# Boekingen beheren, omboeken en annuleren

Beheerboeking in vier stappen, betaallink, annulering en terugbetaling, boeking wijzigen, inchecken, berichten aan gasten, parkeren, omboeking door de klant in het portaal en wat de gast in het klantenportaal ziet.

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

## Beheerboeking aanmaken

**Boekingssysteem** → **Boekingen** → **Nieuwe boeking**, vier stappen:

1. **Product en tijdslot**: locatie, aanbieding, prijslijst en categorie, aantal, datum. Minimum en maximum per boeking zijn de waarden uit de aanbieding, maximaal 500 deelnemers. Data in het verleden zijn toegestaan (registratie achteraf). Is de datum vol, dan vraagt Unitlify "Toch boeken": dat blokkeert het hele tijdslot, ook voor GetYourGuide.
2. **Klantgegevens**: bestaande klant zoeken of nieuw aanmaken. Verplicht zijn voornaam, achternaam, e-mail.
3. **Deelnemers**: "Alleen boeker" of namen afzonderlijk. Lege regels worden plaatshouders "Achternaam +1", "+2" … met een eigen ticketcode. Gratis begeleiders vult Unitlify automatisch aan.
4. **Betaalmethode**: contant, kaart ter plaatse, factuur, cadeaubon, betaallink of bankoverschrijving via Stripe (alleen als actief in de shop en vrijgegeven voor de aanbieding). Kortingscode en cadeaubon zijn te combineren. Dekt een cadeaubon maar een deel, dan is een tweede betaalmethode nodig (contant, kaart, factuur). Bij 100 procent korting of volledige dekking door de cadeaubon vervalt de betaling, de boeking is direct bevestigd.

Contant, kaart, factuur en cadeaubon bevestigen de boeking direct. Factuur en betaallink blijven als openstaande betaling staan.

### Betaallink

De gast krijgt een e-mail met een link naar het klantenportaal en betaalt daar per kaart, Apple Pay, Google Pay of PayPal (afhankelijk van wat is ingericht). De termijn staat in de aanbieding ("Betaaltermijn betaallink", standaard 48 uur), maar eindigt uiterlijk op de dag voor de datum. Halverwege de termijn gaat een herinnering uit, na afloop wordt de boeking automatisch geannuleerd en komt de plaats vrij.

Heeft de aanbieding in de shop geen online betaalmethode, dan waarschuwt het formulier: de link zou nergens naartoe leiden.

Een boeking met openstaand bedrag kan niet handmatig op "Bevestigd" worden gezet. Registreer de betaling eerst met **Als betaald registreren**.

## Annulering en terugbetaling

In de boeking via **Annuleren**: de plaats komt vrij, meegekochte cadeaubonnen van de bestelling worden geannuleerd, de factuur krijgt een creditnota. Daarna vraagt het dialoogvenster naar de terugbetaling:

- **Omvang**: hele bedrag, vrij ingevoerd bedrag of afzonderlijke posten. Gedeeltelijke terugbetalingen tot het openstaande restant zijn mogelijk. Omboekingskosten worden niet terugbetaald.
- **Stripe** (kaart, wallets, Klarna, SEPA, bankoverschrijving): Unitlify betaalt direct terug.
- **PayPal**: Unitlify kan niet via PayPal terugbetalen. De betaling wordt gemarkeerd als "Terugbetaling in behandeling"; je betaalt terug in je PayPal-account en bevestigt dat daarna in de boeking.
- **Contant, factuur**: wordt alleen genoteerd.
- **Als waardebon terugbetalen**: geen geldstroom, de gast krijgt een cadeaubon met de wettelijke minimale looptijd.
- **Alleen terugbetalen** (zonder annulering) laat de datum bestaan.

Boekingen via GetYourGuide, Jochen Schweizer en andere partners kunnen in Unitlify niet worden geannuleerd, gewijzigd of terugbetaald. Dat loopt via het betreffende portaal.

De bulkactie **Afzeggen** in de boekingslijst annuleert meerdere boekingen tegelijk, maar betaalt niet automatisch terug. Met "Omboeken aanbieden in plaats van terugbetalen" blijft het ticket geldig en kiest de gast in het portaal een nieuwe datum.

