

„Was ist, wenn...?“

Fragen und Antworten
zum Ticketshop
der Veranstaltungen der Leipziger Messe GmbH
(Stand: 11.09.2019)

1. Welche **technischen Voraussetzungen** müssen gegeben sein, um ein Ticket zu kaufen? Wie kann ich bestellen? 3
2. Wie kann ich mein Ticket **bezahlen**? 3
3. Was ist **paydirekt**? 3
4. Welche **Kreditkarten** werden akzeptiert? 3
5. Was bedeutet **3-D Secure** bei Kreditkartenzahlungen? 3
6. Wie **erhalte** ich mein Ticket? 3
7. Erhalte ich noch eine **Bestätigungs-Mail**? 4
8. Bekomme ich eine **Rechnung** über den Ticketkauf? 4
9. Kann ich die **Rechnung** auf eine **andere Adresse** ausstellen lassen? 4
10. Ist die **Bestätigungs-Mail als Ticket** gültig? 4
11. Was muss ich beim **Drucken** des Online-Tickets beachten? 4
12. Kann ich gleich **mehrere Tickets** kaufen? 5
13. Kann ich auch im **Auftrag** bestellen? 5
14. Kann ich Tickets **verschenken**? 5
15. Können **Sonderkarten** (z.B. Familien- oder Kinderkarten), online gekauft werden? 5
16. Was ist der Unterschied zwischen **Tages- und Dauerkarten**? 5
17. Ab welchem Alter muss für **Kinder** eine eigene Karte erworben werden? 6
18. Wer erhält eine **ermäßigte Eintrittskarte**? 6

19. Ich habe eine **Einladung** erhalten. Wie kann ich diese einlösen? 6
20. Können im Internet eingelöste **Einladungen vor Ort** erneut genutzt werden? 6
21. Kann ich **Einladungen nur online** einlösen? 6
22. Kann ich **Einladungen auch für andere Veranstaltungen** benutzen? 7
23. Ich habe mein **Ticket verloren!** Kann ich es erneut ausdrucken? 7
24. Was ist, wenn ich mein **Ticket vergessen** habe? 7
25. Wenn ich das Ticket mehrfach drucke, habe ich auch **mehrfach Zutritt**? 7
26. Kann ich mein Ticket per **Smartphone** aufrufen? 7
27. Muss mein Handy eine **spezielle App/Funktion** haben? 7
28. Kann ich die im Online-Shop erworbenen **Tickets zurückgeben**? 7
29. Was ist, wenn ich **fehlerhafte Daten** eingegeben habe?
Ist eine Änderung möglich? 8
30. Ich möchte mein **Online-Ticket weitergeben** bzw. den **Namen ändern**?
Geht das? 8
31. Was geschieht mit meinen **Daten**? Sind diese sicher? 8
32. Kann ich mit dem Online-Ticket die **öffentlichen Verkehrsmittel** nutzen? 8

„Was ist, wenn...?“
Fragen und Antworten
zum Ticketshop
der Veranstaltungen der Leipziger Messe GmbH

1. Welche **technischen Voraussetzungen müssen gegeben sein, um ein Ticket zu kaufen? Wie kann ich bestellen?**

Für den Erwerb eines Tickets im Online-Shop überprüfen Sie bitte die Browsereinstellungen Ihres Rechners dahingehend, ob Cookies zugelassen sind. Wenn Sie das Ticket ausdrucken möchten, benötigen Sie zudem einen funktionsfähigen Drucker. Alternativ können Sie Ihr Ticket auch über mobile Endgeräte wie z.B. Smartphone oder Tablet bestellen und als mobiles Ticket aufrufen.

2. Wie kann ich mein Ticket **bezahlen?**

Das Ticket kann mit Kreditkarte, PayPal, Sofortüberweisung sowie demnächst auch per paydirekt bezahlt werden.

3. Was ist **paydirekt?**

paydirekt ist ein Online-Bezahlverfahren deutscher Banken und Sparkassen. Um sich für paydirekt erstmals registrieren zu können, benötigen Sie ein Girokonto bei einer teilnehmenden Bank oder Sparkasse sowie einen Onlinebanking-Zugang. Die Registrierung erfolgt in Ihrem Onlinebanking durch Festlegung von Nutzernamen und Passwort. Anschließend kann paydirekt als Bezahlverfahren verwendet werden.

