

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 der Hamburg Messe und Congress GmbH 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 laden Ihre Online-Tickets direkt auf Ihr Mobiltelefon oder drucken diese aus, 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

➔ 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
- ☞ ein Smartphone haben
- ☞ oder wahlweise einen funktionsfähigen Drucker angeschlossen 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?

Kann ich Karten für Kollegen oder Mitarbeiter kaufen?

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. Diese können Sie dann an Ihre Kollegen schicken. Mit dem BaC-Gutschein können sich Ihre Kollegen dann selbst registrieren und das für sie kostenfreie Ticket abrufen.

Muss ich bei der Registrierung meine Email-Adresse eingeben?

Ja. 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.

Kann ich Karten für andere Personen auf deren Namen einlösen?

Nein, wenn Sie einen Account in Ihrem Namen anlegen und z.B. eine Karte oder eine Einladung für Ihren Kollegen*in oder Ihren Chef*in in deren Namen einlösen wollen ist dieses nicht möglich. Die Tickets werden auf den Namen des Accountbenutzers personalisiert. Daher muss die Person einen eigenen Account in deren Namen anlegen.

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

Nein, die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs ist bei Besuchertickets nicht inkludiert. Für Aussteller: 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 indem Sie 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 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. Diese sind dann 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 werden Bargeld, EC-Karten, 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, im Voraus ein Ticket online zu erwerben, laden Sie sich dieses auf Ihr Smartphone oder drucken Sie es sich selbst aus und besuchen Sie unsere Messen ohne Wartezeiten an den Kassen.

Können ermäßigte Tickets online gebucht werden?

Grundsätzlich ist dies möglich, variiert aber von Veranstaltung zu Veranstaltung. Bitte schauen Sie hierzu auf die Internetseite der jeweiligen Veranstaltung oder wählen Sie unter www.hamburg-messe.de/tickets den gewünschten Online-Ticketshop aus.

Ich bin berechtigt eine Begleitperson mitzunehmen. Wo ist das Ticket für die Begleitperson erhältlich?

Das Ticket für die Begleitperson erhalten Sie ausschließlich vor Ort an der Tageskasse / am Helpdesk.

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.

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

Sie können Ihr Ticket jederzeit selbst online im Ticketshop unter „meine Bestellungen“ wieder aufrufen. Der QR-Code kann in jedem Fall vom Smartphone gescannt werden. Alternativ kann das Ticket an unseren Informationscountern in den Eingängen oder unseren Kassen neu ausgedruckt werden, vorausgesetzt das Ticket wurde unter Ihrem Namen im Ticketshop registriert/gekauft.

Reicht ein Online-Ticket als PDF-Dokument 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. Wenn Sie jedoch den Namen geändert haben möchten, bitte wenden Sie sich an ticket@hamburg-messe.de.

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. Sie haben allerdings die Möglichkeit, das von Ihnen gebuchte Ticket weiterzugeben.

Kann ich ein Online-Ticket mehrfach nutzen?

2 Tagetickets 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.

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 (unter „meine Bestellungen“) 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 ein erneutes Aufrufen 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. In einigen Fällen dauert es bis zum Erhalt der Bestätigungs-E-Mail bis zu 20 Minuten. Sollten Sie dennoch keine E-Mail erhalten haben, melden Sie sich bitte per E-Mail (ticket@hamburg-messe.de).

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).

➔ Einladungen & Gutscheine

Kann ich Einladungen / Gutscheine online einlösen?

Sie können eine oder auch mehrere Einladungs- / Gutscheincodes 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 Code einzugeben

Jede Einladung kann nur einmal genutzt werden und ist danach entwertet.

Kann ich eine Einladung / einen Gutschein 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 / einen Gutschein?

Kostenfreie Einladungen werden ausschließlich von den Ausstellern an ihre Kunden ausgegeben/verschickt. Ob es Gutscheine gibt und wie diese verteilt/versandt (Newsletter/Mailings) werden, hängt von der jeweiligen Veranstaltung ab.

Kann ich Einladungen / Gutscheine auch vor Ort einlösen?

Einladungen und Gutscheine sind im Online-Ticketshop einzulösen.

Können im Online-Shop eingetauschte 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

Generell gilt es: Sie müssen ihr Online-Ticket nicht ausdrucken! Sie können das Ticket auch direkt auf Ihrem Smartphone speichern und den QR-Code vom Smartphone im Eingang scannen lassen. Denken Sie an die Umwelt!

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. **Alternativ können Sie das Ticket auch direkt auf Ihrem Smartphone speichern und papierlos direkt vom Smartphone im Eingang scannen lassen.**

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 abrufen und speichern oder ausdrucken. Des Weiteren ist das Ticket als PDF direkt dieser E-Mail angehängt.

Was passiert bei Mehrfachausdrucken, habe ich mit diesen mehrfachen Zutritt?

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

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. Alternativ kann der QR-Code auch direkt vom Smartphone gescannt werden.

➔ Rechnungen

Es gibt einen Fehler in meinen Rechnungsdaten, können diese korrigiert werden?

Wenn die Rechnungsadresse korrigiert werden soll, melden Sie sich bitte per E-Mail ticket@hamburg-messe.de.

Können die Besuchertickets ohne Mehrwertsteuer erworben werden?

Nein, die Besuchertickets sind immer inklusiv Mehrwertsteuer.

Kann die Umsatzsteuer-ID meiner Firma in die Rechnung eingetragen werden?

Ja, dafür schreiben Sie bitte eine E-Mail an ticket@hamburg-messe.de. Bitte beachten Sie, dass trotz eingetragener Steuer-ID, die Rechnung für Besuchertickets mit Umsatzsteuer erstellt wird.

➔ Kontolöschung

Wie kann ich mein Ticketshop-Konto gelöscht werden?

Bitte schreiben Sie uns eine E-Mail an ticket@hamburg-messe.de.