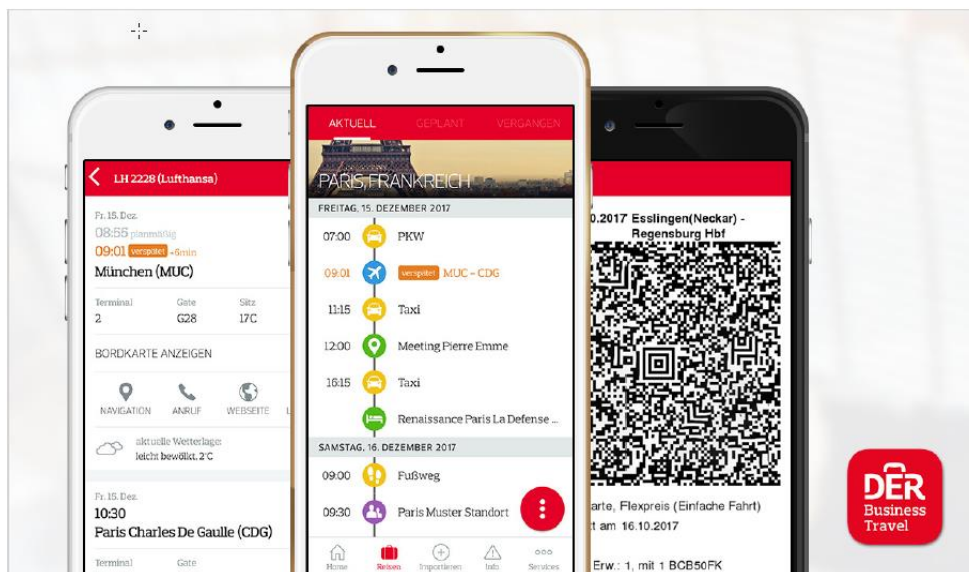


# Frequently Asked Questions - FAQs

WILLKOMMEN BEI DER BUSINESS TRAVEL "MOBILE"



Ab sofort sind Sie auf Reisen immer top informiert. Egal ob mit Flugzeug, der Bahn oder Mietwagen, mit der DER Business Travel „Mobile“ App sind alle relevanten Daten schnell und aktuell zur Hand.

Nachfolgend finden Sie einen Überblick über die wichtigsten Frequently Asked Questions (FAQs) der mobilen Applikation. Sollten Sie weitere Fragen haben, steht Ihnen unser Online Support-Team gerne zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen eine gute Reise,

DER Business Travel

**DER**

**Business  
Travel**

## WIE BEKOMME ICH DIE APP?

Sie finden die App unter dem Namen DER Business Travel „Mobile“ zum Download im iOS App-Store und Google Playstore:

iOS-Version:

<https://itunes.apple.com/at/app/mobile/id1317022952?mt=8>



Android-Version:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.touristmobile.client.dermobile&hl=de>



## FÜR WELCHE GERÄTE IST DER BUSINESS TRAVEL „MOBILE“ VERFÜGBAR?

Die mobile Applikation DER Business Travel „Mobile“ funktioniert generell auf allen Smartphones mit folgender Ausstattung:

- Apple/iOS: ab OS Version "iOS 6", ab Apple iPhone 4s bzw. iPad 2 / iPad mini / iPad Air
- Android: ab OS Version 4.0

## GIBT ES EINE VERSION FÜR WINDOWS PHONE?

Derzeit ist keine Version für Windows Phone verfügbar.

## WAS IST DER UNTERSCHIED ZUR APP EINER AIRLINE ODER EINES HOTELANBIETERS?

Die App DER Business Travel „Mobile“ liefert Informationen und Services zu allen Elementen (Flügen, Hotels, Zügen, Mietwagen, Restaurants, Transfers und Terminen) Ihrer gebuchten Reise(n) in einer App. Somit müssen Sie nicht mehr zwischen verschiedenen Applikationen wechseln.

**DER**

**Business  
Travel**

## WIE REGISTRIERE ICH MICH ALS NEUER USER?

Starten Sie die App und wählen „Account erstellen“. Folgen Sie den Anweisungen in der App und bestätigen Sie die Eingaben anschließend über den Button "Registrierung abschließen". Anschließend erhalten Sie einen Aktivierungscode per Email. Geben Sie diesen Code in der App ein, um Ihren Account zu aktivieren.

