



# ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUR NUTZUNG DER OBE CYTRIC

Stand der Information: Dezember 2021

## 1) Allgemeinen Grundlagen der Zusammenarbeit zur DSGVO und zum Pauschalreisegesetz (PRG):

Die Zusammenarbeit mit BTU basiert auf den Grundlagen der DSGVO und seinen Regelungen. Wir möchten Sie auf unsere aktualisierten und unter [BTU Business Travel Unlimited > Datenschutz](#) veröffentlichten Datenschutzinformationen hinweisen.

Geschäftsreisen, die auf Grundlage einer Rahmenvereinbarung organisiert und durchgeführt werden, unterliegen nicht dem Geltungsbereich des Bundesgesetzes über Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz [PRG]).

## 2) SERVICE LEVEL AGREEMENT

**ZWISCHEN BTU BUSINESS TRAVEL UNLIMITED REISEBÜRO GMBH (IN FOLGE BTU GENANNT)  
UND EINEM FIRMENKUNDEN (IN FOLGE KUNDE GENANNT)**

**Gleiches gilt ebenfalls für Kunden von Herburger Business Travel (HBT).**

Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt als Ergänzung zu den AGBB (veröffentlicht auf der Homepage) und den allgemeinen Service Levels von BTU. Es dient der Feststellung eines Leistungskatalogs für die Zusammenarbeit und regelt die Nutzungsbedingungen von cytric für die Buchung von Flügen, Hotels und Mietwagen sowie Low Cost Airlines (LCC) im Internet sowie über Travelfusion/WEB (separater Buchungskanal) für den Kunden und seinen Unternehmen in Österreich. Damit haben Sie aktuell drei Quellen für Ihre Tarife: Sie kommen 1. aus dem BTU-Reservierungssystem (GDS), sie buchen 2. direkt im Internet (DYNWEB) der jeweiligen Airline (Sofortkauf) und sie erhalten die Tarife 3. über den neuen Spezialkanal ‚Travelfusion/WEB‘.

Diese Vereinbarung soll die Zusammenarbeit durch bilaterale Abmachungen zwischen den Partnern auf eine höchst mögliche Effizienz steigern. Es kann notwendig werden, dass einzelne Elemente dieses Service Level Agreement geändert werden müssen, sollten wesentliche Veränderungen im Markt eintreten, die den online-Service beeinflussen. Diese Neuerungen sind entsprechend den Branchenentwicklungen am Markt zu übernehmen und dienen zur Erweiterung bzw. Verbesserung des Angebotes.

Diese Vereinbarung wird in gegenseitigem Einverständnis hinsichtlich einer erfolgreichen Partnerschaft zur Nutzung einer Online Booking Engine (OBE) - Business Version - zwischen BTU und dem Kunden abgeschlossen.

Für Niederlassungen des Kunden außerhalb Österreichs, die ebenfalls eine Online Booking Engine (OBE) von BTU nutzen, gelten die gleichen Vereinbarungen wie in diesem SLA festgelegt.

## A) LIZENZ

BTU ist ein Certified Reseller der Online Booking Engine cytric. cytric ist ein browserbasiertes Online-Reservierungstool in Form einer Internet-Applikation, das dem Kunde mittels Link (geschlossener Firmenzugang) zur Verfügung gestellt wird. Der Benutzer ist nicht befugt, das gegenständliche Buchungsmodul zu verändern. Das Nutzungsrecht ist nicht an Dritte übertragbar.

