

AgentClient.

Handbuch.

Inhaltsverzeichnis

1. VORWORT	4
1.1. AUFBAU HANDBUCH.....	4
1.2. TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN.....	4
2. BENUTZERVERWALTUNG	5
2.1. BENUTZER AUFSCHALTEN.....	5
2.1.1. <i>Neuen Benutzer erfassen durch Administrator</i>	5
2.1.2. <i>Bestehenden Benutzer neuem Vertrag zuordnen</i>	6
2.1.3. <i>Benutzer mutieren oder löschen als Administrator</i>	7
2.2. LOG-IN.....	8
2.2.1. <i>Passwort zurücksetzen</i>	8
2.2.2. <i>Passwort ändern</i>	9
2.3. USER ABMELDEN.....	9
2.4. VERTRAG WECHSELN.....	10
2.5. SYSTEMSPRACHE.....	10
3. BUCHUNGSPROZESS	10
3.1. NAVIGATION.....	10
3.2. FAHRPLANBASIERTER VERKAUF.....	11
3.2.1. <i>Reise suchen</i>	11
3.2.2. <i>Verbindung wählen</i>	12
3.2.3. <i>Erweiterte Fahrplanoptionen</i>	13
3.2.4. <i>Reiseoptionen wählen</i>	14
3.2.5. <i>Kauf abschliessen</i>	16
3.2.6. <i>Billette beziehen</i>	17
3.3. PRODUKTBASIERTER VERKAUF.....	20
3.3.1. <i>Produkt suchen und wählen</i>	20
3.3.2. <i>Reiseoptionen wählen</i>	21
3.3.3. <i>Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5</i>	22
3.3.4. <i>Billett beziehen siehe Kapitel 3.2.6</i>	22
3.4. RESERVATIONEN.....	22
3.4.1. <i>Verfügbares Angebot</i>	22
3.4.2. <i>Panoramazug wählen</i>	23
3.4.3. <i>Verbindung suchen und wählen</i>	23
3.4.4. <i>Sitzplatz und Zusatzleistungen wählen</i>	24
3.4.5. <i>Hauptreisenden angeben</i>	25
3.4.6. <i>Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5</i>	25
3.4.7. <i>Reservation beziehen siehe Kapitel 3.2.6</i>	25
4. TAILOR-MADE PRODUKTE (TAM)	26
4.1.1. <i>Produkt suchen und wählen siehe Kapitel 3.3.1</i>	26
4.1.2. <i>Reiseoptionen wählen</i>	26
4.1.3. <i>Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5</i>	29
4.1.4. <i>TAM beziehen</i>	29
4.1.5. <i>TAM erstatten siehe Kapitel 6.3.1</i>	29
5. GRUPPENBILLETTE	29
5.1. GRUPPENBILLETTE MIT PREISAUFDRUCK.....	29
5.1.1. <i>Angaben zur Gruppe erfassen</i>	29
5.1.2. <i>Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5</i>	30
5.1.3. <i>Gruppenbillett beziehen siehe Kapitel 3.2.6</i>	30

5.2.	GRUPPENBILLETTE OHNE PREISAUFDRUCK.	30
6.	SAV – SERVICE-APRÈS-VENTE.	31
6.1.	SUCHEN VON VERKAUFTEN LEISTUNGEN.	31
6.2.	NACHDRUCK VON BILLETEN.	31
6.3.	BILLETTE ERSTATTEN.	32
6.3.1.	<i>Erstattungen von Tailor-made Produkten.</i>	<i>34</i>
6.3.2.	<i>Erstattungen von Gruppenbilletten.</i>	<i>34</i>
6.3.3.	<i>Erstattungen bereits gültiger oder abgelaufener Billette.</i>	<i>36</i>
6.3.4.	<i>Erstattungen von Sitzplatzreservierungen (Panoramazüge).</i>	<i>36</i>
6.3.5.	<i>Dienstfehler am Ausgabetag.</i>	<i>36</i>
7.	REPORTING.	37
8.	INFOBANNER.	38
9.	INFORMATIONEN.	38
10.	EINSTELLUNGEN.	38
11.	GLOSSAR.	40
12.	SUPPORT.	41

1. Vorwort.

Im vorliegenden Benutzerhandbuch werden die wichtigsten Funktionalitäten für den Verkauf sowie Erstattungen von Bahnleistungen über den AgenturClient beschrieben. Es handelt sich nicht um ein Tarifhandbuch, sondern um eine Bedienungsanleitung für Verkäuferinnen und Verkäufer.

Dank einer einfachen Benutzeroberfläche ist der AgenturClient die ideale Unterstützung für den Billettverkauf. Er ist den Bedürfnissen von Reisebüros angepasst. Fahrplanverbindungen, das Angebot sowie passende Upselling-Möglichkeiten werden vom System vorgeschlagen. Zudem können Sie sich mit einem Klick die Tarifkonditionen der Angebote anzeigen lassen.

Alle Billette, die über den AgenturClient ausgestellt werden, sind als E-Ticket erhältlich und persönlich. Dies bedeutet, dass Sie für die Ausstellung der Billette den Namen, Vornamen und das Geburtsdatum von allen Reisenden brauchen.

Aus diesem Grund sind Abweichungen zwischen Handbuch und produktivem System (z.B. Anordnung & Design auf den Bildschirm-Fotos) möglich. Das Handbuch wird regelmässig überarbeitet und möglichst aktuell gehalten.

1.1. Aufbau Handbuch.

Folgende Orientierungspunkte helfen beim Lesen des Handbuchs.

 Referenziert die Erklärungen und Abbildungen

 Tipp/wichtige Info

1.2. Technische Voraussetzungen.

Der AgenturClient unterstützt die aktuelle Version von Firefox und Chrome sowie den Internet Explorer ab Version 11.

2. Benutzerverwaltung.

2.1. Benutzer aufschalten.

Im AgenturClient gibt es zwei Rollen:

Administrator	Benutzer
- Hat Buchungsberechtigung für einen oder mehrere Verträge	- Hat Buchungsberechtigung für einen oder mehrere Verträge
- Kann neue Benutzer erstellen	
- Kann Benutzer mutieren und löschen	

Vertrag: Jeder Partner, der Zugang zum AgenturClient hat, hat mindestens einen aktiven Vertrag. Der Vertrag wird durch die SBB/STS eingerichtet und dem Administrator mitgeteilt. Mit dem Vertrag werden Daten gesteuert wie z.B. die Rechnungsadresse. Auf Wunsch kann ein Partner mehrere Verträge eröffnen lassen, z.B. in mehreren Filialen.

Der Administrator kann neue Benutzer erstellen, die Zugriff auf einen oder mehrere Verträge haben. Die neuen Benutzer erhalten ein Mail mit Benutzernamen, Passwort und Link zum AgenturClient. Ein Vertrag kann mehrere Administratoren haben. Alle Benutzer können von allen Administratoren bearbeitet und gelöscht werden.

Ein Benutzer ist berechtigt, Buchungen zu tätigen. Falls ein Benutzer Zugriff auf mehrere Verträge hat, kann er sich nach dem Log-in entscheiden, mit welchem Vertrag er arbeiten will.



Wenn Sie die Website als Favorit speichern, erscheint der ausgewählte Vertrag auch bei einem nächsten Log-in automatisch.

2.1.1. Neuen Benutzer erfassen durch Administrator.

Username	Rolle	
claudia.leiggener@sbb.ch	User	
tabea.krebs@sbb.ch	Administrator	
test-admin@sbb.ch	Administrator	

①

Alle Benutzer anzeigen.

②

Benutzer hinzufügen.

User hinzufügen

User hinzufügen Existierender Benutzer verknüpfen

Username

Email Adresse des Benutzers

Passwort
1919d85a

Bitte dem Benutzer zustellen

Rolle
User

Benutzer per Mail benachrichtigen

ABBRECHEN SPEICHERN

①

- ① Geben Sie als Username immer eine E-Mail-Adresse an.
- ② Rolle Benutzer oder Administrator wählen.
- ③ Häkchen ist als Default-Wert angewählt. Der Benutzer erhält ein E-Mail mit dem Benutzernamen, Passwort und Link zum AgenturClient.

2.1.2. Bestehenden Benutzer neuem Vertrag zuordnen.

Haben Sie mehrere Verträge und ein bestehender Benutzer soll die Berechtigung für weitere Verträge erhalten?

SBB CFF FFS

-  Fahrplan
-  Produkte
-  Buchungen
-  Benutzer ①

Benutzer

② [USER HINZUFÜGEN](#)

Username	Rolle

- ① Klicken Sie links auf Benutzer.
- ② User hinzufügen.

User hinzufügen

User hinzufügen Existierender Benutzer verknüpfen

Username

Email Adresse des Benutzers

Die Rolle des Benutzers gilt für alle Verträge denen der Benutzer zugewiesen ist

ABBRECHEN SPEICHERN

- ③ Aktivieren Sie den Schieber «existierender Benutzer verknüpfen».
- ④ Geben Sie die E-Mail-Adresse des bestehenden Benutzers an.

2.1.3. Benutzer mutieren oder löschen als Administrator.

SBB CFF FFS

- Fahrplan
- Produkte
- Buchungen
- Benutzer ①**
- Info

tabea.krebs@sbb.ch
SVS Testvertrag 2 (ACD222P)

Benutzer

[USER HINZUFÜGEN](#)

Username	Rolle	③	②
tabea.krebs@sbb.ch	Administrator	✎	✖
test-admin@sbb.ch	Administrator	✎	✖
test-user@sbb.ch	User	✎	✖

- ① Klicken Sie links auf «Benutzer».
- ② **Löschen:** Sie können einen User oder auch einen Administrator löschen.
- ③ **Mutieren:** Sie können die Berechtigung vom Benutzer zum Administrator oder umgekehrt ändern. Es ist nicht möglich, die E-Mail-Adresse zu ändern.
Die Rolle des Benutzers gilt für alle Verträge, denen der Benutzer zugewiesen ist.

