

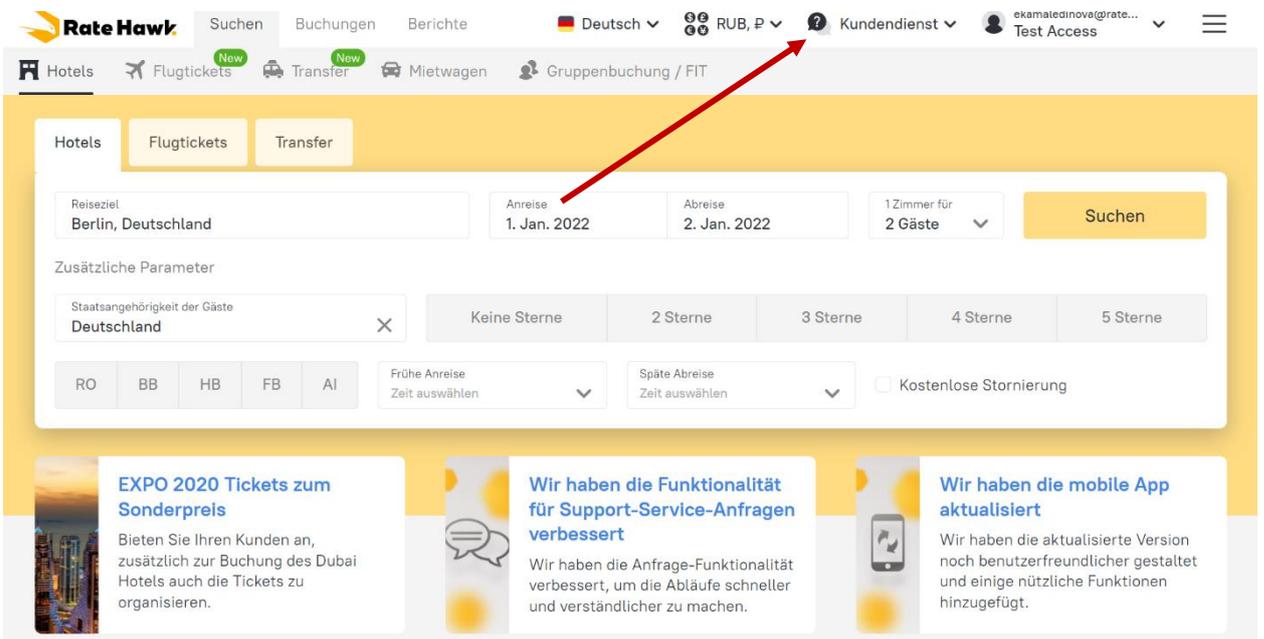
Buchungsmodifikation

Wie ändert man bestätigte Buchungen? (Gästenamen ändern, neue Leistungen hinzufügen und sonstiges)

Erste Möglichkeit:

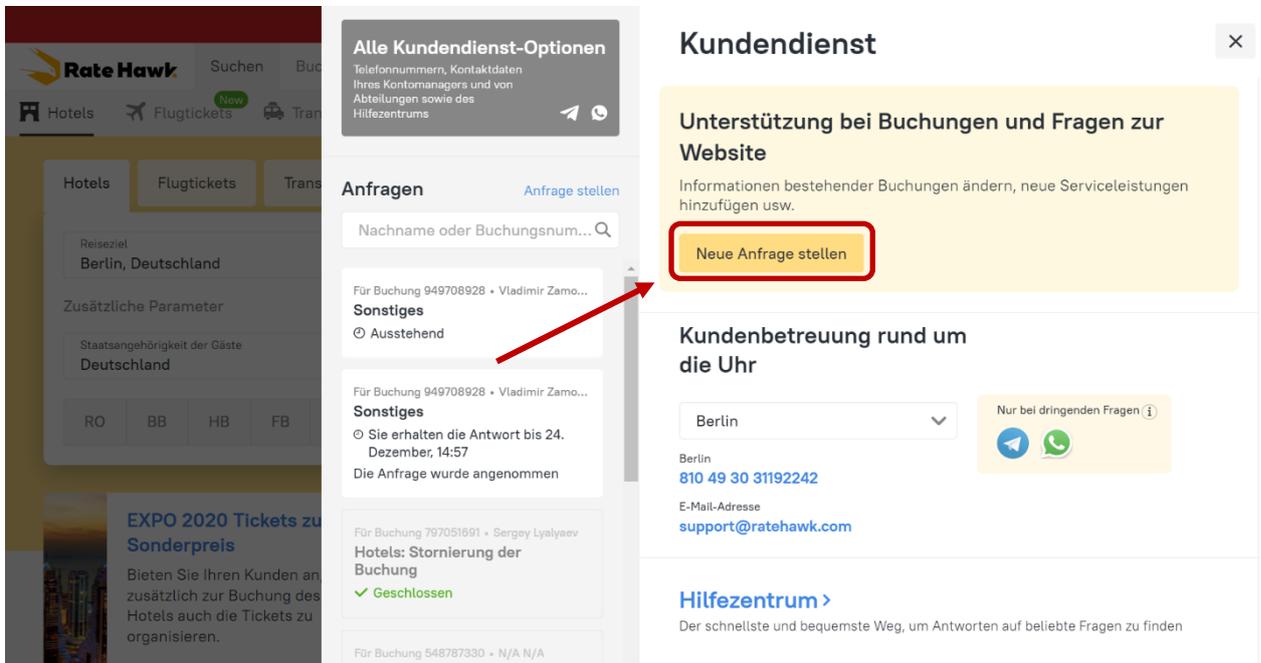
Sie können im Backoffice eine Anfrage stellen.