4. Welche **Kreditkarten werden akzeptiert?**

Wir akzeptieren ausschließlich MasterCard, VISA und American Express.

5. Was bedeutet **3-D Secure bei Kreditkartenzahlungen?**

Bei Kreditkartenzahlungen verlangt der Gesetzgeber künftig den Identitätsnachweis mit zwei Sicherheitsmerkmalen bei Online-Transaktionen. Ab dem 14. September 2019 ändert sich durch die sogenannte „Zwei-Faktor-Authentifizierung“ der Zahlungsvorgang für viele Kunden. „3-D Secure“ bezeichnet dabei eine Technologie, bei der sich der Karteninhaber und der Online-Händler identifizieren, damit die missbräuchliche Nutzung von Kreditkartendaten im Internet minimiert wird. Somit kommen die kartenausgebenden Unternehmen höchsten Si-

cherheitsanforderungen für Online-Kartenzahlungen gemäß EU-Richtlinie nach. Bei Mastercard nennt sich das Verfahren Mastercard® Identity Check™ (ehemals: Mastercard® SecureCode™), bei VISA „Visa Secure“ (ehemals: Verified by Visa).

6. Wie erhalte ich mein Ticket?

Sofort nach Abschluss des Bestellvorgangs wird Ihre Bestellung und der Ticketdownload im PDF-Format oder als mobiles Ticket angezeigt. Zusätzlich erhalten Sie eine Bestätigungsmail (siehe Frage 6).

7. Erhalte ich noch eine Bestätigungs-Mail?

Ja, Sie erhalten zusätzlich eine Bestätigung per E-Mail. Diese Mail enthält alle bestellten Leistungen sowie einen Link zu Ihren Online-Tickets, welche Sie sich im Bedarfsfall neu ausdrucken oder downloaden können.

Sollten Sie keine E-Mail erhalten haben, prüfen Sie zunächst Ihren Spam-Ordner.

Sollte auch hier keine E-Mail eingegangen sein, kontaktieren Sie uns bitte.

8. Bekomme ich eine Rechnung über den Ticketkauf?

Direkt nach Abschluss Ihrer Bestellung stehen Ihnen Tickets und Rechnung (als Beleg) zum Download zur Verfügung.

9. Kann ich die Rechnung auf eine andere Adresse ausstellen lassen?

Ja, während des Bestellvorgangs haben Sie die Möglichkeit eine abweichende Rechnungsadresse anzugeben.

10. Ist die Bestätigungs-Mail als Ticket gültig?

Nein, die Bestätigungs-Mail ersetzt das Online-Ticket nicht.

11. Was muss ich beim Drucken des Online-Tickets beachten?

Auf Ihrem Rechner muss der Adobe Reader, eine kostenlose Software, installiert sein, um sich das Ticket anzeigen zu lassen.

Bitte verwenden Sie für den Ausdruck Ihres Tickets weißes Papier und drucken Sie es in Originalgröße (DIN-A4-Format). Das ausgedruckte Ticket ist in jedem Fall so zu belassen und nicht auszuschneiden.

Stellen Sie bei den Druckereinstellungen Schwarzweiß- oder Vierfarbendruck ein.

Vermeiden Sie bitte bei dem Druck eine Rotfärbung und den „Sparmodus“, da sonst das Einlass-System den Barcode nicht lesen kann.

12. Kann ich gleich **mehrere Tickets kaufen?**

Ja, es können mehrere Tickets im Shop käuflich erworben werden. Dabei sind die Namen der jeweiligen Ticketnutzer anzugeben.

13. Kann ich auch im **Auftrag bestellen?**

Ja, über die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse erfolgt die Buchung und an diese wird die Bestellbestätigung geschickt. Sie personalisieren während des Bestellvorganges die entsprechenden Tickets auf den jeweiligen Besucher. Anschließend stehen die Tickets sofort zum Download zur Verfügung.

14. Kann ich Tickets **verschenken?**

Ja, als Besteller müssen Sie nicht der Ticketinhaber sein. Sie tragen dann bei der Personalisierung des ausgewählten Tickets den Vor-/Nachnamen des Beschenkten ein. Die Bestellung und Bezahlung erfolgt durch Sie und über Ihre E-Mail-Adresse, jedoch wird das Ticket auf den Namen des Beschenkten ausgestellt.