User bearbeiten

Username
test-admin@sbb.ch

Rolle
Administrator ③

Die Rolle des Benutzers gilt für alle Verträge denen der Benutzer zugewiesen ist

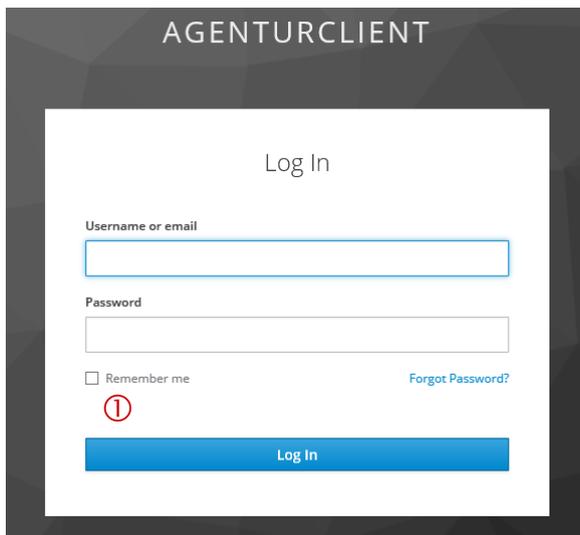
ABBRECHEN SPEICHERN

2.2. Log-in.

Loggen Sie sich unter <https://www.agentclient.ch> mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort ein.

Ein automatisches Log-out erfolgt nach vier Stunden.

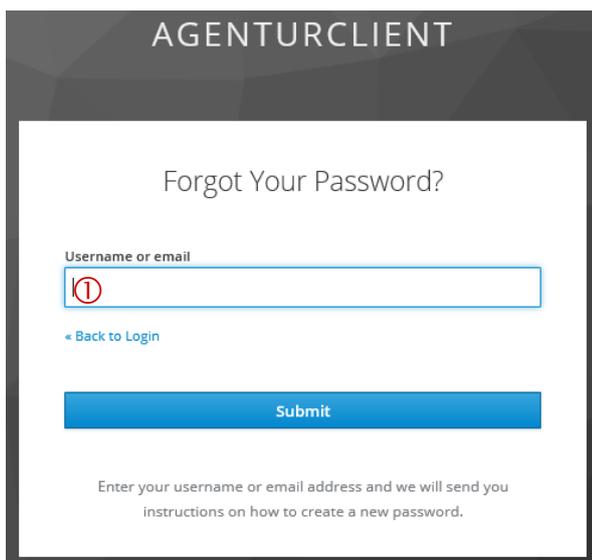
- ① Setzen Sie unter «Remember me» ein Häkchen, dann bleiben Sie während 24 Stunden eingeloggt.



The screenshot shows the login interface for AGENTURCLIENT. At the top, the text 'AGENTURCLIENT' is displayed. Below it, the heading 'Log In' is centered. There are two input fields: 'Username or email' and 'Password'. Below the 'Username or email' field, there is a checkbox labeled 'Remember me' with a red circled '1' next to it, and a link labeled 'Forgot Password?'. At the bottom, there is a blue 'Log In' button.

2.2.1. Passwort zurücksetzen.

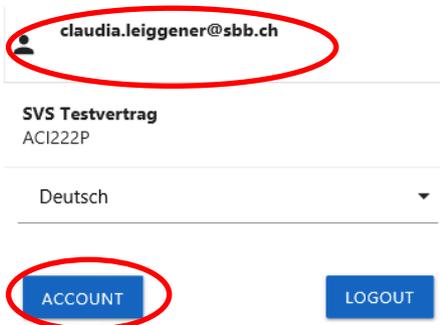
- ① Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse an. Sie erhalten innert Kürze ein E-Mail mit einem Link, womit Sie ein neues Passwort erstellen können. Der Link ist nur fünf Minuten gültig, danach muss nochmals ein neues E-Mail angefordert werden.



The screenshot shows the 'Forgot Your Password?' page for AGENTURCLIENT. At the top, the text 'AGENTURCLIENT' is displayed. Below it, the heading 'Forgot Your Password?' is centered. There is one input field labeled 'Username or email' with a red circled '1' next to it. Below the input field, there is a link labeled '← Back to Login'. At the bottom, there is a blue 'Submit' button. Below the button, there is a message: 'Enter your username or email address and we will send you instructions on how to create a new password.'

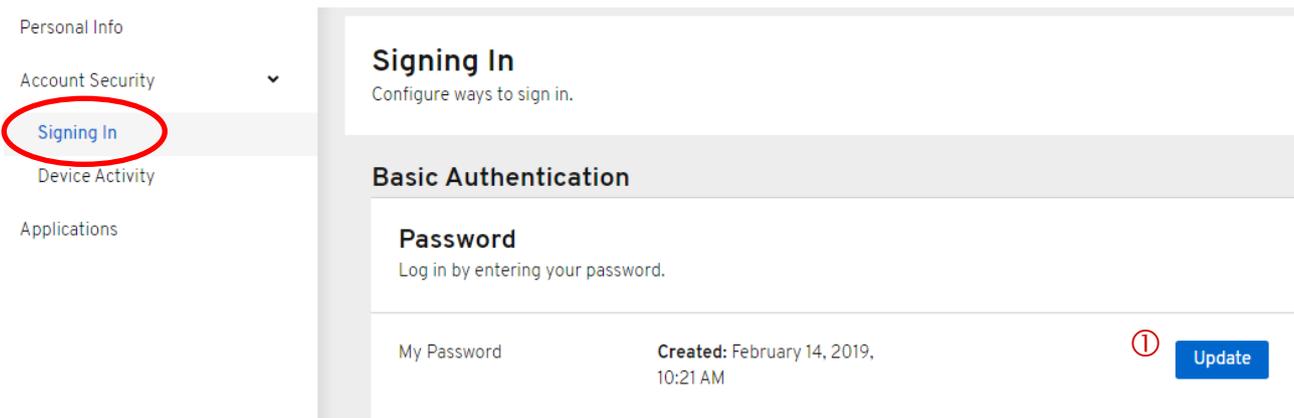
2.2.2. Passwort ändern.

Um das Passwort zu ändern, wird oben rechts die E-Mail-Adresse und anschliessend «Account» angewählt.



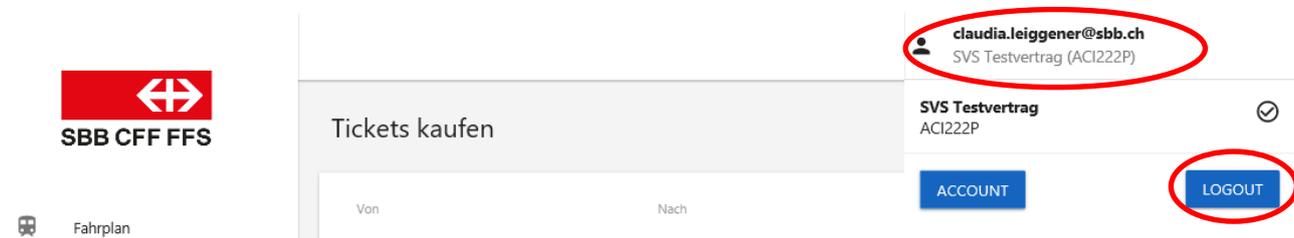
Unter: Personal Info / Account Security / Signing In / Password können Sie das Passwort ändern.

- ① Geben Sie Ihr bestehendes Passwort ein.
Im nächsten Feld geben Sie das neue Passwort ein und bestätigen Sie dieses.



2.3. User abmelden.

Um einen User abzumelden, wird oben rechts die E-Mail-Adresse angewählt und anschliessend das Log-out durchgeführt.



2.4. Vertrag wechseln.

Sind Sie auf mehreren Verträgen buchungsberechtigt, können Sie nach erfolgreichem Log-in zwischen den Verträgen wechseln.

Klicken Sie oben rechts auf Ihre E-Mail-Adresse. Alle verfügbaren Verträge öffnen sich. Klicken Sie den gewünschten Vertrag an. Der aktive Vertrag erscheint unter der E-Mail-Adresse und in der Auswahl ist ein Häkchen gesetzt.



tabea.krebs@sbb.ch
SVS Testvertrag (ACI222P)

Test RB 1
TKT222P

SVS Testvertrag 2
ACD222P

SVS Testvertrag
ACI222P

2.5. Systemsprache.

Als Systemsprache kann entweder Deutsch oder Englisch ausgewählt werden. Klicken Sie dazu oben rechts auf die E-Mail-Adresse und wählen Sie die Sprache aus.

Die Belegsprache für das Billett können Sie während des Kaufprozesses auswählen, siehe Kapitel **3.2.5**.



claudia.leiggenger@sbb.ch
SVS Testvertrag (ACI222P)

SVS Testvertrag
ACI222P

Englisch

Deutsch



Die Spracheinstellung wird bei einem nächsten Log-in übernommen, indem die Webseite im Browser als Favorit abgespeichert wird.

3. Buchungsprozess.

Sie können zwischen einer fahrplanbasierten Anfrage und einer produktbasierten Anfrage wählen. Nicht jedes Produkt ist über beide Möglichkeiten erhältlich.

