Gestionar, cambiar y cancelar reservas

Reserva administrativa en cuatro pasos, enlace de pago, cancelación y reembolso, modificar reserva, check-in, mensajes a clientes, aparcar, cambio de reserva por el cliente en el portal y lo que el cliente ve en el portal del cliente.

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

Crear una reserva administrativa

Sistema de reservas → **Reservas** → **Nueva reserva**, cuatro pasos:

1. **Producto y franja horaria**: sede, oferta, lista de precios y categoría, cantidad, fecha. El mínimo y el máximo por reserva son los valores de la oferta, como máximo 500 participantes. Se permiten fechas pasadas (registro posterior). Si la fecha está llena, Unitlify pregunta «Reservar de todos modos»: eso bloquea toda la franja, también para GetYourGuide.
2. **Datos del cliente**: buscar un cliente existente o crear uno nuevo. Obligatorios: nombre, apellidos, correo electrónico.
3. **Participantes**: «Solo el reservante» o los nombres uno a uno. Las líneas vacías se convierten en marcadores «Apellido +1», «+2» … con código de entrada propio. Los acompañantes gratuitos los añade Unitlify automáticamente.
4. **Método de pago**: efectivo, tarjeta en el sitio, factura, vale, enlace de pago o transferencia bancaria a través de Stripe (solo si está activa en la tienda y habilitada para la oferta). Código de descuento y vale se pueden combinar. Si un vale solo cubre una parte, hace falta un segundo método de pago (efectivo, tarjeta, factura). Con un 100 por ciento de descuento o cobertura total con vale, el pago se omite y la reserva se confirma de inmediato.

Efectivo, tarjeta, factura y vale confirman la reserva de inmediato. Factura y enlace de pago quedan como pago pendiente.

Enlace de pago

El cliente recibe un correo con un enlace al portal del cliente y paga allí con tarjeta, Apple Pay, Google Pay o PayPal (según lo que esté configurado). El plazo está en la oferta («Plazo de pago del enlace de pago», por defecto 48 horas), pero termina como muy tarde el día anterior a la fecha. A mitad del plazo se envía un recordatorio; al vencer, la reserva se cancela automáticamente y la plaza queda libre.

Si la oferta no tiene ningún método de pago online en la tienda, el formulario avisa: el enlace no llevaría a ninguna parte.

Una reserva con importe pendiente no se puede poner a mano en «Confirmada». Registre primero el pago con **Registrar como pagado**.

Cancelación y reembolso

En la reserva mediante **Cancelar**: la plaza queda libre, los vales comprados con el pedido se cancelan, la factura recibe una factura rectificativa. Después el diálogo pregunta por el reembolso:

- **Alcance**: importe total, importe introducido libremente o partidas individuales. Son posibles reembolsos parciales hasta el resto pendiente. Una tasa de cambio de reserva no se reembolsa.
- **Stripe** (tarjeta, wallets, Klarna, SEPA, transferencia bancaria): Unitlify reembolsa directamente.
- **PayPal**: Unitlify no puede reembolsar a través de PayPal. El pago se marca como «Reembolso pendiente»; usted reembolsa en su cuenta de PayPal y lo confirma después en la reserva.
- **Efectivo, factura**: solo se anota.
- **Reembolsar como vale de compra**: sin flujo de dinero, el cliente recibe un vale con la validez mínima legal.
- **Solo reembolsar** (sin cancelación) mantiene la fecha.

Las reservas a través de GetYourGuide, Jochen Schweizer y otros partners no se pueden cancelar, modificar ni reembolsar en Unitlify. Eso se hace en el portal correspondiente.

La acción masiva **Cancelar** en la lista de reservas cancela varias reservas a la vez, pero no reembolsa automáticamente. Con «Ofrecer cambio de fecha en lugar de reembolso», la entrada sigue siendo válida y el cliente elige una nueva fecha en el portal.

