

Storno bzw. „No-show“

Kommt es zu einer Stornierung durch einen Gast, der online gebucht hat bzw. reist ein Gast nicht an (No-show), dann ist die **Stornierung der Buchung im System vom Vermieter durchzuführen**. Das ist wichtig, damit die Buchungsprovision nicht verrechnet wird und der Gast bekommt dadurch automatisiert eine Buchungsstornierung übermittelt.

Die Stornierung muss bis **spätestens 7 Tage nach der geplanten Abreise** durchgeführt werden – danach ist es nicht mehr möglich.

Folgendes ist bei Storno bzw. „No-show“ zu tun:

1. Im Wartungssystem unter dem **Karteireiter „Gäste“** das Feld **„Buchungen“** öffnen und die entsprechende Buchung auswählen (entweder auf die ganze Zeile klicken oder rechts auf den Pfeil „Buchungsdetails“).

Reservierungs-ID	Status	Name des Gastes	E-Mail	Quelle	Buchungsdatum	
	Gebucht			Direkt (ibe)	25.02.2020 12:40	> ..
	Gebucht			Direkt (ibe)	23.02.2020 10:45	> ...
	Gebucht			Direkt (ibe)	16.02.2020 13:18	> ...

2. Auf **„Buchung stornieren“** klicken

< Übersicht
Reservierungsänderung
Buchung stornieren
Drittanbieter-Codes

GEBÜCHT

Email Bestätigung ▾

1

BUCHUNGSDetails

Anreise: 30.05.2020

Abreise: 04.06.2020

Aufenthaltsdauer: 5 Nächte

PREISDETAILS

Zimmerpreis	892,50EUR
Steuern	20,00EUR
Gesamt	912,50EUR

3. Im Feld „**Bemerkung**“ muss der Grund für die Stornierung der Buchung eingetragen werden. **Dieser Stornierungsgrund wird dem Gast auf der Stornierungsbestätigung angezeigt!** Danach auf „**Stornierung bestätigen**“ klicken.

< Übersicht

Zurück **Stornierung bestätigen**

GEBUCHT Email Bestätigung ▾

i Entsprechend der Buchungsgarantie kann diese Reservierung nicht vom Gast storniert werden.

Stornogebühr 365,00EUR

Bemerkung *

Der Kommentar ist erforderlich. Der Kommentar ist für den Gast sichtbar. 0 / 600

PREISDETAILS

Zimmerpreis	892,50EUR
Steuern	20,00EUR
Gesamt	912,50EUR

Somit erhält Kognitiv die Information, dass keine Buchungsprovision verrechnet wird. Der Gast bekommt **automatisch** eine Stornierungsbestätigung übermittelt und die Verfügbarkeiten werden im Verfügbarkeitskalender automatisch auf „frei“ gestellt.