

FAQ

Hier beantworten wir die meisten Fragen rund um Ihre Buchung.

- Tickets
 - Muss ich mein Ticket ausdrucken?
 - Was passiert bei Ticketverlust?
 - Muss zur Veranstaltung zwingend ein ausgedrucktes Ticket mitbringen?
 - Postalischer Versand
- 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?
- Datenschutz
 - Was passiert mit den von mir mitgeteilten Daten?
 - Warum kann ich die E-Mails von TIVENTS nicht abbestellen?
 - Wann werden meine Daten gelöscht?
 - In einfachen Worten
- Stationärer Vorverkauf
 - In welchen stationären Voverkaufsstellen / Ticketshops gibt es tivents-Tickets?
 - Wie erhalte ich eine Erstattung, wenn ich im Laden gekauft habe?
- Verträge
 - Wie kann ich meinen Vertrag kündigen?
- Was kostet das alles?
- CheckIn

- Wie kann die Gültigkeit von TIVENTS Tickets überprüft werden?
- Was ist ein QR-Code?
- Ich habe kein Mobilgerät zur Verfügung, das die tivents Checkin-App unterstützt.

- Tickets
- meinTIVENTS

Tickets

Muss ich mein Ticket ausdrucken?

Grundsätzlich ist das Ausdrucken unserer Dokumente nicht notwendig. Notwendig für die Validierung sind unsere QR-Codes. Diese sind im E-Mailtext als Bilder enthalten. Alternativ kann auch die PDF auf dem geöffnet werden und die QR-Codes können von dort vorgezeigt werden.

Was passiert bei Ticketverlust?

Ein defekter PC, ein Systemfehler beim Provider der eigenen E-Mail-Adresse – immer wenn ein Ticket vor der Veranstaltung verlustig geht, ist das ärgerlich, aber auch nicht der Untergang der Welt. In [meinTIVENTS](#) können Sie sich Ihre Tickets erneut herunterladen. Alternativ schicken Sie uns einfach eine E-Mail an tickets@tivents.de und wir senden Ihnen Ihr Ticket erneut zu. Dies gilt allerdings nur während unserer Geschäftszeiten.

Zur Veranstaltung selbst muss jedoch ein gültiges Ticket – ob ausgedruckt oder in elektronischer Form vorgezeigt werden.

Muss zur Veranstaltung zwingend ein ausgedrucktes Ticket mitbringen?

Nein! QR-Codes können genauso von Papier wie auch vom Display eines Smartphones oder Tablets eingelesen werden. Somit wird auch der QR-Code eines gespeicherten PDF-Tickets von tivents am Einlass im Regelfall erkannt, allerdings sind die Codes aktuell nicht für Mobilgeräte optimiert. Bei Schwierigkeiten sollte zuerst die Display-Helligkeit erhöht werden. Für Mobilgeräte optimierte Codes werden wir in Kürze anbieten. Bis dahin empfiehlt es sich zumindest einen Ausdruck des Tickets zum Event mitzunehmen.

Tickets

Postalischer Versand

Wir verschicken auch postalisch.

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 XXBXXXXXXXXXX oder XXBE-XXXXXX-XXXXXX und lässt sich auch an anderer Stelle finden.

Wo finde ich die Daten bei den Zahlungsdienstleistern?

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/Zertifikaten

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 einer 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 Fälligkeiten 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. Grundsätzlich gibt es bei uns zwei Szenarien, 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 kann 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.

Datenschutz

Was passiert mit den von mir mitgeteilten Daten?

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein großes Anliegen. Sie werden nach gesetzlichen Vorgaben gespeichert. Selbst der Veranstalter hat nur auf einen Teil der ihn betreffenden Datensätze Zugriff. Zahlungsdaten werden nicht weitergegeben.

Warum kann ich die E-Mails von TIVENTS nicht abbestellen?

Es handelt sich bei unseren E-Mails um sogenannte transaktionale Nachrichten. Wir verschicken die E-Mail nur bei bestimmten Vorgängen wie Buchungen oder Benachrichtigungen von den Anbietern der Buchung. Dies basieren auf einem berechtigtem Interesse vom Buchenenden oder des Anbieters, um weiterführende Informationen zu Absagen, Verlegungen o.ä. zu senden.