Beispiele:

- Fahrplanbasiert: Normalpreisbillette, Sparbillette, City-Tickets, Verbund Einzelbillette, Gruppenbillette
- Produktbasiert: Swiss Travel Pässe, Tageskarten, Tailor-made Produkte

3.1. Navigation.

Mit der Rückwärts-Taste im Browser können Sie eine Seite zurückgehen und entsprechend mit der Vorwärts-Taste wieder vorwärts.

3.2. Fahrplanbasierter Verkauf.

Der fahrplanbasierte Verkauf startet mit der Fahrplanabfrage. Die Suche der Angebote erfolgt gemäss eingegebener Strecke, Datum und Uhrzeit. Sie erhalten für die ausgewählte Verbindung verfügbare Angebote sowie Upsell-Möglichkeiten.

3.2.1. Reise suchen

The screenshot shows the SBB CFF FFS 'Tickets kaufen' interface. On the left, a navigation menu includes 'Fahrplan' (circled in red), 'Produkte', 'Buchungen', and 'Info'. The main form is titled 'Tickets kaufen' and includes a user profile for 'claudia.leiggenger@sbb.ch'. The form fields are: 'Von' and 'Nach' (empty), 'Hinfahrt am' (02.11.2018), 'Zeit' (10:29), 'Rückfahrt am' (empty), 'Zeit' (empty), 'Reisender' (Erwachsener (16+)), and 'Ermässigungskarte' (Keine Ermässigung). There are also buttons for 'ZURÜCKSETZEN' and 'VERBINDUNG SUCHEN'.

① Hinfahrt am	Datum der Hinfahrt Wird ein Billett für die Hin- und Rückfahrt gewünscht, muss auch Datum und Zeit für die Rückfahrt eingegeben werden. Default: heutiges Datum.
② Zeit	Abfahrtszeit der Hinfahrt eingeben Aktuelle Zeit ist vorausgefüllt/Default und kann angepasst werden. Eingabe mit Punkt oder Doppelpunkt möglich. Mit dem Schieber ab/an kann die Zeit als Abfahrts- oder Ankunftszeit gewählt werden.
③ Reisender	Mittels Drop-down-Liste Erwachsener oder Kind auswählen. Default Wert ist 1 Erwachsener. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <small>Reisender</small> Erwachsener (16+) Kind (6-16) Kind (0-6) </div> Kinder unter 6 Jahren reisen innerhalb der Schweiz kostenlos und erhalten somit kein Billett.

④ Ermässigungskarte	Mittels Drop-down-Liste Ermässigung auswählen: Der Default-Wert ist ohne Ermässigung. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <small>Ermässigungskarte</small> Keine Ermässigung Halbtax GA 1. Klasse GA 2. Klasse </div>
⑤ +Reisender hinzufügen	Weitere Reisende können inklusive deren Ermässigung hinzugefügt werden. Der Default-Wert beim Reisenden ist «1 Person ohne Ermässigung».
⑥ zurücksetzen	Mit «zurücksetzen» löschen Sie alle Eingaben.

3.2.2. Verbindung wählen

Hinfahrt : Basel SBB → Bern

Dienstag, 28. Mai 2024

FRÜHER		
Dienstag, 28. Mai	2. Klasse	1. Klasse
10:56 → 11:56 <small>1 h 0 min, 0Umsteigen</small>	CHF 27.40 %	CHF 50.40 %
11:01 → 12:24 <small>1 h 23 min, 1Umsteigen</small>	CHF 32.20 %	CHF 57.60 %
11:03 → 12:21 <small>1 h 18 min, 1Umsteigen</small>	CHF 23.20 %	CHF 50.40 %
11:16 → 12:24 <small>1 h 8 min, 1Umsteigen</small>	CHF 27.40 %	CHF 50.40 %
11:28 → 12:26 <small>58 min, 0Umsteigen</small>	CHF 27.40 %	CHF 50.40 %
SPÄTER		

Strecke

10:56 **Basel SBB, Gleis 4**

IC 967 **BZFA RRZWR**

11:56 **Bern, Gleis 7**

Legende

BZ = Business Zone in der Ersten Klasse
FA = Familienabteil und Spielzone
R = Reservation möglich
RZ = Ruhezone in 1. Klasse
WR = Restaurant

Verbindungen mit Verfügbarkeit von Sparbilletten sind mit einem %-Zeichen markiert. Bei den Preisen handelt es sich um Preise für 1 Person.

Rechts wird der Fahrplan mit den Umsteigzeiten angezeigt sowie weitere Informationen zur gewählten Verbindung wie zum Beispiel, ob eine Reservation möglich ist oder ob es ein Restaurant gibt. Ist eine Reservation obligatorisch, wird die Information bereits in der Kurzübersicht mit einem Symbol «RR» dargestellt.

Klicken Sie bei der gewünschten Verbindung auf 2. oder 1. Klasse, um auf die nächste Seite zu gelangen. Wählen Sie auch die Rückfahrt aus, wenn Sie diese eingegeben haben.

3.2.3. Erweiterte Fahrplanoptionen.

Reisender Ermässigungskarte
Erwachsener (16+) Keine Ermässigung

ZURÜCKSETZEN VERBINDUNG SUCHEN  ERWEITERTE SUCHE ①

- ① Nach der Eingabe von Start- & Zielort – sowie allenfalls der Via-Station – kann optional die «erweiterte Suche» geöffnet werden.

Verkehrsmittelwahl

Verkehrsmittel wählen

Luzern -> Flüelen

- | | | |
|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/>  ICE / TGV / RJX | <input checked="" type="checkbox"/>  InterCity / EuroCity | <input checked="" type="checkbox"/>  InterRegio |
| <input checked="" type="checkbox"/>  RegioExpress | <input checked="" type="checkbox"/>  Schiff | <input checked="" type="checkbox"/>  Regio |
| <input checked="" type="checkbox"/>  Bus | <input checked="" type="checkbox"/>  Seilbahn | <input checked="" type="checkbox"/>  Autoreise / Extrazug |
| <input checked="" type="checkbox"/>  Tram / Metro | | |

✕ AUSWAHL AUFHEBEN ②

 NUR BAHN AUSWÄHLEN ③

Flüelen -> Lugano

- | | | |
|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/>  ICE / TGV / RJX | <input checked="" type="checkbox"/>  InterCity / EuroCity | <input checked="" type="checkbox"/>  InterRegio |
| <input checked="" type="checkbox"/>  RegioExpress | <input checked="" type="checkbox"/>  Schiff | <input checked="" type="checkbox"/>  Regio |
| <input checked="" type="checkbox"/>  Bus | <input checked="" type="checkbox"/>  Seilbahn | <input checked="" type="checkbox"/>  Autoreise / Extrazug |
| <input checked="" type="checkbox"/>  Tram / Metro | | |

✕ AUSWAHL AUFHEBEN ②

 NUR BAHN AUSWÄHLEN ③

Das Verkehrsmittel bzw. die Zugskategorie kann je Teilstrecke eingeschränkt werden.

- ② Ein schnelles Wählen / Abwählen aller Verkehrsmittel erfolgt durch die Funktionen «Auswahl aufheben» / «alle auswählen».
- ③ Mit der Auswahl «nur Bahn auswählen» werden Verbindungen mit der Bahn angezeigt.

3.2.4. Reiseoptionen wählen.

- ① Geben Sie den Namen, den Vornamen und das Geburtsdatum des Reisenden ein. Dies sind Pflichtfelder. Die Angaben können vom Zugpersonal mit einem amtlichen Dokument kontrolliert werden.
Der Preis pro Person wird rechts angezeigt. Weitere Reisende können hinzugefügt oder entfernt werden.

Zürich HB → Brig ①
Reisedatum: Mittwoch, 29. Mai 2024

INDIVIDUAL GROUP

Reisende

Vorname	Nachname	Geburtsdatum TT.MM.JJJJ
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ermässigung Keine Ermässigung	Hunde 0	Velos 0
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

+ REISENDER HINZUFÜGEN

- ② Übersicht des bisher gewählten Angebotes. Der AgentClient zeigt immer das günstigste Angebot für alle Reisenden an. Mittels Klicks auf den Info-Button erhalten Sie detaillierte Informationen zum Angebot und dessen Konditionen.
- ③ Unter den Optionen finden Sie passende Upsell-Angebote, damit Sie Zusatzverkäufe generieren können.
- ☞ Der Preis wird anhand des Geburtsdatums berechnet und automatisch aktualisiert. Liegt das Geburtsdatum im Bereich der Kinderermässigung, werden entsprechend Kinderpreise angezeigt.

CHF 60.00

1 Reisender

WEITER

Angebot

②

1 x Sparbillett: Zürich HB-Brig 
via Bern

2. Klasse

CHF 60.00

Gültig: Mi, 29.05.2024 11:02

bis Mi, 29.05.2024 13:11

Optionen

③

1. Klasse + CHF 50.00

Hinfahrt

Streckenbillett (via Olten - Bern - Lötschberg) + CHF 32.00

Klassenwechsel Strecke (via Olten - Bern - Lötschberg) + CHF 5.00

Spartageskarte + CHF 28.00

Sparbillett (via Bern)

Sparklassenwechsel (via Bern) - CHF 14.40

MEHR ANGEBOTE

3.2.5. Kauf abschliessen

Bestellübersicht

Mittwoch, 7. Juli 2021

Reisende ①

Vorname	Nachname	Geburtsdatum	Ermässigungskarte
Test	Tester	01.01.1980	Halbtax

Referenzfelder ②

Optionale Referenzfelder für Reports und Statistiken.

Referenz 1:

Referenz 2:

Ticketsprache ③

Sie können eine andere Sprache für das Ticket wählen.

