

# **FAQ Zu meiner Veranstaltungsbuchung über den Ticket-Shop in Zeiten des Coronavirus**

## **1. Wo finde ich allgemeine Informationen von Eventim zu Thema Coronavirus.**

Allgemeine Informationen und weiterführende Verlinkungen stellt Ihnen unser Ticketpartner Eventim auf folgender Internetseite zur Verfügung: [www.eventim.de/campaign/info-covid-19/](http://www.eventim.de/campaign/info-covid-19/)

## **2. Findet mein gebuchtes Event in Zeiten des Coronavirus statt?**

Bitte beachten Sie hierzu die spezifischen Vorgaben der einzelnen Bundesländer.

Die Veranstalter arbeiten mit Hochdruck an Ersatzterminen für abgesagte Veranstaltungen. In den meisten Fällen ist eine Verschiebung der Veranstaltung auf einen neuen Termin möglich. Eventim wird Sie umgehend darüber informieren. In diesem Fall behalten die Karten selbstverständlich ihre Gültigkeit.

Eventim unterstützt das Engagement der Veranstalter zur Aufrechterhaltung des kulturellen Angebotes in Deutschland und möchte Sie um etwas Geduld bitten, bis Eventim Sie mit neuen Informationen versorgen kann. Bitte bedenken Sie, dass die Veranstalter Ersatztermine mit Künstlern, Veranstaltungsstätten und vielen weiteren Beteiligten koordinieren müssen.

Aktuelle Terminverlegungen und -absagen können Sie rund um die Uhr hier überprüfen: <https://www.eventim.de/?fun=page&pagename=servicenews>

## **3. Wie benutze ich die Event-Abfrage zu Terminänderungen bei Eventim?**

Das Suchformular bietet Ihnen die drei verschiedene Suchfelder "Event/ Künstler", "Ort (optional)" und "Datum (optional)", um Ihre Veranstaltung zu finden.

Die Eingabe des Events bzw. des Künstlers ist notwendig, den Ort und das Datum der Veranstaltung können Sie optional ausfüllen.

Nach Eingabe der Werte klicken Sie auf den Button "Suche starten".

Sofern Sie z.B. nur das Event bzw. den Künstler und nicht den Ort oder das Datum eingegeben haben, finden Sie Änderungen zu allen Veranstaltungen des Events oder Künstlers. Sie können anhand der Veranstaltungsdaten erkennen, um welchen Termin in welcher Stadt es sich handelt.

Rot markierte Veranstaltungen wurden abgesagt, bei gelb markierten Veranstaltungen liegen Änderungen oder eine Verlegung vor.

Bei Veranstaltungen, die auf einen neuen Termin verlegt wurden, sind die neuen Veranstaltungsdaten unter den bisherigen Daten notiert.

Werden Veranstaltungen auf einen noch unbekanntem Termin verlegt oder liegen Programmänderungen vor, finden Sie den Bearbeitungsstand jeweils unter der Veranstaltung.

Bitte beachten Sie den Stand der Änderung. Die aktuellsten Änderungen werden Ihnen in der Regel oben angezeigt.

## **4. Absagen & Verlegungen**

Die Veranstalter arbeiten mit Hochdruck an Ersatzterminen für abgesagte Veranstaltungen. In den meisten Fällen ist eine Verschiebung der Veranstaltung auf einen neuen Termin möglich. Eventim wird Sie umgehend per Mail, an die bei der Buchung angegebene Emailadresse, darüber informieren. In diesem Fall behalten die Karten ihre Gültigkeit.

Eventim kontaktiert Sie, sobald die notwendigen Informationen von den Veranstaltern vorliegen. Bitte warten Sie auf Mails vom Eventim Kundenservice und sehen Sie von Ticket-Rücksendungen ab, bis es eine Information über die von Ihnen gebuchten Veranstaltungen gibt.

### **4.1. Meine Veranstaltung wurde abgesagt**

Als Vorverkaufsstelle für Eintrittskarten haben weder wir noch Eventim einen Einfluss auf Absagen von Veranstaltungen. Alle mitgeteilten Änderungen vom Veranstalter wird Eventim Ihnen zeitnah per Mail, an die bei der Buchung angegebene Emailadresse, mitteilen.

Beachten Sie bitte folgende, aktuelle Hinweise zur den Rückgabemodalitäten: Im Falle einer Absage Ihres Events befindet sich Eventim aktuell noch in Klärung zu den Modalitäten zur Rückabwicklung.

### **4.2. Meine Veranstaltung wurde verlegt**

Als Vorverkaufsstelle für Eintrittskarten haben weder wir noch Eventim einen Einfluss auf Terminverlegungen von Veranstaltungen. Alle mitgeteilten Änderungen vom Veranstalter wird Eventim Ihnen zeitnah per Mail, an die bei der Buchung angegebene Emailadresse, mitteilen.

4.2.1. Beachten Sie bitte folgende, aktuelle Hinweise:

#### **4.2.1.1. Verlegung auf ein neues Datum**

Im Falle von Veranstaltungen, die auf ein neues Datum verlegt wurden, behalten die gebuchten Karten weiterhin ihre Gültigkeit für den neuen Termin.