1) Dafür gehen Sie zum Tab *Kundendienst*:



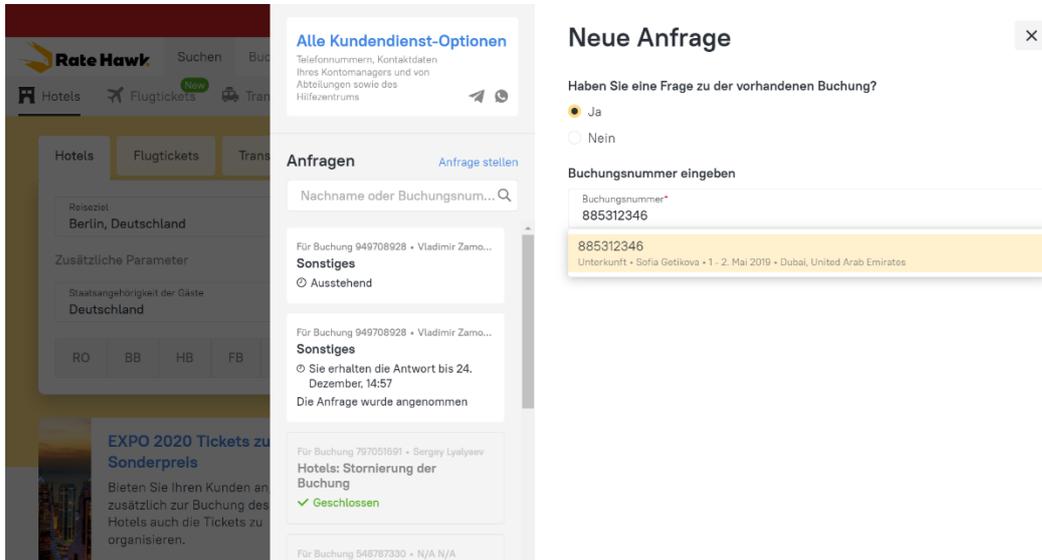
The screenshot shows the Rate Hawk website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, search bar, and various service categories like 'Hotels', 'Flugtickets', 'Transfer', 'Mietwagen', and 'Gruppenbuchung / FIT'. A red arrow points to the 'Kundendienst' dropdown menu in the top right corner. Below the navigation bar, there is a search form with fields for 'Reiseziel' (Berlin, Deutschland), 'Anreise' (1. Jan. 2022), 'Abreise' (2. Jan. 2022), and '1 Zimmer für 2 Gäste'. There are also filters for 'Zusätzliche Parameter' such as 'Staatsangehörigkeit der Gäste' (Deutschland) and star ratings (Keine Sterne, 2 Sterne, 3 Sterne, 4 Sterne, 5 Sterne). Below the search form, there are promotional banners for 'EXPO 2020 Tickets zum Sonderpreis', 'Wir haben die Funktionalität für Support-Service-Anfragen verbessert', and 'Wir haben die mobile App aktualisiert'.

2) Dann klicken Sie auf den Button *Neue Anfrage stellen*:



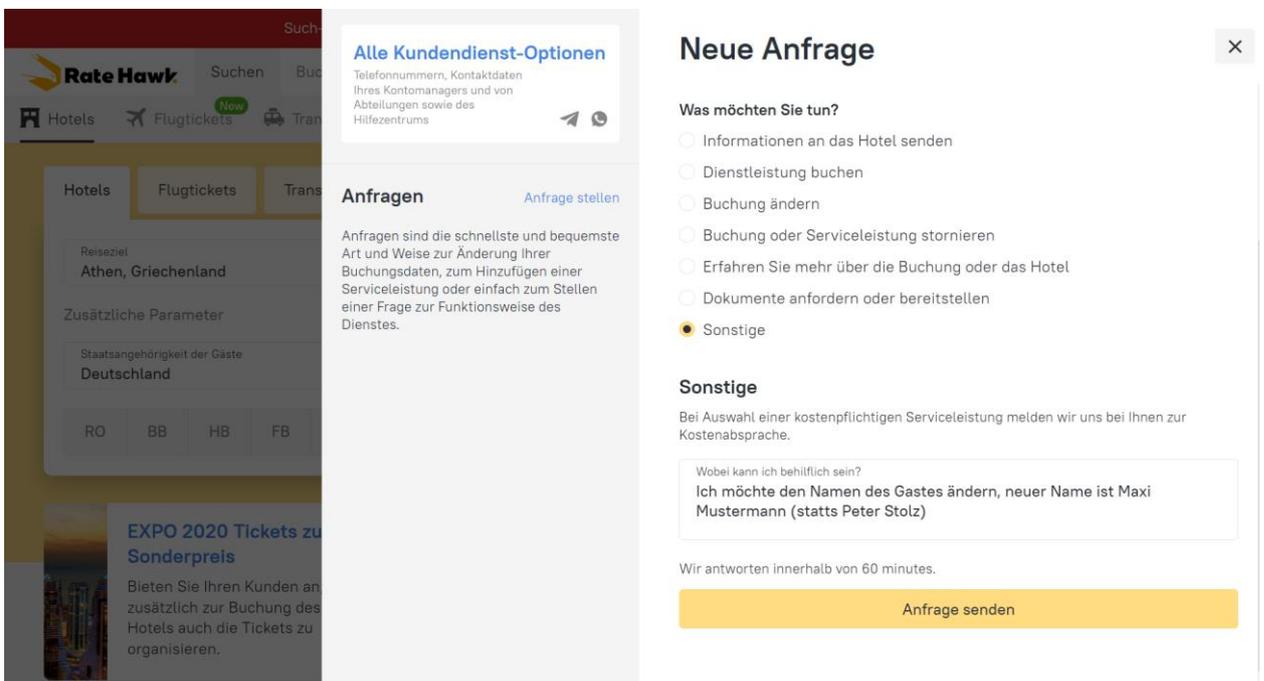
The screenshot shows the 'Kundendienst' (Customer Service) dropdown menu. The menu is titled 'Kundendienst' and contains several sections. The first section is 'Unterstützung bei Buchungen und Fragen zur Website', which includes the text 'Informationen bestehender Buchungen ändern, neue Serviceleistungen hinzufügen usw.' and a red-bordered button labeled 'Neue Anfrage stellen'. Below this is the 'Kundenbetreuung rund um die Uhr' section, which includes a dropdown menu for 'Berlin', a phone number '810 49 30 31192242', and an email address 'support@ratehawk.com'. At the bottom of the menu is the 'Hilfezentrum >' section, which includes the text 'Der schnellste und bequemste Weg, um Antworten auf beliebige Fragen zu finden'.

3) Geben Sie die Buchungsnummer ein und wählen die richtige Buchung:



The screenshot shows the Rate Hawk website interface. On the left, a search form is visible with the destination set to "Berlin, Deutschland". In the center, a sidebar titled "Anfragen" (Requests) lists several requests, including one for booking 949708928 by Vladimir Zamo... with the status "Sonstiges" (Other) and "Ausstehend" (Pending). On the right, a modal window titled "Neue Anfrage" (New Request) is open. It asks "Haben Sie eine Frage zu der vorhandenen Buchung?" (Do you have a question about the existing booking?) with "Ja" (Yes) selected. Below, the "Buchungsnummer eingeben" (Enter booking number) field contains "885312346", which is highlighted in yellow. The modal also shows the booking details: "Unterkunft • Sofia Getikova • 1 - 2. Mai 2019 • Dubai, United Arab Emirates".

4) Sie können eine der vorgeschlagenen Anfragen wählen. Wenn Sie ihre eigene Anfrage stellen möchten, wählen Sie Sonstige und schreiben sie die Anfrage:



The screenshot shows the Rate Hawk website interface. On the left, a search form is visible with the destination set to "Athen, Griechenland". In the center, a sidebar titled "Anfragen" (Requests) lists several requests, including one for booking 797051691 by Sergey Lyalyev with the status "Geschlossen" (Closed). On the right, a modal window titled "Neue Anfrage" (New Request) is open. It asks "Was möchten Sie tun?" (What do you want to do?) with "Sonstige" (Other) selected. Below, the "Sonstige" section has a text input field with the text "Ich möchte den Namen des Gastes ändern, neuer Name ist Maxi Mustermann (statt Peter Stolz)". The modal also shows a button "Anfrage senden" (Send request) and a note "Wir antworten innerhalb von 60 minutes." (We answer within 60 minutes).

