

Gestire, riprenotare e annullare prenotazioni

Prenotazione amministrativa in quattro passaggi, link di pagamento, storno e rimborso, modifica prenotazione, check-in, messaggi agli ospiti, parcheggio, riprenotazione del cliente nel portale e cosa vede l'ospite nel portale clienti.

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

Creare una prenotazione amministrativa

Sistema di prenotazione → Prenotazioni → Nuova prenotazione, quattro passaggi:

1. **Prodotto e fascia oraria:** sede, offerta, listino e categoria, quantità, data. Minimo e massimo per prenotazione sono i valori dell'offerta, al massimo 500 partecipanti. Le date passate sono consentite (registrazione a posteriori). Se la data è piena, Unitlify chiede «Prenota comunque»: questo blocca l'intera fascia, anche per GetYourGuide.
2. **Dati del cliente:** cercare un cliente esistente o crearne uno nuovo. Obbligatori: nome, cognome, e-mail.
3. **Partecipanti:** «Solo chi prenota» oppure i nomi uno per uno. Le righe vuote diventano segnaposto «Cognome +1», «+2» ... con codice biglietto proprio. Gli accompagnatori gratuiti vengono aggiunti automaticamente da Unitlify.
4. **Metodo di pagamento:** contanti, carta in loco, fattura, buono, link di pagamento o bonifico bancario tramite Stripe (solo se attivo nello shop e abilitato per l'offerta). Codice sconto e buono sono combinabili. Se un buono copre solo una parte, serve un secondo metodo di pagamento (contanti, carta, fattura). Con sconto del 100 per cento o copertura totale con buono, il pagamento decade e la prenotazione è confermata subito.

Contanti, carta, fattura e buono confermano la prenotazione subito. Fattura e link di pagamento restano come pagamento in sospeso.

Link di pagamento

L'ospite riceve un'e-mail con un link al portale clienti e lì paga con carta, Apple Pay, Google Pay o PayPal (a seconda di cosa è configurato). Il termine è nell'offerta («Termine di pagamento link di pagamento», predefinito 48 ore), ma scade al più tardi il giorno precedente la data. A metà del termine parte un promemoria; alla scadenza la prenotazione viene annullata automaticamente e il posto liberato.

Se l'offerta non ha alcun metodo di pagamento online nello shop, il modulo avvisa: il link porterebbe nel vuoto.

Una prenotazione con importo in sospeso non si può impostare a mano su «Confermata». Registri prima il pagamento con **Registra come pagato**.

Storno e rimborso

Nella prenotazione tramite **Annulla**: il posto si libera, i buoni acquistati con l'ordine vengono annullati, la fattura riceve una nota di credito di storno. Poi il dialogo chiede del rimborso:

- **Portata**: importo totale, importo inserito liberamente o singole voci. Sono possibili rimborsi parziali fino al residuo aperto. Una tariffa di riprenotazione non viene rimborsata.
- **Stripe** (carta, wallet, Klarna, SEPA, bonifico bancario): Unitlify rimborsa direttamente.
- **PayPal**: Unitlify non può rimborsare tramite PayPal. Il pagamento viene contrassegnato come «Rimborso in attesa»; Lei rimborsa nell'account PayPal e poi lo conferma nella prenotazione.
- **Contanti, fattura**: viene solo annotato.
- **Rimborsa come buono acquisto**: nessun flusso di denaro, l'ospite riceve un buono con la durata minima di legge.
- **Solo rimborsa** (senza storno) mantiene la data.

Le prenotazioni tramite GetYourGuide, Jochen Schweizer e altri partner non si possono annullare, modificare o rimborsare in Unitlify. Si procede tramite il rispettivo portale.

L'azione in blocco **Annulla** nell'elenco prenotazioni annulla più prenotazioni in una volta, ma non rimborsa automaticamente. Con «Offrire una nuova prenotazione invece del rimborso» il biglietto resta valido e l'ospite sceglie nel portale una nuova data.

Modifica prenotazione

Scheda **Modifica prenotazione**: offerta, categoria, data e quantità (fino a 50). Il nuovo prezzo è prezzo di categoria × quantità meno sconto e buono precedenti; gli extra non vengono considerati. Un conguaglio o un credito viene **mostrato, non registrato automaticamente**: conguaglio tramite link di pagamento o in loco, credito tramite rimborso.