## B) HAFTUNGSAUSSCHLUSS DES REISEBÜROS

- Der Haftungsausschluss des Reisebüros erfolgt in Anlehnung an die Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992).
- BTU tritt in dieser Konstellation ausschließlich als Systembereitsteller und Ticketing Agent auf.
- BTU übernimmt bei Reservierungen über cytric keine Verantwortung hinsichtlich:
  - Einhaltung der Buchungsbedingungen (lt. IATA-Bestimmung bzw. spezifischer Bestimmungen für Airline-, Mietwagen- und Hotelreservierungen)
  - Rechtzeitiger Fixierung von Optionsbuchungen (Vormerkung für den gleichen Tag bis 23.55h, oftmals kürzere Frist)
  - Tarifauswahl
  - Freigepäckregelung
  - Auswahl von Zusatzservices wie Mahlzeiten, Gepäck oder Sitzplatzreservierung
  - Ticketausstellung vor Fristende der Vormerkung durch Aufforderung der Airline am Tag des Erhalts der Information. Die Benachrichtigung an den Besteller/Reisenden erfolgt per Mail durch das BTU-Service Center.
  - PNR-spezifische Rückmeldungen von Airlines (Streichungen von Maschinen / Flugzeitenänderungen / Sitzplatzstreichungen)
  - Hotel und Mietwagenreservierungen inkl. Tarifauswahl
  - Eingaben und Veränderungen zur Datenverarbeitung
  - Eingabe und Veränderung der Zahlungsform
  - Der Richtigkeit von Profildaten (APIS)
  - Übernahme von Nachbelastungen seitens der Fluggesellschaften (z.B. Stornierungen und Nichtnutzung von Coupons)
  - Übernahme von Nachbelastungen durch mehrmaliges Einbuchen
  - Übernahme von Nachbelastungen durch Umgehung von Ticketing Regeln im Buchungsablauf (z.B. Reihenfolge)
  - Erfüllung der Nutzungsvoraussetzungen für die gebuchte Leistung (z.B. Alter für Mietwagenbuchungen)
  - Mehrkosten durch nicht erfolgte Ausstellung aufgrund von Systemablehnungen (z.B. keine ausreichende Deckung der Kreditkarte)
  
- Der Kunde akzeptiert die Übernahme von Nachbelastungen seitens der Fluggesellschaften aus online-Buchungen.
- Der Buchungsberechtigte erhält nach Abfrage eine Reihe von anwendbaren Tarifen. Er ist für die Wahl des Tarifs selbst verantwortlich und akzeptiert mit der Buchung die Gepäck- und Ticketbedingungen, die zu jedem Preis angezeigt werden. Das betrifft neben Flugbuchungen auch Webbuchungen (Low Cost Airlines), Travelfusion/WEB sowie Hotel- und Mietwagenbuchungen.
- Rückmeldungen des Systems (z.B. zu Passangaben) sind unbedingt zu beachten.
- Selbstständige Änderungen von Firmendaten haben Folgen auf die weiteren Ablaufprozesse in der BTU Administration. Sollte dies zu einem Aufwand bei BTU führen, wird dieser an den Kunden weiterverrechnet.
- Die Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln. Für die Folgen der missbräuchlichen Nutzung von cytric ist der Kunde verantwortlich.
- Neuerungen bzw. Funktionalitäten, die sich durch einen Release Wechsel des Systemanbieters verändern, liegen nicht in der Verantwortung von BTU.
- Die in den BTU-Online News erwähnten Inhalte zur Nutzung bzw. Anwendung des Tools sind automatisch Bestandteil des SLA.

- Für Buchungen, die aus cytric im Web durchgeführt werden (Dynaweb Buchungen), gilt das BTU Servicepaket nicht (z.B. keine Hotline, Rechnungslegung). Dies sind Buchungen, bei denen Sie direkt auf der Homepage die Leistung bei Anbieter kaufen. BTU verrechnet lediglich die Systemnutzungsgebühr.

