

1. Fragen zur „Registrierung“
2. Fragen zum „Benutzerkonto“
3. Fragen zu den „Vereinbarungsunterlagen“
4. Fragen zur „Nutzung des Businessparken Flex“

1. Fragen zur „Registrierung“

Wie funktioniert die Registrierung eines Benutzerkontos?

- Sie registrieren sich einmalig auf unserer Homepage <https://parking.hamburg-airport.de/> und legen ein Benutzerkonto an. Über dieses können Sie dann beliebig viele Parkprodukte für sich bzw. Ihre Mitarbeiter buchen.
- Eine telefonische Registrierung und Buchung von Parkprodukten sind nicht möglich.
- Sie haben die Möglichkeit, sich als Privatperson oder als Unternehmen zu registrieren.

Sind meine eingegebenen Daten sicher?

- **Ja!** Sie befinden sich grundsätzlich während des Registrierungs- und Buchungsprozesses auf einer gesicherten Datenleitung. Als Hamburg Airport bieten wir Ihnen eines der sichersten Buchungssysteme mit integrierter elektronischer Kartenzahlung an. Die Sicherheitsschwerpunkte sind die sichere Verarbeitung von Kunden- und Bezahlkarteninformationen sowie der Schutz der Kundenidentität.
- Sobald Sie die Registrierung sowie die Buchung über unsere Buchungsplattform vornehmen, werden Sie bereits auf der Startseite informiert, dass Sie auf eine SSL-gesicherte Datenverbindung zugreifen. Das können Sie beispielsweise an der URL Adresse (https://) erkennen sowie an dem Sicherheitssymbol unter den Buchungsfeldern.

Wir haben mehrere Mitarbeiter, muss sich jeder selbst registrieren?

- Generell kann sich jeder Mitarbeiter selbst registrieren und ein eigenes Parkprodukt buchen. Sofern jedoch die Nutzung des Produktes über Ihr Unternehmen laufen soll, ist es wichtig, dass bei der „Firma“ auch Ihr Unternehmen angegeben wird. Andernfalls findet sich die Firmierung nicht auf den Quittungen o. Ä. wieder.
- Sie haben aber auch die Möglichkeit, bei mehreren Mitarbeitern im Unternehmen, ein Benutzerkonto zu erstellen und über dieses mehrere Parkprodukte für die einzelnen Mitarbeiter zu buchen.

Benötige ich mehrere Kreditkarten?

- Nein, Sie können mit einer Kreditkarte mehrere Parkprodukte buchen. Wichtig ist jedoch, dass für jedes gebuchte Parkprodukt ein anderes Kennzeichen hinterlegt wird.

Kann ich meine Airplus-Kreditkarte nutzen?

- Ja, sofern Airplus als Kreditkartentyp „Mastercard“ nutzt. Mastercard wird von unserem Buchungsportal akzeptiert, so dass eine Zahlung in unserem System möglich ist.

2. Fragen zum „Benutzerkonto“

Ich habe das Passwort vergessen. Wie kann ich es anfordern?

- Auf der Anmeldemaske über den Reiter „Passwort vergessen“ können Sie sich ein neues Passwort anfordern. Sie erhalten anschließend eine Mail auf die hinterlegte E-Mail-Adresse, bitte prüfen Sie auch Ihren Spam- Ordner.

Welche Bezahlmöglichkeiten kann ich auswählen?

- Aktuell bieten wir das Parkprodukt „Businessparken Flex“ nur mit sofortiger Abbuchung an (Pay per use). Als Zahlungsmedium ist derzeit ausschließlich eine Kreditkarte zu nutzen.

Wie kann ich eine einzelne Vereinbarung kündigen?

- Unter Ihrem Benutzerkonto über den Punkt „Parkprodukte“, können Sie Ihre gewünschte Kündigung vornehmen. Hierfür wählen Sie die entsprechende Vereinbarung aus und klicken auf „Aktionen“ und anschließend auf „kündigen“. Dies gilt erst, sofern der Parkvorgang beendet ist.

3. Fragen zu den „Vereinbarungsunterlagen“

Wo finde ich meine Vereinbarungsunterlagen?

- Sobald Sie ein Parkprodukt verbindlich gebucht haben, erhalten Sie die Vereinbarungsunterlagen per E-Mail. Alternativ können die Vereinbarungsunterlagen auch über Ihr Benutzerkonto eingesehen werden.

