


South Beach Plaza Villas

Sat 31 Oct 2020 - 28 nights - Uwe Hametner


Check-in
Sat 31 Oct 2020

Guest name:
Uwe Hametner

Check-out
Sat 28 Nov 2020

 Germany
uhamet.101521@guest.booking.com

Length of stay:
28 nights

 Show phone number
Im Forst 2 Traunreut 83301

Total guests:
1

Preferred language
English UK

Total units
1

Booking number:
2138190163

Commissionable amount:
US\$2,059.50

Total price
US\$2,347.83

Received
Thu 29 Oct 2020


Commission:
US\$308.93

Notepad (internal only)
Add your note here

Important information about this guest
[me] <https://rollparc.com/Kontakt>

Approximate arrival time
Between 7:00 AM and 8:00 AM

King Room US\$2,347.83

→ Sat 31 Oct 2020 [→ Sat 28 Nov 2020  Breakfast

Guest name	Date	Rate	Price per night
Uwe Hametner			
Max occupancy 2 adults, 1 child (max 2 guests)	October 31 - 01 November	Standard Rate	US\$58.50
Meal options Breakfast (included in rate)	01 - 02 November	Standard Rate	US\$45
Room photo	02 - 03 November	Standard Rate	US\$45
	03 - 04 November	Standard Rate	US\$45
	04 - 05 November	Standard Rate	US\$45
	05 - 06 November	Standard Rate	US\$45
	06 - 07 November	Standard Rate	US\$54
	07 - 08 November	Standard Rate	US\$54

08 - 09 November	Standard Rate	US\$54
09 - 10 November	Standard Rate	US\$54
10 - 11 November	Standard Rate	US\$54
11 - 12 November	Standard Rate	US\$54
12 - 13 November	Standard Rate	US\$54
13 - 14 November	Standard Rate	US\$54
14 - 15 November	Standard Rate	US\$54
15 - 16 November	Standard Rate	US\$54
16 - 17 November	Standard Rate	US\$54
17 - 18 November	Standard Rate	US\$54
18 - 19 November	Standard Rate	US\$54
19 - 20 November	Standard Rate	US\$54
20 - 21 November	Standard Rate	US\$54
21 - 22 November	Standard Rate	US\$54
22 - 23 November	Standard Rate	US\$54
23 - 24 November	Standard Rate	US\$54
24 - 25 November	Standard Rate	US\$54
25 - 26 November	Standard Rate	US\$54
26 - 27 November	Standard Rate	US\$54
27 - 28 November	Standard Rate	US\$54
Subtotal		US\$1,471.50
Resort fee	US\$ 21.00 per night	US\$588
Tax	14 %	US\$288.33
Total room price		US\$2,347.83

Conversation with guest

Thu 29 Oct 12:57

I'd like to request check-in at 07:00 - 08:00 (31 Oct 2020). Is this ok? ...

[me] <https://rollparc.com/Kontakt> ...

Thu 29 Oct 14:06

... RE: We received this message from Uwe Hametner

Subject to availability

Mon 9 Nov 19:42

False Invoice please storno -- Re: Special Request for your Reservation 2138190163 ...

Instead as booked see confirmation below, you charged me an excess of dollars this not in "Villas" but in "Hotel" next:

- 1) Hotel Room 305: just undo and storno all (!) 2347,84 USD
- 2) set Check-out: Sun 15 Nov 2020 and submit a redone invoice (!) this via booking.com

In other words, it totals 15 days (not 28 days) of stay in your house. At arrival I did advice on suffering "severe exhaustion" from Argentina referring the local lockdown behaviour given. Please treat this e-mail as public visible.

Requesting your response,
Uwe Hametner

#!/Rollout ↑↓ clear code...
<https://rollparc.com/Kontakt>

Mon 9 Nov 20:32

Instead as booked see confirmation below, you charged me an excess of dollars this not in "Villas" but in "Hotel" next: ...

