

Stand: 10.07.2017

### Ferienprogramme - Information für Eltern von Teilnehmer/-innen Rückzahlung der entrichteten Gebühr bei Rücktritt oder Storno

Ein von den Eltern gewünschter **Rücktritt von einer Buchung** kann nur von der Kasse des Jugendamts [ferien-kasse@stadt.nuernberg.de](mailto:ferien-kasse@stadt.nuernberg.de) (0911 / 231-31 03) vorgenommen werden. Noch **nicht bezahlte Reservierungen** können die Eltern selbst löschen! Die mit dem Veranstalter abgestimmte **Absage einer Veranstaltung (Storno)** nimmt das Ferien-Büro [ferien@stadt.nuernberg.de](mailto:ferien@stadt.nuernberg.de) (0911 / 231-85 60) vor.

#### Rücktritt

Wenn das Kind einen gebuchten Platz im Ferienprogramm nicht wahrnehmen kann und dessen Eltern bzw. Personensorgeberechtigte von dieser Buchung **zurücktreten wollen** (nicht zu verwechseln mit einem Storno = Veranstaltungsabsage durch das Jugendamt), gibt es abhängig von den Voraussetzungen verschiedene Varianten:

##### 1. Rücktritt von einer Buchung mindestens 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn

Das Jugendamt überweist den entrichteten Betrag zurück auf das angegebene Konto (IBAN).

Bitte senden Sie eine E-Mail an die Kasse des Jugendamts [ferien-kasse@stadt.nuernberg.de](mailto:ferien-kasse@stadt.nuernberg.de) mit folgenden Angaben:

- Kursnummer
- Name Anmelder
- Name Kind
- IBAN / Bankdaten (sofern noch nicht bei den Elterndaten hinterlegt)

##### 2. Rücktritt von einer Buchung weniger als 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn

Der Betrag wird nur zurückerstattet, wenn das Kind nachweislich krank ist und dies mit einem Attest belegt werden kann.

Der Betrag wird - auch dann, wenn dieser bei einer Anmeldung im Jugendamt bar bezahlt wurde – an Sie zurück überwiesen. Bitte senden Sie eine E-Mail mit dem ärztlichen Attest als PDF-Datei im Anhang an die Kasse des Jugendamts mit den unter 1. genannten Angaben.

##### 3. Zahlung mit BuT-Gutscheinen

Wurden Kurse komplett oder anteilig mit BuT-Gutscheinen bezahlt, müssen Sie diese persönlich an der Kasse des Jugendamts abholen.

Wurde zusätzlich ein Teil der Gebühr in bar bezahlt, wird dieser Betrag auf Ihr Konto zurück überwiesen. Bitte teilen Sie dazu ggf. dem Jugendamt Ihre IBAN mit.

#### Storno

**Wenn das Jugendamt einen Kurs absagen muss, ist dies ein Storno.** Vorgehen (bitte nur durch Hauptamtliche): Veranstaltung > Stammdaten > Haken bei Absage/Storno setzen. Absagegrund angeben. Dann ein Klick auf „Absage Durchführen“. Die Eltern, der Veranstalter und die Kasse erhalten dann jeweils eine E-Mail. Die Kasse nimmt innerhalb der nächsten Wochen die Rücküberweisungen vor.

**In diesem Fall veranlasst die Kasse des Jugendamts die Rücküberweisung des Betrags auf das Konto der Eltern. Wurde ganz oder teilweise mit BuT-Gutscheine bezahlt, müssen diese an der Kasse des Jugendamts abgeholt werden.**

**Deshalb wichtig: Immer IBAN unter den Elterndaten hinterlegen oder vom Team der Ferienprogramme hinterlegen lassen!**

**Internet: [www.ferien.nuernberg.de](http://www.ferien.nuernberg.de)**