

# FAQ für Onlineparken

## Wie kann ich einen Parkplatz buchen?

- Parkbeginn (Datum und Uhrzeit) und Parkende (Datum und Uhrzeit) eingeben
- Parkangebot auswählen
- Persönliche Daten eingeben
- Buchung abschließen
- Sie erhalten eine E-Mail Bestätigung mit QR-Code

## Wie lange vorher kann ich einen Parkplatz buchen?

Die Buchung eines Parkplatzes ist bis zu 4h vor geplantem Parkbeginn möglich.

## Muss ich einen Parkplatz im Voraus buchen?

Eine Buchung ist nicht zwingend erforderlich, allerdings empfehlen wir in den Hauptreisezeiten auf Grund der begrenzten Kapazität speziell auf Parkplatz C eine Online-Reservierung. Nur so können wir Ihnen Ihren Parkplatz garantieren. Weiters können Sie durch eine Buchung im Voraus Spezialangebote nutzen können, welche eine Tarifiereduktion gegenüber dem Normaltarif vor Ort darstellen

## Kann ich den Parkplatz stornieren?

Die Stornierung der Buchung ist grundsätzlich gemäß Punkt 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen möglich. Eine Umbuchung auf ein anderes Datum ist nicht möglich.

## Kann ich den Parkplatz umbuchen?

Eine Umbuchung auf ein anderes Datum ist nicht möglich.

## Kann ich das ausgewählte Parkhaus / den ausgewählten Parkplatz nachträglich ändern?

Eine Änderung des ausgewählten Parkhauses / Parkplatzes ist nicht möglich. Dazu müssen Sie die Buchung stornieren und eine neue Buchung durchführen.

## Können Buchungen miteinander kombiniert werden?

Buchungen können nicht miteinander kombiniert werden (z.B. Sonderangebot für bis zu 4 Tage zwei mal buchen und 8 Tage parken). Pro Parkvorgang ist nur eine Buchung möglich.

## Muss ich als Behinderter einen Parkplatz buchen?

Eine Buchung ist nicht notwendig.

## Ich trete meine Buchung nicht an. Muss ich den Parkplatz trotzdem bezahlen?

Wenn Sie Ihre Buchung nicht in Anspruch nehmen und nicht rechtzeitig stornieren, müssen Sie den gebuchten Betrag bezahlen. Es erfolgt keine Rückerstattung des bei der Buchung bezahlten Betrages.

### **Ich habe keine Buchungsbestätigung per E-Mail erhalten und meine Buchungsnummer nicht notiert?**

Bitte prüfen Sie, ob die E-Mail eventuell in Ihrem Spam-Ordner verschoben wurde.

Wenn Sie die Buchungsnummer nicht notiert haben, kontaktieren Sie uns bitte unter Angabe Ihrer E-Mail Adresse und den gebuchten Parkbeginn und Parkende über unser Kontaktformular auf der Homepage, unsere Mitarbeiter senden Ihnen Ihre Buchungsbestätigung erneut zu.

### **Ich habe mein Passwort vergessen, wo kann ich ein Neues anfordern?**

Sie können unter „Mein Konto“ ein neues Passwort beantragen. Unter „Passwort vergessen“ geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein. Sie erhalten umgehend eine E-Mail in der ein Link enthalten ist, um Ihr Passwort zurückzusetzen.

### **Was ist ein Promotion Code?**

Ein Promotion Code wird in Verbindung mit Werbeaktionen vergeben. Den Promotion-Code müssen Sie bei Ihrer Buchung in das Feld Promotion-Code eingeben. Die Promotion Angebote werden Ihnen angezeigt.

Alle auf unserer Homepage angeführten Angebote können ohne Promotion Code gebucht werden.

### **Wie fahre ich in den Parkplatz ein?**

Bitte halten Sie an der Einfahrtssäule den QR-Code (Ausdruck oder Mobiltelefon) zum QR-Code-Leser links unten bis das grüne Licht leuchtet. Im Austausch erhalten Sie ein Parkticket, welches bereits als Ausfahrtsticket codiert ist. Bitte dieses Parkticket gut geschützt vor Licht, Hitze und Nässe aufbewahren. Folgen Sie dem Leitsystem und wählen Sie den nächsten freien Parkplatz aus.



