

Guideline CamperDays

Buchungsanfragen

- Eine Buchungsanfrage für ein Fahrzeug Ihrer Flotte geht bei CamperDays ein und generiert eine automatische Buchungsmail für Sie
- Diese läuft in Ihrem Posteingang ein und muss über das womoplus-System bestätigt werden
- Die Buchungsbestätigung sollte bestenfalls innerhalb von **24 Stunden**, notfalls auch innerhalb von 48 Stunden erfolgen
- Eine Buchung gilt für uns bestätigt, wenn wir von Ihnen an unsere E-Mail-Adresse confirmations@camperdays.com eine Buchungsbestätigung/Rechnung erhalten
- Inhalt der Rechnung / was muss auf der Rechnung stehen:
 - o Fahrzeugtyp
 - o Kategorie
 - o Mietdauer
 - o Standort
 - o Buchungsnummer
 - o Name des Kunden
 - o Kosten
 - o Bankverbindung des Vermieters
 - o Kontaktdetails des Vermieters
- Die Buchungsbestätigung/Rechnung wird anschließend von uns in unserem System abgespeichert und fristgerecht bezahlt

Umbuchungen

Unsere Kunden fragen häufig eine Umbuchung an, z.B. weil

- sich ihr Reisezeitraum geändert hat
- sie ihre Miete verlängern/verkürzen möchten
- eine Leistung hinzu buchen/wieder herausnehmen möchten

Eine solche Umbuchungsanfrage erfolgt schriftlich vom Kunden per E-Mail an CamperDays und wird von uns per E-Mail an Sie weitergeleitet. Damit die Kommunikation nachvollziehbar ist, bitten wir Sie, uns **ausschließlich per E-Mail** eine Rückmeldung zu geben.

Wenn die Umbuchungsanfrage von Ihrer Seite erfüllbar ist, bitten wir Sie darum uns die Preisveränderung schriftlich mitzuteilen, aber noch keine Änderung an der Buchung vorzunehmen. Wir erstellen dann ein Umbuchungsangebot an den Kunden, welches dieser annehmen oder ablehnen kann. In der Regel geben wir dem Kunden eine Frist von 2-3 Tagen, innerhalb derer er sich zurückmelden sollte.

Sofern der Kunde das Angebot annimmt, erteilen wir Ihnen per E-Mail die Bitte um verbindliche Umbuchung. Wir benötigen anschließend von Ihnen eine **neue Rechnung mit den aktualisierten Daten und Preisen**.

Hinweis zu Stornierungsgebühren bei Umbuchung: Die meisten Vermieter handhaben es so, dass die Stornierungsstufe, in der sich der Kunde zum Zeitpunkt der Umbuchung befindet, bestehen bleibt. Das heißt, dass sich ein Kunde nicht aus einer Stornierungsstufe heraus buchen kann. Es bleibt Ihnen überlassen, ob Sie es genauso handhaben oder sich die Stornierungsstufen mit der Umbuchung/Datenänderung verschieben.

Stornierungen

Leider ist es manchmal notwendig eine Buchung zu stornieren. Die Kunden kontaktieren uns hierzu in erster Linie, indem sie uns ihre Bitte um Stornierung zusenden oder nach den Kosten fragen.

Nachdem wir alle Fragen (Bedingungen) mit den Kunden geklärt und sie die verbindliche Stornierungsanfrage an uns gesendet haben, senden wir Ihnen **per E-Mail eine Bitte um Stornierung** zu.

Die Buchung sollte dann von Ihnen zu den Konditionen in den uns zur Verfügung gestellten Mietbedingungen storniert werden. Diese haben wir dem Kunden mitgeteilt.

Für uns ist es wichtig, Anfragen jeder Art so schnell wie möglich zu bearbeiten. Wir bitten Sie daher uns eine Bestätigung der Stornierung zzgl. einer Stornierungsrechnung **spätestens 48 Stunden** später zuzusenden.

Generelles

Sollte sich ein Kunde direkt bei Ihnen melden, weil er eine Änderung an seiner Buchung vornehmen möchte, verweisen Sie ihn bitte an uns:

Per E-Mail an: service@camperdays.de

Per Telefon an: 0049-221-56797-706

Änderungen müssen immer über CamperDays laufen und sollten nicht von Ihnen direkt durchgeführt werden!