Ticketsprache

Deutsch ▼

CHF 54.00 **KAUFEN** ⑤

1 Reisender

Angebot ④

1 x Spartageskarte  ④

2. Klasse

Gültig: Mi, 07.07.2021 00:00
bis Do, 08.07.2021 05:00

- ① Überprüfen Sie die Daten. Falls Sie eine Korrektur vornehmen möchten, klicken Sie eine Seite zurück.
- ② Referenzfelder können optional ausgefüllt werden.
Referenz 1: ist im Reporting und -Rechnung ersichtlich.
Referenz 2: ist auf der CSV-Statistik ersichtlich.
- ③ Wählen Sie eine Billettsprache: Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch.
- ④ Übersicht des gewählten Angebotes. Auch hier haben Sie wieder die Möglichkeit, mittels Info-Button Informationen und Konditionen zum Angebot anzuzeigen.
- ⑤ Bestätigen Sie den Kauf. Das Billett ist danach gebucht und kann nur noch als Erstattung annulliert werden.

3.2.6. Billette beziehen.

Sie können alle Billette zusammen als PDF öffnen und drucken oder jedes Billett einzeln. Bei einer Hin- und Rückfahrt erhalten Sie pro Strecke und Person je ein Billett.

Buchungsnummer: 395297032

Ticket Download

Tickets als PDF herunterladen

ALLE DRUCKEN



# Ticket	Vorname	Nachname	Ticket
87778935	Hans	Müller	DOWNLOAD
87778936	Maria	Müller	DOWNLOAD

Lieferung

Tickets dem Kunden per E-Mail zuschicken.

Wählen Sie das gewünschte Ticketformat:

- PDF
- Passbook / Wallet
- Ticket for Mobile

E-Mail Adresse

E-Mail Sprache

Deutsch

SENDEN

Fahrplan

Fahrplan Informationen für diese Reise anzeigen

FAHRPLAN



- Alle Billette drucken
- Billette einzeln öffnen und drucken

PDF-Billett

SBB CFF FFS Ticket-ID 381193313642

Gewöhnliche Billette Weber Hans

00110: 0194		01.01.1990					
01.11	00:00	Bern	→	Chur	02.11	08:00	2
via Olten - Zürich *****							
Reduziert 1/2						CHF 40.00	
(2.) (EF) (HA) Artikel-Nr.: 375304517				Artikel-Nr.: 120 Link: 7-708.html/088			



Bestellnummer:
(2.) (EF) (HA)
Bestell-Nr.: 375304517

Für die Nutzung von E-Tickets gelten die aktuellen Tarife der Schweizerischen Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs, insbesondere der "Allgemeine Personentarif TPO" sowie die Tarife der Tarif- und Verkehrsverbände.

Anmerk.

- E-Tickets sind persönliche und nicht übertragbare Fahrweise. Sie sind dem Kontrollpersonal vorzulegen und zusammen mit einem gültigen Ausweis und/oder dem auf die entsprechende Person ausgestellt gültigen Abrechnungen vorzulegen.
- Für Ermäßigungen gelten die Tarif 600.9 oder die Bedingungen der jeweiligen Tarif- und Verkehrsverbände.



Referenz-Nr.: 4450200 / 2010001 / 1920 G 988 AG 10/2018 98802

- ③ Sie können dem Reisenden die E-Tickets direkt per E-Mail zustellen. Geben Sie dazu die entsprechende E-Mail-Adresse ein. Zudem erhalten Sie von jedem Kauf automatisch ein Bestätigungs-E-Mail an die im Benutzerprofil hinterlegte E-Mail-Adresse. Die E-Mail-Sprache kann zwischen Deutsch und Englisch gewählt werden. Den Inhalt der E-Mail kann durch den Administrator festgelegt werden. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel 9
- ④ Wählen Sie als Versandart PDF, Passbook/Wallet oder Ticket for Mobile. Ein PDF-Billett muss der Reisende in ausgedruckter Form vorzeigen können. Bei Passbook/Wallet oder Ticket for Mobile reicht ein Vorweisen auf einem mobilen Gerät. Passbook/Wallet kann der Reisende das Tickets in der App auf seinem Mobiltelefon hinterlegen. Beim Ticket for Mobile kann der Barcode direkt ab einem beliebigen mobilen Gerät gezeigt werden. Bitte beachten Sie, das Ticket for Mobile funktioniert nicht mit jedem E-Mail-Client (bekannte Probleme: GMail, ältere Versionen von Microsoft Outlook). Bitte stellen Sie sicher, dass der Kunde die E-Mail öffnen und den Barcode vorweisen kann.

Ansicht auf dem Mobiltelefon für die Kontrolle im Zug:



Detailansicht:

Boarding Pass	Fertig
weber hans 01.01.1960	
Gewöhnliche Billette	
Bern via Olten - Zürich Chur	
2. Klasse, einfache Fahrt, Reduziert 1/2	
CHF 40.00	
Gültig: 30.11.2018 00:00:00 01.12.2018 05:00:00	
Verkauft: 02.11.2018 07:58:41	
Ticket-ID 983984967766	
Referenz-Nr.: 44701933	
Bestell-Nr.: 375679364	



Kinder unter 6 Jahren reisen innerhalb der Schweiz kostenlos. Sie erhalten kein Billett für Kinder unter 6 Jahren.

Ein PDF oder Ticket for Mobile ist personengebunden und nicht übertragbar und gilt nur in Verbindung mit einem gültigen und auf die reisende Person lautenden amtlichen Ausweis (Reisepass, Identitätskarte, Führerausweis). Wenn die Person ein Halbtax/GA besitzt, gilt auch dieses als amtlicher Ausweis.

- ⑤ Hier können Sie den ausgewählten Fahrplan anzeigen lassen und drucken.

3.3. Produktbasierter Verkauf.

Der produktbasierte Verkauf ist für den Verkauf von Artikeln, welche keine Fahrplanabfrage benötigen wie zum Beispiel des Swiss Travel Passes.

3.3.1. Produkt suchen und wählen

Es können verschiedene Produkte gesucht und ausgewählt werden. Nicht alle Angebote sind über den Reiter «Produkte» erhältlich.

Kaufe Produkt

Suche ①

A-Welle 9-Uhr-Tageskarte	Kinder-Tageskarte	OSTWIND 9-Uhr-Tageskarte
OSTWIND Tageskarte Plus	Swiss Half Fare Card	Swiss Travel Pass 15 Tage
Swiss Travel Pass 3 Tage ②	Swiss Travel Pass 4 Tage	Swiss Travel Pass 8 Tage
TNW Tageskarte	TNW Tageskarte Basel	Tageskarte zum Halbtax

- ① Die Suche ist interaktiv und funktioniert auch mit Wortteilen, Kombinationen oder mit Zahlen.
- ② Anstelle einer Suche können Sie auch auf ein Produkt in der Anzeige klicken.

☞ Produkte mit Gruppenreduktion sind speziell mit «Group» gekennzeichnet

Gruppenbillett - E/HR (Pauschal)

Group 77.00

3.3.2. Reiseoptionen wählen

Swiss Travel Pass 3 Tage

2. Klasse. Freitag, 12. Oktober 2018

Reisende ①

Reisender 1

Vorname	Nachname	Geburtsdatum
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="TT.MM.JJJJ"/>

Ermässigungskarte:

+ REISENDER HINZUFÜGEN

CHF 225.00 WEITER

1 Reisender

Angebot ②

1 x Swiss Travel Pass 3 Tage ⓘ

Gültig: Fr, 12.10.2018 00:00 bis Mo, 15.10.2018 05:00

Gültig ab ③

12.10.2018

Optionen ④

1. Klasse + CHF 133.00

- ① Geben Sie den Namen, den Vornamen und das Geburtsdatum des Reisenden ein. Dies sind Pflichtfelder. Die Angaben können vom Zugpersonal mit einem amtlichen Dokument abgeglichen werden.
Je nach Angebot sind weitere Informationen wie das Wohnsitzland anzugeben.
Zudem können Sie weitere Reisende erfassen.
- ② Übersicht des bisher gewählten Angebotes. Mittels Klicks auf den Info-Button erhalten Sie detaillierte Informationen zum Angebot und dessen Konditionen.
- ③ Wählen Sie das Gültigkeitsdatum. Per Default ist das aktuelle Datum ausgewählt.

- ④ Ein Upsell in die 1. Klasse kann hier gewählt werden. Die Preisdifferenz zur 2. Klasse wird angezeigt.

3.3.3. Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5.

