



FAQ

Einzeltickets

1. Ist die Saison sicher beendet?

Nein! Das Ziel bleibt weiterhin, die Saison geordnet zu Ende zu spielen. Es werden seitens der Liga unterschiedliche Szenarien erstellt, wie die Saison gegebenenfalls mit einem gekürzten oder verdichteten Modus oder ggf. zu einem anderen Zeitraum zu Ende gespielt werden kann. Wir als Club möchten eine größere Planungssicherheit und wünschen uns daher die Rückmeldung unserer Ticketkäufer.

2. Wie kann ich in dieser schwierigen Situation meinen Club unterstützen?

Wir freuen uns über jeden Fan, der sich solidarisch zeigt und uns in dieser schwierigen Zeit unterstützt! Daher haben wir nun die Möglichkeit geschaffen, im Falle eines Saisonabbruchs oder der Austragung von Spielen ohne Zuschauer auf die anteilige Rückerstattung der verbleibenden Partien zu verzichten.

3. Was erhalte ich als Unterstützer für meine Solidarität?

Du kannst Deinem Lieblingsclub enorm helfen, wenn Du mit dem Verzicht auf die Rückerstattung unterstützt. Für diese Hilfe möchten wir uns herzlich bei Dir bedanken. Du erhältst eine namentliche Nennung (Vorname) auf dem Trikot der Saison 2020/2021 sowie das exklusive Vorkaufsrecht und einen Vorteilspreis auf das neue Trikot. Außerdem erhältst Du nach Zustimmung, eine namentliche Nennung (Vor- und Nachname) auf der Unterstützertafel, die bei Heimspielen im Foyer der EWE Arena und ansonsten im EWE Baskets Club Center stehen wird. Zusätzlich laden wir alle Ticket-Inhaber, die sich mit uns solidarisch zeigen, in der Saison 2020/2021 zu einer von drei öffentlichen Trainingseinheiten in die EWE Arena ein.

4. Welche Optionen habe ich bezüglich meines Einzeltickets?

Über ein Online-Tool kannst Du zwischen zwei Optionen auswählen, wie Du Dich bei der Rückabwicklung Deines Einzeltickets entscheiden möchtest. Möchtest Du auf die Rückerstattung verzichten und die EWE Baskets unterstützen, brauchst Du einfach Online die Rückmeldung geben, dass du die Baskets unterstützen möchtest. Solltest Du Dich für eine Rückerstattung

EWE

LZO
meine Sparkasse

ÖFFENTLICHE
OLDENBURG

ewe

FALKEN
REIFEN

easy
Credit
BBL

entscheiden, bekommst Du Dein Geld auf dem Wege zurück, wie du das Ticket erworben hast (voraussichtlich im Juni).

5. *Wo finde ich meinen Ticketcode für die Eingabe im Online-Tool?*

Der Ticketcode ist der 4-stellige Code unter dem QR-Code Deiner Einzelkarte.

6. *Wie kann ich mein Ticket zurückgeben und das Geld wiederbekommen?*

Sollte ein Spiel ersatzlos abgesagt werden, hast Du folgende Möglichkeit Dein Ticket zurückzugeben: Über das Online-Tool auf unserer Homepage gibst Du Deinen 4-stelligen Ticketcode ein. Danach kannst Du Dich entscheiden, ob Du auf eine Rückerstattung verzichten oder Dein Geld zurückerhalten möchtest. Solltest Du Dich für Letzteres entscheiden, erfolgt die Rückerstattung wie folgt:

Onlinetickets: Wenn Du Dein Ticket über unsere Homepage oder über Reservix.de erworben hast, erhältst Du Dein Geld über den Weg zurück, welchen Du bei Erwerb des Tickets angewählt hast (z.B. PayPal). Sei nicht besorgt, wenn das Geld nicht sofort auf Deinem Konto ist. Da wir alle Rückmeldungen erst einmal sammeln, wird die Rückerstattung voraussichtlich im Juni erfolgen.

Vorverkaufsstellen: Grundsätzlich gilt: Die Erstattung erfolgt ausschließlich gegen Rückgabe der Originaleintrittskarten bei der Vorverkaufsstelle, bei der die Eintrittskarte erworben wurde. Hierbei ist wichtig, dass ausschließlich die Rückmeldung über das Online-Tool erfolgt, nicht die Rückerstattung. Die eigentliche Rückerstattung erfolgt bei Deiner Vorverkaufsstelle. Mit Deiner Rückmeldung über das Online-Tool, haben wir Deine Angabe im System hinterlegt. Sobald das Zeitfenster für die Rückmeldungen schließt (31.05.2020), bevollmächtigt unser Ticketdienstleister die Vorverkaufsstellen zur Auszahlung. Daher ist es wichtig, dass Du Dich für Deine Rückerstattung erst **nach dem 31.05.** an Deine Vorverkaufsstelle wendest. Vorher können diese leider noch kein Geld zurückerstatten. Sei jedoch nicht besorgt, wenn in Deiner Vorverkaufsstelle mal viel los sein sollte, die Rückerstattung Deines Betrags ist nicht zeitlich begrenzt.

