

Buchungen verwalten, umbuchen und stornieren

Verwaltungs-Buchung in vier Schritten, Zahlungslink, Storno und Erstattung, Buchung ändern, Check-in, Nachrichten an Gäste, Parken, Kunden-Umbuchung im Portal und was der Gast im Kundenportal sieht.

unitlify.de/docs/umbuchung · 2026-10-22

Verwaltungs-Buchung anlegen

Buchungssystem → **Buchungen** → **Neue Buchung**, vier Schritte:

1. **Produkt und Zeitslot:** Standort, Angebot, Preisliste und Kategorie, Anzahl, Termin. Minimum und Maximum je Buchung sind die Werte aus dem Angebot, höchstens 500 Teilnehmer. Vergangene Termine sind erlaubt (nachträgliche Erfassung). Ist der Termin voll, fragt Unitlify „Trotzdem buchen“: Das sperrt den ganzen Slot, auch für GetYourGuide.
2. **Kundendaten:** bestehenden Kunden suchen oder neu anlegen. Pflicht sind Vorname, Nachname, E-Mail.
3. **Teilnehmer:** „Nur Bucher eintragen“ oder Namen einzeln. Leere Zeilen werden zu Platzhaltern „Nachname +1“, „+2“ ... mit eigenem Ticketcode. Kostenfreie Begleitpersonen ergänzt Unitlify automatisch.
4. **Zahlungsart:** Bar, Karte vor Ort, Rechnung, Gutschein, Zahlungslink oder Überweisung über Stripe (nur wenn im Shop aktiv und für das Angebot freigegeben). Rabattcode und Gutschein sind kombinierbar. Deckt ein Gutschein nur einen Teil, braucht es eine zweite Zahlart (Bar, Karte, Rechnung). Bei 100 Prozent Rabatt oder voller Gutscheindeckung entfällt die Zahlung, die Buchung ist sofort bestätigt.

Bar, Karte, Rechnung und Gutschein bestätigen die Buchung sofort. Rechnung und Zahlungslink bleiben als offene Zahlung stehen.

Zahlungslink

Der Gast bekommt eine E-Mail mit Link ins Kundenportal und zahlt dort per Karte, Apple Pay, Google Pay oder PayPal (je nachdem, was eingerichtet ist). Die Frist steht im Angebot („Zahlungsfrist Zahlungslink“, Standard 48 Stunden), endet aber spätestens am Vortag des Termins. Zur Hälfte der Frist geht eine Erinnerung, nach Ablauf wird die Buchung automatisch storniert und der Platz frei.

Hat das Angebot im Shop keine Online-Zahlart, warnt das Formular: Der Link würde ins Leere laufen.

Eine Buchung mit offenem Betrag lässt sich nicht von Hand auf „Bestätigt“ setzen. Tragen Sie die Zahlung zuerst mit **Als bezahlt erfassen** nach.

Storno und Erstattung

In der Buchung über **Stornieren**: Der Platz wird frei, mitgekaufte Gutscheine der Bestellung werden storniert, die Rechnung bekommt eine Stornogutschrift. Danach fragt der Dialog nach der Erstattung:

- **Umfang**: gesamter Betrag, frei eingegebener Betrag oder einzelne Positionen. Teilerstattungen bis zum offenen Rest sind möglich. Eine Umbuchungsgebühr wird nicht erstattet.
- **Stripe** (Karte, Wallets, Klarna, SEPA, Überweisung): Unitlify erstattet direkt.
- **PayPal**: Unitlify kann nicht über PayPal erstatten. Die Zahlung wird als „Erstattung ausstehend“ markiert; Sie erstatten im PayPal-Konto und bestätigen das danach in der Buchung.
- **Bar, Rechnung**: wird nur vermerkt.
- **Als Wertgutschein erstatten**: kein Geldfluss, der Gast bekommt einen Gutschein mit gesetzlicher Mindestlaufzeit.
- **Nur erstatten** (ohne Storno) lässt den Termin bestehen.

Buchungen über GetYourGuide, Jochen Schweizer und andere Partner lassen sich nicht in Unitlify stornieren, ändern oder erstatten. Das läuft über das jeweilige Portal.

Die Sammelaktion **Absagen** in der Buchungsliste storniert mehrere Buchungen auf einmal, erstattet aber nicht automatisch. Mit „Umbuchung anbieten statt stornieren“ bleibt das Ticket gültig und der Gast wählt im Portal einen neuen Termin.

Buchung ändern

Reiter **Buchung ändern**: Angebot, Kategorie, Termin und Anzahl (bis 50). Der neue Preis ist Kategoriepreis × Anzahl abzüglich bisherigem Rabatt und Gutschein; Extras werden dabei nicht berücksichtigt. Eine Nachzahlung oder ein Guthaben wird **angezeigt, nicht automatisch gebucht**: Nachzahlung per Zahlungslink oder vor Ort, Guthaben per Erstattung.

