reisebüro. Zur Freischaltung benötigt AERTICKET AG die Selbstverwalter-Zusatzvereinbarung, die auf <http://www.asnm.de/reisebuerotechnologie/anleitungen-faqs/> heruntergeladen und ausgedruckt werden kann. Ticketbestellungen erfolgen wie im stationären Geschäft durch Übermittlung der Buchung auf die Queue des Consolidators. Das Reisebüro hat die Möglichkeit, in eigener Verantwortung das Ticketing zurück zu halten. Das Risiko, dass der angewandte Tarif zu einem späteren Termin nicht mehr ausgestellt werden kann, liegt beim Reisebüro. Gleiches gilt für Stornierungen durch die Airlines, wenn noch keine Ticketnummer in der Buchung steht. Etwaige Preisdifferenzen klären Sie bitte mit Ihrem Consolidator. Die gewünschte Abrechnungsart im Falle von Kreditkarten-Zahlung teilen Sie bitte bei Ticketbestellung mit.

3) Testbuchungen

Um den Ablauf kennenzulernen und die eigene Anwendung zu testen, empfiehlt es sich, anfangs eine Testbuchung vorzunehmen. Bitte beachten Sie unsere Hinweise zu Testbuchungen, die Sie unter folgendem Link einsehen können:

http://www.asnm.de/fileadmin/redakteure/asnm.de/Anleitungen_FAQs/Testbuchungen_asnm.pdf. Bei Nichtbeachtung kann die Buchung u. U. nicht als Testbuchung erkannt werden, was zu Stornogebühren führt!

4) Haftung Flug

AERTICKET AG haftet für die Richtigkeit der übermittelten Flugtarifdaten und für die generelle Anwendbarkeit der Tarifbestimmungen, nicht jedoch für die richtige technische Umsetzung in Flugbuchungen. Bei fehlerhaften Buchungen kann der Consolidator die Buchungen innerhalb der Frist von 24 h ablehnen. Der Consolidator wird sich im Fall von Fehlbuchungen um eine einvernehmliche Lösung mit den betroffenen Fluggesellschaften bemühen. Bei der systemseitig verschickten Bestätigungs-eMail an den Kunden handelt es sich um eine „vorläufige Bestätigung“, aus der der Kunde keinen Anspruch auf das gebuchte Ticket ableiten kann.

5) Administrationszugang zur IBE (Admin-Bereich)

Unter http://www.infosys.de/new_admin.phtml bestehen vielfältige Möglichkeiten, die IBE anzupassen, Einstellungen zu ändern, Buchungen einzusehen und Erläuterungen/Neuigkeiten nachzulesen. Bitte nutzen Sie die Möglichkeit und schauen Sie sich vor dem Einsatz die einzelnen Menüpunkte sorgfältig an.

6) Anpassung der Anwendung an die eigene Homepage

Im Admin-Bereich der IBE kann unter dem Menüpunkt Layout die Schriftfarbe, Design der Links und Buttons sowie die Hintergrund- und Tabellenfarbe eingestellt werden.

7) Kalkulation der Verkaufspreise im Internet

Im Admin-Bereich der IBE kann unter dem Menüpunkt Power Pricer Light für unterschiedliche Preisgruppen ein prozentualer Aufschlag und/oder ein fester Euro-Aufschlag eingestellt werden. Ferner kann eine komplexere Kalkulation (getrennt nach Airlines, Strecken, Buchungsklassen usw.) mit Hilfe des Power Pricer Light erstellt werden. Damit alle in der IBE verfügbaren Tarife kalkuliert werden, müssen im Power Pricer Light mindestens 3 Kalkulationsregeln für folgende Tarifarten angelegt werden: All GDS Fares, Netto Fares und Nofrill Fares.

Für kleinere Kunden oder solche, denen das Erstellen einer Kalkulation zu kompliziert ist, bietet AERTICKET AG eine Standardkalkulation mit Hilfe des Powerpricer Conso an. Diese Standardkalkulation lautet 15,-(DE), 19,-(EU), 29,-(WW).

Wir empfehlen, die Online-Preise etwas niedriger zu kalkulieren als die „Ladenpreise“ und den Kunden auf der Homepage darauf hin zuweisen. Anderenfalls fehlt für den Kunden der Anreiz zur Online-Buchung. Bitte beachten Sie auch, dass Sie sich ebenfalls stets im Wettbewerb mit den einschlägigen großen Internetportalen befinden und berücksichtigen Sie auch dies bei Ihrer Kalkulation.

8) Kalkulation der Tax

Um für den Fall einer durch Währungsschwankung steigenden Tax bis zur Abreise einen kleinen Puffer zu haben, kann hier auf die vom System genau berechnete Tax ein kleiner Aufschlag zur Kalkulation eingestellt werden.

9) Buchungsbenachrichtigung

Mit einer Nachricht an die eingetragene eMail-Adresse wird das Reisebüro über eingehende Buchungen informiert. Zusätzlich finden Sie eine Liste aller Buchungen im Menüpunkt STATISTIKEN/BUCHUNGEN > FLÜGE im Admin-Bereich.