Alternativa: una **proposta di data** che l'ospite accetta o rifiuta nel portale.

I nomi dei partecipanti non si possono modificare direttamente. Provengono dalla dichiarazione di partecipazione e sostituiscono il segnaposto successivo. Sono possibili note per partecipante e sulla prenotazione.

Check-in

Ogni biglietto ha un codice QR e un codice a barre per partecipante. Il check-in si fa nella prenotazione nella scheda **Check-in** (singolo, tutti, no-show, check-out) oppure nell'app tramite scansione con verifica di codice biglietto e cognome. Si può fare il check-in solo di una prenotazione confermata.

Il codice QR scansionato porta a una pagina di verifica che mostra validità e stato e rimanda alla prenotazione. La pagina di verifica da sola non fa il check-in di nessuno.

Messaggi agli ospiti

- **Messaggio singolo** nella scheda Messaggi della prenotazione: e-mail con link al portale clienti. Per le prenotazioni GetYourGuide passa tramite l'indirizzo di inoltro GYG.
- **Messaggio collettivo** dall'elenco prenotazioni: a tutte le prenotazioni selezionate, con segnaposto per nome, cognome, biglietto, riferimento e link al portale, facoltativamente con un modello dell'editor e-mail. Vengono saltate le prenotazioni annullate, le prenotazioni Jochen Schweizer e le prenotazioni senza indirizzo e-mail proprio.

Parcheggiare una prenotazione

Azione in blocco **Parcheggia**: stato «Parcheggiata», il posto si libera, biglietto e buono restano validi. L'ospite riceve un'e-mail con link al portale e lì sceglie da solo una nuova data. Dopo la prenotazione è di nuovo confermata e la conferma viene inviata un'altra volta. Adatto in caso di annullamento di una data (meteo, tecnica).

Riprenotazione del cliente nel portale

Nell'offerta in **Riprenotazione**: «Consenti riprenotazione autonoma», termine in giorni prima della data, numero massimo per prenotazione, tariffa (gratuita, forfettaria o scaglionata nel tempo) per prenotazione o per partecipante, dove gli accompagnatori gratuiti e le categorie contrassegnate non contano.

L'ospite vede nel portale un calendario con le date libere della stessa offerta. Senza tariffa la riprenotazione è immediata; con tariffa nasce una richiesta che paga entro 30 minuti tramite Stripe o PayPal. Regole per giorno della settimana, capacità e risorse valgono come nello shop.

Viene riprenotata solo la data. **Il prezzo non viene ricalcolato**, anche se la nuova data costa diversamente. Non possibile per prenotazioni partner, con link di pagamento aperto e per date passate.

Portale clienti

Ogni mail di conferma contiene il link al portale clienti. Lì l'ospite può:

- scaricare il PDF del biglietto (solo con prenotazione confermata), il file calendario, la fattura e le note di credito
- saldare un pagamento in sospeso (link di pagamento)
- compilare la dichiarazione di partecipazione
- leggere i messaggi e accettare o rifiutare proposte di data
- riprenotare da solo o scegliere una nuova data dopo il parcheggio
- modificare il numero di persone per i biglietti esclusivi

Un recesso non è previsto nel portale; il recesso di legge esiste solo per gli acquisti di buoni tramite il link nella mail del buono.

L'ospite non vede nel portale le note interne e le annotazioni sulla prenotazione.

Checklist in caso di problemi

- **Il link di pagamento porta nel vuoto:** l'offerta non ha alcun metodo di pagamento online abilitato.
- **La prenotazione non si può confermare:** importo in sospeso, prima «Registra come pagato».
- **Il rimborso PayPal non arriva all'ospite:** rimborsare direttamente in PayPal, Unitlify lo contrassegna soltanto.
- **Annullamento bloccato per GYG/JSMD:** voluto, annullare nel portale partner.
- **L'ospite non può riprenotare:** termine superato, massimo raggiunto, prenotazione non confermata o prenotazione partner.
- **Manca la differenza di prezzo dopo la modifica:** viene mostrata, ma non registrata automaticamente.