3.3.4. Billett beziehen siehe Kapitel 3.2.6.

3.4. Reservationen.

3.4.1. Verfügbares Angebot

Panoramazug	Vorverkaufsfrist	Erstattung via AgenturClient*
Bernina Express	gesamte Buchungsperiode vom laufenden Jahr offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
Glacier Express	3 Monate (93 Tage)	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
Glacier Express Excellence Class	gesamte Buchungsperiode vom laufenden Jahr offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • innerhalb 24h nach Buchung • später als 24h nach Buchung nicht möglich
GoldenPass Express (Montreux - Interlaken Ost - Montreux)	gesamte Buchungsperiode bis Fahrplanwechsel im Dezember offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
GoldenPass MOB / Belle-Epoque (Montreux - Zweisimmen - Montreux)	gesamte Buchungsperiode bis Fahrplanwechsel im Dezember offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
Gotthard Panorama Express	gesamte Buchungsperiode vom laufenden Jahr offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich
Luzern-Interlaken Express	gesamte Buchungsperiode bis Fahrplanwechsel im Dezember offen	<ul style="list-style-type: none"> • kostenlos vor Geltungstag • am/nach Geltungstag nicht möglich

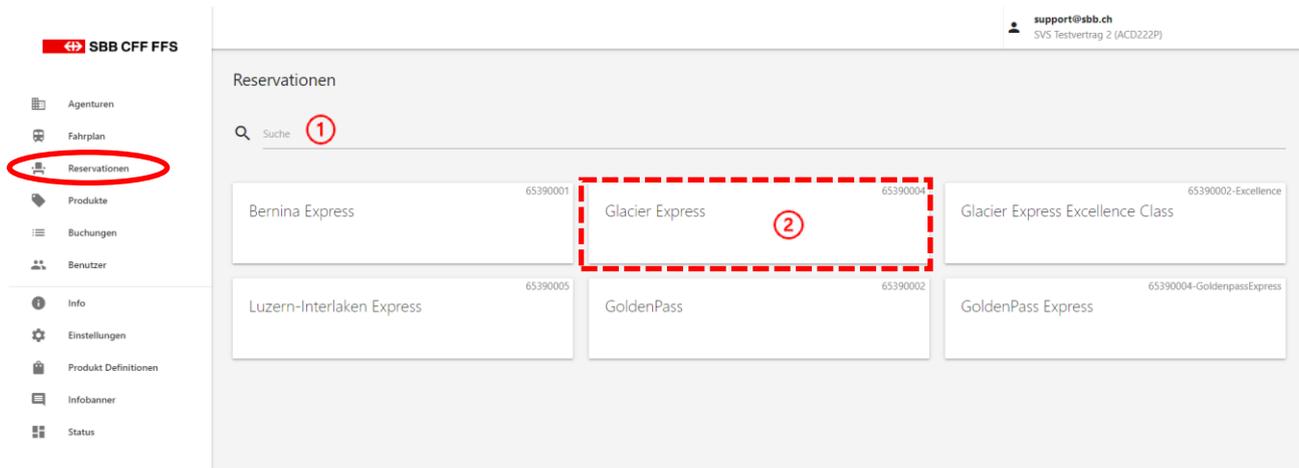


*Weitere Informationen zum Erstattungsprozess der Sitzplatzreservierungen nach Gültigkeit, sind im Kapitel 6.3.4. SAV ersichtlich.

Die Sitzplatzreservation ist unkompliziert und in wenigen Schritten vollendet. Die Sitzplätze können genau nach Verfügbarkeit im Wagon-Schema ausgewählt werden und eine Verpflegung (falls vorhanden) kann im gleichen Schritt dazugebucht werden. Praktisch ist auch, dass nicht alle Reisenden erfasst werden müssen, sondern nur die persönlichen Daten des Hauptreisenden.

3.4.2. Panoramazug wählen

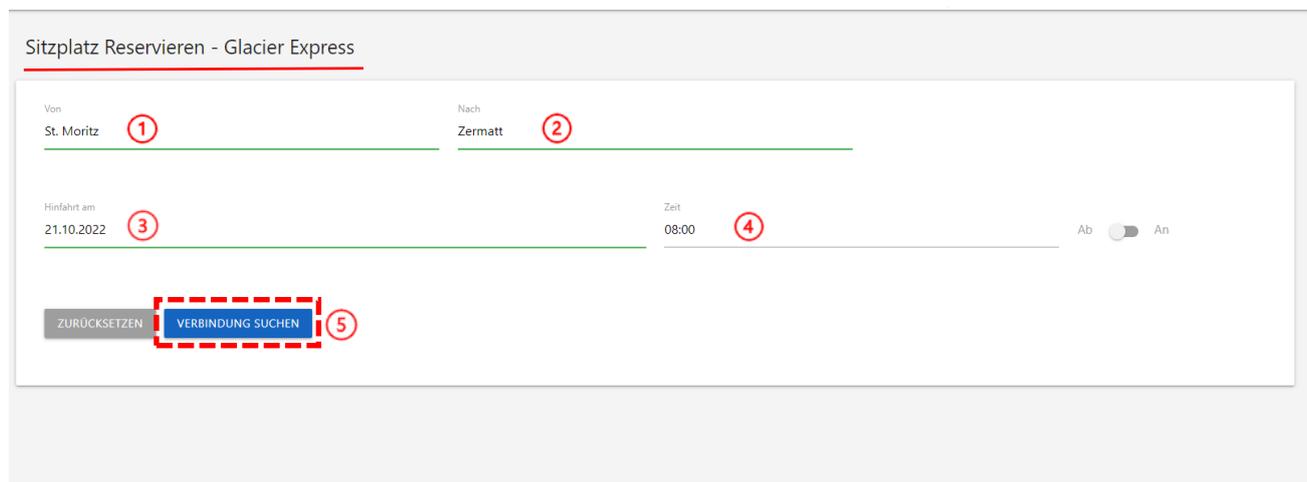
Links im Reiter «Reservationen» auswählen.



- 1 Suchen Sie nach dem gewünschten Panoramazug.
- 2 Wählen Sie den Panoramazug aus.

3.4.3. Verbindung suchen und wählen

Damit eine Verbindung angezeigt wird, muss die korrekte Strecke des Panoramazuges ausgewählt werden.



- 1
- 2 Abgangsort des Panoramazuges eingeben.
Ankunftsort des Panoramazuges eingeben.
- 3 Das gewünschte Reisedatum eingeben.
- 4 Die Abfahrts-, oder Ankunftszeit eingeben.
- 5 Nach der passenden Verbindung suchen.

Hinfahrt: St. Moritz → Zermatt
Freitag, 21. Oktober 2022

Freitag, 21. Oktober

08:51 → 17:10
8 h 19 min, 0 Umsteigen

09:48 → 18:10
8 h 22 min, 0 Umsteigen

FROHER

SPÄTER

AUSWÄHLEN

AUSWÄHLEN

Glacier Express

Strecke

08:51 Glacier Express 903

17:10

⑥ Die gewünschte Verbindung auswählen.

3.4.4. Sitzplatz und Zusatzleistungen wählen

Hier können die Sitzplätze auf dem Wagon-Schema ausgesucht werden. Die grünen Nummern entsprechen den verfügbaren Plätzen. Wenn diese angewählt sind, erscheinen sie in orange. Die schwarze Linie zeichnet die Rückenlehne ab, und zeigt somit welche Plätze ein Abteil bilden. Nach diesem Schritt erscheinen unten die Zusatzleistungen. Diese können dann pro Sitzplatz individuell angewählt werden.

St. Moritz → Zermatt
Reisedatum: Freitag, 21. Oktober 2022

Glacier Express 903

Wagen 21 | 1. Klasse

Wagen 22 | 1. Klasse

Wagen 25 | 2. Klasse

CHF ---
2 Reisende

WEITER

4er - Abteil

Legende
 Platz verfügbar Platz belegt **Platz ausgewählt**

Wagen 22 - 15

<input type="checkbox"/> Tagesteller (Fleisch) [CHF 34.00]	<input type="checkbox"/> Tagesteller (Vegetarisch) [CHF 34.00]
<input type="checkbox"/> 2-Gang Menü (Fleisch) [CHF 40.00]	<input type="checkbox"/> 2-Gang Menü Vegetarisch [CHF 40.00]
<input type="checkbox"/> 3-Gang Menü (Fleisch) [CHF 47.00]	<input type="checkbox"/> 3-Gang Menü (Vegetarisch) [CHF 47.00]
<input checked="" type="checkbox"/> 4-Gang Menü (Fleisch) [CHF 52.00]	<input type="checkbox"/> 4-Gang Menü (Vegi) [CHF 52.00]

Wagen 22 - 16

<input type="checkbox"/> Tagesteller (Fleisch) [CHF 34.00]	<input type="checkbox"/> Tagesteller (Vegetarisch) [CHF 34.00]
<input type="checkbox"/> 2-Gang Menü (Fleisch) [CHF 40.00]	<input type="checkbox"/> 2-Gang Menü Vegetarisch [CHF 40.00]
<input type="checkbox"/> 3-Gang Menü (Fleisch) [CHF 47.00]	<input type="checkbox"/> 3-Gang Menü (Vegetarisch) [CHF 47.00]
<input type="checkbox"/> 4-Gang Menü (Fleisch) [CHF 52.00]	<input checked="" type="checkbox"/> 4-Gang Menü (Vegi) [CHF 52.00]

- ①
 - ② Wählen Sie die gewünschten Sitzplätze in einer beliebigen Klasse.
 - ③ Zusatzleistung für den ersten Sitzplatz auswählen (Wagen 22 – Platz 15).
 - ④ Zusatzleistung für den zweiten Sitzplatz auswählen (Wagen 22 – Platz 16).
- Auf «weiter» klicken.

3.4.5. Hauptreisenden angeben

Die persönlichen Daten des Hauptreisenden müssen eingetragen werden. Der Gesamtpreis wird bei diesem Schritt zusammen mit den Zusatzleistungen berechnet und angezeigt.

St. Moritz → Zermatt
 Reisedatum: Freitag, 21. Oktober 2022

Reisende

Hauptreisender

Vorname	Nachname	Geburtsdatum
Hans	Muster	01.01.1980

CHF 202.00
 2 Reisende

WEITER

Angebot

- 1 x Reservation: Glacier Express
- 1 x 4-Gang Menü (Vegi)
- 1 x Reservation: Glacier Express
- 1 x 4-Gang Menü (Fleisch)

- ①
 - ② Tragen Sie den Vor-, und Nachnamen sowie das Geburtsdatum des Hauptreisenden ein.
 - ③ Die gewählten Leistungen werden links nochmals aufgelistet.
- Auf «weiter» klicken.

3.4.6. Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5.

3.4.7. Reservation beziehen siehe Kapitel 3.2.6.

4. Tailor-made Produkte (TAM).

TAM sind speziell auf die individuellen Bedürfnisse der Tour Operator ausgerichtete Leistungen zum Nettopreis und dürfen ausschliesslich als Teil einer Pauschalreise verkauft werden. TAM stehen ausgewählten TOs zur Verfügung und werden über den produktbasierten Verkauf ausgestellt.

