

# Stellplatzreservierung

## Häufig gestellte Fragen



### Allgemeine Fragen zur Stellplatzreservierung:

#### Ab wann kann ich einen Stellplatz buchen?

Stellplätze sind ab dem **07.06.2010** für **Parkvorgänge** ab dem **25.06.10** online buchbar.

#### Wie kann ich einen Stellplatz buchen?

Buchungen sind **ausschließlich über das Internet** möglich.

#### Kann ich auch telefonisch buchen?

**Nein**, die Stellplatzreservierung erfolgt ausschließlich über das Internet.

#### Welche Stellplätze sind buchbar?

**Saisonabhängig** werden **verschiedene Parkprodukte** angeboten. In **Abhängigkeit zum Reisezeitraum** werden die verfügbaren Parkprodukte angezeigt. Das Angebot ist nur gültig, solange freie Stellplätze zur Verfügung stehen.

#### Warum ist das gewünschte Parkhaus während meiner Reise nicht buchbar?

Je nach **Saison** werden **verschiedene Parkprodukte** angeboten, die über die Stellplatzreservierung buchbar sind. Dabei steht für jedes Produkt ein **festgelegtes Stellplatzkontingent** für Reservierungen zur Verfügung. Wenn ein Parkhaus oder eine Fläche während Ihrer Reisedauer **nicht zur Verfügung steht** oder das **Kontingent bereits ausgebucht** ist, **kann kein Stellplatz reserviert werden**.

#### Ich möchte gerne im Juni / Juli / August fliegen, kann aber keinen Stellplatz auf P8 oder P9 buchen?

Auf **P8 und P9** stehen erst ab **01.09.2010** Stellplätze im Rahmen der Stellplatzreservierung zur Verfügung. Onlinebuchungen sind ab dem 09.06.10 möglich

#### Ich habe ein Holiday Park-Ticket, kann ich das auch bei der Buchung verwenden?

Auf dem Holiday Park-Ticket ist unter dem **Barcode ein Aktionscode** aufgedruckt (erst seit dem 17.02.2010). Dieser ist auch bei der Stellplatzreservierung zu anwendbar. Bitte geben Sie den Aktionscode **bei der Buchung im Feld „Gutscheincode“** ein.

Sollte das Holiday Park-Ticket vor dem Datum gedruckt worden sein, wenden Sie sich bitte an die FHK unter Telefon 040 / 5075 1221 oder -3870 (Mo – Fr von 8 bis 14 Uhr).

#### Wird mir ein fester Stellplatz zugewiesen?

**Nein**, es wird ein freier Stellplatz innerhalb der Parkierungsanlage garantiert. Jeder dort freie Stellplatz kann genutzt werden.

#### Kann ich eine Reservierung stornieren?

Eine Stornierung des Parkvorgangs ist bis **7 Tagen vor Beginn** der Reise (des Parkvorgangs) **möglich**. Je Stornierung wird eine Gebühr von **2,00 € fällig**, die bereits gezahlte Reservierungsgebühr wird nicht erstattet. Die bereits gezahlte Parkgebühr wird in voller Höhe zurückerstattet. Stornierungen sind **nur online** möglich.

#### Was passiert, wenn ich eine Reservierung verfallen lasse?

Reservierungen werden **maximal 24 Stunden** nach der angegebenen Einfahrtszeit aufrecht erhalten; danach verfällt die Reservierung. Bereits gezahlte **Reservierungs- und Parkgebühren werden nicht erstattet**.

#### Was passiert, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

In diesem Fall können Sie sich über die **Funktion „Passwort vergessen“** ein neues Passwort an die in Ihrem Kundenkonto **hinterlegte Email-Adresse** schicken lassen.

### Fragen zur Reservierung / Bezahlung

#### Was kostet der Stellplatz?

Bei der Buchung werden die für den **Reisezeitraum** verfügbaren Parkprodukte **inkl. der Parkpreise** angezeigt.

