

FAQs für Gastgeber zur (digitalen) Gästekarte:

AN WEN WENDE ICH MICH BEI PROBLEMEN IM MELDEWESEN?

Der erste Ansprechpartner für Probleme ist Ihre Tourist-Information. Insofern keine Lösung gefunden werden kann, erfolgt in der Regel eine Weiterleitung an Ihren Meldesystemanbieter.

Tip: Eine Dokumentation ist hilfreich zur Erläuterung Ihres Anliegens. Sie können neben mündlichen Erklärungen ebenfalls Screenshots per E-Mail an Ihren Ansprechpartner übermitteln. Diese sind ebenfalls für eine Weiterleitung an die Technikpartner hilfreich.

WANN WIRD DIE GÄSTEKARTE AUTOMATISCH VERSENDET?

AVS: Maximal 5 Tage vor Anreise. Wird der Gast später angemeldet, wird die Mail sofort versandt.

feratel: Ist der Gast vollständig gemeldet, findet aktuell der automatische Versand am Anreisetag um 0:00 Uhr statt. Sie können Ihrem Gast den Link auch bereits früher zukommen lassen, allerdings muss der Versand in diesem Fall manuell erfolgen.

WAS MACHE ICH, WENN DER GAST NICHT AUF ALLE GÄSTEKARTEN FÜR DIE MITREISENDEN ZUGREIFEN KANN?

Das liegt daran, dass bei der Anmeldung nur eine E-Mail-Adresse für alle Reisenden hinterlegt wurde. Nun hat der Hauptreisende alle EBCs auf seinem Gerät und kann diese ansehen, indem er in der Gästekartenansicht nach links wischt.

WAS MACHE ICH, WENN DER AUTOMATISCHE VERSAND NICHT FUNKTIONIERT?

Im Meldesystem kann der Verlauf einer Buchung eingesehen werden. Hier können Sie überprüfen, an welcher Stelle ein Fehler passiert ist. Sie können nun entweder die E-Mail mit dem DOI-Link erneut versenden, oder dem Gast direkt bei der Anreise den QR-Code auf dem Meldeschein zur Verfügung stellen. So gelangt jeder Gast zu seiner persönlichen EBC (aktuell nur AVS). Im Zweifel kann jederzeit die Papiergästekarte ausgegeben werden.

WIE BEKOMMEN REISEGRUPPEN DIE DIGITALE EBC?

Werden Gäste in Form einer Reisegruppe gemeldet erhalten Sie ausschließlich die Papier-Gästekarte. Die Adaption einer digitalen Version ist aus Datenschutztechnischen Gründen (aktuell) nicht möglich.

Tip: Bestehen einzelne Gäste auf den Erhalt der digitalen Gästekarte, können Sie sie als klassische Gäste melden. Dadurch verlieren Sie jedoch den Mehrwert des geringeren Aufwandes einer Meldung als Reisegruppe.

AB WANN KANN MEIN GAST DIE DIGITALE EBC NUTZEN?

Die EBC ist ab dem Anreisetag (00:00 Uhr) gültig und kann genutzt werden. Erhält ein Gast bereits vor der Anreise den Link zur Gästekarte, erscheint ein Hinweis, dass diese erst am Anreisetag gültig ist. Kontrolliert werden kann eine gültige EBC durch den grünen Kontrollbalken in der Gästekarten-Ansicht. Ist die EBC inaktiv wird dieser rot.



WIE ERSCHEINEN KINDER UNTER 6 JAHREN IN DER DIGITALEN EBC?

Für Kinder unter 6 Jahren (Kurtaxe befreit) wird ebenfalls eine digitale EBC generiert, da im ÖPNV auch ein Fahrschein erforderlich ist. Grundsätzlich werden Gästekarten für Personen, die z.B. noch keine eigene E-Mail Adresse haben, immer beim Hauptreisenden angezeigt.

WIE BEKOMMT JEDER GAST SEINE EIGENE EBC?

Variante 1: Sie können bei der Anmeldung des Gastes für jeden Gast eine separate E-Mail Adresse angeben und das Häkchen digitale EBC setzen. Dies ist für den Pre-Check-In relevant, sofern der Gast diesen Wunsch geäußert hat.

Variante 2: Wurde bei der Anmeldung keine E-Mail Adresse erfasst, kann AVS-Gäste den QR-Code auf dem Meldeschein scannen und gelangen somit zu ihrer persönlichen digitalen EBC.

MUSS ICH DIE PAPIER EBC TROTZDEM AUSDRUCKEN?

Da laut Bundesmeldegesetz eine Unterschriftspflicht bei der Anmeldung besteht, muss der Vordruck ausgedruckt und unterschrieben werden. Möchte der Gast jedoch keine Papier-EBC, können Sie den Vordruck auf normalem Druckerpapier ausdrucken und somit Meldescheine „sparen“.

AN WEN WENDE ICH MICH BEI PROBLEM IN DER AUSSPIELUNG DER DIGITALEN GÄSTEKARTE (GASTSICHT) ODER IN DIESEN FAQs BISHER UNERWÄHNTEN ANLIEGEN MEINER GÄSTE?

Bei allen technischen Problemen unabhängig der Meldesysteme dürfen Sie sich gerne an Raphael Holzmann wenden. Ihre Anfragen werden dann weitergeleitet.

@: raphael.holzmann@echt-bodensee.de

Tel. 07541 / 37834-25

Tipp: Eine gute Dokumentation ist immer hilfreich zur Erläuterung Ihres Anliegens. Sie können neben Erklärungen ebenfalls Screenshots per E-Mail an Ihren Ansprechpartner übermitteln. Diese sind ebenfalls zur Weiterleitung an die Technikpartner hilfreich.

Kontakt:

Selina Demmeler

selina.demmeler@echt-bodensee.de
07541 37834-12

Raphael Holzmann

raphael.holzmann@echt-bodensee.de
07541 37834-25