4.1.1. Produkt suchen und wählen siehe Kapitel 3.3.1.

4.1.2. Reiseoptionen wählen.

TAM_Glacier- & Bernina Express

Swiss Half Fare Card

Gültig ab
01.07.2021 ①

Angebotsteile ②
Normale Richtung Umgekehrt

Description				
<input checked="" type="checkbox"/>	 Transfer St. Moritz	Von: -	Nach: St. Moritz	③ 
<input checked="" type="checkbox"/>	 Bernina Express <small>optional</small>	Von: St. Moritz	Nach: Tirano	 
<input checked="" type="checkbox"/>	 Glacier Express	Von: St. Moritz	Nach: Zermatt	Via: Disentis/Mustér 
<input checked="" type="checkbox"/>	 Gornergrat excursion <small>optional</small>	Gornergrat excursion		

- ① Erster Gültigkeitstag für Swiss Half Fare Card wählen (kann auch vor dem ersten Gültigkeitstag der Teilstrecken sein).
- ② Durch Betätigung des Schiebers kann die gesamte Route umgekehrt werden.
- ③ Startpunkt/Strecke mittels Fahrplan auswählen, neues Fenster öffnet sich.

Von Zürich Flughafen ^④ Nach St. Moritz

Hinfahrt am 07.07.2021 ^⑤ Zeit 09:00 Ab An VERBINDUNG

FRÜHER

Mittwoch, 7. Juli

09:15 → 13:00
3 h 45 min, 2 Umsteigen ^⑥ **AUSWÄHLEN**

09:48 → 13:09
3 h 21 min, 2 Umsteigen **AUSWÄHLEN**

10:18 → 14:00
3 h 42 min, 2 Umsteigen **AUSWÄHLEN**

11:15 → 15:00
3 h 45 min, 2 Umsteigen **AUSWÄHLEN**

11:48 → 15:09
3 h 21 min, 2 Umsteigen **AUSWÄHLEN**

SPÄTER

Strecke Details anzeigen

09:15 Zürich Flughafen

IR 75

09:25 Zürich HB ^⑥

13 min Umsteigen

09:38 Zürich HB

IC 3

10:52 Chur

6 min Umsteigen

10:58 Chur

IR X

13:00 St. Moritz

④ Sofern freies Eingabefeld, Eingabe des Abgangs- und/oder des Zielorts.

⑤ Datum und Uhrzeit wählen.

Hinweis: Die Uhrzeit wird **nicht** auf dem Ticket aufgedruckt und es ist somit weder zug- noch zeitgebunden. Wichtig ist die korrekte Auswahl der befahrenen Strecke (Via) sowie das richtige Reisedatum.

⑥ Bevorzugte Strecke wählen → Umsteigeorte beachten.

<input checked="" type="checkbox"/>		07.07.2021	Transfer St. Moritz	Von: Zürich Flughafen	Nach: St. Moritz	^⑦ <input checked="" type="checkbox"/>
^⑧ <input checked="" type="checkbox"/>			Bernina Express optional	Von: St. Moritz	Nach: Tirano	^⑨ <input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>			Glacier Express	Von: St. Moritz	Nach: Zermatt	Via: Disentis/Mustér <input type="checkbox"/>
^⑧ <input checked="" type="checkbox"/>			Gornergrat excursion optional	Gornergrat excursion		^⑩ <input type="checkbox"/>

⑦ Ist eine Strecke ausgewählt, erscheint ein grünes Kästchen.

⑧ Blau angehakte Kästchen bedeuten optionale Strecken und können mittels Klicks ein- oder ausgeschlossen werden.

⑨ Strecken mit einer Hin- und Rückfahrt werden mit zwei Pfeilen dargestellt. Nach Auswahl der Verbindungen wechselt die Farbe der Kästchen auf grün.

- 10 Bei Produkten ohne Auswahl einer Verbindung (z.B. Bergausflüge) wird das Datum für den Ausflug mittels Klicks auf das Kalender-Kästchen bestimmt.

Swiss Half Fare Card

Gültig ab
07.07.2021

CHF 278.70
1 Reisender

WEITER

Angebotsteile

Description	Von:	Nach:	Via:	Optionen
<input checked="" type="checkbox"/> 07.07.2021 Transfer St. Moritz	Zürich Flughafen	St. Moritz		<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bernina Express optional	St. Moritz	Tirano		<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 08.07.2021 Glacier Express	St. Moritz	Zermatt	Disentis/Mustér	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 09.07.2021 Gornergrat excursion optional				<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Matterhorn glacier paradise excursion optional				<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 10.07.2021 Rothorn excursion optional				<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 11.07.2021 Transfer Zermatt	Zermatt	Genève-Aéroport		<input checked="" type="checkbox"/>

Hin- und Rückfahrt

1 x Streckenbillet Netto Kat. 3: Zermatt-Genève-Aéroport
2. Klasse
Gültig: So, 11.07.2021 00:00 bis Mo, 12.07.2021 05:00

1 x Swiss Half Fare Card (Tailor-made)
Gültig: Mi, 07.07.2021 00:00 bis Sa, 07.08.2021 05:00

1 x Streckenbillet Netto Kat. 3: St.Moritz-Zermatt
2. Klasse
Gültig: Do, 08.07.2021 00:00 bis Fr, 09.07.2021 05:00

1 x Streckenbillet Netto Kat. 3: Zürich Flughafen-St.Moritz
2. Klasse
Gültig: Mi, 07.07.2021 00:00 bis Do, 08.07.2021 05:00

Hin- und Rückfahrt

1 x Gornergrat Netto
2. Klasse
Gültig: Fr, 09.07.2021 00:00 bis Sa, 10.07.2021 05:00

1 x Rothorn, Zermatt Netto
2. Klasse
Gültig: Sa, 10.07.2021 00:00 bis So, 11.07.2021 05:00

Optionen

1. Klasse + CHF 101.20

- 11 Ausgewählte Strecken / Daten werden mit einem grünen Haken versehen. Nach der Auswahl aller inkludierten Teilstrecken wird der Gesamtpreis berechnet und angezeigt.
- 12 Ein Upsell in die 1. Klasse kann unter Optionen gewählt werden. Die übrigen Kästchen haben keinen Einfluss auf das TAM und können ignoriert werden.
- 13 Alle Strecken inkl. Datum und Klasse werden in dieser Übersicht dargestellt.

Reisende

Reisender 1 CHF 244.00

Vorname Nachname Geburtsdatum

Ermässigungskarte 14 Wohnsitzland

+ REISENDER HINZUFÜGEN

Unter Reisende sind Vorname, Name, Geburtsdatum sowie das Wohnsitzland einzugeben. Dies sind Pflichtfelder. Die Angaben können vom Zugpersonal mit einem amtlichen Dokument kontrolliert werden. Weitere Reisende können hinzugefügt oder entfernt werden.

- 14 Ist im TAM eine Swiss Half Fare Card integriert, wird die Ermässigungskarte per Default übernommen und muss nicht angepasst werden.

4.1.3. Kauf abschliessen siehe Kapitel 3.2.5.

4.1.4. TAM beziehen

Es gibt für TAM-Billette zwei Bezugsvarianten:

- Ein PDF pro Strecke / Produkt und Person; siehe Kapitel 3.2.6.
- Kombiniertes Druck

Der kombinierte Druck ist ausschliesslich für TAM-Billette. Es werden bis zu sechs Billette auf einem A4 Blatt gedruckt. Die Billette werden zeitlich chronologisch sortiert sowie pro Person gruppiert. Jedes Blatt weist immer nur Billette einer Person auf. Sollten in der TAM-Reise auch Vouchers enthalten sein, dann werden diese auf einer separaten A4 Seite dargestellt.

4.1.5. TAM erstatten siehe Kapitel 6.3.1.

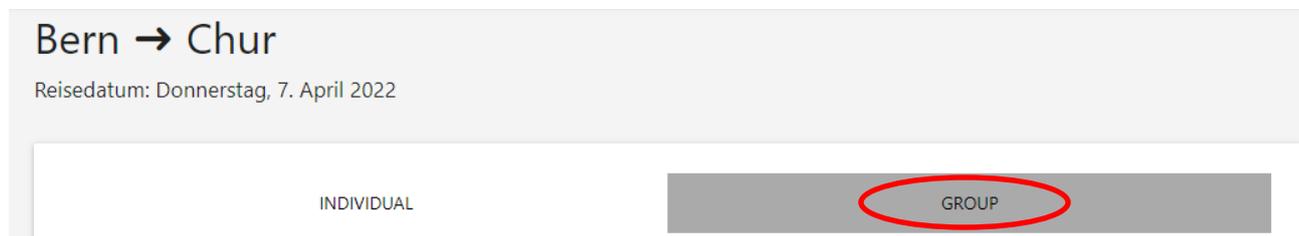
5. Gruppenbillette.

Im nationalen Verkehr sind ein Gruppenbillett **mit** Preisdruck und für Pauschalreisen ein Gruppenbillett **ohne** Preisdruck erhältlich. Darüber hinaus sind auch Gruppenbillette für die regionalen Tarifverbände verfügbar.

5.1. Gruppenbillette mit Preisdruck.

Die Fahrplansuche und Verbindungsauswahl erfolgt analog den Einzelbilletten, siehe Kapitel 3.2.1 – 3.2.3. Auf die Eingabe der Reisenden-Informationen kann verzichtet werden.

Mittels Auswahl des Buttons «Group» gelangt man zum Gruppenbillett.



