



FAQ – Fragen & Antworten zum Ticketing

(Stand: 08. September 2020)

Wann startet der Dauerkarten-Verkauf für die Saison 2020/21?

- Der SVWW hat sich aufgrund der derzeitigen Situation und den jederzeit möglichen Änderungen der Rahmenbedingungen für Fußballspiele dazu entschieden, in der Hinrunde 2020/21 keine Dauerkarten anzubieten. Ob in der Rückrunde wieder Dauerkarten angeboten werden können, wird sich zu einem späteren Zeitpunkt entscheiden. Dauerkarten-Inhabern der Vorsaison wird im Rahmen der begrenzten Kapazitäten ein Vorkaufsrecht auf Einzelkarten zu den jeweiligen Heimspielen (soweit möglich) angeboten.

Welche Besonderheiten sind zu beachten?

- Aufgrund des vorübergehenden Verbots von Stehplätzen und des Umbaus der Westtribüne stehen vorerst nur Sitzplätze auf der Osttribüne zur Verfügung. Hier werden nach Vorgaben des Gesundheitsamtes zur Wahrung der Mindestabstände immer jeweils 4 zusammenhängende Plätze verfügbar sein, umgebende Plätze werden gesperrt.
- Schoßtickets für Kinder unter 6 Jahren sind aufgrund dieser Regelung zur Einhaltung der Mindestabstände vorerst nicht verfügbar.

Wie wird der Ticket-Vorverkauf organisiert?

- In der ersten Phase des Vorverkaufs haben zunächst Dauerkarteninhaber der vergangenen Saison sowie Mitglieder die Möglichkeit, sich Tickets zu sichern. Sofern anschließend noch Tickets verfügbar sind, startet darauffolgend der freie Vorverkauf. Aufgrund der zu beachtenden Hygienemaßnahmen wird es vorerst keinen Tageskassenverkauf für eventuelle Resttickets geben.
- Dauerkarten-Inhaber können sich in der ersten Verkaufsphase mithilfe ihres vierstelligen Dauerkarten-Codes im SVWW-Onlineshop oder an der Reservix-Tickethotline verifizieren, Mitglieder mithilfe ihrer Mitgliedsnummer. Pro Dauerkarte/Mitgliedschaft kann aufgrund der sehr begrenzten Kapazitäten nur maximal 1 Ticket erworben werden.
- Der vierstellige Dauerkarten-Code ist auf der Dauerkarte unter- oder oberhalb des Barcodes aufgedruckt. Dauerkarten-Inhaber der vergangenen Saison, die ihre Dauerkarte nicht mehr besitzen, wenden sich bitte per E-Mail an ticketing@svww.de



- Die Mitgliedsnummer ist auf dem jeweiligen Mitgliedsausweis aufgedruckt. Sollten Sie als Mitglied keinen Mitgliedsausweis haben, wenden Sie sich bitte per Mail an mitgliederverwaltung@svww.de.

Wann startet der Vorverkauf?

- Der SVWW wird über seine Homepage und auf seinen Social-Media-Kanälen über die jeweiligen VVK-Starts informieren.
- VVK-Start DFB-Pokal Heidenheim:
DK-Inhaber & Mitglieder: 09.09.2020, 15:00 Uhr

Wo und wie können Tickets erworben werden?

- Abstand halten gehört zu den wichtigsten Verhaltensmaßnahmen zum Schutz vor dem Corona-Virus. Daher bittet der SVWW seine Fans, die Tickets über die Vertriebswege [Onlineshop](#), Reservix-Tickethotline oder das Vorverkaufsstellen-Netz zu erwerben, insbesondere um Menschenansammlungen vor der SVWW-Geschäftsstelle zu vermeiden.
- Darüber hinaus bittet der SVWW um Verständnis, dass Ticketbestellungen nicht per E-Mail oder telefonisch auf der Geschäftsstelle entgegengenommen werden können. Bitte nutzen Sie dafür entweder den SVWW-Onlineshop oder die Reservix-Tickethotline (01806-040309; 0,20 € pro Anruf aus dem Festnetz, max. 0,60 € pro Anruf aus den Mobilfunknetzen).
- **VIP-Tickets** können per E-Mail über marketing@svww.de angefragt werden.

Kann ich mein personalisiertes Ticket weitergeben?

- Die Personalisierung der Eintrittskarten dient einzig und allein dem Zweck der Rückverfolgung von Infektionsketten im Bedarfsfall. Hierfür ist eine korrekte und gewissenhafte Angabe der persönlichen Daten bereits im Ticket-Bestellprozess unabdingbar. Bei Verhinderung der eingetragenen Person ist eine Nutzung durch eine andere Person nur durch Mitbringen eines zweifach ausgefüllten [Formulars](#) (1x zur Abgabe am Einlass, 1 x zum Nachweis im Stadion) möglich.

Was ist bezüglich der Einlasssituation zu beachten?

- Auf den Tickets sind jeweils eine Einlasszeit und der entsprechende Eingang aufgedruckt. Diese Einlassslots sind unbedingt einzuhalten. Die Einlassslots beginnen ab voraussichtlich 1:00 h vor Spielbeginn und sind abhängig vom jeweils gewählten Block bzw. der Reihe.



Kann ich mein Ticket umtauschen lassen? Was passiert bei kurzfristigen Zuschauerausschluss?

- Gemäß der Ticket-AGB des SV Wehen Wiesbaden sind Tickets generell vom Umtausch ausgeschlossen.
- Für den Fall, dass aufgrund behördlicher Anordnungen (Zuschauerausschluss) Heimspiele des SV Wehen Wiesbaden nicht vor Zuschauern stattfinden können, wird im Bestellprozess sicherheitshalber bereits direkt die gewünschte Rückabwicklungs-Option (Erstattung, Spende, Verzicht) abgefragt.