



DER TOUR Romania

Calitatea DER ne obliga

Dragi parteneri,

DER Touristik Frankfurt este recunoscut ca un partener de incredere.

In acest sens a stabilit pentru Dvs. si clientii comuni, cele mai inalte standarde de siguranta in industrie, precum si o gama completa de servicii.

Increderea dumneavoastra in noi ca organizator, este bunul cel mai de pret pentru noi si ne motiveaza sa venim mai departe in intampinarea Dvs. si a clientilor nostri comuni

DER TOURISTIK Frankfurt va asigura:

- disponibilitate 7 zile din 7, respectiv 24h din 24h in situatii de urgenta, inclusiv in zilele de sarbatori
- gestiunea cu succes a fiecărei situatii de criza in parte, datorita unui management de criza profesionist
- asistenta acordata oaspetilor nostri la destinatie
- gasirea unor solutii cat mai rapide la eventuale reclamatii

Mai mult, ca element de noutate, ne face placere sa anuntam ca DER Touristik Frankfurt, in calitate de partener al dumneavoastra, preia responsabilitatea serviciilor, in baza unor conditii bine definite, chiar si in cazul serviciilor rezervate separat printr-unul dintre brandurile DERTOUR, MEIER'S WELTREISEN sau ADAC Reisen!

Noi tratam aceste servicii rezervate separat ca pe un singur pachet, ceea ce va ofera o desfasurare mai confortabila si mai sigura ca pana acum, a procesului de rezervare.

Pentru piata din Romania si pana la noi conditii / revocare, DER Touristik Frankfurt faciliteaza in continuare posibilitatea ca un serviciu la sol rezervat in paralel cu bilete de avion, sa fie privit ca un pachet "Pauschal" de catre DER Touristik Frankfurt, daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

- **Atat biletele de avion cat si serviciile la sol trebuie rezervate in aceeasi zi**
- **Trebuie anuntata intentia de interconectare a celor doua servicii ca Pauschal (biletele de avion cu serviciile la sol) biroului nostru de HelpDesk pentru ca o remarca adecvata sa fie trecuta in sistem**

Nota: Nu se aplica zborurilor feeder: Ex zbor OTP – FRA (feeder) un bilet si alt bilet FRA – PUJ si cazare in PUJ. Zborul OTP – FRA este un feeder si nu este prins in "Pauschal".

Zborul FRA – PUJ trebuie rezervat in Merlin-X, AmadeusToma sau TBM pentru a fi rezervat si emis direct in DERTOUR. Valabil si pentru biletele rezervate si emise prin Flugfinder, care au un numar de rezervare DERTOUR.

Un bilet rezervat in GDS/ Amadeus Selling Platform si ulterior dat la emitere catre DERTOUR Germania, nu se poate considera "Pauschal", iar organizatorul nu isi asuma responsabilitatea specifica pachetului

In cele ce urmeaza dorim sa va oferim o imagine de ansamblu asupra diferitelor posibilitati.

DER TOUR Romania SRL

Tel.: +40 / 21 / 3277 477
Fax: +40 / 31 / 8055 310
e-mail: office@dertour.ro
www.dertour.ro

Str. Vulturilor Nr. 98 A
030857 - Bucuresti
RO 16158920
J40/2583/2004

UNICREDIT TIRIAC SUC. MILLENIUM
CONT EURO :
RO88BACX0000000131741320
CONT RON :
RO13BACX0000000131741312



Member of REWE GROUP.



DERTOUR Romania

**Concret ,
in ce consta raspunderea organizatorului?**

- Cererea de compensare din partea clientului este relationata cu pretul pachetului si depinde de tipul rezervarii efectuate. Independenta de acestea, este cererea de reducere a pretului si cererea de compensare care se evalueaza diferit, in cazurile de **forta majora**.
- In calitate de organizator avem :
 - obligatia de a informa
 - obligatia de a acorda asistenta
- In calitate de organizator avem :
 - raspundere pentru buna executare
 - raspundere in caz de insolventa
- In caz de criza:
 - acordam asistenta optima si gestionam



DERTOUR Romania

Care sunt cerintele, conditiile pentru luarea in considerare a unui pachet integral "Pauschal"?