## ICH HABE KEINEN AKTIVIERUNGSCODE ERHALTEN – WAS NUN?

Sollten Sie die Mail mit dem Aktivierungscode nicht innerhalb einiger Minuten erhalten, überprüfe bitte den Spam-Ordner und/oder die angegebene Emailadresse auf ihre Korrektheit. Sie können sich den Aktivierungscode gegebenenfalls nochmals zuschicken lassen, indem Sie in der App auf „Neuen Code anfordern“ klicken.

## ICH HABE MEIN PASSWORT VERGESSEN – WAS NUN?

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie mit Klick auf „Passwort vergessen?“ innerhalb des Login-Screens ein neues Passwort anfordern. Dieses wird an die bei der Registrierung angegebene Emailadresse geschickt.

## WIE BEKOMME ICH DIE REISEDATEN IN DIE APP?

Die über die bekannten Buchungskanäle von DER Business Travel gebuchten Leistungen werden automatisch in Ihre mobile Applikation synchronisiert. Möchten Sie darüber hinaus ggf. über andere Buchungskanäle gebuchte Leistungen ergänzen wollen (derzeit verfügbar für: Bahn BIBE, HRS, Eurowings/ Germanwings, SIXT sowie auf Anfrage weitere Mietwagen API Kanäle und Booking.com), stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung, die entsprechenden Reisepläne in die App zu importieren:

1. Reisepläne können an [trips@tourist-mobile.com](mailto:trips@tourist-mobile.com) weitergeleitet werden, um sie in die App zu übertragen. Bitte beachten Sie, dass Reisepläne in diesem Fall von jener Emailadresse weitergeleitet werden müssen, mit der Sie sich registriert hast.
2. Wenn Sie Buchungsbestätigungen von einer Emailadresse aus weiterleiten, die sich von jener unterscheidet, mit der Sie sich registriert haben, nutzen Sie bitte die Adresse [deineMobilfunknummer@api.tourist-mobile.com](mailto:deineMobilfunknummer@api.tourist-mobile.com) (z.B. 004917#####567@api.tourist-mobile.com).

Erstellen Sie eine neue Reise mit „MyAccount“, dem Webportal der App, unter <https://dermobile.tourist-mobile.com/>.

## MEINE REISEDATEN HABEN SICH GEÄNDERT – WAS NUN?

Sollten sich Ihre Reisedaten aufgrund einer Umbuchung oder Stornierung ändern, werden diese Änderung für die über die bekannten Buchungskanäle von DER Business Travel gebuchten Leistungen automatisch als Update in die App gespielt. Wir überwachen Ihre gebuchten Leistungen über diese Buchungskanäle, jedoch nicht Reisepläne und Leistungen, die Sie über andere Kanäle gebucht haben auf Änderungen. Senden Sie bei diesen Änderungen bitte den neuen Reiseplan per Email an [trips@tourist-mobile.com](mailto:trips@tourist-mobile.com) bzw. [deineMobilfunknummer@api.tourist-mobile.com](mailto:deineMobilfunknummer@api.tourist-mobile.com).



Business  
Travel

## WIE KANN ICH IN DER APP EINE REISE LÖSCHEN?

Um eine Reise zu löschen, öffnen Sie in der App unter „Reisen“ die jeweilige Reise und wählen in den Reiseeinstellungen die Option „Reise löschen“.

## ICH BEKOMME ZU VIELE BENACHRICHTIGUNGEN – WIE KANN ICH DIE HÄUFIGKEIT DER PUSH- UND E-MAIL NACHRICHTEN ÄNDERN?

Die Einstellungen zu Push- und Email-Benachrichtigungen können in der App unter „Settings“ > „Benachrichtigungseinstellungen“ > „Benachrichtigungen“ an Ihre Bedürfnisse angepasst werden.

## WIE KANN ICH IN DER APP FÜR MEINEN FLUG EINCHECKEN?

Nutzen Sie dazu die Funktion „Online Check-in“ am Startbildschirm oder der Detailansicht. Sie werden direkt auf die Check-In Seite der Airline weitergeleitet.

Für viele Airlines kopiert die App Buchungsnummer und Namen automatisch in das Check-In Formular. Eine regelmäßig aktualisierte Liste der entsprechenden Airlines finden Sie unter nachfolgendem Link: <https://www.tourist-mobile.com/support/airlines.html> .