Daher können unsere E-Mails nicht abbestellt werden. Zur Zeit versenden wir keine Newsletter.

Wann werden meine Daten gelöscht?

Hier müssen wir zwischen verschiedenen Typen der Daten unterscheiden. So erheben wir bei jeder Buchung über unsere Online Shops, die rechtlich verpflichtenden Angaben wie Name, ggf. Firmenname, Rechnungs- und ggf. Lieferanschrift. Dazu können noch weiterführende Angaben zu Teilnehmern erfasst werden.

Löschfristen

- **Buchungsdaten:** Diese Daten müssen von uns aus rechtlichen Gründen () für mindestens 10 Jahre aufbewahrt werden. Eine Löschung erfolgt daher, wenn beispielsweise am 01.08.2020 gebucht wurde zum 31.12.2030.
- **Teilnehmerdaten:** Diese Daten werden von uns 4 Wochen nach Veranstaltungsende automatisch anonymisiert und archiviert und können ab diesen Zeitpunkt nicht mehr durch Anbieter eingesehen oder genutzt werden. Da hier ein Bezug zur Buchung erhalten bleiben muss, werden auch diese Daten final mit der Buchung nach der obigen Löschfrist gelöscht.

In einfachen Worten

Datenschutz ist ein zentrales Anliegen bei TIVENTS. Wir legen großen Wert darauf, die persönlichen Informationen unserer Kunden sicher zu speichern und klar zwischen den Daten, die von Ihnen als geschätzten Kunden bereitgestellt werden, und den Informationen, die möglicherweise von unseren Partnern oder Anbietern erhoben werden, zu unterscheiden.

Als Unternehmen sind wir gemäß den Vorgaben des Handelsgesetzbuches (HGB) dazu verpflichtet, bestimmte Daten zu erheben und zu speichern, um gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen. Diese Daten werden streng vertraulich behandelt und ausschließlich für geschäftliche Zwecke genutzt.

Für unsere Kunden bedeutet Datenschutz, dass sämtliche von Ihnen anvertrauten Informationen – sei es Ihr Name, Ihre Kontaktdaten oder Zahlungsinformationen – sorgfältig geschützt und lediglich gemäß Ihrer Zustimmung und Bedürfnisse verwendet werden. Wir respektieren die Privatsphäre unserer Kunden und gewährleisten, dass Ihre Informationen sicher bei uns aufbewahrt werden.

In unserem Bestreben, Ihnen die bestmöglichen Dienstleistungen anzubieten, arbeiten wir mit verschiedenen Partnern und Dienstleistern zusammen. In solchen Kooperationen könnte es vorkommen, dass diese Partner weiterführende Daten erheben, um ihre Dienstleistungen effektiver gestalten zu können. Dabei stellen wir sicher, dass auch diese Partner dieselben hohen Datenschutzstandards einhalten wie wir.

Unser Ziel ist es, Ihr Vertrauen zu verdienen, indem wir nicht nur Ihre Daten schützen, sondern auch transparent über deren Nutzung informieren. Falls Sie Fragen haben oder weitere Informationen darüber wünschen, wie wir mit Ihren Daten umgehen, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Stationärer Vorverkauf

In welchen stationären Voverkaufsstellen / Ticketshops gibt es tivents- Tickets?

Hier finden Sie eine Auflistung der aktuellen tivents-Verkaufsstellen: [Klick mich!](#)

Wie erhalte ich eine Erstattung, wenn ich im Laden gekauft habe?

Sollte eine Veranstaltung ausgefallen sein, steht es dem Anbieter frei, Ihnen zunächst einen Ersatztermin anzubieten. Grundsätzlich bitten wir daher immer um ein kleines bisschen Geduld. Bitte schauen Sie auch hier nach.

Dann muss uns der Anbieter mit der Erstattung beauftragen. Sollte der Anbieter die Erstattung selbst vornehmen wollen, müssten Sie sich an diesen direkt wenden.

Wenn wir mit der Erstattung beauftragt worden sind, brauchen Sie nicht zu dem Laden gehen in dem Sie das Ticket gebucht haben. Hier benötigen wir von Ihnen nur einen Ticketcode, eine IBAN und den Namen des Kontoinhabers. Wir werden dann den Betrag an das Bankkonto auszahlen.

