

Dragi colegi,

Avem placerea sa va anuntam ca incepand de astazi introducem la vanzare un **NOU** Touroperator German, in **exclusivitate pe piata din Romania: FERIEN Touristik (FER).**

**Cateva informatii despre touroperator:**

FERIEN Touristik GmbH este un touroperator de tip dinamic infiintat in anul 2000 cu head office-ul in Düsseldorf. Dupa modelul dinamic, touroperatorul nu dispune de contingente fixe pe segmentele de flight si hotel, ci combina cele mai bune tarife actuale ale zilei disponibile pe zbor cu hotelurile selectate oferind astfel posibilitatea crearii rapide de oferte flexibile si personalizate cu un raport excelent pret-calitate.

Portofoliul cuprinde o paleta diversificata de destinatii cu peste 4000 de hoteluri de la cele budget pana la cele deluxe in peste 30 de destinatii precum: Spania, Egipt, Turcia, Grecia, Tunisia, Portugalia, Italia, Bulgaria, Croatia, Malta, Austria, Germania, Franta, Republica Dominicana, Dubai, Mexic, Cuba, Thailanda, city travel: Berlin, Hamburg, Dresden, Barcelona, Budapesta, Praga, Roma, Londra, Paris, Madrid, Lisabona, Istanbul, New York, Bangkok, Amsterdam, Oslo, Copenhaga, si multe altele.

Motto-ul FERIEN "Vacante pe care le iubim" ["Reisen die wir lieben"] este declaratia standardului de calitate.

**Comision:**

- **8%** din tariful total de vanzare pentru toate categoriile de produse

**Ofertare si rezervare:**

- sistemul de check & compare si rezervari **Traffics CosmoNaut**

Materialele actualizate "***Touroperatorii Germani in Traffics prin TravelBrands***" & "***Reguli de completare Client Details Traffics***" de pe Platforma noastra de Info <https://tools.dertour.ro/support/home> -> folder Traffics

De asemenea, va rugam sa efectuati setarile in Traffics cf instructiunilor din materialul "***Setari Traffics***" de la aceeasi locatie Platforma noastra de Info <https://tools.dertour.ro/support/home> -> folder Traffics

## Particularitati operationale:

1. Codurile de comanda/actiune suportate de **FERIEN** in sistemele de rezervari CRS sunt:

**B / BA / BC / BQ / S / SA / D / DR / V / G / H / CK / I /**


2. Codurile de comanda **H** (pt verificarea graficului de disponibilitate hotel) si **G** (pt verificarea graficului de disponibilitate zbor) sunt active la acest touroperator, insa in general nu indeplinesc functiile intocmai, respectiv nu reproduc situatia reala de disponibilitate. Fiind vorba de un touroperator dinamic, verificarea disponibilitatii pentru mai multe unitati (camere sau locuri la avion) se va efectua prin tarificarea tuturor participantilor pe aceeasi masca, indeplinind insa conditiile de la punctul 3.

3. Touroperatorul permite **max 8 persoane in acelasi nr de rezervare**, cu conditia ca **tipul de camera** care se doreste a fi rezervat sa fie **identic** pentru toti participantii.

4. Deoarece tarifele sunt dinamice, efectuati **intotdeauna comanda de tarificare BA pentru a obtine tariful actual inainte de inchiderea efectiva a rezervarii cu codul B (si variatiunile lui)**.

5. Touroperatorul permite efectuarea rezervarii doar ulterior **completarii campurilor de Client Details** din stanga numelor turistilor de pe masca TBM in Traffics.

Campurile de Client Details se auto-completeaza simplu si rapid in CosmoNaut cu un simplu click pe butonul din imagine:

First name	Surname		
SC Travel Brands SA	SC Travel Brands SA		
Street, Postcode, City	Mamaia	RO-900001	Constanta
Telephone, TLF, Mobile Phone	0040241487070		
Email, Fax	helpdesk@dertour.ro		
Customer Number	Additional		
Comment	Customer Request		
			

Va rugam nu modificati in niciun fel aceste detalii. Rezervarile se vor efectua exact cu acest text in sectiunea Client Details.