### **Was mache ich wenn der QR-Code vom Leser nicht erkannt wird?**

Bitte drücken Sie unbedingt die Infotaste an der Einfahrtsäule. Sie werden mit unserem Personal in der Parkleitzentrale verbunden, welches Ihnen gerne weiterhilft.

Bitte ziehen Sie ein Kurzparkticket nur nach Aufforderung unserer Mitarbeiter.

### **Kann man vor dem gebuchten Parkbeginn einfahren?**

Eine Einfahrt ist bereits 2 Stunden vor dem gebuchten Parkbeginn möglich.

### **Kann man nach dem gebuchten Parkbeginn einfahren?**

Eine Einfahrt ist auch nach dem gebuchten Einfahrtszeitpunkt möglich. Der gebuchte und bezahlte Parkzeitraum verlängert sich jedoch nicht entsprechend. Für den nicht wahrgenommenen Parkzeitraum wird kein Entgelt erstattet.

**Was tun, wenn man bei der Einfahrt ein Ticket gezogen hat, ohne sich mit dem Barcode bei der Einfahrt zu autorisieren?**

Sollten Sie irrtümlich ein Parkticket gezogen haben, können Sie den Parkbereich binnen 10 Minuten wieder verlassen und neuerlich unter Nutzung des Barcodes einfahren.

**Muss ich vor der Ausfahrt zum Kassenautomat?**

Sie können sich direkt mit Ihrem PKW zur Ausfahrt begeben.

**Wie fahre ich aus dem Parkplatz aus?**

Nach Einführen des bei der Einfahrt erhaltenen Parktickets an der Ausfahrtssäule öffnet sich der Schranken automatisch und Sie können ausfahren.

**Was tun, wenn der Buchungszeitraum überschritten wurde?**

Wenn der Buchungszeitraum überschritten wurde (z.B. aufgrund der Verspätung des Rückfluges), wird die zusätzliche Standzeit auf Basis der ausgehängten Parktarife abgerechnet. Die Bezahlung kann an der Ausfahrtssäule mit Kreditkarte erfolgen, bzw. können Sie diese am Kassenautomaten durchführen. Durch Drücken der Quittungstaste erhalten Sie einen Beleg.

**Bekomme ich mit der Buchung einen bestimmten Stellplatz zugewiesen?**

Sie bekommen keinen bestimmten Stellplatz zugewiesen, wir garantieren Ihnen jedoch einen freien Stellplatz im gebuchten Parkplatz/Parkhaus.

**Bekomme ich eine Rechnung zur Parkplatzbuchung?**

Bei Buchungen bis EUR 400,-- (inkl. Ust) gilt die Buchungsbestätigung als Kleinbetragsrechnung (gem. § 11 Abs. 6. UStG.).

**Was mache ich, wenn etwas falsch abgerechnet wurde?**

Bitte kontaktieren Sie uns unter Angabe aller Informationen über unser Kontaktformular auf der Homepage. Wir werden Ihren Sachverhalt prüfen.

**Wohin wende ich mich im Falle von Problemen?**

An allen Ein- und Ausfahrtsschranken bzw. Kassaautomaten befindet sich eine Infotaste, die Sie mit unserem Personal in der Parkleitzentrale verbindet. Diese stehen 24 Stunden an allen 7 Tagen der Woche für Fragen zur Verfügung.

**Ich habe mein Parkticket verloren?**

Bitte wenden Sie sich mittels Infotaste (an allen Ein- und Ausfahrtsschranken bzw. Kassaautomaten) an unser Personal, welches Ihnen 24 Stunden an allen 7 Tagen der Woche zur Verfügung steht. Sie erhalten ein Ersatzticket.

**Kann ich mehrfach in den Parkplatz ein- und ausfahren?**

Nein, die Berechtigung gilt nur zum einmaligen Befahren und Verlassen des Parkplatzes.

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

Nein, Rückerstattungen sind nicht möglich.