Wo finde ich meine Quittungen?

- Sobald der Parkvorgang an der Ausfahrt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird Ihnen die Quittung automatisch an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse zugesendet. Die Dauer des Erhalts kann, je nach E-Mail Provider, variieren. Wir empfehlen Ihnen zunächst, Ihren Posteingang sowie Ihren Spam-Ordner zu einem späteren Zeitpunkt nochmals zu prüfen.
- Zudem sind alle Quittungen in Ihrem Benutzerkonto unter dem Reiter „Bestellposten“ einzusehen.

Ich muss Änderungen vornehmen. Was muss ich beachten? (Adresse, Zusatzdaten, KK)

- Über Ihr Benutzerkonto können Sie Änderungen selbst vornehmen. Loggen Sie sich hierfür auf der Internetseite <https://parking.hamburg-airport.de/> ein und nehmen dann anschließend Ihre Änderungen vor. Die Änderungen gelten dann für noch nicht angefangene Parkvorgänge.

Wichtig: Sie erhalten aufgrund Ihrer Änderung keine neue Vereinbarungsbestätigung. Sie nutzen weiterhin den bereits erhaltenen QR-Code bzw. Ihr neuhinterlegtes Kennzeichen.

Ich möchte ein weiteres Parkprodukt abschließen. Worauf muss ich achten?

- Zusätzliche Parkprodukte können Sie jeder Zeit über Ihr Benutzerkonto dazu buchen. Zu beachten ist, dass für jedes weitere Parkprodukt ein anderes Kennzeichen hinterlegt wird.

Erhalte ich eine Rechnung am Anfang des Monats über alle Parkvorgänge?

- Eine Rechnungsstellung erfolgt bei diesem Produkt nicht. Jeder Parkvorgang wird direkt nach der Ausfahrt abgeschlossen und die Parkgebühr wird von dem hinterlegten Bezahlmedium abgebucht. Sie erhalten im Anschluss eine Quittung über diesen Vorgang. Über Ihr Benutzerkonto haben Sie die Möglichkeit unter dem Reiter „Transaktionen“ sich alle Parkvorgänge anzuschauen.

Wie erhalte ich eine Übersicht über alle Parkvorgänge bzw. erhalte ich diese automatisch?

- Die Einzelnachweise Ihrer Parkprodukte können Sie sich jederzeit online abrufen. Dafür gehen Sie bitte unter Ihrem Benutzerkonto auf den Reiter „Transaktionen“.

Mein Zufahrtsmedium wurde gesperrt, weil der Betrag nicht abgebucht werden konnte. Wie muss ich mich verhalten?

- Sofern Ihr hinterlegtes Bezahlmedium nicht belastet werden konnte, erhalten Sie automatisch eine entsprechende Information per Mail. Ihr Benutzerkonto wird zunächst als „inaktiv“ markiert und das Parkprodukt gesperrt, sodass eine weitere Einfahrt erstmal nicht möglich ist.

Die ausstehende Parkgebühr ist Ihrerseits bitte per Überweisung zu begleichen, eine erneute Abbuchung von der Kreditkarte ist derzeit nicht möglich. Sobald wir den Zahlungseingang einsehen können, wird Ihr Benutzerkonto wieder auf aktiv gesetzt und Ihr Parkprodukt entsperrt.

Sofern Sie über Ihr Benutzerkonto mehrere Parkprodukte gebucht haben, wird lediglich das betroffene Parkprodukt gesperrt und nicht automatisch alle.

Wie und zu wann kann mein Benutzerkonto löschen?

- Um eine Löschung vornehmen zu können, sind zunächst alle Vereinbarungen zu kündigen. Anschließend können Sie über den Punkt „Übersicht“ auf Stammdaten ändern gehen. Dort finden Sie die Aktion „Benutzer löschen“.

4. Fragen zur „Nutzung des Businessparken Flex“

Ab wann kann ich das „Businessparken Flex“ nutzen?

- Sobald Sie Ihr Parkprodukt „Businessparken Flex“ über das Benutzerkonto gebucht und die Vereinbarungsbestätigung erhalten haben, können Sie es per sofort nutzen.

Wie genau funktioniert die Ein- und Ausfahrt?

