



## DAS ROBINSON WUNSCHZIMMER – FAQ B2B

### 1. Welche Vorteile hat das Wunschzimmer?

Bei der Wunschzimmer-Buchung reservieren Sie die genaue Lage und sogar das konkrete Zimmer. Anhand von Filterkriterien wählen Sie auf dem Plan das Gebäude, die Etage und beliebte weitere Eigenschaften wie Morgensonne, Abendsonne, Strandnähe und vieles mehr aus. Im Gegensatz zum unverbindlichen Kundenwunsch wird Ihr Wunschzimmer fest zugeteilt. Der Club wird Ihnen die erfolgreiche Zuteilung schriftlich mitteilen. In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass der Club das gewählte Zimmer nicht bereitstellen kann (z.B. bei Reparaturen). In diesem Fall wird ein gleichwertiges Ersatzzimmer ohne Berechnung zugeteilt. Als Voraussetzung für eine Festbuchung Ihres Clubaufenthaltes können wir die Realisierung Ihres Wunschzimmers jedoch nicht akzeptieren.

### 2. Wo führe ich die Wunschzimmerbuchung durch?

Das Wunschzimmer kann über folgenden Link gebucht werden: [www.robinson.com/wunschzimmer](http://www.robinson.com/wunschzimmer).

### 3. In welchem Zeitraum kann die Wunschzimmerbuchung durchgeführt werden?

In der Regel ist die Reservierung des Wunschzimmers 90 Sekunden nach der Buchung der Reise bis fünf Tage vor Check-in möglich.

### 4. Was sind die Voraussetzungen, damit das Wunschzimmer buchbar ist?

Die Buchungsdaten müssen vom Reiseveranstalter an den Club übermittelt worden sein und die in den Daten enthaltene Vorgangsnummer stimmt mit der auf der Reisebestätigung aufgeführten Vorgangsnummer überein.

## 5. Welche Informationen werden für die Wunschzimmerbuchung benötigt?

Anreisedatum, Clubname, Vorgangsnummer, Vorname und Nachname der in der Reisebestätigung zuerst genannten Person. Die Angabe der E-Mail-Adresse ist notwendig, damit eine Reservierungsbestätigung für das Wunschzimmer zugeschickt werden kann.

## 6. Was kostet die Wunschzimmerbuchung?

€ 15 pro Nacht und Zimmer für die ersten 14 Nächte – weitere Nächte sind kostenfrei. Außerhalb der Eurozone wird der entsprechende Wert zum tagesaktuellen Kurs in der Landeswährung berechnet. Aufgrund von Währungsschwankungen kann in diesem Fall der Preis in Euro höher oder geringer ausfallen.

## 7. Wie bezahlt der Kunde das Wunschzimmer?

Es muss kein Zahlungsmittel bei Buchung des Wunschzimmers hinterlegt werden. Die Bezahlung erfolgt vor Ort im Club.

## 8. Der Kunde hat keine E-Mail-Bestätigung zu der Wunschzimmerbuchung bekommen.

Ist die Bestätigung auch nicht im Posteingang oder im SPAM-Ordner? Sollte der Kunde keine E-Mail-Bestätigung erhalten, wurde kein Wunschzimmer reserviert. Bitte wendet euch an den Club.

## 9. Was muss der Kunde vor Ort vorlegen?

Der Kunde legt einfach die Buchungsbestätigung (Online oder Printversion) für das Wunschzimmer direkt beim Check-in vor. Sollte dein Kunde keine E-Mail-Bestätigung über die Buchung erhalten haben, wendet euch bitte an den Club.

## 10. Kann ein reserviertes Wunschzimmer auch wieder storniert oder die Reservierung geändert werden?

Das Wunschzimmer kann bis 31 Tage vor Check-in kostenfrei storniert oder geändert werden. Ab 30 bis 15 Tage vor Check-in werden 50 % des vertraglich vereinbarten Preises und ab 14 Tage vor Check-in 100 % des vertraglich vereinbarten Preises als Stornopauschale berechnet. Für Stornierungen & Änderungswünsche muss der Club direkt kontaktiert werden. Im Club selbst ist bei Nichtgefallen ein Zimmerwechsel möglich, sofern es die Auslastung erlaubt. Eine Rückerstattung der Gebühren ist jedoch ausgeschlossen.

## 11. Wieso werden die Reisedaten des Kunden nicht gefunden?

**Möglichkeit 1:** Wurde der richtige Club und das korrekte Anreisedatum ausgewählt bzw. die Vorgangsnummer richtig eingegeben? Bitte mit der Buchungsbestätigung abgleichen.

**Möglichkeit 2:** Es ist zu früh für eine Wunschzimmerbuchung. Es kann bis zu 24 Stunden nach Buchung der Reise dauern, bis das System die Buchungsnummer erkennt. Versucht es später noch einmal. Sollten die Reisedaten weiterhin nicht gefunden werden, wendet euch bitte an den Club.

## 12. Wieso kann der Anreisetag nicht ausgewählt werden?

Es ist leider schon zu spät. Zwischen der Online-Wunschzimmerbuchung und Check-in müssen mindestens 5 Tage liegen.

### **13. Wieso werden keine verfügbaren Zimmer angezeigt?**

**Möglichkeit 1:** Der Kunde hat ein Economy-Zimmer oder den Roomhopper gebucht

Für diese Zimmerkategorien wird die Wunschzimmer-Option leider **nicht** angeboten. Ausnahme:  
Nur im ROBINSON JANDIA PLAYA sind Economy-Zimmer als Wunschzimmer buchbar.

**Möglichkeit 2:** Auf dem gewählten Stockwerk gibt es keine Zimmer in der gebuchten Zimmerkategorie. Eventuell ist eine andere Etage möglich? Ein Wunschzimmer kann nur innerhalb der gebuchten Zimmerkategorie ausgewählt werden.

**Möglichkeit 3:** Für die Kombination aus den gewählten Eigenschaften gibt es keine freien Zimmer in der Zimmerkategorie. Bitte die Auswahlkriterien ändern.

**Möglichkeit 4:** Der Kunde hat ein Familienzimmer bestehend aus zwei Doppelzimmern ohne Verbindungstür gebucht – diese Variante ist leider technisch noch nicht abbildbar, bitte wendet euch an den Club.

### **14. Wie können bei einem Vorgang mit mehreren Zimmern ein oder mehrere Wunschzimmer gebucht werden?**

Wenn mehrere Zimmer auf einer Vorgangsnummer gebucht sind, ist die Wunschzimmerreservierung online leider nicht möglich. Wendet euch dafür bitte an den gebuchten Club.

### **15. Die Anwendung für die Wunschzimmer-Buchung wird nicht richtig dargestellt.**

Bitte verwendet für die Wunschzimmer-Buchung die Browser Safari, Chrome oder Mozilla Firefox.  
Mit dem Internet Explorer kann die Anwendung nicht dargestellt werden.

### **16. Erhalte ich als Reisebüro eine Vergütung/Provision von der TUI Deutschland GmbH für das gebuchte ROBINSON Wunschzimmer?**

Derzeit werden die ROBINSON Wunschzimmer-Buchungen nicht verprovisioniert. Diese Serviceleistung stellt einen reinen Mehrwert für deine Kunden dar.