### C) ALLGEMEINES ZUM BUCHUNGSABLAUF

- Die Einstellungen des Tools wurden gemeinsam zwischen den Partnern besprochen und durch den Kunden abgenommen.
- Buchungen über cytric dürfen nur von buchungsberechtigten Personen vom Kunden vorgenommen werden.
- Buchungen über cytric werden bei zahlungspflichtigem Abschluss der Buchung („Diese Buchung abschließen (zahlungspflichtig)“) vom System automatisch zur Ticketausstellung geschickt und umgehend ohne Überarbeitung („untouched“), ausgestellt.
- Wird durch BTU ein Quality Check, Eingabe von Zusatzdaten, Überarbeitung, Umbuchung oder Stornierung der Buchung vorgenommen, wechselt die Buchung in das BTU-Business Travel Center und die Konditionen für das BTU-Servicepaket zzgl. der cytric - Systemnutzungsgebühr kommen zur Anwendung. Dies gilt nicht für DYNAWEB und Travelfusion/WEB Buchungen (SOFORTKAUF).
- Hotel- und Mietwagenbuchungen über das Tool verursachen ebenfalls Systemnutzungsgebühren, sofern sie nicht zeitlich und im gleichen Buchungskanal wie der Flug gebucht wurden.
- Für die Stornierung einer bestätigten Flugbuchung (vor Ticketausstellung) in cytric wird die Systemnutzungsgebühr vom Systembetreiber verrechnet.
- Buchungen, die nicht im nachgelagerten Buchungssystem von BTU gebucht wurden, sind als SOFORTKÄUFE gekennzeichnet. Hierfür gelten andere Leistungsbedingungen.
- Bei Sofortkäufen (Low Cost Airlines und Travelfusion/WEB Buchungen) sind keine Optionsbuchung möglich, Flüge müssen fix gebucht werden und werden somit sofort verrechnet. Hier fällt auch die cytric Systemgebühr an.
- Buchungen in cytric müssen in der Reihenfolge der Reise gebucht werden, d.h. Sie dürfen keinen Rückflug vor dem Hinflug einbuchen. Sollten Sie eine Buchung ändern müssen, beginnen Sie bitte erneut mit dem Hinflug.
- Bitte beachten Sie, dass es seitens der Fluglinien nicht gestattet ist, für ein- und denselben Passagier mehrere Reservierungen für eine bestimmte Reise zu tätigen (beispielsweise 10JAN, Wien-Amsterdam, einmal auf Austrian Airlines, einmal auf KLM).
- Weiters ist es nicht erlaubt, eine Reservierung zu streichen und unmittelbar danach erneut zu tätigen, um eine Ticketausstellungsfrist zu umgehen. Dies wird von den Airlines mit Strafzahlungen belegt, für die BTU keine Haftung übernimmt und die ausnahmslos weiterverrechnet werden müssen. Bei Unklarheiten bzw. im Zweifelsfall wenden Sie sich bitte an Ihr BTU-Service team.
- Keine Tarifgarantie: Alle Flugtarife sind seitens der IATA nur für den Tag der Reservierung garantiert, unabhängig der Ticketausstellungsfrist, und können sich jederzeit ändern.
- Sollte der Ticketempfänger binnen ca. 15 Minuten nach der Bestätigung der Buchung kein Ticket im Mail-Posteingang erhalten haben, kontaktieren Sie bitte umgehend Ihr BTU Serviceteam.
- Umbuchungen und Stornos nach erfolgter Ticketausstellung können nur durch BTU durchgeführt werden und sind kostenpflichtig.
- Cytric ist für Gruppenbuchungen nicht geeignet. Gruppenbuchungen ab 7 bzw. 9 gleichreisenden Personen werden wie bisher durch das BTU-Service team bei der Airline direkt angefragt und bearbeitet.
- Corporate Fares für Flug, Hotel und Mietwagen müssen für alle BTU Systeme (die Offline-PCC, die BTU- Hotline und die virtuelle Internet-PCC) durch Anweisung des Kunden bei den Airlines freigeschalten werden. Der Zugriff auf Airline-Firmen tarife ist ansonsten nicht möglich. Die Details dazu erfahren Sie von Ihrem Key Accounter.

