

## Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen zum Thema Tickets / Online-Ticketing / Einladungen

---

Guten Tag,

wir freuen uns, Sie als Besucher unserer Messeveranstaltungen in Hamburg zu begrüßen.

Mit unseren Online-Ticketshops bieten wir Ihnen eine bequeme Möglichkeit, im Voraus Tickets online zu erwerben (mit oder ohne Promocode) oder Ihre Einladung einzulösen. Sie drucken Ihre Online-Tickets sofort selbst aus oder laden diese direkt auf Ihr Mobiltelefon, es erfolgt kein Postversand. Ohne Wartezeiten an den Kassen erhalten Sie mit den Online-Tickets einen schnellen und direkten Zugang zu unseren Veranstaltungen.

Nachfolgend finden Sie Informationen und Antworten auf häufig gestellte Fragen rund um das Thema Online-Tickets. Bei weiteren Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich auch gern telefonisch oder per E-Mail zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Serviceteam

Hamburg Messe und Congress GmbH

Telefon: +49 40 35 69 – 3434

E-Mail: [ticket@hamburg-messe.de](mailto:ticket@hamburg-messe.de)

### Häufig gestellte allgemeine Fragen

#### Welche (technischen) Voraussetzungen müssen zum Online-Ticketkauf und Ausdruck gegeben sein?

Um unsere Online-Ticketshops nutzen zu können, müssen Sie lediglich

- im Besitz einer gültigen Kreditkarte, eines PayPal Kontos oder einer Einladung sein sowie
- einen funktionsfähigen Drucker angeschlossen
- oder wahlweise ein Smartphone haben.

Sollte es wider Erwarten Probleme beim Aufruf unserer Ticketshops geben, prüfen Sie bitte in den Einstellungen Ihres Internet-Browsers, ob Cookies zugelassen sind.

#### Wie sicher sind meine Daten bei der Internetübertragung?

Alle Schritte in den Online-Ticketshops werden über eine sichere Serververbindung abgewickelt. Eine ggf. notwendige Zahlung mit der Kreditkarte erfolgt über Saferpay ein externes und sicheres Buchungssystem.

#### Kann ich mehrere Karten auf einmal erwerben?

In den Online-Ticketshops können Sie in einem Bestellvorgang immer nur Karten einer einzelnen Veranstaltung erwerben. Innerhalb dieser Veranstaltung können Sie in einem Bestellvorgang

- mehrere Eintrittskarten (ggf. auch unterschiedlicher Kartenart) erwerben und auch
- Einladungen einlösen bzw.
- auf Wunsch auch beides tun.

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl der Messe- und Konferenztickets je Benutzerkonto/Registrierung bei Fachmessen auf die Anzahl der Veranstaltungstage limitiert ist! In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit über die „Bring a Colleague“ Funktion (BaC) Gutscheine für Ihre Kollegen zu erwerben. Sie können bei dieser Funktion für Ihre Kollegen Gutscheine erwerben und diese direkt an Ihre Kollegen schicken. Mit dem BaC-Gutschein können sich Ihre Kollegen dann selber registrieren und das kostenfreie Ticket abrufen.

Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie bekommen eine E-Mail zur Bestätigung Ihrer Registrierung. Des Weiteren erhalten Sie bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos sowie Ihrer Tickets im PDF-Format. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihre Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.

## Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen zum Thema Tickets / Online-Ticketing / Einladungen

### Häufig gestellte allgemeine Fragen

#### Kann ich mit meinem Ticket den öffentlichen Nahverkehr (HVV) nutzen?

Nein, die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs ist bei Besuchertickets nicht inkludiert. Bei Ausstellerausweisen schauen Sie bitte im Ausstellerticketshop der jeweiligen Veranstaltung, ob diese Nutzung angeboten wird.

### Eintrittskarten

#### Wie finde ich den Online-Ticketshop für die Veranstaltung, die ich besuchen möchte?

Auf den Webseiten unserer Messen und Ausstellungen wird in den Monaten vor der Veranstaltung prominent auf den jeweiligen Online-Ticketshop hingewiesen. In jedem Fall erhalten Sie Zugang in der Kopfzeile unter „Besucher“ und dann in der Rubrik Besucherservice den Button „Tickets und Preise“ auswählen.

Alternativ können Sie unter [www.hamburg-messe.de/tickets](http://www.hamburg-messe.de/tickets) den gewünschten Online-Ticketshop auswählen und aufrufen, wenn dieser zu der gewünschten Veranstaltung bereits online ist.

