

# FAQ zu QualityPlus - Kurzversion

Hier finden Sie Antworten auf die häufigsten Fragen

## Allgemein

### Was ist QualityPlus (Q+)?

Q+ ist eine Weiterentwicklung des Themas Service-Entgelt und kombiniert Serviceleistungen der Reisebüros in einem Rundum Service Paket mit Versicherungen als Mehrwert für den Kunden.

Hierfür müssen Sie nur die QualityPlus Pakete mit Ihren individuellen Dienstleistungen füllen, angemessen kalkulieren und Ihren Kunden anbieten.

### Was ist das Mehrwertpaket bei QualityPlus (Q+)?

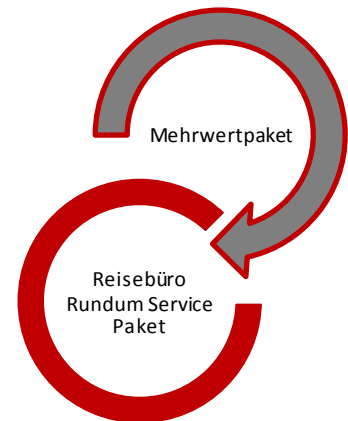
Das Mehrwertpaket bei Q+ ist der erste Teil des Gesamtpaketes QualityPlus mit einem zuvor noch nicht dagewesenem Versicherungspaket inklusive einer Insolvenzversicherung (mehr dazu unter dem Punkt Versicherungen).

Das Mehrwertpaket soll helfen, dass die Serviceleistungen des Reisebüros (genannt: Reisebüro Rundum Service Paket) honoriert werden.

### Was ist das Reisebüro Rundum Service Paket?

Das Reisebüro Rundum Service Paket ist der zweite Teil des Gesamtpaketes QualityPlus. Hierunter fallen die zahlreichen Serviceleistungen, welche Sie als Reisebüro (neben dem Verkaufsgespräch und Buchungshergang) für Ihre Kunden tagtäglich erbringen., z.B. Sitzplatzreservierungen, Flughafentransfer oder die Organisation von Reisevisa.

**Achtung: Q+ ist nur als duales System nutzbar.**



### Welche Vorteile bietet Q+ für mich als Reisebüro?

Die zahlreichen bislang meist kostenlosen Serviceleistungen des Reisebüros sollen vergütet werden.

Q+ verhilft Ihnen daher zur Margenverbesserung.

### Welche Vorteile bietet Q+ für den Kunden?

Der Kunde erhält für einen günstigen Preis das Mehrwertpaket (Versicherungsleistungen) inklusive das Rundum Service Paket des Reisebüros (Ihre individuellen Serviceleistungen des Reisebüros wie Check-in, Sitzplatzreservierung, Bordmanifest, etc.).

### NEU: Werden Daten meiner Kunde an Dritte (Versicherung) weitergeleitet?

Dem Versicherer werden nach Abschluss des Q+ Paketes folgende Daten übermittelt:

- Titel
- Name der Reisenden
- Alter

### Empfänger der Daten ist die:

ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Straße 2, 81737 München  
HRB 42000 Sitz: München, UStID: DE129274536

## Buchung

**NEU: Wenn ich bei einer Bausteinreise zur ersten Leistung QualityPlus dazu buche, sind dann die Leistungen die zu einem späteren Zeitpunkt gebucht werden, im selben Q+ Paket abgesichert oder muss ich zu jedem Baustein ein neues Paket abschließen?**

Q+ sollte immer zur ersten Leistung, gleich oder innerhalb von drei Tagen dazugebucht werden. Alle Leistungen die nach Abschluss von Q+ dann nachträglich zur Reise hinzugefügt werden, sind automatisch mitversichert

### AKTUALISIERT: Kann Q+ auch abgeschlossen werden, wenn der Kunde die Buchung des Hotels oder Flug im Internet getätigt hat?

Ja, es ist auch möglich, dass der Kunde, der bereits eine Reiseleistung separat im Internet gebucht hat, über Q+ abgesichert wird. Voraussetzung ist, dass der Kunde den Flug innerhalb der letzten drei Werktage gebucht hat und die Buchungsbestätigung nicht älter ist. Außerdem muss der Kunde mindestens eine zusätzliche Reiseleistung im Reisebüro buchen. Auch für Buchungen, die das Reisebüro für den Kunden im Internet durchführt, kann Q+ abgeschlossen werden, da in diesem Fall aus Sicht des Kunden eine Buchung im Reisebüro

vorliegt.