#### Wie hoch ist die Reservierungsgebühr?

Für Buchungen von Parkvorgängen **bis Ende 2010** hat der Hamburg Airport die Reservierungsgebühr von 4 € auf **2 € pro Vorgang** gesenkt.

#### Wie erfolgt die Bezahlung?

Bezahlt wird mit **EC- oder Kreditkarte**. Die Park- und Reservierungsgebühr wird direkt nach der Buchung des Stellplatzes belastet. Eine Überweisung nicht notwendig.

#### Wie lange im Voraus muss ich einen Stellplatz buchen?

Bei Bezahlungen mit **EC-Karten** ist eine Vorausbuchung von mindestens **7 Wochen** notwendig. Bei Bezahlungen mit **Kreditkarte** ist eine Vorausbuchung von mindestens **48 Stunden** notwendig.

#### Was passiert, wenn die von mir als Identifikationsmedium gewählte EC- oder Kreditkarte zum Zeitpunkt der Reise nicht mehr gültig ist?

Das von Ihnen gewählte Identifikationsmedium muss **mindestens bis zum Ende des Parkvorgangs** gültig sein.

#### Erhalte ich eine Bestätigung über die Reservierung?

**Ja**. Nach der Reservierung erhalten Sie direkt an die in Ihren Kundendaten hinterlegte Email-Adresse eine Reservierungsbestätigung inkl. einer Anfahrtsskizze. **Bitte führen Sie diese Reservierungsbestätigung für die Dauer des Parkvorgangs mit sich.**

#### Erhalte ich eine Quittung über die bezahlten Gebühren?

**Ja**. Nach Beendigung des Parkvorgangs erhalten Sie an die in Ihren Kundendaten hinterlegte Email-Adresse eine Quittung über die fälligen Gebühren.

#### Was passiert, wenn ich länger parke als ich einen Stellplatz reserviert habe?

Bei Überschreitung der reservierten Parkdauer ist der jeweils für das **Produkt ausgewiesene Nachzahltarif** zu zahlen. Die Belastung der EC- oder Kreditkarte erfolgt automatisch an der Ausfahrt der Parkierungsanlage. **Sie müssen nicht zum Kassenautomaten!**

### Fragen zur Einfahrt

#### Wie erfolgt die Einfahrt?

Bitte fahren Sie **direkt** mit Ihrem Fahrzeug **zur Einfahrt** und verwenden Sie dort das angegebene Identifikationsmedium. **Bitte vergessen Sie nicht, Ihre EC- oder Kreditkarte wieder zu entnehmen.**

#### Wie identifiziere ich mich an der Einfahrt? Muss ich ein Ticket ziehen?

**Nein**, für die Ein- und spätere Ausfahrt wird das Identifikationsmedium an der Schrankenanlage verwendet, was bei der Onlinebuchung angegeben wird. Möglich ist **EC- oder Kreditkarte**. Sofern jedoch ein Ticket an der Einfahrt gezogen wurde, muss das Ticket separat bezahlt werden und die Reservierung verfällt.

### Was passiert, wenn ich an der Einfahrt ein Parkticket gezogen habe?

Sie müssen auf jeden Fall mit dem bei der Reservierung angegebenen Identifikationsmedium einfahren, da ansonsten die Reservierung verfällt. Eine Erstattung der bereits bei der Reservierung bezahlten Reservierungs- und Parkgebühren erfolgt nicht.

Wenn Sie **ein Parkticket gezogen** haben, **fahren Sie bitte wieder aus**. Bitte beachten Sie, dass in diesem Fall eine Parkgebühr fällig werden kann. **Fahren Sie danach mit dem angegebenen Identifikationsmedium erneut ein**.