#### Ab wann kann ich Tickets im Online-Ticketshop kaufen?

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Eintrittskarte bereits vor der Messe zum Online-Preis zu erwerben.

Unsere Online-Ticketshops werden spätestens 7 Wochen vor der Veranstaltung, fallweise deutlich früher geöffnet. Dann sind sie 7 Tage pro Woche und 24 Stunden pro Tag nutzbar.

Die Online-Ticketshops bleiben während der Veranstaltung bis zum letzten Messetag geöffnet. Online erworbene Tickets sind sofort gültig!

Bitte beachten Sie: Besonders in den Tagen direkt vor der Veranstaltung sowie am ersten Messetag wird der Online-Ticketshop stark frequentiert. Dies kann in Ausnahmefällen zu verlängerten Antwortzeiten führen, nutzen Sie daher den Service unserer Online-Ticketshops frühzeitig.

#### Wie bezahle ich online gekaufte Eintrittskarten?

Per Kreditkarte oder PayPal.

#### Wie bezahle ich vor Ort Eintrittskarten?

An den Kassen vor Ort wird Bargeld, EC-Karte, American Express, Master- und Visa-Card akzeptiert.

#### Kann ich Tickets anderweitig im Voraus erwerben?

Es gibt außer den Online-Ticketshops keinen Vorverkauf von Eintrittskarten.

Nutzen Sie bequem und sicher die Möglichkeit, ein Ticket online im Voraus zu erwerben, drucken Sie es sich selbst aus oder laden Sie dieses auf Ihr Smartphone und besuchen Sie unsere Messen ohne Wartezeiten an den Kassen.

#### Wie löse ich Einladungen ein?

Sie sind im Besitz einer Einladung mit Einladungscode, welche Ihnen ein Aussteller zukommen lassen hat, dann lesen Sie bitte unsere Hinweise zum Eintausch auf der nächsten Seite.

Bei bestimmten Veranstaltungen bieten unsere Marketingpartner Gutscheine für ermäßigten, aber **nicht** kostenfreien Eintritt an (z. B. Budnikowsky oder der ADAC). Wenn Sie im Besitz eines solchen Gutscheins sind, wählen Sie im Online-Ticketshop bitte „Ticket kaufen“ und geben Sie dann Ihren

*Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie bekommen eine E-Mail zur Bestätigung Ihrer Registrierung. Des Weiteren erhalten Sie bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos sowie Ihrer Tickets im PDF-Format. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihre Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.*

## Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen zum Thema Tickets / Online-Ticketing / Einladungen

### Eintrittskarten

Gutschein-Code ein oder wählen Sie das ermäßigte Ticket, wählen Sie nicht „Einladung einlösen“.

Alternativ können Gutscheine selbstverständlich auch an den Kassen eingelöst werden. Bitte beachten Sie, dass es evtl. unterschiedliche Preise für online und vor Ort erworbene Tickets geben kann. Bitte schauen Sie hierfür auf unsere Preise auf der Internetseite der jeweiligen Veranstaltung.

### Können Familien- / Schüler- oder Seniorenermäßigungen online gebucht werden?

Grundsätzlich ist dies möglich, variiert aber von Veranstaltung zu Veranstaltung. Bitte schauen Sie hierzu auf die Internetseite der jeweiligen Veranstaltung unter „Für Besucher“ und „Preise und Tickets“.

### Ab welchem Alter muss ich für meine Kinder bezahlen?

Bei fast allen Publikumsveranstaltungen der Hamburg Messe gilt: Für Kinder ab 6 Jahren ist ein ermäßigter Eintrittspreis zu zahlen, darunter haben Kinder freien Eintritt. Bitte schauen Sie aber immer auf die Internetseite der jeweiligen Veranstaltung unter „Für Besucher“ und „Preise und Tickets“.

### Ich habe mein Online-Ticket vergessen, was nun?

Kein Problem! An unseren Informationscountern in den Eingängen oder unseren Kasse kann das Ticket neu ausgedruckt werden, vorausgesetzt das Ticket wurde unter Ihrem Namen im Ticketshop registriert/gekauft.

### Reicht ein Online-Ticket als PDF-Dokument oder Grafikdatei auf meinem Smartphone für den Zutritt?

Ja, solange der QR-Code auf dem Ticket lesbar ist, kann dieser auch vom Smartphone gescannt werden!