**6. Touroperatorul NU permite rezervari optionale clasice, cu valabilitate cateva zile.**

Codul de comanda B poate genera insa si o **rezervare optionala de 1 zi**, atat pentru rezervari de pachet cat si pentru rezervari de hotel-only, in urmatoarele conditii:

a.) rezervarea se efectueaza cu mai mult de 30 de zile pana la plecare/ check-in.

b.) pachetul NU include zbor pe urmatoarele companii aeriene:

FR,U2,4U,GW,GWI,X3,G9,KF,WW,BE,GEXX,3L,DY,XQ,XG,HV,W6,ST,VY,PC

**ATENTIE: daca rezervarea nu este anulata pana la ora 18:00 in ziua procesarii devine automat ferma !!**

**7.** In cazul pachetelor cu zboruri pe companiile low-cost precum easyjet (U2), Sky Airlines (SKY), Germanwings (4U) bagajul de cala este inclus (20 kg/ 1 piesa de bagaj/ persoana), insa la companiile Ryanair (FR) si Transavia (HV) bagajul de cala e asemenea inclus este de 15 kg/ 1 piesa de bagaj/ persoana. Pentru bagaj suplimentar va rugam sa verificati conditiile de bagaj de pe site-urile aferente companiilor aeriene. Touroperatorul nu poate onora solicitari de servicii speciale precum rezervari de loc, echipament sportiv, meniuri speciale, etc.

**8.** In cazul pachetelor cu zbor Ryanair (FR) va rugam sa aveti in vedere urmatoarele aspecte:

- tariful include bagajul de cala (15 kg/ 1 piesa de bagaj/ persoana)
- check-in-ul pentru segmentele tur-retur se poate efectua doar online pe [www.ryanair.com/de](http://www.ryanair.com/de) cel mai devreme cu 15 zile si cel mai tarziu cu 4 ore inainte de plecare. Indicatii detaliate in acest sens se vor regasi in documentele de calatorie. In cazul in care cartea de imbarcare se va printa la check-in pe aeroport compania aeriana impune o taxa suplimentara de 40 eur/ persoana/ segment.

- Am actualizat materialul **“Coduri CRS (comanda – catalog – produs)”** pe care il gasiti in folderul Traffics de pe Platforma de Info

**Va rugam sa verificati particularitatile pentru diferitele coduri de comanda/actiune cu mouse-over pe celulele care prezinta comment-uri.**

#### **Conditii de penalizare in caz de anulare/modificare:**

Conditii de penalizare pentru rezervari **pachete cu zbor:**

- oricand, cu mai mult de 30 de zile inclusiv inaintea datei de plecare, penalizare 30%
- intre 29 si 15 zile inaintea datei de plecare, penalizare 65%
- intre 14 si 7 zile inaintea datei de plecare, penalizare 75%
- intre 6 si 3 zile inaintea datei de plecare, penalizare 85%
- din ziua 2 inaintea datei de plecare sau no-show, penalizare 95%

In general tarifele companiilor aeriene sunt non-refundable. In cazul in care conditiile tarifului permit refund, sumele vor fi restituite mai departe clientilor.

Conditii de penalizare pentru rezervari **hotel-only:**

- oricand, cu mai mult de 30 de zile inclusiv inaintea datei de plecare, penalizare 20%
- intre 29 si 15 zile inaintea datei de plecare, penalizare 40%
- intre 14 si 7 zile inaintea datei de plecare, penalizare 60%
- intre 6 si 3 zile inaintea datei de plecare, penalizare 80%
- din ziua 2 inaintea datei de plecare sau no-show, penalizare 95%

La ofertele HOTEL-ONLY in cazul anularilor se adauga o **taxa de serviciu de 15 EUR**/persoana(inclusiv pentru copii).

**In cazul anularii rezervarii la suma rezultata se va adauga taxa de serviciu pentru a obtine c/val totala a penalizarii.**

Conditii de penalizare pentru rezervari de flight-only:

- oricand ulterior rezervarii sau in caz de no-show, penalizare 100%

In general tarifele companiilor aeriene sunt non-refundable. In cazul in care conditiile tarifului permit refund, sumele vor fi restituite mai departe clientilor si se aplica o taxa de 25 euro suplimentar.

