

Tourism services - Travel agencies and tour operators - Terminology

Tourism services - Travel agencies and tour
operators - Terminology

EESTI STANDARDI EESSÕNA

NATIONAL FOREWORD

Käesolev Eesti standard EVS-EN 13809:2003 sisaldab Euroopa standardi EN 13809:2003 ingliskeelset teksti. Käesolev dokument on jõustatud 06.06.2003 ja selle kohta on avaldatud teade Eesti standardiorganisatsiooni ametlikus väljaandes. Standard on kättesaadav Eesti standardiorganisatsioonist.	This Estonian standard EVS-EN 13809:2003 consists of the English text of the European standard EN 13809:2003. This document is endorsed on 06.06.2003 with the notification being published in the official publication of the Estonian national standardisation organisation. The standard is available from Estonian standardisation organisation.
--	---

Käsitlusala: This European Standard provides terms used to describe facilities and services offered by providers of tourism services	Scope: This European Standard provides terms used to describe facilities and services offered by providers of tourism services
--	--

ICS 01.040.03, 03.080.30, 03.200

Võtmesõnad:

ICS 01.040.03; 03.080.30; 03.200

English version

Tourism services - Travel agencies and tour operators - Terminology

Services touristiques - Agences de voyage et voyagistes -
Terminologie

Tourismus-Dienstleistungen - Reisebüros und
Reiseveranstalter - Terminologie

This European Standard was approved by CEN on 5 August 2002.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Portugal, Slovak Republic, Spain, Sweden, Switzerland and United Kingdom.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

Management Centre: rue de Stassart, 36 B-1050 Brussels

ICS 01.040.03; 03.080.30; 03.200

Version Française

Services touristiques - Agences de voyage et voyagistes - Terminologie

Tourismus-Dienstleistungen - Reisebüros und
Reiseveranstalter - Terminologie

Tourism services - Travel agencies and tour operators -
Terminology

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 5 août 2002.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne. Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Portugal, République Slovaque, République Tchèque, Royaume-Uni, Suède et Suisse.



COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION

Centre de Gestion: rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles

ICS 01.040.03; 03.080.30; 03.200

Deutsche Fassung

**Tourismus-Dienstleistungen - Reisebüros und Reiseveranstalter
- Terminologie**

Tourism services - Travel agencies and tour operators -
Terminology

Services touristiques - Agences de voyage et voyagistes -
Terminologie

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 5. August 2002 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, der Slowakischen Republik, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn und dem Vereinigten Königreich.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

Contents	Sommaire	Inhalt	Page
Foreword	Avant-propos	Vorwort	3
Introduction	Introduction	Einleitung	3
1 Scope	1 Domaine d'application	1 Anwendungsbereich	4
2 General terminology	2 Terminologie générale	2 Allgemeine Terminologie	4
3 Provider of tourism services	3 Prestataire de services touristiques	3 Tourismus-Dienstleister	14
4 Tour operator	4 Voyagiste	4 Reiseveranstalter	14
5 Travel agency	5 Agence de voyages	5 Reisebüro	14
6 Travel offer	6 Offre de voyages	6 Reiseangebot	15
7 Travel contract	7 Contrat de voyage	7 Reisevertrag	22
8 Travel price	8 Prix du voyage	8 Reisepreis	14
9 Travel documentation	9 Documents de voyage	9 Reiseunterlagen	26
Annex A (informative)	Annexe A (informative)	Anhang A (informativ)	27
Alphabetical index (English) and Dictionary	Index alphabétique (Anglais) et dictionnaire	Alphabetischer Index (Englisch) und Begriffsübersetzungen	

Foreword

This document EN 13809:2003 has been prepared by Technical Committee CEN/TC 329 "Tourism Services", the secretariat of which is held by DIN.

This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by September 2003, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by September 2003.

Annex A is informative.

According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Portugal, Slovak Republic, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.

Introduction

This European Standard contains definitions of a number of terms commonly used in the tourism industry. The standard is designed to facilitate understanding between the users and providers of tourism services. Agreement on a common vocabulary is the first step in that process.

Assisting consumers to make an informed choice of tourism services has the potential to increase the likelihood of expectations being met, and of satisfactions being enhanced. The tourism industry will also benefit from better-informed consumers.

Avant-propos

Le présent document EN 13809:2003 a été préparé par le comité technique CEN/TC 329 "services touristiques", dont le secrétariat a été tenu par le DIN.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en septembre 2003, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en septembre 2003.

L'annexe A est informative

Selon le Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Portugal, République Slovaque, République Tchèque, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

Introduction

La présente Norme européenne contient les définitions d'un certain nombre de termes généralement utilisés dans l'industrie touristique. Cette norme est destinée à faciliter la compréhension entre les utilisateurs et les prestataires de services touristiques. L'accord sur un vocabulaire commun est la première étape dans ce processus.

L'aide apportée aux consommateurs pour faire un choix en connaissance de cause permet d'accroître la probabilité de satisfaire les attentes et d'augmenter le degré de satisfaction. L'industrie touristique profitera aussi d'une meilleure information des consommateurs.

Vorwort

Dieses Dokument EN 13809:2003 wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 329 "Tourismus-Dienstleistungen" erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird.

Dieser Europäischen Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis September 2003 und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis September 2003 zurückgezogen werden.

Anhang A ist informativ.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Malta, die Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, die Schweiz, die Slowakische Republik, Spanien, die Tschechische Republik, Ungarn und das Vereinigte Königreich.

Einleitung

Diese Europäische Norm enthält Definitionen einer Reihe von Begriffen, die von der Tourismuswirtschaft normalerweise verwendet werden. Die Norm soll das Verständnis zwischen Nutzern und Anbietern touristischer Leistungen erleichtern. Die Verständigung auf ein gemeinsames Vokabular ist nur der erste Schritt in diesem Prozess.

Verbraucher darin zu unterstützen touristische Dienstleistungen entsprechend passender Information auszuwählen, erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass deren Erwartungen erfüllt und die Zufriedenheit steigen werden. Die Tourismuswirtschaft wird auch von besser informierten Verbrauchern profitieren.