- 1) Hotel Room 305: just undo and storno all (!) 2347,84 USD
- 2) set Check-out: Sun 15 Nov 2020 and submit a redone invoice (!) this via booking.com

In other words, it totals 15 days (not 28 days) of stay in your house. At arrival I did advice on suffering "severe exhaustion" from Argentina referring the local lockdown behaviour given.

Please treat this e-mail as public visible.

#sent ----- Original Nachricht -----

Betreff: False Invoice please storno -- Re: Special Request for your Reservation 2138190163

Datum: 09.11.2020 19:42 (GMT -05:00)

Von: Hametner, Uwe <hu@rollparc.com>

An: 2138190163-brgc.wa48.errd.g6xj@property.booking.com

Yesterday, 10:10

...

Good Morning Mr Hametner

Your reservation was made for a Standard king room, not a Villa Suite.

Those room are at the villas building across the garden and are the cheapest option on our property.

As your reservation was for 28 days we moved to a better room than the one booked by you. We moved you to a superior King room on the main building.

If you want to be moved to the room originally booked by you we have no problem but be aware the room is not the same as the one we provided you as a free upgrade.

I will suggest you reach the front desk and ask to take a look to the room for you booked, after reviewing your booking confirmation, and that way you can take a better decision if you want to be moved.

About your desire to check out earlier than the scheduled original departure date, that is not a problem, just be aware 2 extra penalty nights will be charged and the remaining balance will be refunded.

Please we will really appreciate you stop by the front desk in case you decide to be moved or take a look to the original cheaper room option reserved.

Thank you

Jose A.

Reservations Manager

South Beach Plaza Hotel & Villas

Yesterday, 16:02

I request, keep it simple. Just correct your fraud*. Booking and timeframe already repeated.

...

*) Mr. Jose A., your phone conversation is unacceptable. Your upper comment too gives an indication. - Another starting point to communicate only in text and public visible.

Check-out: 11/15/2020

...

Yesterday, 16:17

...

Dear Sir

There is no fraud of any kind happening. Unfortunately I was unable to explain the matter clearly or you were unable to understand my explanation.

Please check the total of your stay stated on your Reservation confirmation or call Booking.com in order to verify the total amount of your stay taxes and resort fee included.

The total of your stay taxes and resort fee included is \$2347.83 Dollars as per your reservation and the amount for you paid upon arrival was the same \$2347.83 Dollars.

I left copies for you to pick up if you desire, of your registration and also from Booking.com Hotel reservation confirmation included the messages between you and this office and the complete breakdown of the charges as per Booking.com provided.

Regarding your change on the check out date, as I said before, we have no problem if you decide to leave the premises before the originally scheduled date, Just be aware a 2 night penalty will be applied and the remaining balance will be refunded upon check out.

Hoping the written explanation been of better help for our communication.

Kindly Salutes

Jose A.

Reservations Manager

South Beach Plaza Hotel & Villas

...

Guten Morgen Herr Hametner

Ihre Reservierung wurde für ein Standard-Kingsize-Zimmer vorgenommen, nicht für eine Villa Suite.

Diese Zimmer befinden sich in den Villen gegenüber dem Garten und sind die billigste Option auf unserem Grundstück.

Da Ihre Reservierung 28 Tage dauerte, zogen wir in ein besseres Zimmer als das von Ihnen gebuchte. Wir haben Sie in ein Superior King Zimmer im Hauptgebäude gebracht.

Wenn Sie in das ursprünglich von Ihnen gebuchte Zimmer umziehen möchten, haben wir kein Problem. Beachten Sie jedoch, dass das Zimmer nicht mit dem Zimmer übereinstimmt, das wir Ihnen als kostenloses Upgrade zur Verfügung gestellt haben.

Ich schlage vor, dass Sie die Rezeption erreichen und nach Überprüfung Ihrer Buchungsbestätigung einen Blick auf das von Ihnen gebuchte Zimmer werfen. Auf diese Weise können Sie eine bessere Entscheidung treffen, wenn Sie umgezogen werden möchten.