Vertäge

Wie kann ich meinen Vertrag kündigen?

Grundsätzlich sind die meisten der bei uns angebotenen Leistungen keine Laufzeitverträge und können somit nicht gekündigt werden. Sobald es sich um einen Gutschein oder ein Ticket handelt ist eine Kündigung ausgeschlossen.

Sollte es sich um einen Laufzeitvertrag handeln, kann dieser über unser Portal unter <https://mein.tivents.io/subscription/cancel> einfach gekündigt werden.

Jeder Buchung, die nicht zu Kündigung berechtigt ist, wird Ihnen direkt angezeigt und nicht weiterverarbeitet.

Was kostet das alles?

Die TIVENTS-Plattform bietet dem Ticketkäufer wie auch -verkäufer ein transparentes Preismodell.

TIVENTS ist für den Endkunden für das einfache Buchen immer kostenlos.

Es können Kosten für den postalischen Versand entstehen.

Preise für den Anbieter

Unserer Preise werden dem Ticketkäufer stets inklusive aller Gebühren angezeigt. Für genauere Informationen finden Sie hier unsere Preise im Detail:

| Produkt | Fixum | Prozent |
|--------------------------------------|--------|---------|
| Events | 0,70 € | 4 % |
| Konferenzen mit Teilnehmermanagement | 1,15 € | 4 % |
| Gutscheine | 1,15 € | 4 % |

Sicherlich können wir auch für individuelle Pakete schnüren. Bitte sprechen Sie uns an. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

CheckIn

Wie kann die Gültigkeit von TIVENTS Tickets überprüft werden?

Von TIVENTS bereitgestellte Tickets verfügen in der Regel über einen jeweils individuellen QR-Code, der die wichtigsten Informationen rund um das jeweilige Event beinhaltet. Sowohl für Android als auch für iOS wird eine App bereitgestellt, mit der die Tickets gescannt werden müssen. Die App kann im jeweiligen Store kostenlos heruntergeladen werden.

Was ist ein QR-Code?

Bei einem QR-Code werden Informationen in einer Grafik verschlüsselt, die mit einem entsprechenden Lesegerät - wie einem Smartphone - mit einer für das Lesen geeigneten Anwendung angezeigt werden können.

Unsere QR-Codes werden für jedes einzelnes Ticket individuell generiert, sodass dieser ein einmaliges Validierungsmerkmal der Veranstaltung darstellt und zudem vom Besucher abhängige Informationen wie die Ticketkategorie (z.B. eine Ermäßigungsstufe) enthält.

[Jetzt bei Google Play](#) [Download on the App Store](#)

Ich habe kein Mobilgerät zur Verfügung, das die tivents Checkin-App unterstützt.

Mit Android und iOS wird die TIVENTS Checkin-App zwar für die beiden Plattformen für Mobilgeräte angeboten, TIVENTS hilft aber auch gerne dann weiter, wenn ein entsprechendes Gerät für die Validierung nicht zur Verfügung steht.

Auf Anfrage können wir Ihnen auch verschiedene Lösungen für die Validierung zur Verfügung stellen. Hierfür erhalten Sie von uns ein angepasstes Angebot.

Alternativ können Gutscheine oder Tickets auch zukünftig über unseren manageTIVENTS Bereich eingecheckt werden.

Tickets

Wie werden die Tickets bereitgestellt?

Ihre Tickets werden schnell und unkompliziert per E-Mail als PDF-Format verschickt. Zudem stehen Ihre Tickets auch in unserem Portal [meinTIVENTS](#) zur Verfügung.

Der Zeitpunkt der Zusendung kann nicht zuletzt aufgrund der gewählten Zahlungsart variieren. Bei direkten Zahlungsmethoden, etwa Paypal, wird das jeweilige Ticket nach Abschluss des Kaufvorgangs verschickt. Wird die Zahlungsoption „Vorkasse“ gewählt, werden Zahlungen nach Eingang auf unserem Konto automatisch verbucht. Wird der Geldeingang festgestellt, wird die Verschickung des Tickets unmittelbar und selbstständig durch unser System ausgelöst.

Wann bekomme ich mein Ticket?

Ihre Tickets werden innerhalb von einer Stunde per E-Mail als PDF zugesandt. Alternativ können Sie ihre Tickets auch über [meinTIVENTS](#) herunterladen.