Bern → Chur
Reisedatum: Donnerstag, 7. April 2022

INDIVIDUAL GROUP

5.1.1. Angaben zur Gruppe erfassen.

Bei Gruppenbilletten werden die Angaben zur Reiseleitung sowie zur Reisegruppe erfasst.

Reiseleitung

Der Reiseleiter ist die Person, auf dessen Namen die Buchung durchgeführt wird. Der Reiseleiter muss bei Antritt der Gruppenreise anwesend sein und sich gegebenenfalls ausweisen.

Vorname	Nachname	Geburtsdatum
_____	_____	TT.MM.JJJJ

Reisegruppe

Gruppeninformationen

Gruppenname

Anzahl Billette zur Ermässigung für Gruppenrabatt

Jugendliche 6-25	Gruppe Kind 0-6	GA 2. Klasse
_____	_____	_____
GA 1. Klasse	Gruppe Halbtax	Gruppe Erwachsene
_____	_____	_____
Hund		

Nach der Eingabe der Anzahl Billette je Kategorie wird der Preis berechnet und angezeigt.

5.1.2. Kauf abschliessen siehe Kapitel [3.2.5.](#)

5.1.3. Gruppenbillett beziehen siehe Kapitel [3.2.6.](#)

Bei Gruppenbilletten wird ein Billett für die gesamte Gruppe ausgestellt. Es erhält nicht jeder Teilnehmer ein eigenes Billett.

5.2. Gruppenbillette ohne Preisaufdruck.

Für Pauschalreisen gibt es die Möglichkeit, Gruppenbillette ohne Preisaufdruck auszustellen. Die Auswahl von Gruppenbilletten ohne Preisaufdruck erfolgt über den produktbasierten Einstieg, siehe Kapitel [3.3.](#) Nach Eingabe der gewünschten Fahrplandaten werden analog dem fahrplanbasierten Verkauf die benötigten Angaben zur Gruppe erfasst.

6. SAV – Service-Après-Vente.

6.1. Suchen von verkauften Leistungen.

Über den Reiter «Buchungen» können Bestellungen gesucht, angezeigt und annulliert werden.

Buchungsnummer	Buchungsdatum	Referenz 1	Referenz 2	Reisedatum	Vorname	Nachname	
375680519	02.11.2018 10:16	123456	Claudia	30.11.2018	Hans	Weber	ANZEIGEN
375680519	02.11.2018 10:16	123456	Claudia	01.12.2018	Hans	Weber	ANZEIGEN

Ohne Suchbegriff werden die letzten Käufe chronologisch aufgelistet. Auch die Käufe Ihrer Mitarbeiter, die über den gleichen Vertrag Käufe getätigt haben, sind aufgelistet und können durch Sie aufgerufen oder erstattet werden.

- ① Mit folgenden Suchbegriffen kann nach einer Buchung gesucht werden:
- Bestellnummer
 - Name und Vorname des Reisenden
 - Referenz 1 und Referenz 2
- ② Suche nach einem Zeitraum:
- Datumswahl mit einem Kalender. Dies schränkt den Buchungszeitraum und auch das Reisedatum ein

Die Suche ist dynamisch. Je mehr Parameter eingegeben werden, umso genauer wird die Trefferliste.

#	Buchungsdatum	Referenz 1	Referenz 2	Reisedatum	Vorname	Nachname	
375304517	26.10.2018 07:51	123456	Chur	02.11.2018	Hans	Weber	ANZEIGEN
375304517	26.10.2018 07:51	123456	Chur	01.11.2018	Hans	Weber	ANZEIGEN

6.2. Nachdruck von Billetten.

Billette können nach dem Kauf beliebig oft nachgedruckt werden. Der Nachdruck ist bis zu einem Jahr nach dem Reisedatum möglich.

Buchung

Details

Buchungsnummer: 375304517 **Referenz 1:** 123456
Buchungsdatum: 26.10.2018 12:41 **Referenz 2:** Chur

KOMPLETT ERSTATTEN

Gewöhnliche Billette (46069215)

👤 Hans Weber 📅 02.11.2018
💰 40.00 CHF 🚗 2. KI
🕒 Zukunft gültig

TICKET

ERSTATTEN

Gewöhnliche Billette (46069216)

👤 Hans Weber 📅 01.11.2018
💰 40.00 CHF 🚗 2. KI
🕒 Zukunft gültig

TICKET

ERSTATTEN

6.3. Billette erstatten.

Billette können bis zu einem Tag vor dem 1. Geltungstag direkt über den AgenturClient erstattet werden, sofern der gewählte Tarif eine Erstattung zulässt.



Eine Änderung des E-Tickets ist nicht möglich. Ändert z.B. das Reisedatum oder der Name des Reisenden, muss zwingend ein neues Billett ausgestellt werden und das ursprüngliche erstattet werden, sofern es der gebuchte Tarif zulässt.

Buchung

Details

Buchungsnummer: 375304517 **Referenz 1:** 123456
Buchungsdatum: 26.10.2018 12:41 **Referenz 2:** Chur

[KOMPLETT ERSTATTEN](#) ①

Gewöhnliche Billette (46069215)

👤 Hans Weber 📅 02.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
● Zukunft gültig

[TICKET](#)

[ERSTATTEN](#)

Gewöhnliche Billette (46069216)

👤 Hans Weber 📅 01.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
● Zukunft gültig

[TICKET](#)

② [ERSTATTEN](#)

- ① Die komplette Buchung mit allen darin enthaltenen Billetten kann erstattet werden.
- ② Es ist auch möglich, jedes Billett einzeln auszuwählen und zu erstatten.

Nachdem das Billett erfolgreich erstattet wurde, wird eine Bestätigung angezeigt.

Erfolgreich erstattet

Die Tickets wurden erfolgreich erstattet.

[ZURÜCK ZUR BUCHUNG](#)

Gewöhnliche Billette (46069215)

👤 Hans Weber 📅 02.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
● Erstattet ③

[TICKET](#)

Gewöhnliche Billette (46069216)

👤 Hans Weber 📅 01.11.2018
💰 40.00 CHF 🎫 2. KI
● Erstattet

[TICKET](#)

- ③ Bereits erstattete Billette sind mit «erstattet» gekennzeichnet.

Wenn Sie ein Billett auswählen, dass aufgrund der Konditionen nicht erstattet werden kann, wie z.B. ein Sparbillett, wird der Hinweis «Erstattung ist nicht möglich» angezeigt.

Erstatten

Sparbillett (46484102)	42.00 CHF	Eine Erstattung ist nicht möglich.
Hans Weber	02.11.2018	
42.00 CHF	1. Kl	
Zukunft gültig		

6.3.1. Erstattungen von Tailor-made Produkten.

Es kann die komplette Buchung mit allen darin enthaltenen Billetten oder es können einzeln ausgewählte Fahrausweise erstattet werden, siehe Kapitel 6.3.

Soll für ein einzeln erstattetes Billett ein neues ausgestellt werden (z.B. anderes Datum), ist das entsprechende «Streckenbillett Netto Kat. XY» im produktbasierten Verkauf auszuwählen.

- ① Die Kategorie des neuen Streckenbilletts Netto muss mit der Kategorie des erstatteten Billetts übereinstimmen.

Streckenbillette Netto unterliegen den Regelungen und Bestimmungen des Tarifs 673 und dürfen nur in Zusammenhang mit TAM-Produkten (Teil einer Pauschalreise) ausgestellt werden.

Erstattetes Billett

Streckenbillett Netto Kat. 4	①
Dietmar Müller	24.08.2021
63.00 CHF	1. Kl
Erstattet	
TICKET	

Auswahl neues Billett im produktbasierten Verkauf

Streckenbillett Netto Kat. 4	①	40057
------------------------------	---	-------

6.3.2. Erstattungen von Gruppenbilletten.

Billette können analog den Einzelbilletten bis zu 1 Tag vor dem 1. Geltungstag kostenlos über den AgenturClient erstattet werden, siehe Kapitel 6.3.

Bei bestätigter Änderung der Teilnehmerzahl ab dem 1. Geltungstag ist durch den Agenten ein neues Gruppenbillett mit der entsprechenden Anzahl auszustellen und mit dem zu erstattenden Billett an partnersupport@sbb.ch einzusenden.

6.3.3. Erstattungen bereits gültiger oder abgelaufener Billette.

- ① Bereits gültige oder abgelaufene Billette können nicht über den AgenturClient erstattet werden.
- ② Erstattungsanträge können Sie mittels Online-Formular, welches Sie unter «Info» aufrufen können, einsenden. Der Antrag wird innerhalb von fünf Arbeitstagen bearbeitet. Die Erstattung erfolgt mit Gebühren gemäss Tarif. Unter «Buchungen» kann geprüft werden, ob das Billett bereits erstattet wurde. Eine Bestätigung per E-Mail erhalten Sie nicht.

The screenshot shows the SBB CFF FFS website interface. On the left is a navigation menu with icons for 'Fahrplan', 'Produkte', 'Buchungen', and 'Info' (which has a red circle with the number 2 next to it). The main content area is titled 'Details' and shows the following information:

- Buchungsnummer:** 375681058
- Buchungsdatum:** 02.11.2018 11:59

Below this is a section for 'Gewöhnliche Billette (46484018)' with the following details:

- Name: Hans Weber
- Date: 02.11.2018
- Price: 40.00 CHF
- Class: 2. Kl.
- Status: Aktuell
- Validity: gültig ①

A blue 'TICKET' button is visible below the ticket details. At the bottom of the page, a red-bordered box contains a warning message:

● Erstattungsanfragen müssen in unser Service Center geschickt werden. Das Formular für Erstattungsanträge finden sie unter der Rubrik «Info»

6.3.4. Erstattungen von Sitzplatzreservierungen (Panoramazüge).

Sitzplatzreservierungen können, wie auch reguläre Billette, bis zu einem Tag vor dem 1. Geltungstag kostenlos im AgenturClient erstattet werden. Für Erstattungsanfragen bereits gültiger oder abgelaufener Sitzplatzreservierungen gilt derselbe Prozess wie für reguläre Billette (siehe Kapitel [6.3.3](#)).

