Buchung

- Wo finde ich meine Bestellnummer?
- Warum habe ich eine Abbuchung von TIVENTS auf der Kreditkarte?
- Was passiert bei einer Veranstaltungsabsage?
- Warum bekomme ich keine E-Mail zu meiner Buchung?

Wo finde ich meine Bestellnummer?

Die Bestellnummer ist bei TIVENTS eines der wichtigsten Merkmale, damit ein Ticket einem spezifischen Käufer zugeordnet werden kann. Ticketkäufer können mit dieser Nummer ihre Tickets unter meinTIVENTS herunterladen. Die Bestellnummer wird direkt nach dem Kauf sowie in der Rechnungs- und Ticketmail angezeigt. Wer sich jedoch bei der Eingabe seiner Emailadresse vertippt, dem fehlen schnell Tickets genauso wie die Bestellnummer, um die Tickets herunterladen zu können.

Form

Sie hat die Form XXBEXXXXXXXXX oder XXBE-XXXXXX-XXXXXX und lässt sich auch an anderer Stelle finden.

Wo finde ich die Daten bei den Zahlungdienstleistern?

Paypal

Bei PayPal findet sich die Nummer sowohl in der Zahlungsbestätigung als auch in seinem PayPal-Konto in den Transaktionsdetails . Sie wird dort allerdings als „Rechnungsnummer“ angegeben.

Klarna/Sofortüberweisung

Wurde mit Klarna/Sofortüberweisung gezahlt, findet sich die Bestellnummer im Verwendungszweck der Überweisung im jeweiligen Online-Banking-Konto (gleiches Format, danach kommen weitere Zahlen mit Bindestrichen getrennt als Transaktions-ID von Sofortüberweisung).

Kreditkarte

Lediglich Kunden, die per Kreditkarte gezahlt haben, können nicht so einfach auf Ihre Bestellnummer zugreifen und sollten sich per Email an tickets@tivents.de wenden.

Warum habe ich eine Abbuchung von TIVENTS auf der Kreditkarte?

Bei einer Kreditkartenabbuchung gibt es bedauerlicherweise wenig Informationen. So taucht bei einer Zahlung via PayPal bei der Abbuchung **paypal*tivents.de** und bei der direkten Abbuchung via Kreditkarte **tivents.de ticketshop** auf Ihrer Abrechnung auf. Dies kann für Buchungen für

- Tickets
- Gutscheine oder
- Patenschaften/Zertifkaten

gelten. Auch gibt es bei uns unterschiedliche Anbieter, bei denen das gebucht werden kann, wie z.B. beim

- Bergzoo Halle
- Maya mare Halle
- Tierpark Görlitz
- u.v.m

Diese Partner haben häufig eigene angepasste Webshops, bei denen nicht auf den ersten Blick erkennbar ist, dass TIVENTS die Zahlung für den jeweiligen Anbieter verarbeitet.

Bei Fragen nehmen Sie gern mit uns Kontakt auf und wir klären alle offenen Fragen rund um die Abbuchung.

Was passiert bei einer Veranstaltungsabsage?

Ein Ausfall eine Veranstaltung ist immer für alle sehr ägerlich. TIVENTS versucht dabei immer schnellstmöglich eine Lösung anzubieten. Allerdings sind wir nicht Veranstalter, sondern der Vermittler der Tickets.

Der Veranstalter darf Ihnen als Kunden in solch einer Situation immer zunächst einen Nachholtermin anbieten. Bitte haben Sie daher etwas Geduld. Wir haben für Sie ein Portal geschaltet, in dem wir für Sie alle Informationen zusammentragen. Auch kann der Anbieter Ihnen eine Nachricht schicken, um Sie über den weiteren Verlauf zu Informieren.

Wenn Sie den Nachholtermin nicht wahrnehmen können, entscheidet der Veranstalter, ob und unter welchen Bedingungen Tickets rückabgewickelt werden. Wenn TIVENTS mit der Rückabwicklung beauftragt wird, nehmen wir die Abwicklung schnellstmöglich vor. Dabei erstatten wir vollautomatisch an die angegebene Zahlungsverbindung. Als bei PayPal zurück an PayPal, bei Kreditkarte an die Kreditkarte. Eine Erstattung an eine andere Zahlungsverbindung ist aus technischen Gründen nicht möglich. Die Laufzeiten bis das Geld verfügbar ist, kann sich dabei stark unterscheiden. Bei PayPal ist es in wenigen Stunden im Konto einsehbar, bei Kreditkarte kann es bis zur nächsten Kreditkartenabrechnung dauern.

Bitte sehen Sie von der Eröffnung von PayPal Fällen oder Kreditkarten- oder Lastschriftrückgaben ab. Als Ticketvermittler setzen wir alles daran, um die Organisation und Abwicklung mit den jeweiligen Veranstaltern im vollen Sinne der Kunden und Fans umzusetzen. Sollten hier zusätzlich Kosten entstehen, müssten diese dann u.U. an Sie weitergereicht werden.

Warum bekomme ich keine E-Mail zu meiner Buchung?

Es kann mehrere Ursachen haben, wenn Sie keine E-Mail von uns erhalten. Grundsaätzlich gibt es bei uns zwei Szenarieren, die den Empfang behindern:

- Die E-Mailadresse wurde falsch eingegeben.
- Der E-Mailprovider weist unsere Nachricht ab.

Die E-Mailadresse wurde falsch eingegeben

Hier können wir wenig machen und können nur auf meintivents.de verweisen. Dort können Sie Ihre Buchung selbständig einsehen und die PDF herunterladen.

Der E-Mailprovider weist unsere Nachricht ab

In dem Fall kann es wieder mehrere Ursachen haben.

Das Postfach ist (fast) voll

Sofern das Postfach fast voll ist, werden alle E-Mail, die das Postfach überfüllen würde, seitens des Providers abgewiesen. Eine erneute Zustellung kann dann erst erfolgen, wenn wieder ausreichend Platz ist.

Spamverdacht

Der E-Mailversand wird durch den massiven Versand von Spam-Mails durch die E-Mailprovider immer sicherer gemacht und dadurch kann es vorkommen, dass unbekannte Absender, die mehrere Mail mit oder Anhang versenden, vom Provider abgewiesen werden. Dann kan es helfen unsere E-Mailadresse im Kontaktbuch des E-Mailkontos aufzunehmen. Erfolgt das innerhalb von 24 Stunden, kann die Nachricht zugestellt werden. Nach 24 Stunden wird die Nachricht beim Provider gelöscht und kann nicht mehr zugestellt werden

In allen Fällen können die PDFs über meintivents.de heruntergeladen werden.