ODER Zweite Möglichkeit:

Sie können Sie unseren Kundendienst kontaktieren:

Email: support@ratehawk.com

Mobiltelefon: 810 49 30 31192242 (Berlin)

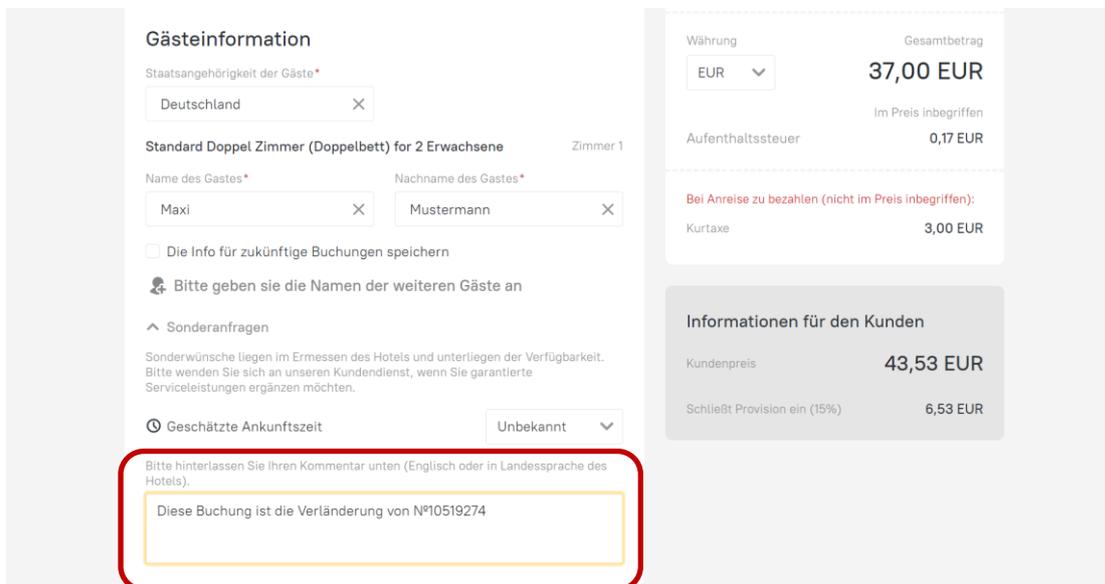
+357 251 23261 (weltweit)

- Wenn Sie eine E-Mail schicken, bitte schreiben Sie die Buchungsnummer und alle Buchungsdetails, die Sie ändern möchten.
- Falls die Änderungen dringend gemacht werden sollen, bitte kontaktieren Sie unseren Kundendienst via Telefon.

Reisedaten ändern

Wie kann ich den Reisezeitraum verlängern?

Der einfachste Weg ist eine zusätzliche Nacht (oder Nächte) mit einer neuen Buchung zu buchen. Bitte hinterlassen Sie einen Kommentar bevor Buchungsabschluss.



The screenshot shows a booking form with two main sections. The left section is titled 'Gästeinformation' and includes fields for 'Staatsangehörigkeit der Gäste*' (set to 'Deutschland'), 'Standard Doppel Zimmer (Doppelbett) for 2 Erwachsene' (Zimmer 1), 'Name des Gastes*' (Maxi), and 'Nachname des Gastes*' (Mustermann). There are checkboxes for 'Die Info für zukünftige Buchungen speichern' and 'Bitte geben sie die Namen der weiteren Gäste an'. A 'Sonderanfragen' section contains a note about hotel wishes and a 'Geschätzte Ankunftszeit' dropdown set to 'Unbekannt'. A red-bordered box highlights a comment field containing the text: 'Diese Buchung ist die Verlängerung von N°10519274'. The right section shows pricing: 'Währung' EUR, 'Gesamtbetrag' 37,00 EUR, 'Aufenthaltssteuer' 0,17 EUR, and 'Kurtaxe' 3,00 EUR. Below this is a grey box titled 'Informationen für den Kunden' showing 'Kundenpreis' 43,53 EUR and 'Schließt Provision ein (15%)' 6,53 EUR.

Wie kann ich den Reisezeitraum bei einer abgeschlossenen Buchung verkürzen?

- Wenn man die Buchung *kostenlos stornieren kann*, dann machen Sie eine neue Buchung für die kürzere Periode und stornieren Sie die alte Buchung.



Wenn die Buchung nicht kostenlos storniert werden kann, bitte schreiben Sie eine Nachricht mit allen Buchungsdetails an unser Support Team:

Sie können Sie unseren Kundendienst kontaktieren:

Email: support@ratehawk.com

Mobiltelefon: 810 49 30 31192242 (Berlin)

+357 251 23261 (Weltweit)

(Das Support Team wird versuchen, die Daten zu ändern, aber beachten Sie, dass eine kostenfreie Reduzierung nicht garantiert ist).