15. Können **Sonderkarten (z.B. Familien- oder Kinderkarten), online gekauft werden?**

Dies ist veranstaltungsabhängig. Bitte informieren Sie sich auf der jeweiligen Veranstaltungs-Website unter der Rubrik „Öffnungszeiten/Preise“ über angebotene Karten-Arten und wo diese erworben werden können (Ticketshop, Vorverkaufsstellen, Tageskasse). Sonderkarten sind besonders stark rabattiert und werden daher auf Grund einer notwendigen Legitimationsprüfung nicht zu jeder Veranstaltung im Vorverkauf angeboten. Sie haben die Möglichkeit, diese Tickets an den Tageskassen vor Ort mit entsprechendem Nachweis zu erwerben.

16. Was ist der Unterschied zwischen **Tages- und **Dauerkarten**?**

Eine Tageskarte ermächtigt nur zum einmaligen Zutritt an einem beliebig wählbaren Tag während der Veranstaltungslaufzeit und ist mit Verlassen des Geländes entwertet. Eine Dauerkarte ermächtigt zum Besuch der Veranstaltung an allen Messtagen. Zudem können Sie mit der Dauerkarte täglich mehrfach ein- und austreten.

17. Ab welchem Alter muss für **Kinder eine eigene Karte erworben werden?**

Kinder bis einschließlich fünf Jahre haben generell freien Eintritt, darüber hinaus gelten unterschiedliche Regelungen pro Veranstaltung. Bitte informieren Sie sich auf der jeweiligen Website.

Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 14. Lebensjahr dürfen das Messegelände nur in Begleitung eines Erziehungsberechtigten oder einer geeigneten Aufsichtsperson betreten.

18. Wer erhält eine **ermäßigte Eintrittskarte?**

Die Definition der Ermäßigungsberechtigung ist veranstaltungsabhängig. Bitte informieren Sie sich darüber auf der jeweiligen Veranstaltungs-Website unter der Rubrik „Öffnungszeiten/Preise“.

In der Regel sind ermäßigungsberechtigt gegen Vorlage der Legitimation nachfolgende Personengruppen: Schüler, Studenten, Auszubildende, Behinderte ab einem Grad von 20, Rentner, Arbeitslose, Sozialhilfeempfänger, EU-Rentner (= Erwerbsunfähigkeitsrentner), Teilnehmer am Bundes- und Jugendfreiwilligendienst, Inhaber Ehrenamts-Pass sowie Leipzig-Pass.

Zudem hat die Begleitperson einer schwerbehinderten Person mit Merkzeichen "B" im Schwerbehindertenausweis freien Eintritt. Die Leipziger Messe behält sich die Prüfung vor Ort vor. Beispiele für Nachweise: Schüler-/Studentenausweis, Bewilligungsbescheide

19. Ich habe eine **Einladung erhalten. Wie kann ich diese einlösen?**

Haben Sie eine Einladung eines Ausstellers erhalten, finden Sie auf der Einladung einen Code. Der Code ist immer 6-stellig und besteht aus einer Buchstaben-Ziffern-Kombination oder nur aus Buchstaben. Dieser ersetzt die Bezahlung im Ticketshop.

Geben Sie den gültigen Code bitte in das entsprechende Abfragefeld im Ticketshop für diese Veranstaltung ein.

20. Können im Internet eingelöste **Einladungen vor Ort erneut genutzt werden?**

Nein, die Einladungen sind durch die Einlösung im Ticketshop entwertet.

21. Kann ich **Einladungen nur online einlösen?**

Einladungen sind nur online im Vorfeld im Online-Ticketshop einlösbar. Somit können Sie sofort zutreten.

22. Kann ich **Einladungen auch für andere Veranstaltungen benutzen?**

Nein, die Einladung gilt nur für die darauf angegebene Veranstaltung.

23. Ich habe mein **Ticket verloren! Kann ich es erneut ausdrucken?**

In der Bestätigungsmail befindet sich der Link zu den erworbenen Tickets. Sie können das Ticket bei Bedarf erneut ausdrucken oder downloaden.

24. Was ist, wenn ich mein **Ticket vergessen habe?**

Der Zutritt ist nur mit einem gültigen Ticket möglich. Sie müssten sich daher an den Tageskassen vor Ort ein neues Ticket kaufen oder sich das Ticket erneut downloaden.