- Bei Bedarf: Benötigte Referenzfelder für die Eingabe von Zusatzdaten für die Rechnungslegung, die MIS-Reports bzw. Buchhaltung sind beim Setup des cytric - Accounts dem BTU-Systemadministrator bekanntzugeben. Die Daten sind vom Buchenden bei Bedarf selbst einzutragen.
- Die Buchungsberechtigten des Kunden sind nach der Erstimplementierung für die korrekte Eingabe und Wartung der Profildaten des Reisenden in cytric verantwortlich.
- Für die korrekte und vollständige Angabe der Daten in den Reisendenprofilen ist der Nutzer / Reisende selbst verantwortlich. APIS-Daten: Um die Flug- und Luftsicherheit zu gewährleisten, sind Airlines verpflichtet, für bestimmte Länder vor Beginn der Reise weitere Informationen über den Reisenden zu erfassen. Die erforderlichen Daten können entweder über Ihr BTU Betreuerteam (kostenpflichtig) oder im Zuge des Web Check-In erfasst werden.
- cytric ist das führende System zur Profilverwaltung. Änderungen in diesen Profilen werden im Rahmen der Profilsynchronisation automatisch in das BTU-System gespiegelt oder durch Information durch den Kunden innerhalb von 5 Arbeitstagen auch im GDS aktualisiert.
- Die Travel Policy des Kunden muss beim Setup des Accounts dem BTU System Administrator bekanntgegeben werden und ist im System hinterlegt.
- Alle Buchungen werden über die im System hinterlegte Kreditkarte (Travel Account) und Firmendresse abgerechnet. Bei Low Cost Carrier Buchungen kann möglicherweise eine alternative Kreditkarte erforderlich sein. Die Rechnung zum Ticket bei Webbuchungen kommt nicht von BTU.
- Buchungen sollten während der BTU-Öffnungszeiten erfolgen. Besteht der Wunsch, auch außerhalb der Öffnungszeiten (Nacht/Wochenende) cytric zu nutzen, ist dies dem BTU System Administrator rechtzeitig bekanntzugeben. Hierzu erfolgen dann ergänzende Hinweise auf die erfolgreiche Nutzung von cytric außerhalb der Öffnungszeiten.
- Sollten trotz gemeinsamer Absprache zur Nutzung von cytric außerhalb der BTU-Öffnungszeiten ein Systemfehler auftreten oder eine Buchungsänderung notwendig sein, ist auf jeden Fall die BTU-Hotline (Tel. +43 51 6 51 – 999) für die Buchung zu kontaktieren. BTU übernimmt keine Haftung und Kosten für nicht durchgeführte online Buchungen bzw. notwendige Änderungen.
- BTU ist gerne bereit, cytric auf Ihre Bedürfnisse hin anzupassen bzw. auch entsprechend Ihrem Marktauftritt im Rahmen der Möglichkeiten zu customizen. Für die Information zur Aktualisierung dieses Layouts ist der Kunde verantwortlich. Diese Anpassung erfolgt im Second Level Service und ist kostenpflichtig.
- Bitte beachten Sie, dass bei Web-Buchungen die Reisedokumente (=Rechnung) meist direkt an den Reisenden versandt werden.
- Sollten Sie bei Web-Buchungen nach einem CV Code gefragt werden, ergibt sich dieser bei AirPlus Karten aus den letzten drei Ziffern.
- Sondereinstellung: Optionsbuchung („Buchung on hold“): Diese Funktion ist kostenpflichtig und wird daher nicht ohne schriftliche Bestätigung des Kunden durch BTU freigegeben. Das Tool ist so eingestellt, dass die Reservierung am gleichen Tag um spätestens 23.55h aus dem System fällt. Es gibt keinen nochmaligen Reminder zur Ausstellung. Um das reservierte Ticket auszustellen, muss der Buchende die on hold Buchung aktiv bestätigen, und damit die Ticketausstellung auslösen. Unabhängig von der Ticketausstellungsfrist empfehlen wir eine Buchung so rasch wie möglich zu bestätigen. Erst durch die Bestätigung der vorgemerkten Buchung durch den Buchenden werden die Daten an BTU zur Ticketausstellung überspielt. Aufgrund von Airline-Restriktionen könnte es für BTU notwendig werden, diese Option zu deaktivieren.
- Cytric Optionsbuchungen, die Sie nicht benötigen: Buchende werden gebeten, nicht benötigte Optionsbuchungen AKTIV zu stornieren. Airlines behalten sich vor, für systembedingte Stornierungen von nichtbestätigten Reservierungen, Gebühren zu verrechnen. Diese Gebühren sowie cytric-Systemgebühren werden an den Kunden weiterbelastet.
- Zusatzmodule: Es gibt zahlreiche Möglichkeiten zur Ergänzung der Standardfunktionen im cytric. Dazu gehört z.B. der Import von offline-Buchungen in cytric. Dies dient der vollständigen Dokumentation aller Buchungen in cytric. Diese Funktion kann von BTU freigeschaltet werden, sobald Sie eine Zusatzvereinbarung mit BTU geschlossen haben.

## D) BESONDERHEITEN DER LIGHT TARIFE DER LH-GRUPPE

BTU gibt Ihnen die Möglichkeit, die Light- Tarife (Tarif ohne Gepäck/ Nicht umbuchbar oder stornierbar) über Ihren Travelfusion/WEB Zugang im online Tool cytric zu buchen.