10) Einsehen der Buchungen

Im Admin-Bereich im Menüpunkt STATISTIKEN/BUCHUNGEN können Sie alle Details jeder eingegangenen Buchung ansehen. Zusätzlich kann man Buchungen jederzeit online aufrufen unter <http://flights.infosys.de/display.phtml?agent=XXXXXX> (hinter agent= bitte Ihre

Lizenznummer angeben, also z.B. as12345). Diesen Link können Sie auch als Button Ihren Kunden auf Ihrer Homepage zur Verfügung stellen.

11) Wer trägt die Stornokosten, wenn der Kunde nicht erreichbar ist oder doch nicht fliegen will?

Bei Stornierung kurz nach Buchung entstehen i.d.R. keine Gebühren, vorausgesetzt es hat noch keine Ticketausstellung stattgefunden. Published Fare Buchungen werden sofort ausgestellt, demzufolge ist hier keine kostenlose Stornierung möglich. Tritt der Kunde später von der Buchung zurück, fallen die normalen Stornogebühren an.

12) Umbuchungen

Die Gebühr für Umbuchungen/Umschreibungen von bestehenden Buchungen entnehmen Sie bitte der AERTiCKET-Gebührenliste, zzgl. ggf. anfallender Gebühren seitens der Airline. Wir empfehlen eine vollständige Stornierung und Neubuchung. Bitte beachten Sie, dass Sie alle Buchungen selbst online oder über das CRS vornehmen müssen.

13) Sitzplatzwünsche und Vielflieger-Karten-Nr

Im Admin Bereich unter Setup CRS kann das Nutzerprofil aktiviert werden sodass der Kunde seine Kartenummer sowie Sitzplatz- und Essenswünsche eintragen kann. Alle Sonderwünsche sind natürlich seitens der Fluggesellschaft unverbindlich.

14) Wer stellt die Reiserücktrittskostenversicherung aus?

Das Reisebüro kann dem Kunden über die IBE den Abschluss einer RRV nahe legen. Das Reisebüro stellt hierbei die Versicherung aus und kann in seinem Admin Bereich unter Kalkulation RRV die Höhe der Versicherungsprämie gestaffelt nach Ticketpreis einstellen. Das RRV-Feld kann auch ausgeblendet werden. Ferner gibt es ein Verfahren, bei dem direkt Policen bei der Europäischen Reiseversicherung oder ELVIA generiert werden und dem Kunden als .pdf-File zugehen und die Möglichkeit Reiseversicherungen auf der Bestätigungseite buchbar zu machen.

15) Abwicklung von Nofrills-Buchungen

Da der Kunde mit Etix fliegt, muss das Reisebüro keine weiteren Maßnahmen ergreifen. Im Buchungsverlauf wird der Kunde darüber informiert, dass von seiner Kreditkarte zwei Beträge abgebucht werden: a) der reine Flugpreis und b) die ausgewiesene Service-Gebühr, die das Reisebüro in der Administration der IBE selber eingestellt hat. Letztere Position wird vom Consolidator von der Kreditkarte des Kunden eingezogen und abzüglich 5 Euro zzgl. MwSt. pro Ticket Handling Fee plus Disagio dem Agenturkonto des

Reisebüros gutgeschrieben. Bitte beachten Sie daher unbedingt: der eingestellte Aufschlag sollte mindestens 5,95 Euro pro Passagier betragen!

Buchungen von Nofrills können wie unter 10) beschrieben nur teilweise eingesehen werden, da diese direkt im System der Nofrills-Airline erzeugt werden. Im Admin-Bereich lassen sich unter Flug Engine > Low Cost Setup die Nofrill-Carrier eingrenzen. Bitte beachten Sie, dass bei Nofrill-Buchungen das Lastschriftverfahren als Zahlungsmittel nicht möglich ist.

Gutschriften für NoFrill-Buchungen

Die Gutschrift Ihres Serviceentgeltes für NoFrill-Buchungen erfolgt i.d.R. innerhalb von drei Tagen. Sollten Sie innerhalb dieses Zeitraumes keine Gutschrift erhalten haben, bitten wir Sie, dies unverzüglich an das IBE-Team unter ibe@aer.de zu melden. Bitte beachten Sie, dass eine Belastung der Kreditkarte des Kunden nur bis vier Tage nach Buchung möglich ist.

16) Haben Sie weitere Fragen?

Am einfachsten senden Sie uns ein eMail an support@asnm.de oder ein Fax an die Nummer 030 – 698 02 150. Wenn Sie uns anrufen wollen, erreichen Sie unseren technischen Support unter der Rufnummer 030 – 698 02 110.

Das zentrale Ticketing-Team für IBE-Buchungen beim Consolidator AERTICKET AG erreichen Sie unter ibe@aer.de, Fax: 0900-11 00 316 (2,00 EUR/Fax) oder Tel. 0900-11 00 315 (1,86 Euro/min.)