


DS Booking Solution

Umbuchungs-/Stornierungs-Prozess

Sie sind: Datenhalter/Gastgeber/Agentur/Tourist-Information etc.:

Mit dem Button „Stornierung anfragen“ ( Unter Buchung > Storno) haben Sie die Möglichkeit den Stornierungsvorgang auszulösen.

Gehen Sie hierzu wie folgt vor:


- 1 Buchung unter Menüpunkt Buchungen auswählen. Buchung über Button mit Buchungsnummer öffnen und Reiter Storno wählen.

- 2 Stornierungsgrund (zwingend erforderlich) angeben. Bitte beachten Sie, dass Stornierungen ohne Grund abgelehnt werden! Gäste müssen vor Stornierung durch Sie informiert werden.

- 3 Über den Button [Stornierung anfragen] Stornierungswunsch an den Vermittler der Buchung auslösen.

Auswahl Filiale << | Buchungen | Reisedaten | Dokumente | Storno |

>> gewählte Filiale: "Zimmervermittlung Nordsee"

 **Hinweis: Stornierungen erfolgen immer durch den Vermittler der Buchung!**

Bitte beachten Sie, dass bei Stornogrund "Zimmer nicht frei / Doppelbelegung des Zimmers" der Vermittler die Möglichkeit haben muss, eine Neuvermittlung in eine Alternative vorzunehmen.

Mit der Stornierung wird automatisch die Stornomitteilung an die hinterlegte E-Mail Adresse des Gastes und an den Gastgeber verschickt!

Buchungsnummer 090710587b gebucht am 07.09.2020

☐ Persönliche Gründe des Gastes
☐ Fehlernder Zahlungseingang / Gast wurde in Zahlungsverzug gesetzt
☒ Doppelbuchung **Achtung:** das Zimmer wird nicht wieder freigeschaltet
☐ Technischer Fehler (*)
☐ Sonstiges (*)
☐ Coronavirus
☐ Naturkatastrophe in Destination
☐ Scherzbuchung
☐ Testbuchung
☐ Umbuchung
☐ Politische Unruhen in Destination
☐ Schlechtes Wetter in Destination
☐ Absage/Ablehnung des Gastgebers aus persönlichen Gründen

nur mit Zustimmung des Gastes bitte Email-Korrespondenz oder Datum Kontaktaufnahme hinterlassen (*)

Deutsche Sprache für Kundenemail verwenden

Stornierung anfragen



4

Bis zur Stornierung der Buchung, haben Sie die Möglichkeit, die Stornierung zurückzuziehen.
Bitte den Button [Stornierung zurückziehen] betätigen. Der Status der Buchung bleibt „gebucht“.

Auswahl Filiale << | Buchungen | Reisedaten | Dokumente | **Storno** |

>> gewählte Filiale: "Zimmervermittlung Nordsee"

Hinweis: Stornierungen erfolgen immer durch den Vermittler der Buchung!

Bitte beachten Sie, dass bei Stornogrund "Zimmer nicht frei / Doppelbelegung des Zimmers" der Vermittler die Möglichkeit haben muss, eine Neuvermittlung in eine Alternative vorzunehmen.

Mit der Stornierung wird automatisch die Stornomitteilung an die hinterlegte E-Mail Adresse des Gastes und an den Gastgeber verschickt!

Buchungsnummer 090710587b gebucht am 07.09.2020

Es wird eine Stornierung mit folgenden Daten angefragt:

Grund: Doppelbuchung
weitere Begründung:

Anfragender: Zimmervermittlung Nordsee (kringel67)
Zeitpunkt: 07.09.2020 10:22 Uhr

Stornierung zurückziehen

Bitte achten Sie wie bisher auch auf den Status der Buchung und den Eingang der Stornierungsmitteilung. Erst mit Erhalt dieser Bestätigung haben Sie den Nachweis der erfolgten Stornierung.

Nachträgliche Stornierungswünsche nach Rechnungslegung können i.d.R. nicht mehr Berücksichtigung finden.

Sie sind: Vermittler der Buchung

Als Vermittler der Buchung erhalten Sie direkt im System mehrere Hinweise, dass ein Stornierungswunsch vorliegt:

- 1 Menüseite Home - Icon mit Anzahl der Stornierungen, Hinweisleiste über die zu bearbeitenden Stornierungen.