#### **4.2.1.2. Verlegung auf ein unbekanntes Datum**

Sollten Veranstaltungen auf ein unbekanntes Datum verlegt werden, behalten gekaufte Karten ihre Gültigkeit. Parallel wird nach einem Ersatztermin gesucht, was voraussichtlich einige Zeit in Anspruch nehmen wird. Sobald Eventim neue Informationen zu Ihrer Veranstaltung vorliegen, wird Eventim Sie informieren.

Bis es zur Klärung kommt, sehen Sie bitte davon ab, Ihre Tickets an Eventim einzuschicken. Wir bitten Sie um ein wenig Geduld und Verständnis.

## **5. Was kann ich tun, wenn es aufgrund von Veranstaltungsabsagen oder –verlegungen zu Schwierigkeiten bei meiner Ticketbuchung kommt?**

Wir bitten Sie zu allererst um Ihre Geduld. Durch das Coronavirus sind tausende Veranstaltungen und Ticketbuchungen von Veranstaltungsabsagen und –verlegungen betroffen. Außerdem sind aktuell die Prozesse zur Rückabwicklung, bzw. Veranstaltungsverlegung noch in Klärung. Hierdurch kann es zu verlängerten Bearbeitungszeiten bei Eventim kommen. Sobald alle Prozesse geklärt sind, wird sich Eventim automatisch per Mail an alle Kunden wenden und die genauen Modalitäten und Schritte bezüglich ihrer Ticketbuchung informieren.

## **6. Wieso wird mein Geld in Form eines Gutscheins zurückerstattet?**

Am 15.05.2020 wurde der neuen „Gutscheinlösung“ durch den Bundesrat zugestimmt. Diese Regelung soll dafür Sorge tragen, dass Sie keinen Verlust erleiden und einen Gutschein erhalten, um eine neue Veranstaltung zu buchen. Zeitgleich schützt es die Veranstalter bzw. die Kulturbranche vor zu starken Umsatzeinbußen und vermeidet etwaige Insolvenzwellen.

### **6.1. Welcher Ticketkauf fällt unter die Gutscheinelösung?**

- Die Regelung gilt
  - für Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstige Freizeitveranstaltungen
  - für Veranstaltungen oder Abonnements, die an mehreren Terminen stattfinden, wie etwa Musik-, Sprach- oder Sportkurse.
  - für Monats-, Saison- oder Jahreskarten sowie für "Dauerkarten", die etwa zum Besuch sämtlicher Heimspiele eines Sportvereins berechtigen.
- Voraussetzung ist, dass die Karten vor dem 8. März 2020 gekauft worden sind.
- Ausgenommen sind lediglich solche, die im beruflichen Kontext erfolgen, wie Fortbildungen und Seminare, oder sich vorrangig an ein Fachpublikum wenden, wie etwa Fachmessen und Kongresse.

### **6.2. Ausnahmeregelung**

Sie können vom Betreiber oder Veranstalter die Auszahlung des Gutscheinswerts verlangen, wenn die Gutscheinelösung für Sie angesichts Ihrer persönlichen Lebensumstände unzumutbar ist.

Dies ist zum Beispiel denkbar, wenn nachgewiesen werden kann, dass Sie ohne Auszahlung des Gutscheinswerts aktuell nicht in der Lage wären, existenziell wichtige Lebenshaltungskosten wie Miete oder Energierechnungen zu begleichen.

### **6.3. Welchen Wert hat der Gutschein?**

- Der Gutschein muss den vollen Eintrittspreis oder das gesamte sonstige Entgelt einschließlich etwaiger Vorverkaufsgebühren umfassen.
- Ausstellung und Versand des Gutscheins müssen kostenlos sein.
- Umfasst die Eintrittskarte die Teilnahme an mehreren Veranstaltungen und konnte oder kann nur ein Teil davon stattfinden, haben Sie Anspruch auf einen Gutschein in Höhe des Wertes des nicht genutzten Teils. Das betrifft etwa Dauerkarten für Sportvereine oder Schwimmbäder sowie auch Musik- und Sprachkurse.

### **6.4. Darf der Veranstalter den Gutschein einschränken?**

Der Veranstalter hat einen Wertgutschein auszugeben. Sie müssen die Wahl haben, den Gutschein für einen Nachholtermin einzulösen oder für eine andere Veranstaltung des gleichen Veranstalters. Die Ausstellung eines Sachgutscheins oder eine Beschränkung auf die Nachholveranstaltung der abgesagten Veranstaltung ist unzulässig.

### **6.5. Was muss auf dem Gutschein stehen?**

- Der Gutschein muss Informationen darüber enthalten,
  - dass er wegen der COVID-19-Pandemie ausgestellt wurde und
  - dass der Inhaber die Auszahlung des Wertes des Gutscheins verlangen kann, wenn ein Gutschein für ihn unzumutbar ist oder er ihn nicht bis zum 31. Dezember 2021 eingelöst hat.