- Als Zufahrtsmedium nutzen Sie Ihr hinterlegtes Kennzeichen, alternativ steht Ihnen ein QR-Code auf dem Vereinbarungsdokument zur Verfügung.
- Kennzeichenerkennung: Bitte fahren Sie mit Ihrem Fahrzeug langsam an die Schrankenanlage heran. Ihr Kennzeichen wird erfasst, die Schranke öffnet sich dann automatisch.
- QR-Code: Sie haben den QR-Code nach Ihrem Buchungsprozess per E-Mail (PDF-Datei und PKPASS-Datei) erhalten. Diesen Code halten Sie entweder in ausgedruckter Form oder über Ihr Smartphone an der Ein-/Ausfahrtschranke direkt vor das Lesegerät Bitte halten Sie den QR-Code nicht vor das Display! Nach kurzer Zeit öffnet sich die Schranke automatisch.

Bitte ziehen Sie sich kein Parkticket! Beachten Sie bitte die Hinweise auf Ihrer Vereinbarungsbestätigung.

Bitte beachten Sie: lediglich das Parkhaus P4, Ebene 2 und das GAT sind noch nicht mit einer Kennzeichenerkennung ausgestattet. Für diese Kundenparkierungsanlagen nutzen Sie bitte den QR-Code.

Das Kennzeichen hat sich geändert. Wie kann ich das systemseitig ändern?

- Über Ihr Benutzerkonto können Sie Änderungen selbst vornehmen. Loggen Sie sich hierfür auf der Internetseite <https://parking.hamburg-airport.de/> ein und nehmen dann anschließend Ihre Änderungen vor. Klicken Sie hierfür auf den Reiter „Parkprodukte“ und dann auf „Identifikationsmedien“. Die Änderungen gelten dann für noch nicht angefangene Parkvorgänge.

Ich habe Probleme an der Ein-/Ausfahrt. Wie muss ich mich verhalten?

- Betätigen Sie bitte den dafür vorgesehenen Informationsknopf bei der Ein- und Ausfahrtsschranke. Sie werden automatisch mit einem Mitarbeiter verbunden, der Ihnen behilflich ist.

Mein präferiertes Parkhaus ist belegt. Was kann ich tun?

- Wir empfehlen grundsätzlich, sich vor der Anfahrt über die Parkhausbelegung zu informieren. Besuchen Sie unsere Homepage: [Parkhäuser & Parkflächen - Hamburg Airport \(hamburg-airport.de\)](https://parking.hamburg-airport.de/). Auch über das externe Parkleitsystem werden Sie bei Ihrer Anfahrt über die Verfügbarkeit der Stellplätze informiert. Wenn Ihr gewünschtes Parkhaus belegt ist, ist auf ein anderes freies Parkhaus auszuweichen, da Ihnen kein freier Stellplatz garantiert wird.

Ich habe ein Elektro-Auto. Wo kann ich dieses parken und aufladen?

- Die eCar-Ladestationen befinden sich im Parkhaus 4, auf der Ebene 0, im Bereich G und W. Hierbei nutzen Sie bitte die Zentrale Zufahrt über die Ankunftsebene P2-4.
- Um Ihr Fahrzeug aufladen zu können, können Sie ein Ladekabel des Typs 2 nutzen. Alternativ können Sie über eine Schuko-Steckdose den Ladevorgang vornehmen. Die Ladeleistung beträgt maximal 3,7 kW.

Ich möchte online einen Parkplatz für meine private Reise buchen. Was muss ich beachten?

- Für das „Businessparken Flex“ sowie für die Online-Parkplatzreservierung gilt als Zufahrtsmedium ein hinterlegtes Kennzeichen. Wenn Sie also Ihr registriertes Kennzeichen auch für eine private Anreise nutzen möchten (Online-Parkplatzreservierung), müssen Sie bitte eine temporäre und kostenfreie Kennzeichenänderung in Ihrem Benutzerkonto für das „Businessparken Flex“ vornehmen. Ansonsten können Mehrkosten entstehen, da sowohl die Parkgebühr für die Online-Parkplatzreservierung als auch die vorgangsbezogene Abrechnung für das „Businessparken Flex“ berechnet wird. Nach Ihrer Rückkehr ändern Sie Ihr Kennzeichen in Ihrem Benutzerkonto wieder.