- Diese Tarife werden im Hintergrund nicht im BTU-System gebucht und sind mit dem Hinweis „Sofortkauf“ gekennzeichnet. ACHTUNG: Diese speziellen Tarife sehen zunächst wie Web Tickets aus (beide sind mit SOFORTKAUF gekennzeichnet).
- Wie gewohnt weist das Tool Sie mit einem PopUp darauf hin, dass Sie einen Sofortkauf tätigen.
- Die weiteren Bedingungen zu diesem Tarif finden sich wie gewohnt im Perfect Fare Configurator.
- Diese Tarife sind sowohl als Sofortkäufe erkennbar, aber zusätzlich durch die Bezeichnung ‚Light‘ gekennzeichnet. Durch diese Anmerkung bei den Tarifen der LH-Gruppe (LH, OS, LX) sehen Sie, dass Sie diese speziellen Tarife kaufen.
- Die Buchungszusammenfassung enthält alle Hinweise zu den Beschränkungen des Tickets.
- Die Buchungsbestätigung aus dem Onlinetool bleibt für Sie unverändert, zusätzlich erhalten Sie einen Itinerary von Travelfusion direkt (Bitte prüfen Sie Ihren Spam, sollten Sie kein Mail in der in Box erhalten bzw. lassen sie dies durch die IT whitelisten):
- Weitere Besonderheiten: Da die Tarifart ein Sofortkauf ist, sind der Genehmigungsworkflows und die on hold Funktion nicht nutzbar.

### WICHTIG:

- Sie erhalten kein ‚normales‘ eTicket seitens BTU, sondern eine Buchungsbestätigung aus cytric sowie einen Buchungsnachweis. Dies auch für Sie zur Kontrolle, dass alles korrekt gebucht wurde. Hier finden Sie auch die Ticketnummer.
- Sie erhalten eine normale BTU-Rechnung über das gebuchte Ticket, die ebenfalls die BTU-Transaktions Fees für online Buchungen enthält. Cytric erhöht für diese Buchungen seine Systemfee, diese ist in der neuen, angepassten Handling Fee inkludiert.
- Sie können diese Tickets wie gewohnt über Ihre bei BTU gespeicherte Bezahlform (Kreditkarte) bezahlen und alle Referenzfelder werden abgebildet.
- Ebenso sind diese Tickets auch im BTU-Reporting ersichtlich und über einen speziellen Reason Code (FX) im Saving erkennbar.
- Da diese Buchung über ein zusätzliches System (Travelfusion/WEB) gebucht wurde (wie im Internet) und die Tarife nicht flexibel sind, hat die Hotline leider keinen Zugriff auf diese Buchungen. Dies ist aufgrund der Nicht-Umbuchbarkeit und Nicht-Stornierbarkeit auch nicht maßgeblich.

## E) HELPDESK

Der First-Level-Support (Anwender-Support) sowie der Second-Level-Support (Systemadaptierungen) werden durch den Online Support und die Provider durchgeführt. Systemadaptierungen dürfen nur vom Travel Management des Kunden veranlasst werden und sind über das BTU Key Account Management in Absprache mit dem Online Support abzuwickeln.

Kosten für den First Level Support: € 15,00 pro Anfrage (Mail oder Anruf) (MO – FR, 9 – 16h)

Kontakt Österreich: [onlinesupport@btu.at](mailto:onlinesupport@btu.at)

Sollten Sie Anregungen im Zusammenhang mit der Nutzung des Systems haben, bitte machen Sie einen Screenshot, der Ihren Vorgang darstellt, um unsere Hilfestellung zu erleichtern. DANKE.

### Schulungen:

Generell liegt der Nutzung des Tools ein ‚Train the Trainer‘- Konzept zugrunde. Schulungen werden als Präsentation beim Kunden und als Web Ex Meeting angeboten. Umfang und Kosten sind im Vertrag geregelt.

Informationsmaterial und Handbücher/Videos zur Nutzung der Tools werden in der jeweilig aktuellen Version auf der Homepage veröffentlicht bzw. zur Verfügung gestellt.

Bitte löschen Sie die im Tool eingegebenen Administratoren (Kemetzhofer, Schulinger, de Leeuw) nicht.

### **E) SYSTEMVORAUSSETZUNGEN**

Die OBE funktioniert auf allen aktuellen Browsern. Da mit Echtdateien gearbeitet wird, muss sichergestellt sein, dass der Internet Cache geleert ist. Bitte keinen Browserverlauf, Cache, keine Chronik anlegen bzw. regelmäßig löschen. Eine Ansammlung von Altdaten und daraus resultierenden Fehlermeldungen werden dadurch vermieden. Cookies und Active X-Elemente müssen freigegeben sein.

Diese Vorgaben sind auch ohne Unterschrift verbindlich.

Im Auftrag des Online Support  
BTU Business Travel Unlimited Reisebüro GmbH