The screenshot shows the 'Home' dashboard of the DS Destination Solutions system. On the left is a navigation menu with options: 'Anmeldung/Login', 'Home' (highlighted with an orange circle and '2' icon), 'Firma/Filialen', 'Objekte/Zimmer', 'Buchungen', 'Suche (Neu)', and 'Abmeldung/Logout'. The main content area features a red warning banner at the top: 'Umbuchung / Stornierung: Es liegen insgesamt 1 Umbuchung(en) und 1 Stornierung(en) vor, die noch vom Vermittler bestätigt werden müssen!' with a button 'In Buchungsübersicht anzeigen'. Below this is a circular progress indicator showing '57%' and the text '1 CRM Demofirma Firma'. A table displays booking statistics: 'Buchungen 2020' (0), 'Vergleich 2019' (120), 'Buchungen ges. 2019' (122), 'Filialen' (56), 'Objekte' (104), and 'Aktiv seit' (2008). At the bottom, there is a search bar labeled 'Suche' with the placeholder 'Suchbegriff hier eingeben' and a 'suchen' button. To the right of the search bar is a section 'Aktuelle Infor' with a gear icon. At the very bottom, there are pagination links 'Seite: 1 2 3 4 5 6' and a 'Sortierung: Standard' dropdown.

- 2 Menüseite Buchungen – im Kopfbereich dieser Seite, in der Buchungsauflistung.

The screenshot shows the 'Buchungen' (Bookings) page. At the top, it says 'Auswahl Filiale << | Buchungen |'. Below this is an orange banner indicating the selected company: 'gewählte Filiale: "CRM Demofirma - Zimmervermittlung"'. A red warning banner follows: 'Umbuchung / Stornierung: Es liegen insgesamt 1 Umbuchung(en) und 2 Stornierung(en) vor, die noch vom Vermittler bestätigt werden müssen!' with a button 'In Buchungsübersicht anzeigen'. The main section is titled 'Buchungen suchen' and contains several search filters: 'Ansicht' with radio buttons for 'Standard' and 'Profi' (selected); 'Buchung' with fields for 'Buchungsnr.', 'Booking.com Nr.', 'Reise-ID', and 'User'; 'Kunde' with fields for 'Firma', 'Vorname', 'Nachname', 'E-Mail', and 'Kunden-ID'; and a partially visible 'Reisezeitraum' field.



- 3 Menüseite Buchungen – im Kopfbereich dieser Seite, in der Buchungsauflistung.

Buchungen

Bedeutung: ● stornierbare Buchung ● nicht stornierbare Buchung ● Buchung eines anderen Vermittlers

Gesamt: 10+1 Treffer Seite 1 von 1 Buchungen pro Seite: 10

Buchungsnr.	Kunde	Anreise Abreise	Objekt	Wohneinheit	Buchungsmaske	Vermittler	Eigentümer	Status	BB
● 090710587b	Max Muster Ringstr. 113 18528 Bergen auf Rug	17.10.2020 25.10.2020	Ferienhaus Maxi Seestraße 1 18546 Sassnitz auf R	Fewo	358 Standard-Vermittler	CRM Demofirma - Zimm Ringstr. 18a 6020 Innsbruck	Maxi Müller Seestraße 1 18546 Sassnitz auf R		BB

- 4 Nach Aufruf der Buchung, haben Sie die Möglichkeit die Buchung verbindlich zu stornieren. Klicken Sie hierzu den Button [akzeptieren] an.

Auswahl Filiale << | Buchungen | Reisedaten | Dokumente | Storno |

>> gewählte Filiale: "CRM Demofirma - Zimmervermittlung"

Hinweis: Stornierungen erfolgen immer durch den Vermittler der Buchung!

Bitte beachten Sie, dass bei Stornogrund "Zimmer nicht frei / Doppelbelegung des Zimmers" der Vermittler die Möglichkeit haben muss, eine Neuvermittlung in eine Alternative vorzunehmen.

Mit der Stornierung wird automatisch die Stornomitteilung an die hinterlegte E-Mail Adresse des Gastes und an den Gastgeber verschickt!

Buchungsnummer 090710587b gebucht am 07.09.2020

Es wird eine Stornierung mit folgenden Daten angefragt:

Grund: Doppelbuchung
weitere Begründung:

Anfragender: Zimmervermittlung Nordsee (kringel67)
Zeitpunkt: 07.09.2020 10:22 Uhr

akzeptieren

- 5 Müssen Sie die Stornierung (aus welchem Grund auch immer) ablehnen, so nehmen Sie bitte direkten Kontakt mit dem Datenhalter auf, der die Stornierung beantragt hat.

Bitte beachten Sie, dass Umbuchungen durch diese Änderungen nicht betroffen sind und nach wie vor per E-Mail oder telefonisch beim Vermittler der Buchung (s. Buchungsmitteilung) beantragt werden müssen.



DS DESTINATION
SOLUTIONS

KONTAKTDATEN!

Telefon: **+49 3838 2148 70**

Telefax: +49 3838 2148 799

E-Mail-Adresse: buchungsservice@ds-destinationsolutions.com