### **AKTUALISIERT: Kann die Zusatzleistung Q+ nachgebucht werden?**

Um den Anreise-, Schlüssel- und FeWo/Schlüsselschutz im Schadensfall nutzen zu können, kann QualityPlus bei Pauschalreisen weiterhin bis einen Tag vor Abreise über die Vertriebsplattform der Kooperation oder den Buchungslink hinzugebucht werden. Damit bei Einzelleistungen zusätzlich der Insolvenzschutz greift, muss das Q+ Paket innerhalb von drei Tagen nach Buchung hinzugebucht werden. Bei Buchung zu einem späteren Zeitpunkt haben die Reisenden keine Absicherung bei der Insolvenz eines Leistungsträgers.

### **Inwieweit liegt die Gewährleistung für nicht erbrachte bzw. fehlerhafte Serviceleistungen (Sitzplatz, Visum...), nachdem der Service aktiv bezahlt wurde?**

Das Reisebüro haftet für seine im Leistungsflyer genannten Reisebüro-Leistungen gegenüber den Kunden. Wir empfehlen den Abschluss einer Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für Mitarbeiter-Fehler. Bitte nehmen Sie ggf. z.B. mit der TAS Kontakt auf.

### **Wenn ich einen Veranstalterflug buche und dazu eine Landleistung von einem anderen Veranstalter, habe ich zwei Buchungsnummern. Wie schließe ich das Paket ab?**

Geben Sie in die Buchungsmaske beide Nummern und beide Veranstalter ein, getrennt mit einem Komma.

### **Gibt es die Versicherung nur für Urlaubsreisende oder ist diese auch für Geschäftsreisende geeignet?**

QualityPlus ist sowohl für Urlaubs- als auch für Geschäftsreisende geeignet.

### **Müssen beide Versicherungsscheine aus dem Kollektiv-Versicherungsausweis zum Mehrwertpaket an Kunden ausgehändigt werden?**

Es muss immer die Gesamtpolice ausgehändigt werden, diese enthält 4 Seiten von der ERGO Reiseversicherung und 3 Seiten von der IPP London. Der Versand der Komplettdatensatz ist auch per E-Mail möglich.

## **Kinder/Jugendliche**

### **Wie viele Kinder sind mitversichert und bis zu welchem Alter?**

Das Q+ Entgelt wird pro Erwachsenen / Kunde festgelegt. Im Mehrwertpaket sind mitreisende eigene Kinder in unbegrenzter Zahl inkludiert, dazu bis zu 5 mitreisende fremde Kinder. Jeweils bis 18 Jahre. Alleinreisende Kinder können Q+ ebenfalls kostenpflichtig buchen und gelten dann als Vollzahler/Erwachsene. Kinder werden in der Regel mit „K“ und Alter gebucht. Zahlen Erwachsene einen reduzierten Reisepreis (z.B. als dritte Person in einer Kabine) müssen sie die volle Q+ Prämie bezahlen.

### **Ist die Buchung von Q+ ebenfalls möglich, wenn Kinder unbegleitet reisen?**

Auch für allein reisende Kinder ist Q+ buchbar, Sie werden dann wie Vollzahler/Erwachsene behandelt und abgerechnet. Alleinreisenden Kinder müssen mit „D/H“ als Anrede gebucht werden

## **Kosten/Abrechnung/Steuern**

### **Wie verläuft die Bezahlung gegenüber der RT-Reisen GmbH (RT)?**

Die Abrechnung erfolgt seitens RT monatlich mit den Reisebüros, der Versicherung und den Veranstaltern.

### **Wie verläuft die Bezahlung (Kunde gegenüber dem Reisebüro)?**

Der Kunde bezahlt das Q+ Entgelt je nach Buchungsweg, entweder via Veranstalter oder bei Buchung über die Vertriebsplattform durch Rechnung vom Reisebüro

### **Wie verläuft die steuerliche Abwicklung im Reisebüro bei Buchung von Q+?**

[Hier](#) finden Sie ein steuerliches Merkblatt, welches wir Ihnen gern zur Verfügung stellen.

### **Welche Zahlungsart gibt es? Direkt- oder Agenturinkasso?**

Über das rtk office sowie den Buchungslink ist nur Agenturinkasso möglich. Direktinkasso gibt es an sich nur bei Buchungen über Veranstalter, dort gilt immer die Zahlungsbedingungen des Veranstalters. Diese finden Sie im Intranet Ihrer Kooperation.

## **Serviceentgelt und QualityPlus**

### **Lässt sich Q+ mit Serviceentgelten kombinieren?**

Q+ kann immer gebucht werden, wenn der Kunde dies möchte. Es hängt nicht von Airline oder Veranstalter ab.

## **Storno**

### **Kann Q+ storniert werden? Bekommt der Kunde im Stornofall das von mir berechnete Serviceentgelt komplett erstattet oder nur einen Teilbetrag?**

Der Service Ihres Reisebüros wurde bereits vor einer Stornierung erbracht, d.h. diese Leistungen werden nicht rückerstattet. Bitte beachten Sie auch die Hinweise bzgl. der RRV im Bereich Versicherungen.