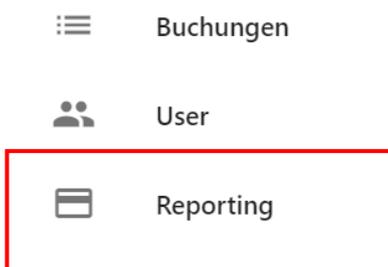
☞ Davon ausgenommen ist die Glacier Express Excellence Class, welche ausschliesslich 24 Stunden nach der Buchung noch kostenfrei stornierbar ist.

6.3.5. Dienstfehler am Ausgabetag.

Fahrausweise inklusive Spartarife, die infolge Ausgabefehler des Vertriebspartners ausgestellt wurden, können ohne Kostenfolge erstattet werden, wenn sie mit dem Vermerk „Dienstfehler“ gleichentags mit dem entsprechenden Formular zur Erstattung ans Businesstravel Service Center gesendet werden. Dies gilt auch, wenn der Ausgabetag und Gültigkeitstag identisch sind.

7. Reporting.

Sie finden das Reporting links im Reiter. Sind Sie als User oder Administrator nur bei einem Vertrag hinterlegt, dann wird dieser automatisch im Reporting übernommen. Falls nicht, dann geben Sie die gewünschte die Vertragsnummer ein. Sie können das Reporting auch für mehrere Verträge ziehen, sofern Sie bei diesen als User oder Administrator hinterlegt sind. Wählen Sie den gewünschten Zeitraum oder Rechnungsnummer für das Reporting (auch das heutige Datum ist möglich) und klicken Sie auf den blauen Button.



Verträge

Team DAA (DAA222P) X

Rechnungs-Nr

Von 04.01.2024

Bis 04.01.2024

Download Button

Das Reporting wird Ihnen als CSV-Datei zur Verfügung gestellt. Die Dossier-Nr. kann auch im AgentClient unter Buchungen eingesehen werden. Der Typ gibt Auskunft darüber, ob es sich bei der Position um einen Verkauf, eine Erstattung oder einen Selbstbehalt handelt. Die Rechnungs-Nr. zeigt an, mit welcher Rechnung die Position abgerechnet wurde. Wenn dieses Feld leer ist, bedeutet dies, dass die Position noch nicht abgerechnet wurde. Bei Erstellung des Reportings für den aktuellen Tag wird die Kommission vorübergehend als CHF 0 angezeigt. Bitte beachten Sie, dass der Kommissionsatz über Nacht aktualisiert und somit am nächsten Tag korrekt angezeigt wird.

Vertrag	Dossier-Nr.	Typ	Rechnungs-Nr.	Buchungsdatum	Erstattungsdatum
	67880925974	ERSTATTUNG	9454097712		04.01.2024
	67880925974	ERSTATTUNG	9454097712		04.01.2024
	68692628419	ERSTATTUNG	9454097712		04.01.2024
	68692628419	ERSTATTUNG	9454097712		04.01.2024
	68692628419	SELBSTBEHALT	9454097712		04.01.2024
	68692628419	SELBSTBEHALT	9454097712		04.01.2024
	69075228834	ERSTATTUNG	9454097712		04.01.2024
	71143028607	ERSTATTUNG	9454097712		04.01.2024
	71227629026	ERSTATTUNG	9454097712		04.01.2024
	71227629026	ERSTATTUNG	9454097712		04.01.2024
	71317128948	VERKAUF	9454097712	04.01.2024	
	71317128948	VERKAUF	9454097712	04.01.2024	
	71317128948	VERKAUF	9454097712	04.01.2024	
	71317128948	VERKAUF	9454097712	04.01.2024	

8. Infobanner.

Informationen zu Unterbrüchen, Streikmeldungen oder Systemausfällen werden im Infobanner oben in der Mitte in roter Schrift dargestellt und sind auf jeder Seite im Verkaufsprozess ersichtlich.

Die Meldungen werden temporär aufgeschaltet. Gibt es aktuell keine Meldungen, ist dieser Bereich leer.

The screenshot shows the SBB website's ticket purchase interface. At the top, a red-bordered banner contains the text: "Bauarbeiten auf der Strecke Bern - Zürich vom 01.06.2019-15.06.2019. Weitere Informationen unter www.sbb.ch/166". To the right of the banner is a user profile icon and the text "claudia.leiggenger@sbb.ch SVS Testvertrag (ACI222P)". Below the banner is a section titled "Tickets kaufen". It contains input fields for "Von" and "Nach" with a "+ VIA HINZUFÜGEN" button. There are also fields for "Hinfahrt am" (08.05.2019) and "Zeit" (08:53) with "Ab" and "An" toggle switches. A second set of fields for "Rückfahrt am" and "Zeit" is also present. Below these are fields for "Reisender" (Erwachsener (16+)) and "Ermässigungskarte" (Keine Ermässigung) with a "+ REISENDER HINZUFÜGEN" button. At the bottom of the form are two buttons: "ZURÜCKSETZEN" and "VERBINDUNG SUCHEN".

9. Informationen.

Unter «Info» finden Sie die Kontaktangaben bei Supportfragen. Zudem finden Sie wichtige Links, die Sie im Verkaufsprozess unterstützen können.

The screenshot shows the SBB website's navigation menu on the left, with "Info" highlighted in a red box. The main content area displays the "Info" section, which includes the following information:

- Kontakt:**
 - Fragen zum Buchungsprozess, Tarifauskünfte und Service-À-près-Vente:
 - Businesstravel Service Center**
 - Postfach 176
 - 3900 Brig
 - +41 (0)848 111 456 business@sbb.ch
- Öffnungszeiten:**
 - Montag bis Freitag: 08:00-17:30
 - Samstag und Sonntag: geschlossen
- Informationen:**
 - Rückerstattungsformulare:** <http://www.sbb.ch/business-erstattung>
 - Login Businessmanager:** <https://www.sbb.ch/businessmanager>
 - Hier finden Sie Statistiken. Nur der Vertragsverantwortliche hat Zugriff.

10. Einstellungen.

Die Auswahl «Einstellungen» wird nur als Administrator angezeigt.

- ① Hier haben Sie die Möglichkeit, Bestätigungsmails nach einem Kauf an Ihre Kunden zu personalisieren und Ihren eigenen Text auf Englisch und Deutsch zu erfassen. Als Beispiel können Sie Ihre Kontaktdaten für Rückfragen angeben.

%timetable% ist ein Platzhalter, welcher mit einem Link auf den Fahrplan der gekauften Reise ersetzt wird. Wir empfehlen Ihnen, diesen Link am Ende stehen zu lassen. Falls Sie diesen versehentlich löschen, können Sie manuell %timetable% wieder eingeben.

- ② Unter «weitere Einstellungen» können Sie definieren, ob nach jedem Kauf ein automatisch generiertes Bestätigungs-E-Mail an den Benutzer verschickt werden soll oder nicht. Der

Benutzer ist die im AgenturClient eingeloggte Person.



Die Template-Einstellung wird pro Vertrag übernommen. Wenn Sie Administrator für mehrere Verträge sind, muss die Erfassung des Textes pro Vertrag vorgenommen werden oder Sie können pro Vertrag unterschiedliche Templates erfassen.

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) page for 'SBB CFF FFS'. The left sidebar contains navigation options: Fahrplan, Produkte, Buchungen, Benutzer, Info, and 'Einstellungen' (highlighted with a red box). The main content area is titled 'Einstellungen' and contains 'Mail Templates' settings. It explains that these templates are used for sending tickets via email and defines the placeholder '%timetable%'. There are two language templates: 'Englisch' and 'Deutsch'. The English template text is: 'Dear Customer, Please find attached your order. Thank you and have a nice trip %timetable%'. A red circled '1' is next to the English text. The German template text is: 'Im Anhang finden Sie Ihre Bestellung. Besten Dank und eine gute Reise %timetable%'. Below the templates is a section 'Weitere Einstellungen' (Further Settings) with a red circled '2' and a checked checkbox for 'Tickets nach dem Kauf dem Benutzer per E-Mail zuschicken'. A blue 'SPEICHERN' (Save) button is at the bottom.

11. Glossar.

User	Benutzer, der ein Log-in für den AgenturClient hat
E-Ticket	Fahrkarte für den Selbstaussdruck, auch PDF-Billett genannt
Mobile Ticket	Billett für mobiles Endgerät
Passbook/Wallet	App auf dem Mobiletelefon, um Billette anzuzeigen

12. Support

Fragen zum Buchungsprozess, Tarifauskünfte, Service-Après-Vente:

SBB AG

Businesstravel Service Center
Postfach 176
3900 Brig

+41 (0)848 030 030 (Ortstarif)

partnersupport@sbb.ch

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag: 08.00–17.30 Uhr

Samstag und Sonntag geschlossen

Fragen zum Vertrag, Kommission:

SBB AG

Digital Advertising & Affiliates
Trüsselstrasse 2
3000 Bern 65

digitalsales@sbb.ch

sbb.ch/vertriebsloesungen

Fragen zum Vertrag, Kommission:

Swiss Travel System AG

Lagerstrasse 33
8004 Zürich

trade@swisstravelsystem.com

mystsnet.com