Modificar reserva

Pestaña **Modificar reserva**: oferta, categoría, fecha y cantidad (hasta 50). El nuevo precio es precio de categoría × cantidad menos el descuento y el vale anteriores; los extras no se tienen en cuenta. Un pago adicional o un saldo a favor se **muestra, no se contabiliza automáticamente**: el pago adicional mediante enlace de pago o en el sitio, el saldo a favor mediante reembolso.

Alternativa: una **propuesta de fecha** que el cliente acepta o rechaza en el portal.

Los nombres de los participantes no se pueden editar directamente. Proceden de la declaración de participación y sustituyen al siguiente marcador. Son posibles notas por participante y sobre la reserva.

Check-in

Cada entrada tiene un código QR y un código de barras por participante. El check-in se hace en la reserva, en la pestaña **Check-in** (individual, todos, no-show, check-out), o en la app mediante escaneo con comprobación del código de entrada y del apellido. Solo se puede hacer el check-in de una reserva confirmada.

El código QR escaneado lleva a una página de comprobación que muestra la validez y el estado y enlaza a la reserva. La página de comprobación por sí sola no hace el check-in de nadie.

Mensajes a clientes

- **Mensaje individual** en la pestaña Mensajes de la reserva: correo con enlace al portal del cliente. En reservas de GetYourGuide se envía a través de la dirección de reenvío de GYG.
- **Mensaje masivo** desde la lista de reservas: a todas las reservas seleccionadas, con marcadores para nombre, apellidos, entrada, referencia y enlace al portal, opcionalmente con una plantilla del editor de e-mails. Se omiten las reservas canceladas, las reservas de Jochen Schweizer y las reservas sin dirección de correo propia.

Aparcar una reserva

Acción masiva **Aparcar**: estado «Aparcada», la plaza queda libre, la entrada y el vale siguen siendo válidos. El cliente recibe un correo con enlace al portal y elige allí él mismo una nueva fecha. Después la reserva vuelve a estar confirmada y la confirmación se envía de nuevo. Adecuado cuando se cancela una fecha (tiempo, técnica).

Cambio de reserva por el cliente en el portal

En la oferta, en **Cambio de reserva**: «Permitir cambio de reserva por el cliente», plazo en días antes de la fecha, número máximo por reserva, tasa (gratuita, fija o escalonada por tiempo) por reserva o por participante, sin contar acompañantes gratuitos ni categorías marcadas.

El cliente ve en el portal un calendario con las fechas libres de la misma oferta. Sin tasa, el cambio es inmediato; con tasa se genera una solicitud que paga en 30 minutos mediante Stripe o PayPal. Las reglas por día de la semana, la capacidad y los recursos se aplican como en la tienda.

Solo se cambia la fecha. **El precio no se recalcula**, aunque la nueva fecha tenga otro precio. No es posible en reservas de partners, con enlace de pago pendiente ni en fechas pasadas.

Portal del cliente

Cada correo de confirmación contiene el enlace al portal del cliente. Allí el cliente puede:

- descargar el PDF de la entrada (solo con reserva confirmada), el archivo de calendario, la factura y los abonos
- liquidar un pago pendiente (enlace de pago)
- rellenar la declaración de participación
- leer mensajes y aceptar o rechazar propuestas de fecha
- cambiar la reserva él mismo o elegir una nueva fecha tras el aparcamiento
- cambiar el número de personas en entradas exclusivas

El portal no prevé un desistimiento; el desistimiento legal solo existe para compras de vales a través del enlace del correo del vale.

El cliente no ve en el portal las notas internas ni las observaciones de la reserva.

Lista de comprobación ante problemas

- **El enlace de pago no lleva a ninguna parte**: la oferta no tiene ningún método de pago online habilitado.
- **La reserva no se puede confirmar**: importe pendiente, primero «Registrar como pagado».
- **El reembolso de PayPal no llega al cliente**: reembolsar en PayPal directamente, Unitlify solo lo marca.
- **Cancelar bloqueado en GYG/JSMD**: intencionado, cancelar en el portal del partner.
- **El cliente no puede cambiar la reserva**: plazo superado, máximo alcanzado, reserva no confirmada o reserva de partner.
- **Falta la diferencia de precio tras la modificación**: se muestra, pero no se contabiliza automáticamente.