### Was passiert, wenn ich VOR der reservierten Ankunftszeit einfahren will?

**Bis zu 4 Stunden** vor der gebuchten Ankunftszeit können Sie bereits in die reservierte Parkierungsanlage einfahren. Nutzen Sie hierfür das bei der Reservierung angegebene Identifikationsmedium.

### Was passiert, wenn ich NACH der reservierten Ankunftszeit einfahren will?

Ihre Reservierung wird **bis zu 24 Stunden nach der gebuchten Ankunftszeit** für Sie aufrecht erhalten. Danach verfällt die Reservierung; bereits gezahlte Reservierungs- und Parkgebühren werden nicht erstattet.

### Was mach ich, wenn die Parkierungsanlage belegt ist?

Wenn ein Stellplatz reserviert wurde, steht dieser garantiert zur Verfügung. **Auch bei Vollauslastung** einer Parkierungsanlage wird die **Zufahrt** mit dem angegebenen Identifikationsmedium **ermöglicht**.

### Was kann ich tun, wenn ich meine EC- oder Kreditkarte vergessen habe?

Wenn das Identifikationsmedium vergessen wurde, muss sich über den **Informationsknopf** an der Zufahrt gemeldet. Nach **Angabe der Reservierungsnummer** wird der Parkvorgang online begonnen und die Schranke durch die SecuServe geöffnet. Es wird daher dem Kunden **dringend empfohlen**, die Reservierungsbestätigung für die Dauer der Reise mitzuführen.

### Was mache ich, wenn ich bei der Einfahrt ein Problem habe?

Bei Problemen an der Schranke **drücken Sie bitte den Informationsknopf**. Sie werden dann mit der Einsatzzentrale verbunden. Die Mitarbeiter stehen Ihnen 24 Stunden pro Tag zur Verfügung. Sollte sich nicht sofort jemand über die Sprechstelle mit Ihnen in Verbindung setzen, haben Sie bitte etwas Geduld.

## Fragen zur Ausfahrt

### Wie erfolgt die Ausfahrt?

Bitte fahren Sie **direkt** mit Ihrem Fahrzeug **zur Ausfahrt** und verwenden Sie dort das angegebene Identifikationsmedium. **Bitte vergessen Sie nicht, Ihre EC- oder Kreditkarte wieder zu entnehmen**.

### Muss ich vor der Ausfahrt zum Kassenautomaten?

**Nein**. Der Weg zum Kassenautomaten ist nicht notwendig, bitte fahren Sie mit Ihrem Fahrzeug **direkt zur Ausfahrt** und verwenden Sie dort Ihr ausgewähltes Identifikationsmedium (EC- oder Kreditkarte)

### Was passiert, wenn ich länger parke als ich einen Stellplatz reserviert habe?

Bei Überschreitung der reservierten Parkdauer ist der jeweils für das Produkt ausgewiesene **Nachzahltarif** zu zahlen. Die **Belastung der EC- oder Kreditkarte** erfolgt **automatisch** an der Ausfahrt der Parkierungsanlage. **Sie müssen nicht zum Kassenautomaten!**

### Kann ich während der gebuchten Parkzeit mehrfach aus der Parkierungsanlage ein- und ausfahren?

**Nein**. Die Reservierung berechtigt nur zum **einmaligen Ein- und Ausfahren** der Parkierungsanlage.

### Gibt es eine Rückerstattung, wenn ich früher als gebucht ausfahre?

**Nein**. Eine Rückerstattung erfolgt nicht.

# Stellplatzreservierung

## Häufig gestellte Fragen



### **Was mache ich, wenn ich bei der Ausfahrt ein Problem habe?**

Bei Problemen an der Schranke **drücken Sie bitte den Informationsknopf**. Sie werden dann mit der Einsatzzentrale verbunden. Die Mitarbeiter stehen Ihnen 24 Stunden pro Tag zur Verfügung. Sollte sich nicht sofort jemand über die Sprechstelle mit Ihnen in Verbindung setzen, haben Sie bitte etwas Geduld.