### Mein Name auf dem Ticket ist nicht korrekt geschrieben – ist das kritisch?

Nein, das ist nicht kritisch. Vor Ort an der Kasse kann der Name korrigiert werden. Das an der Kasse ausgegebene Badge hat dann den richtigen Namen und berechtigt zum Eintritt. Dies gilt nur für Fachmessen. Bei Publikumsveranstaltungen gibt es neben dem eTicket keine extra Badges.

Im Vorfeld kann online jedoch keine Namensänderung für das eTicket vorgenommen werden.

### Kann ich Online-Tickets stornieren?

Nein, eine Stornierung ist nicht möglich.

### Kann ich Online-Tickets umtauschen ...?

*... in eine andere Kartenart oder in ein Ticket für eine andere Messeveranstaltung?*

Nein, das geht beides nicht, da der QR Code auf Ihrem Online-Ticket zu der von Ihnen ausgewählten Veranstaltung und der gewählten Kartenart zugeordnet ist.

### Kann ich ein Online-Ticket mehrfach nutzen?

2 Tagestickets oder Dauertickets berechtigen zum Zutritt an mehreren Tagen, jedoch nur einmal pro Tag. Durch den aufgedruckten QR Code wird sichergestellt, dass nicht mehrere Personen gleichzeitig mit demselben Ticket bzw. mit Kopien Zutritt erhalten.

*Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie bekommen eine E-Mail zur Bestätigung Ihrer Registrierung. Des Weiteren erhalten Sie bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos sowie Ihrer Tickets im PDF-Format. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihre Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.*

## Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen zum Thema Tickets / Online-Ticketing / Einladungen

### Eintrittskarten

#### Erhalte ich nach meiner Bestellung eine Bestätigung?

Ja, nach Abschluss der Bestellung erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail. Bestandteil dieser E-Mail ist Ihr Ticket im PDF-Format sowie ein Link zu einem erneuten Einstieg in den Online-Ticketshop, wo Sie dann im Bedarfsfall Ihr Ticket erneut ausdrucken können.

Bitte bewahren Sie diese E-Mail auf, bis ihr Besuch auf der Veranstaltung vorbei ist.

#### Ist die Bestätigungs-E-Mail als Ticket gültig?

Nein, die Bestätigungs-E-Mail ersetzt nicht Ihr Online-Ticket. Sie dient lediglich der Bestätigung Ihres Online-Ticketkaufs sowie der Mitteilung Ihres Links für einen eventuellen Nachdruck Ihres Tickets.

#### Ich habe mein meine Registrierbestätigungs-E-Mail nicht erhalten – was kann ich tun?

Bitte prüfen Sie zunächst, ob unsere E-Mail durch Ihren Spam-Filter in den entsprechenden Mail-Ordner verschoben wurde. Ist dies nicht der Fall, melden Sie sich bitte per E-Mail ([ticket@hamburg-messe.de](mailto:ticket@hamburg-messe.de)) oder telefonisch +49 40 3569 – 3434 bei uns.

#### Ich habe mein Ticket nicht erhalten – was kann ich tun?

Bitte prüfen Sie zunächst, ob unsere E-Mail durch Ihren Spam-Filter in den entsprechenden Mail-Ordner verschoben wurde. Ist dies nicht der Fall, melden Sie sich bitte per E-Mail ([ticket@hamburg-messe.de](mailto:ticket@hamburg-messe.de)) oder telefonisch +49 40 3569 – 3434 bei uns.

### Einladungen/Gutscheine/Voucher

#### Kann ich Einladungen online einlösen?

Sie sind im Besitz einer Einladung mit Einladungscode, die ein Aussteller Ihnen überreicht hat? Dieser berechtigt Sie zum kostenfreien Zutritt an einem Tag der Veranstaltung. Der Aussteller bezahlt Ihr Eintrittsgeld.

Sie können eine oder auch mehrere Einladungen mit Einladungscode bequem online gegen ein gültiges Online-Ticket eintauschen:

- Wählen Sie im Ticketshop der gewünschten Veranstaltung die Kartenart „Einladung einlösen“.
- Nach erfolgreicher Registrierung werden Sie gebeten den 16-stelligen alphanummerischen Code einzugeben

Jede Einladung kann nur einmalig genutzt werden und ist danach gesperrt.

#### Kann ich eine Einladung auch für eine andere Veranstaltung nutzen?

Nein, die ist nicht möglich. Die Einladung berechtigt Sie zum Zutritt der notierten Veranstaltung im aktuellen Jahr.

#### Wie bekomme ich eine Einladung?

Einladungen werden ausschließlich von den Ausstellern an ihre Kunden ausgegeben/verschickt.

*Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie bekommen eine E-Mail zur Bestätigung Ihrer Registrierung. Des Weiteren erhalten Sie bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos sowie Ihrer Tickets im PDF-Format. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihre Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.*

## Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen zum Thema Tickets / Online-Ticketing / Einladungen

### Einladungen/Gutscheine/Voucher

#### Kann ich Einladungen auch vor Ort einlösen?

Einladungen können auch an den Kassen gegen Eintrittskarten eingetauscht werden oder falls vorhanden an den dafür eingerichteten PC-Straßen in den Eingängen. Bitte beachten Sie, dass es hier allerdings zu Wartezeiten kommen kann und lösen Sie die Einladung deswegen am besten immer im Vorfeld online ein.

#### Können im Internet verwendete Einladungen vor Ort erneut genutzt werden?

Nein, sie werden automatisch als bereits verwendet gekennzeichnet.

#### Kann ich eine Einladung gegen ein 2-Tageticket oder eine Dauerkarte anrechnen lassen?

Nein, dies ist nicht möglich.

### Drucken von Online-Tickets/eingelösten Einladungen

#### Was muss ich beim Drucken beachten?

Verwenden Sie für den Ausdruck Ihres Online-Tickets normales weißes Papier und drucken Sie in Originalgröße (DIN A4 Format). Den Ticket-Ausdruck in jedem Fall so belassen und nicht ausschneiden.

Verwenden Sie die Druckereinstellung Schwarzweiß- oder Vierfarbendruck.

Drucken Sie auf keinen Fall in Rotfärbung – der QR Code kann dann nicht vom Scanner gelesen werden. Stellen Sie sicher, dass der QR Code gut lesbar ist. Falls dieser beschädigt sein sollte, nutzen Sie Ihren Link, der Ihnen mit der Bestätigungs-E-Mail zugesandt wird, und drucken Sie das Ticket bitte erneut aus.

Bitte vermeiden Sie den „Sparmodus“ zum Ausdruck Ihres Tickets.

#### Ich kann mein Online-Ticket nicht ausdrucken.

Bitte überprüfen Sie Ihren Druckeranschluss – die Verbindung von Drucker und Computer sowie die Betriebsbereitschaft des Druckers.

#### Mein Ticket erscheint nicht am Bildschirm – was muss ich tun?

Bitte prüfen Sie ob Sie den Adobe Reader auf Ihrem Computer installiert haben. Falls dies nicht der Fall sein sollte, können Sie diesen unter folgendem Link kostenlos herunterladen:

<http://get.adobe.com/de/reader/>

#### Wie kann ich mein Ticket erneut ausdrucken?

Sie haben Ihr Online-Ticket verloren oder der Druckvorgang ist abgebrochen?

Sie erhalten sofort nach Abschluss Ihres Bestellvorgangs automatisch eine Bestätigungs-E-Mail an die von Ihnen eingegebene E-Mail-Adresse.

In dieser Bestätigungs-E-Mail finden Sie einen für Sie reservierten Link, mit dessen Hilfe Sie Zugang zu Ihrem Ticket erhalten. Sie können die von Ihnen erworbenen Tickets erneut ausdrucken. Des Weiteren ist das Ticket als PDF direkt dieser E-Mail angehängt.

#### Was passiert bei Mehrfachausdrucken, habe ich mit diesen mehrfach Zutritt?

Nein, jedes Ticket hat einen individuellen QR-Code. Sobald dieser beim Zutritt erfasst wurde, kann man mit diesem QR-Code nicht mehr eintreten.

*Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie bekommen eine E-Mail zur Bestätigung Ihrer Registrierung. Des Weiteren erhalten Sie bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos sowie Ihrer Tickets im PDF-Format. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihre Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.*

**Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen  
zum Thema Tickets / Online-Ticketing / Einladungen**

---

**Drucken von Online-Tickets / eingelösten Einladungen**

Muss der Ausdruck ausgeschnitten sein? Wird es durch ein Gerät gezogen?

Nein, wichtig ist, dass der QR-Code auf dem Ausdruck erscheint. Dieser wird vor Ort auf eine Stele gelegt und gescannt.

Mein Name oder andere Daten sind bei der Bestellung fehlerhaft eingegeben worden.  
Ist eine Änderung möglich?

Eine Veränderung des eTickets ist im Nachgang nicht möglich. Bei Fachmessen können Sie sich für eine Namensänderung auf dem Badge an unsere Kassen wenden.