Modificari:

- In cazul pachetelor cu zbor touoperatorul nu permite modificarea datelor de calatorie, a destinatiei sau a aeroportului de plecare, a hotelului si a detaliilor de zbor indiferent de data solicitarii in raport cu data de plecare
- Pentru rezervari de hotel-only touoperatorul accepta modificarea perioadei de calatorie, destinatiei, hotelului cu pana la 30 de zile inainte de check-in.
- Pe langa eventualele costuri care rezulta din modificarea elementelor rezervarii, touoperatorul aplica si o taxa de serviciu de 30 EUR per persoana
- Modificarile survenite cu mai putin de 30 de zile inainte de check-in implica anulara rezervarii cu penalizarile precizate mai sus si procesarea unei noi rezervari la tarifele actuale ale zilei
- Modificari de nume: 30 EUR per persoana – modificarile de nume nu sunt permise in cazul rezervarilor de pachet cu zbor sau flight-only pe o companie aeriana de linie sau low-cost. Conform conditiilor companiilor aeriene o astfel de tranzactie implica anulara rezervarii cu penalizarile stipulate mai sus si efectuarea unei noi rezervari la tarifele actuale ale zilei

Am actualizat materialul **“Conditii de penalizare Touoperatori Germani”** pe care il gasiti in folderul Operational de pe Platforma de Info.

### **Procedura de Vouchere:**

- touoperatorul emite **vouchere electronice** cel mai devreme cu aprox. 10 zile inainte de check-in, ulterior solicitarii punctuale de emitere voucher electronic transmise la [helpdesk@dertour.ro](mailto:helpdesk@dertour.ro), cu precizarea touoperatorului si nr de rezervare.

- in mod exceptional, pentru rezervari de pachet cu anumite companii aeriene/consolidatori, este posibil ca documentele de calatorie sa se poate emita doar in format de hartie, caz in care se vor transmite prin posta catre noi la Helpdesk, iar noi le vom directiona catre voi prin Fan Courier.

Am actualizat materialul **“Conditii de penalizare Touoperatori Germani”** pe care il gasiti in folderul Operational de pe Platforma de Info.

### **Reguli de restrictie la vanzare pentru piata noastra:**

1. Touoperatorul ne-a furnizat **liste cu hotelurile DESCHISE, OK! la vanzare** pentru destinatiile **TURCIA** [Antalya - **AYT**, Kusadasi - **ADB**, Bodrum - **BJV**, Marmaris - **DLM**]; **GRECIA** [Corfu - **CFU**, Creta - **HER**, Kos - **KGS**, Rhodos - **RHO**, Halkidiki - **SKG**]

2. Orice alt hotel de pe aceste destinatii mentionate mai sus, care **NU se regaseste in listele transmise, este restrictionat la vanzare!**

**3. !!!! ATENTIE:** statiunile **Antalya (Lara, Kundu), Belek si Kemer**, precum si intreaga destinatie **Bulgaria** (zonele Varna **VAR** si Burgas **BOJ**) sunt **complet RESTRICTIIONATE la vanzare** prin acest touoperator !

4. **Orice alte destinatii, cu exceptia celor mai sus mentionate, sunt DESCHISE, OK!, NU prezinta momentan restrictii la vanzare pentru piata noastra prin acest touoperator.**

Pentru mai multe detalii pe aceasta tema va rugam accesati tabelul **“Hoteluri blocate\_restrictionate\_deschise la vanzare TO Germani prin TravelBrands”**, pe care il gasiti pe Platforma de Info in folderul Info hoteluri blocate.

Daca sunt neclaritati sau aveti intrebari suplimentare va stam cu drag la dispozitie.

Spor la vanzare **FERIEN Touristik** ! 😊

## Reservations Support

Travel Brands SA

Office Mamaia Resort

Constanta, Romania

t: 0040241487070

m: 0040737000884

Emergency only outside offices hrs:

m: 0040723136136

[helpdesk@dertour.ro](mailto:helpdesk@dertour.ro)

[www.dertour.ro](http://www.dertour.ro)