- **Toate rezervarile DERTOUR, ADAC Reisen si MEIER'S WELTREISEN, care contin zboruri "Baustein" sau zboruri "Tagesaktuelle" (rezervate si emise prin sistemele mentionate anterior la DER Touristik GmbH), rezervari care sunt documentate cu remarci/ trimeri, care indica clar legatura dintre zbor si serviciile la sol rezervate in aceeasi zi, vor fi tratate ca un pachet integral "Pauschal", indiferent de felul cum s-a efectuat rezervarea – una sau mai multe operatiuni, respectiv o singura rezervare sau mai multe rezervari separate.**

Nota: In cazul în care o companie aeriana, nu combina rezervarea unui zbor de conexiune (feeder) si implicit trebuie rezervat separat de zborul lung curier, acest zbor de conexiune este tratat ca un zbor intermediar si nu intra in responsabilitatea organizatorului. In acest caz, este responsabilitatea clientului sa ajunga in timp util la zborul lung curier atat la dus cat si la retur.

- **Combinatia dintre un zbor IATA** (rezervat exclusiv prin masca TOMA, Merlin-X, TBM sau Flugfinder (cat timp exista un numar de rezervare, deci atat rezervat cat si emis prin DER Touristik) si un serviciu la sol (DERTOUR, MEIER'S WELTREISEN sau ADAC Reisen) este tratata ca un pachet integral – "Pauschal" (cu exceptia notei de mai sus) daca:
 - sunt in aceeasi rezervare (un singur numar de rezervare), sau sunt rezervari separate (2 numere de rezervare distincte) efectuate amandoua in aceasi zi, iar rezervarile sunt documentate cu remarcile care sa ateste legatura cu serviciul la sol.

DERTOUR Romania SRL

Tel.: +40 / 21 / 3277 477
Fax: +40 / 31 / 8055 310
e-mail: office@dertour.ro
www.dertour.ro

Str. Vulturilor Nr. 98 A
030857 - Bucuresti
RO 16158920
J40/2583/2004

UNICREDIT TIRIAC SUC. MILLENIUM
CONT EURO :
RO88BACX0000000131741320
CONT RON :
RO13BACX0000000131741312



Member of REWE GROUP.



DERTOUR Romania

<p>Ce este de observat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In toate cazurile mentionate mai sus (aflate in optiune), rezervarile individuale trebuie procesate simultan: <ul style="list-style-type: none"> ➤ un factor decisiv in tratarea rezervarilor separate ca si un pachet integral – „Pauschal“ - este timpul de procesare al rezervarilor. Ele trebuie generate in aceiasi zi si trebuie documentate cu remarci, trimeri la serviciul la sol, astfel incat sa reiasa dorinta de a rezerva pachet integral – „Pauschal“. ➤ Agenția trebuie sa anunte rezervarea aflata in optiune, la departamentul HelpDesk DERTOUR Romania
<p>In ce cazuri serviciile individuale NU sunt tratate ca un pachet integral – “Pauschal” si trebuie tratate separat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Daca DER Touristik Frankfurt, a intermediat doar biletele de avion, fara a primi si instructiuni simultane despre intregul pachet. ➤ Daca rezervarea de servicii la sol se face separat, in alta zi decat cea in care s-a efectuat rezervarea zborului. In acest caz responsabilitatea este limitata doar la serviciile la sol, calatoria nu este tratata ca un pachet integral. ➤ Daca rezervarea zborului la tarif IATA a fost generata in sisteme de rezervare externe (GDS- Amadeus, Travelport, s.a) sau in alte sisteme de rezervare online, si apoi a fost trimisa la DER Touristik spre emitere. Aceasta rezervare nu va fi luata in considerare la crearea pachetului integral, ci va fi prelucrata ca o rezervare individuala. In acest caz, DER Touristik are exclusiv rolul de intermediar, emitent bilet.