25. Wenn ich das Ticket mehrfach drucke, habe ich auch **mehrfach Zutritt?**

Der Käufer ist verpflichtet, das ausgedruckte Online-Ticket sicher zu verwahren, insbesondere Dritten nicht zum Zwecke der Nachahmung zugänglich zu machen. Der Eintritt zur Veranstaltung wird verwehrt, wenn bereits einer anderen Person, deren Ticket denselben Barcode aufweist, Zugang erhalten hat und dieser Umstand vom Käufer zu vertreten ist.

26. Kann ich mein Ticket per **Smartphone aufrufen?**

Ja, der Zutritt ist mit allen mobilen Endgeräten (Smartphone, Tablet, etc.) möglich. Die Darstellung des Tickets passt sich dem Gerät an. Sie können das Ticket problemlos über Ihr Gerät downloaden.

27. Muss mein Handy eine **spezielle App/Funktion haben?**

Nein, der Download benötigt kein spezielles Programm.

28. Kann ich die im **Online-Shop erworbenen **Tickets zurückgeben**?**

Ein Rückgaberecht steht den Kunden nach den gesetzlichen Vorgaben nicht zu. Wir gewähren Ihnen dennoch bei eigenen Veranstaltungen, die Bestellung innerhalb von zwei Wochen nach Vertragsschluss schriftlich ohne Angabe von Gründen wie folgt zu widerrufen:

per Post:	Leipziger Messe GmbH Abt. Kundenservice Messe-Allee 1 04356 Leipzig
per E-Mail	tickets@leipziger-messe.de
per Fax	0341-678 8080

Nach Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist ist eine Rückgabe der Tickets nicht mehr möglich. Bei Gastveranstaltungen richtet sich das Bestehen eines Widerrufsrechts nach den AGB des Gastveranstalters.

29. Was ist, wenn ich fehlerhafte Daten eingegeben habe? Ist eine Änderung möglich?

Nach Abschluss der Bestellung ist eine Änderung direkt im Shop nicht mehr möglich.

30. Ich möchte mein Online-Ticket weitergeben bzw. den Namen ändern? Geht das?

Die Barcodes für den reinen Zutritt zur Messe (oberer Teil Online-Ticket) sind nicht personengebunden. Das bedeutet, dass eine Weitergabe eines Online-Tickets grundsätzlich möglich ist, ohne dass der Name auf dem Online-Ticket geändert werden muss.

Möchte die Person, an welche das Ticket weitergegeben wird, auch die Fahrtberechtigung für den Mitteldeutschen Verkehrsverbund (unterer Teil des Online-Tickets) nutzen, so muss das Online-Ticket umgeschrieben werden. Bitte senden Sie uns dazu eine E-Mail an tickets@leipziger-messe.de und teilen uns mit, welches Online-Ticket auf welchen Namen umgeschrieben werden muss.

31. Was geschieht mit meinen Daten? Sind diese sicher?

Die von Ihnen angegebenen Daten werden unter Beachtung der Datenschutzgesetze und anderer Rechtsvorschriften zum Zweck der Bestellabwicklung und Informationsbereitstellung durch die Leipziger Messe verarbeitet.

Sie haben jederzeit das Recht, der Verwendung Ihrer Daten zur Informationsbereitstellung zu widersprechen.

32. Kann ich mit dem Online-Ticket die öffentlichen Verkehrsmittel nutzen?

Soweit dies auf dem jeweiligen Ticket ausdrücklich vermerkt ist, berechtigt dieses den Besucher am Besuchstag der Veranstaltung zur kostenfreien* Hin- und Rückfahrt zum bzw. vom Messegelände mit den öffentlichen Personennahverkehrsmitteln des MDV (Mitteldeutscher Verkehrsverbund). Bei der Buchung im Ticketshop ist zwingend der Name des Besuchers einzugeben, der das Online-Ticket nutzt. Nur für diese Person gilt auch die Fahrtberechtigung.

* Die kostenlose Hin- und Rückfahrt zum bzw. vom Messegelände mit den öffentlichen Personennahverkehrsmitteln des MDV (Mitteldeutscher Verkehrsverbund) am Besuchstag der Veranstaltung gilt für folgende Regionen und Tarifzonen:

110, 151, 156, 162, 163, 168, 210, 225.

Konnten wir Ihre Rückfrage mit den vorgegebenen Antworten nicht klären?

Dann schreiben Sie uns bitte eine E-Mail.

tickets@leipziger-messe.de