Alternative: ein **Terminvorschlag**, den der Gast im Portal annimmt oder ablehnt.

Teilnehmernamen lassen sich nicht direkt bearbeiten. Sie kommen aus der Teilnahmeerklärung und ersetzen den nächsten Platzhalter. Notizen je Teilnehmer und zur Buchung sind möglich.

Check-in

Jedes Ticket hat einen QR-Code und einen Barcode je Teilnehmer. Einchecken geht in der Buchung im Reiter **Einchecken** (einzeln, alle, No-Show, Auschecken) oder in der App per Scan mit Prüfung von Ticketcode und Nachname. Eingchecked wird nur eine bestätigte Buchung.

Der gescannte QR-Code führt auf eine Prüfseite, die Gültigkeit und Status zeigt und zur Buchung verlinkt. Die Prüfseite allein checkt niemanden ein.

Nachrichten an Gäste

- **Einzelnachricht** im Reiter Nachrichten der Buchung: E-Mail mit Link ins Kundenportal. Bei GetYourGuide-Buchungen geht sie über die GYG-Weiterleitungsadresse.
- **Sammelnachricht** aus der Buchungsliste: an alle ausgewählten Buchungen, mit Platzhaltern für Vorname, Nachname, Ticket, Referenz und Portal-Link, optional mit einer Vorlage aus dem E-Mail-Designer. Übersprungen werden stornierte Buchungen, Jochen-Schweizer-Buchungen und Buchungen ohne eigene E-Mail-Adresse.

Buchung parken

Sammelaktion **Parken**: Status „Geparkt“, der Platz wird frei, Ticket und Gutschein bleiben gültig. Der Gast bekommt eine E-Mail mit Portal-Link und wählt dort selbst einen neuen Termin. Danach ist die Buchung wieder bestätigt und die Bestätigung geht erneut raus. Geeignet bei Ausfall eines Termins (Wetter, Technik).

Kunden-Umbuchung im Portal

Im Angebot unter **Umbuchung**: „Selbst-Umbuchung erlauben“, Frist in Tagen vor dem Termin, maximale Anzahl je Buchung, Gebühr (kostenlos, Pauschale oder zeitlich gestaffelt) je Buchung oder je Teilnehmer, wobei kostenfreie Begleitpersonen und markierte Kategorien nicht zählen.

Der Gast sieht im Portal einen Kalender mit den freien Terminen desselben Angebots. Ohne Gebühr wird sofort umgebucht; mit Gebühr entsteht eine Anfrage, die er innerhalb von 30 Minuten per Stripe oder PayPal bezahlt. Wochentagsregeln, Kapazität und Ressourcen gelten wie im Shop.

Umgebucht wird nur der Termin. **Der Preis wird nicht neu berechnet**, auch wenn der neue Termin anders kostet. Nicht möglich bei Partnerbuchungen, bei offenem Zahlungslink und bei vergangenen Terminen.

Kundenportal

Jede Bestätigungsmail enthält den Link ins Kundenportal. Dort kann der Gast:

- Ticket-PDF (nur bei bestätigter Buchung), Kalenderdatei, Rechnung und Gutschriften herunterladen
- eine offene Zahlung begleichen (Zahlungslink)
- die Teilnahmeerklärung ausfüllen
- Nachrichten lesen und Terminvorschläge annehmen oder ablehnen
- selbst umbuchen oder nach dem Parken einen neuen Termin wählen
- bei Exklusiv-Tickets die Personenzahl ändern

Ein Widerruf ist im Portal nicht vorgesehen; den gesetzlichen Widerruf gibt es nur für Gutscheinkäufe über den Link in der Gutschein-Mail.

Interne Notizen und Anmerkungen an der Buchung sieht der Gast im Portal nicht.

Checkliste bei Problemen

- **Zahlungslink führt ins Leere:** Angebot hat keine freigegebene Online-Zahlart.
- **Buchung lässt sich nicht bestätigen:** offener Betrag, zuerst „Als bezahlt erfassen“.
- **PayPal-Erstattung kommt beim Gast nicht an:** in PayPal selbst erstatten, Unitlify markiert nur.
- **Stornieren bei GYG/JSMD gesperrt:** gewollt, im Partnerportal stornieren.
- **Gast kann nicht umbuchen:** Frist überschritten, Maximum erreicht, Buchung nicht bestätigt oder Partnerbuchung.
- **Preisdifferenz nach Änderung fehlt:** wird angezeigt, aber nicht automatisch gebucht.