## WAS IST „MYACCOUNT“?

Mit „MyAccount“ können Sie neue Reisen erstellen und vorhandene Reisen bearbeiten oder um weitere Elemente (z.B. Wegbeschreibungen, Termine...) ergänzen.

Sie erreichen „MyAccount“ über die App (unter „Services“ > "Reiseplan hinzufügen") oder dem nachfolgenden Link: <https://dermobile.tourist-mobile.com/>

Für den Login nutzen Sie dieselben Zugangsdaten wie für die App.

## WIE KANN MEINE SEKRETÄRIN ODER MEIN TRAVEL ARRANGER MEINE REISEN BEARBEITEN?

Über „MyAccount“ können Sie Ihre Reisen auch für andere Personen zur Bearbeitung freigeben. Melden Sie sich dazu mit Ihren Logindaten unter <https://dermobile.tourist-mobile.com/> an und geben im Bereich „Unterstützung anfordern / anbieten“ die E-Mail-Adresse jener Person(en) an, die Ihre Reisen in Zukunft bearbeiten dürfen. Bitte beachten Sie, dass sich diese Person(en) zuvor für die App registriert haben müssen. Sie können die Erlaubnis zur Bearbeitung Ihrer Reisen jederzeit wieder zurücknehmen.

## WELCHE FLUGHÄFEN WERDEN ÜBERWACHT?

Es werden alle Verkehrsflughäfen weltweit auf Gate-Änderungen, Verspätungen oder Flugausfälle überwacht.



Business  
Travel

## WELCHE ZÜGE WERDEN ÜBERWACHT?

Die Überwachung der Zugverbindungen kann für Züge in Deutschland, Frankreich, Italien, Großbritannien und die Benelux-Staaten gewährleistet werden sowie FÜR alle Züge, die im Fahrplan der DB enthalten sind.

## WIE GENAU IST DIE INFORMATION ÜBER VERSPÄTUNGEN UND ÄNDERUNGEN?

Die Informationen werden aus verschiedenen Quellen (Webseiten von Fluggesellschaften, Flughäfen, etc.) gesammelt und bewertet. Damit wird eine sehr hohe Genauigkeit der Information sichergestellt. DER Business Travel übernimmt jedoch keine Haftung für die Aktualität oder Richtigkeit der übermittelten Informationen.

Achten Sie bitte trotzdem weiterhin auf Informationsanzeigen und Durchsagen in Flughäfen und Bahnhöfen.

## SIND MEINE DATEN SICHER?

Ja. Ihre Daten werden verschlüsselt und anonymisiert an die Server von TouristMobile, dem für die beschriebenen Dienste durch die DER Deutsches Reisebüro GmbH & Co. OHG beauftragten Dienstleister übertragen. Diese Server befinden sich in einem ISO27001-zertifiziertem Rechenzentrum in Österreich. Der beauftragte Dienstleister nutzt personenbezogene Daten ausschließlich zur Erbringung jener Dienste, die über die App und das Webportal „MyAccount“ bereitgestellt werden. Weitere Informationen zu Datenschutz und -sicherheit finden Sie in der Datenschutzerklärung.

## WO KANN ICH MEINEN ACCOUNT LÖSCHEN?

Um Ihren Account löschen zu wollen, senden Sie bitte eine E-Mail unter Angabe Ihres vollen Namens und der Emailadresse, mit der Sie sich für die App registriert haben, an [online.support.BT@der.com](mailto:online.support.BT@der.com).

## FEEDBACK - FUNKTION

Über die Funktion Feedback können Sie Fragen oder Verbesserungsvorschläge direkt an die Entwickler senden. So tragen Sie unmittelbar zur Verbesserung und Weiterentwicklung der App bei.

## NOCH FRAGEN?

### DER BUSINESS TRAVEL – ONLINE SUPPORT:

Sollten Sie noch Fragen zur App oder dem Webportal "MyAccount" haben, steht Ihnen unser Support Team gerne zur Verfügung:

Nutzen Sie für Ihre Anfragen das DER Business Travel Online-Help Center: <https://support.derbusinesstravel.com/hc/de> .

Alternativ senden Sie uns eine E-Mail: [online.support.BT@der.com](mailto:online.support.BT@der.com) .



Business  
Travel