## **Technik**

### **Wie und wo kann ich Q+ buchen?**

1. Direkt über die möglichen Veranstalter via CRS (Veranstalterliste siehe Intranet Ihrer Kooperation)
2. über die Buchungsmaske Ihrer Vertriebsplattform

### **Kann Q+ über den ERV-Expert (Buchungstool der ERGO Reiseversicherung) oder über Amadeus/ TOMA abgeschlossen werden?**

Nein, über den ERV Expert ist dies nicht möglich.

Q+ kann nur über das angebotene Paket der QTA gebucht werden. Zukünftig soll es auch möglich sein, in TOMA über die jeweiligen Veranstalter Q+ direkt mit der Buchung abzuschließen. Das Inkasso übernimmt dann der Veranstalter für das Reisebüro.

### **Ist es möglich über die Vertriebsplattform einen Preis festzulegen, sodass dieser automatisch angezeigt wird?**

In den Vertriebsplattformen sind die Preise durch das Reisebüro festzulegen, bei den Veranstaltern sind überwiegend 10 € Schritte vorgegeben, die auswählbar sind - siehe Buchungsanleitungen im Intranet.

## Versicherungen

### Welche Versicherungen beinhaltet das Mehrwertpaket von Q+?

#### Insolvenz-Versicherung für Leistungsträger (Endlieferanten)

Meldet ein touristischer Leistungsträger (Airline, Ferienwohnungs-Vermieter, Mietwagen-Anbieter, etc.)

Insolvenz an, bietet IPP folgende Leistungen bis zu einer Versicherungssumme von 10.000,-€:

- Bei Insolvenz vor Reiseantritt Erstattung des Reisepreises für alle uneinbringlichen Beträge, die bereits vorab an den Leistungsträger bezahlt wurden
- Bei Insolvenz nach Reiseantritt Erstattung der Mehrkosten der Rückreise oder Übernahme der Kosten für Ersatzbuchungen

#### Erweiterter Anreise-Schutz

Bei einer Autopanne oder einem Unfall mit dem privaten PKW kurz vor Reiseantritt:

- Übernahme der Mietwagenkosten bis max. 1.000,-€
- Entschädigung für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen oder zusätzliche Reisekosten bis max. 1.000,-€ pro Person.

Bei Verspätung von öffentlichen Verkehrsmittel um mehr als zwei Stunden:

- Entschädigung für die Mehrkosten der Hinreise bis max. 1.000,-€ pro Person

#### Absicherung des Anschlussverkehrsmittels

**NEU:** Bei Verspätung des Anschlussverkehrsmittels um mehr als zwei Stunden:

- Entschädigung für die Mehrkosten der Hinreise bis max. 1.000,-€ pro Person

#### Nicht inkludiert ist:

- Stau
- Taxiverspätungen
- Transportmittel die im Rahmen von Rundfahrten/Rundflügen verkehren

#### Einbruchschutz

- Bei versuchtem oder vollendetem Einbruch in der heimischen Wohnung Organisation der Verschließung oder Bewachung und Erstattung der Aufwendungen bis max. 500,-€  
Muss der Kunde vorzeitig zurückreisen, Übernahme der zusätzlichen Rückreisekosten bis max. 500,-€
- Bei Diebstahl des eigenen Wohnungsschlüssels  
Übernahme der Austauschkosten neuer Schlösser bis max. 500,-€

#### FeWo/Hotel-Schlüsselschutz

- Verliert der Kunde den Schlüssel für Ferienwohnung oder Hotel  
Übernahme der Kosten für Ersatzschlüssel, notwendiges Öffnen von Türen durch den Schlüsselnottdienst sowie notwendige Austauschkosten neuer Schlösser bzw. Schließanlagen bis insgesamt max. 500,-€

## Schadensfall

### Wie funktioniert die Schadensmeldung?

Auf [www.quality.plus](http://www.quality.plus) finden Kunden alle relevanten Versicherungsinformationen zum Mehrwertpaket seitens ERGO Reiseversicherung und IPP. Schadenformulare und Kontaktdaten werden auf [www.quality.plus/schadensmeldung/ERGO](http://www.quality.plus/schadensmeldung/ERGO) bzw. [www.quality.plus/schadensmeldung/IPP](http://www.quality.plus/schadensmeldung/IPP) hinterlegt.

### Wie erhält der Kunde seine Entschädigung bei Eintreten eines Versicherungsfalles?

Der Kunde erhält per Email vom Reisebüro oder in fertig ausgedruckter Version eine entsprechende Versicherungspolice mit allen wichtigen Informationen.

## Kontakt

### QualityPlus

Tel.: +49 8677 918-101  
E-Mail: [info@quality.plus](mailto:info@quality.plus)  
[www.quality.plus](http://www.quality.plus)