

HaspaJoker Ticket-Shop

Stand 25.01.2021, 13:15 Uhr

Coronavirus: wichtige Informationen – FAQ

1. Findet mein gebuchtes Event statt?

Eine aktuelle Übersicht aller Maßnahmen für Hamburg finden Sie unter:

<https://www.hamburg.de/verordnung/>

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

Bitte bedenken Sie, dass die Veranstalter Ersatztermine mit Künstlern, Veranstaltungsstätten und vielen weiteren Beteiligten koordinieren müssen. Daher bitten wir Sie um etwas Geduld.

Aktuelle Terminverlegungen und -absagen bei Eventim können Sie rund um die Uhr hier überprüfen:

<https://www.eventim.de/?fun=page&pagename=servicenews>

2. Wie benutze ich die Event-Abfrage zu Terminänderungen bei Eventim?

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

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

- 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.

3. Was mache ich, wenn mein Event abgesagt oder verlegt wurde?

Bitte senden Sie nicht unaufgefordert Tickets an Eventim zurück, da Sie diese ansonsten zurückgeschickt bekommen. Eventim wird Sie informieren, wenn Ihre Buchung bearbeitet werden kann und Sie die Tickets zurückschicken können.

3.1. Meine Veranstaltung wurde abgesagt

- **Sie haben Ihre Tickets telefonisch, über www.haspajoker.de oder in der HaspaJoker App gekauft?**
Alle mitgeteilten Änderungen vom Veranstalter sowie das weitere Vorgehen wird Eventim Ihnen zeitnah per Mail, an die bei der Buchung angegebene Emailadresse, mitteilen.
- **Sie haben Ihre Tickets im HaspaJoker Ticket-Shop am Jungfernstieg gekauft?**
Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die HaspaJoker Service Hotline unter 040 3579-1234 und geben Sie bitte unbedingt den Hinweis, dass Sie die Tickets im HaspaJoker Ticket-Shop am Jungfernstieg gekauft haben.

3.2. Meine Veranstaltung wurde verlegt (auf ein neues Datum oder auf ein noch unbekanntes Datum)

In beiden Fällen behalten die Tickets ihre Gültigkeit. Ist das neue Datum noch nicht fix, wird aktuell noch nach einem Ersatztermin gesucht, was voraussichtlich einige Zeit in Anspruch nehmen wird.

- **Sie haben Ihre Tickets telefonisch, über www.haspajoker.de oder in der HaspaJoker App gekauft?**
Alle mitgeteilten Änderungen vom Veranstalter sowie das weitere Vorgehen, wird Eventim Ihnen zeitnah per Mail, an die bei der Buchung angegebene Emailadresse, mitteilen.
- **Sie haben Ihre Tickets im HaspaJoker Ticket-Shop am Jungfernstieg gekauft?**
Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die HaspaJoker Service Hotline unter 040 3579-1234 und geben Sie bitte unbedingt den Hinweis, dass Sie die Tickets im HaspaJoker Ticket-Shop am Jungfernstieg gekauft haben.

4. 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 über die weiteren Schritte bezüglich ihrer Ticketbuchung informieren.

5. 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.

5.1. Welcher Ticketkauf fällt unter die Gutscheinlösung?

- 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.

5.2. Ausnahmeregelung

Sie können vom Betreiber oder Veranstalter die Auszahlung des Gutscheinwerts verlangen, wenn die Gutscheinlösung für Sie angesichts Ihrer persönlichen Lebensumstände unzumutbar ist. Dies ist zum Beispiel denkbar, wenn nachgewiesen werden kann, dass Sie ohne Auszahlung des Gutscheinwerts aktuell nicht in der Lage wären, existentiell wichtige Lebenshaltungskosten wie Miete oder Energierechnungen zu begleichen.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

Die Informationen können sich aufgrund der außergewöhnlichen Lage jederzeit ändern. Wir bitten um Verständnis. Diese FAQ werden von uns regelmäßig aktualisiert.

Sollten Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich gerne an die HaspaJoker Service-Hotline unter 040 3579-1234.

Bleiben Sie gesund!
Ihr HaspaJoker Team