Wenn Sie vor dem geplanten ursprünglichen Abreisetag auschecken möchten, ist dies kein Problem. Beachten Sie jedoch, dass 2 zusätzliche Strafnächte berechnet werden und

der Restbetrag erstattet wird.

Wir freuen uns sehr, dass Sie an der Rezeption vorbeischauen, falls Sie sich für einen Umzug entscheiden oder einen Blick auf die ursprünglich reservierte, günstigere Zimmeroption werfen. Vielen Dank

Jose A.
Reservierungsmanager
South Beach Plaza Hotel & Villen

...

Lieber Herr

Es gibt keinen Betrug oder irgendeine Art von Ereignis. Leider konnte ich die Angelegenheit nicht klar erklären oder Sie konnten meine Erklärung nicht verstehen.

Bitte überprüfen Sie die Summe Ihres Aufenthalts, die auf Ihrer Reservierungsbestätigung angegeben ist, oder rufen Sie Booking.com an, um den Gesamtbetrag Ihrer Aufenthaltssteuern und der Resortgebühr zu überprüfen. Die Summe Ihrer Aufenthaltssteuern und der Resortgebühr beträgt 2.347,83 US-Dollar gemäß Ihrer Reservierung, und der Betrag, den Sie bei Ihrer Ankunft bezahlt haben, betrug 2.347,83 US-Dollar.

Ich habe Kopien hinterlassen, die Sie auf Wunsch abholen können. Ihre Registrierung sowie die Bestätigung der Hotelreservierung von Booking.com enthielten die Nachrichten zwischen Ihnen und diesem Büro sowie die vollständige Aufschlüsselung der Gebühren gemäß Booking.com.

In Bezug auf Ihre Änderung am Check-out-Datum, wie ich bereits sagte, haben wir kein Problem, wenn Sie sich entschließen, die Räumlichkeiten vor dem ursprünglich geplanten Datum zu verlassen. Beachten Sie jedoch, dass eine Strafe von 2 Nächten erhoben wird und der Restbetrag beim Check zurückerstattet wird aus.

Die Hoffnung, dass die schriftliche Erklärung für unsere Kommunikation besser hilfreich war.

Mit freundlichen Grüßen

Jose A.
Reservierungsmanager
South Beach Plaza Hotel & Ville

Yesterday, 17:31

You confirmed your fraud with your `GERMAN` claim above. I will forward this to Booking.com:

...

Simple as booked #2138190163 but check-out 11/15/2020 this again simple to commission, remember `YOUR` fault and failure here. Do not blame Booking.com.

...

Good Morning Mr Hametner

We will really appreciate you pass this matter to Booking.com customer service as it seems the language barrier make the communication and understanding pretty difficult.

We are only interested in getting your concerns solved and allow you to enjoy the last days of your stay.

Thank you

Jose A.

Reservations Manager

Guten Morgen Herr Hametner

Wir werden uns sehr freuen, wenn Sie diese Angelegenheit an den Booking.com-Kundendienst weiterleiten, da die Sprachbarriere die Kommunikation und das Verständnis anscheinend ziemlich schwierig macht.

Wir sind nur daran interessiert, Ihre Bedenken auszuräumen und Ihnen zu ermöglichen, die letzten Tage Ihres Aufenthalts zu genießen.

Vielen Dank

Jose A.

Reservierungsmanager

Delivered

Type your message...

Booking.com receives all messages written here and processes them according to our Privacy and Cookie Statement

Policies

Cancellation	The guest will be charged the cost of the first night if they cancel after reservation.
Prepayment	The guest will be charged a prepayment of the cost of the first night after reservation.
Internet	WiFi is available in some hotel rooms and is free of charge.
Children and extra bed policy	All children are welcome. One child under 13 years stays free of charge when using existing beds. There is no capacity for extra beds in the room.

The maximum number of total guests in a room is 2.

There is no capacity for cots in the room.

Parking

Private parking is possible at a location nearby (reservation is not needed) and costs USD 37.45 per day.

Pets

Pets are allowed on request. Charges may be applicable.

Groups

When booking more than 4 rooms, different policies and additional supplements may apply.