7. *Wie lange habe ich Zeit, mein Ticket zurückzugeben?*

Für unsere Planungssicherheit ist eine Rückmeldung bis zum 4. Mai wünschenswert. Nach dem 31.05.2020 wird der Zugang zum Online-Tool geschlossen.

8. *Kann ich mein Ticket per Post zurückschicken, wenn ich es an einer Vorverkaufsstelle gekauft habe, nun aber nicht mehr dort hinkomme?*

Nein. Bei Tickets, die an einer Vorverkaufsstelle erworben wurden, muss die Rückabwicklung aus Sicherheitsgründen immer persönlich erfolgen.

9. Was mache ich, wenn meine Vorverkaufsstelle aufgrund der Corona Pandemie zurzeit geschlossen ist?

Aufgrund der aktuellen Situation kann es natürlich vorkommen, dass Deine Vorverkaufsstelle geschlossen bleiben muss. Wir bitten Dich deshalb um etwas Geduld, bis die Vorverkaufsstelle wieder öffnet. Da die Rückerstattung zeitlich nicht begrenzt ist, brauchst Du Dir keine Sorgen machen. Unser Fanshop hat Mo. und Do. von 13-18 Uhr geöffnet.

10. Kann eine andere Person für mich das Ticket eintauschen?

Bei Bar/EC-Zahlung an einer Vorverkaufsstelle wurden keine personenbezogenen Daten aufgenommen, deshalb ist uns nicht möglich, den Ticketkäufer zurückzuverfolgen. Wichtig ist nur, dass ein Originalticket vorgezeigt wird. Und der Code auf dem Ticket mit dem eingegebenen Code im Online-Tool übereinstimmt. Bei Onlinekäufen wird das Geld auf demselben Zahlungsweg zurückerstattet, über den das Ticket gekauft wurde. Eine Änderung der Kontoverbindung oder der Zahlungsart ist nicht möglich.

11. Mein Ticket war ein Geschenk. Was ist zu tun?

Der ursprüngliche Käufer des Tickets sollte die Vorverkaufsstelle in Erfahrung bringen können. Dort kann dann die Rückerstattung erfolgen.

12. Erfolgt auch eine Rückerstattung der Service- und Versandgebühren?

Nein. Bearbeitungs- und Versandgebühren werden nicht ersetzt.

13. Ist es möglich, den Rückerstattungsbetrag auf ein Ticket für die Saison 2020/2021 anrechnen zu lassen?

Nein. Es ist uns leider nicht möglich, bestimmte Beträge der alten Saison auf die nächste Saison anzurechnen.

14. Wir haben als Gruppe Tickets gebucht. Ist es möglich, dass jeder einzeln das Geld zurückbekommt?

Die Rückerstattung erfolgt ausschließlich an den ursprünglichen Ticketkäufer. Gruppen müssen die Einzelrückerstattung untereinander vornehmen.

15. Ich habe online angegeben, dass ich mein Geld zurückhaben möchte. Wann kann ich mit der Rückerstattung rechnen?

Wir sind natürlich bemüht, alles so schnell wie möglich abzuwickeln. Da wir jedoch jedem einzelnen Kunden die Möglichkeit bieten möchten, sich individuell zu entscheiden, bedingt dies auch einen erhöhten Arbeitsaufwand für die Kollegen im Ticketing. Deshalb wird die Rückerstattung voraussichtlich im Juni erfolgen.

16. Wie kann ich eine Dauerkarte für die kommende Saison erwerben?

Wir freuen uns über jeden weiteren Dauerkarteneinhaber! Der Verkauf für die Saison 2020/2021 startet voraussichtlich im Mai.

17. Wie kann ich die EWE Baskets noch mehr unterstützen?

Wer zusätzlich oder auf anderem Wege seine Unterstützung zeigen möchte, kann dies auch mit einem Solidaritätsticket tun. Den Verkauf findest du unter: <https://tickets-ewebaskets.reservix.de/events>

18. Ab wann und wie kann ich das Trikot 20/21 zum Vorteilspreis vorbestellen?

Ab sofort kannst du in unserem Onlineshop unter <https://shop.ewe-baskets.de/> das Trikot 20/21 vorbestellen. Den benötigten Code für den Preisnachlass erhältst du auf deinem Print@home-Ticket. Unser Shop hat Mo. und Do. von 13-18 Uhr geöffnet.

19. Ich habe noch eine andere Frage, die hier nicht aufgeführt ist.

Kein Problem! Für Fragen stehen wir Euch telefonisch von Mo.-Do. 9 -18 Uhr und Fr. 9-16 Uhr unter 0441-3611990 zur Verfügung. Unser Fanshop hat Mo. und Do. von 13-18 Uhr geöffnet. Uneingeschränkt erreicht Ihr uns weiterhin per Mail unter tickets@ewe-baskets.de