Dabei kann der Zeitpunkt der Zusendung aufgrund der gewählten Zahlungsart variieren. Bei direkten Zahlungsmethoden, etwa Paypal, wird das jeweilige Ticket nach Abschluss des Kaufvorgangs verschickt.

Wird die Zahlungsoption „Vorkasse“ gewählt, werden Zahlungen zumeist nach einigen Tagen auf unserem Konto automatisch verbucht. Sobald der Geldeingang festgestellt wird, beginnt der Versand des Tickets durch unser System.

Mitunter kann es in Verbindung mit Hotmail-Adressen zu Problemen bei der Zusendung kommen. In diesem Fall können Sie ihre Tickets über [meinTIVENTS](#) erreichen oder schreiben Sie uns einfach eine Mail von Ihrer Hotmail-Adresse an tickets@tivents.de. Wir senden Ihnen Ihre Tickets dann gern erneut zu.

Muss ich mein Ticket ausdrucken?

Grundsätzlich ist das Ausdrucken unserer Dokumente nicht notwendig. Notwendig für die Validierung sind unsere QR-Codes. Diese sind im E-Mailtext als Bilder enthalten. Alternativ kann auch die PDF auf dem geöffnet werden und die QR-Codes können von dort vorgezeigt werden.

Was passiert bei Ticketverlust?

Ein defekter PC, ein Systemfehler beim Provider der eigenen E-Mail-Adresse – immer wenn ein Ticket vor der Veranstaltung verlustig geht, ist das ärgerlich, aber auch nicht der Untergang der Welt. In [meinTIVENTS](#) können Sie sich Ihre Tickets erneut herunterladen. Alternativ schicken Sie uns einfach eine E-Mail an tickets@tivents.de und wir senden Ihnen Ihr Ticket erneut zu. Dies gilt allerdings nur während unserer Geschäftszeiten.

Zur Veranstaltung selbst muss jedoch ein gültiges Ticket – ob ausgedruckt oder in elektronischer Form vorgezeigt werden.

Muss zur Veranstaltung zwingend ein ausgedrucktes Ticket mitbringen?

Nein! QR-Codes können genauso von Papier wie auch vom Display eines Smartphones oder Tablets eingelesen werden. Somit wird auch der QR-Code eines gespeicherten PDF-Tickets von tivents am Einlass im Regelfall erkannt, allerdings sind die Codes aktuell nicht für Mobilgeräte optimiert. Bei Schwierigkeiten sollte zuerst die Display-Helligkeit erhöht werden. Für Mobilgeräte optimierte Codes werden wir in Kürze anbieten. Bis dahin empfiehlt es sich zumindest einen Ausdruck des Tickets zum Event mitzunehmen.

Allgemeines

Wie kann ich TIVENTS erreichen?

- Wir sind per E-Mail für Sie am einfachsten zu erreichen. Schicken Sie Ihr Anliegen einfach an tickets@tivents.de
- Telefonisch sind wir Montags bis Freitag von 10 bis 16 Uhr ebenfalls für Sie da.

Stornierung und Kündigung

Wie kann meinen Vertrag kündigen?

Grundsätzlich können Verträge bei uns nicht gekündigt werden. Der Vertrag kommt immer mit dem jeweiligen Anbieter zustande. Auch sind Kaufverträge von Tickets und Gutscheinen nach

Versand der E-Mail erfüllt und können nicht mehr gekündigt werden.

Ausnahmen hiervon sind Abonnements, die über unsere Plattform abgeschlossen wurden. Dies können über [meinTIVENTS](#) vollautomatisch gekündigt werden. Bitte beachten Sie dabei die Kündigungsfristen. Eine Kündigung kann auch per E-Mail an tickets@tivents.de geschickt werden.

Wie lange ist mein Widerspruchsrecht?

Das Widerrufsrecht gilt in der Regel 14 Tage nach Abschluss eines Vertrages oder dem Erhalt bestellter Ware. Um einen Vertrag zu widerrufen.

Tickets für Veranstaltungen sind grundsätzlich von einer Rückgabe oder Stornierung ausgeschlossen. Dies ist gesetzlich so geregelt. Somit besteht kein Widerrufsrecht für Verträge im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen (§312g Absatz 2 Nummer 9).

meinTIVENTS