## Boeking wijzigen

Tabblad **Boeking wijzigen**: aanbieding, categorie, datum en aantal (tot 50). De nieuwe prijs is categorieprijs × aantal minus eerdere korting en cadeaubon; extra's worden daarbij niet meegenomen. Een bijbetaling of een tegoed wordt **getoond, niet automatisch geboekt**: bijbetaling per betaallink of ter plaatse, tegoed per terugbetaling.

Alternatief: een **datumvoorstel** dat de gast in het portaal accepteert of afwijst.

Deelnemersnamen kunnen niet direct worden bewerkt. Ze komen uit de deelnameverklaring en vervangen de volgende plaatshouder. Notities per deelnemer en bij de boeking zijn mogelijk.

## Inchecken

Elk ticket heeft een QR-code en een barcode per deelnemer. Inchecken gaat in de boeking in het tabblad **Inchecken** (afzonderlijk, alles, no-show, uitchecken) of in de app per scan met controle van ticketcode en achternaam. Alleen een bevestigde boeking wordt ingecheckt.

De gescande QR-code leidt naar een controlepagina die geldigheid en status toont en naar de boeking linkt. De controlepagina alleen checkt niemand in.

## Berichten aan gasten

- **Afzonderlijk bericht** in het tabblad Berichten van de boeking: e-mail met link naar het klantenportaal. Bij GetYourGuide-boekingen gaat het via het GYG-doorstuuradres.
- **Bulkbericht** vanuit de boekingslijst: aan alle geselecteerde boekingen, met plaatshouders voor voornaam, achternaam, ticket, referentie en portaallink, optioneel met een sjabloon uit de e-maildesigner. Overgeslagen worden geannuleerde boekingen, Jochen-Schweizer-boekingen en boekingen zonder eigen e-mailadres.

## Boeking parkeren

Bulkactie **Parkeren**: status "Geparkeerd", de plaats komt vrij, ticket en cadeaubon blijven geldig. De gast krijgt een e-mail met portaallink en kiest daar zelf een nieuwe datum. Daarna is de boeking weer bevestigd en gaat de bevestiging opnieuw uit. Geschikt bij uitval van een datum (weer, techniek).

## Omboeking door de klant in het portaal

In de aanbieding onder **Omboeking**: "Zelf omboeken toestaan", termijn in dagen voor de datum, maximaal aantal per boeking, kosten (gratis, vast bedrag of in de tijd gestaffeld) per boeking of per deelnemer, waarbij gratis begeleiders en gemarkeerde categorieën niet meetellen.

De gast ziet in het portaal een kalender met de vrije data van dezelfde aanbieding. Zonder kosten wordt direct omgeboekt; met kosten ontstaat een aanvraag die hij binnen 30 minuten via Stripe of PayPal betaalt. Weekdagregels, capaciteit en resources gelden zoals in de shop.

Alleen de datum wordt omgeboekt. **De prijs wordt niet opnieuw berekend**, ook als de nieuwe datum anders kost. Niet mogelijk bij partnerboekingen, bij een openstaande betaallink en bij data in het verleden.

## Klantenportaal

Elke bevestigingsmail bevat de link naar het klantenportaal. Daar kan de gast:

- ticket-PDF (alleen bij bevestigde boeking), kalenderbestand, factuur en creditnota's downloaden
- een openstaande betaling voldoen (betaallink)
- de deelnameverklaring invullen
- berichten lezen en datumvoorstellen accepteren of afwijzen
- zelf omboeken of na het parkeren een nieuwe datum kiezen
- bij exclusieve tickets het aantal personen wijzigen

Herroeping is in het portaal niet voorzien; de wettelijke herroeping bestaat alleen voor cadeaubonaankopen via de link in de cadeaubonmail.

Interne notities en opmerkingen bij de boeking ziet de gast niet in het portaal.

## Checklist bij problemen

- **Betaallink leidt nergens naartoe**: aanbieding heeft geen vrijgegeven online betaalmethode.
- **Boeking kan niet worden bevestigd**: openstaand bedrag, eerst "Als betaald registreren".
- **PayPal-terugbetaling komt niet bij de gast aan**: in PayPal zelf terugbetalen, Unitlify markeert alleen.
- **Annuleren bij GYG/JSMD geblokkeerd**: bedoeld, in het partnerportaal annuleren.
- **Gast kan niet omboeken**: termijn overschreden, maximum bereikt, boeking niet bevestigd of partnerboeking.
- **Prijsverschil na wijziging ontbreekt**: wordt getoond, maar niet automatisch geboekt.