

## **Wichtige Fragen zur Rückrundendauerkarte der Saison 2021/2022**

### **Warum habe ich keine E-Mail über die Verlängerung meiner Dauerkarte erhalten?**

Sollte das Anschreiben zur Verlängerung der Dauerkarte nicht angekommen sein, kann dies daran liegen, dass in dem Kundenkonto des Dauerkarteninhabers keine E-Mailadresse hinterlegt ist. In diesem Fall bitten wir darum, uns die aktuelle E-Mail Adresse mitzuteilen (direkt im Online-Ticketshop oder per E-Mail an [ticketing@eintracht.com](mailto:ticketing@eintracht.com) unter Angabe der Kundennummer und des Namens). Es muss sich hierbei um eine eigene E-Mailadresse handeln, d.h. die E-Mailadresse darf nicht bei einem anderen Fan bzw. Nutzerkonto bereits hinterlegt sein. Sollte aktuell noch bei einem Ehepartner oder einem anderen Familienmitglied aus früheren Zeiten eine Email-Adresse doppelt hinterlegt sein, so muss auch dies angepasst werden und für jede Kundennummer eine individuelle Email-Adresse hinterlegt sein.

Hinweis: Falls das Anschreiben zur Verlängerung der Dauerkarte bei einem Dauerkarteninhaber per E-Mail nicht angekommen ist, hat dies keinerlei Auswirkungen auf die Verfügbarkeit der Dauerkarte. Alle Inhaber einer Dauerkarte aus den letzten beiden Spielzeiten sollten in diesem Fall eigentlich per Brief angeschrieben werden.

### **In welchem Zeitraum können die Dauerkarten verlängert werden?**

Alle bisherigen Dauerkarteninhaber der Saison 2020/2021 und auch die Dauerkartenbesitzer der Saison 2019/2020, die Anspruch auf ihren Platz der Vorsaison haben, können ihre reservierten Plätze ab Donnerstag, dem 15. Juli 2021 erwerben.

Die Verlängerungsfrist endet zunächst am Sonntag, dem 25. Juli 2021.

Alle Eintracht-Fans, die Ihre Dauerkarte bis zum 25. Juli 2021 verlängert haben, haben anschließend die Möglichkeit an der Vergabe der Tickets für das erste Heimspiel teilzunehmen.

Darüber hinaus wird es eine zweite Verkaufsphase vom 9. bis 14. August geben. Hier haben zum einen die bisherigen Dauerkarteninhaber die Möglichkeit, eine Rückrundendauerkarte zu erwerben. Außerdem wird es in diesem Zeitraum auch einen freien Verkauf geben. Weitere Informationen zum freien Verkauf werden rechtzeitig vor dem Verkaufsstart bekannt gegeben.

Dauerkarten, die erst zu einem späteren Zeitpunkt verlängert werden, können erst nach dem Kauf am jeweils folgenden Vorverkauf für die nächsten anstehenden Heimspiele teilnehmen (siehe „Was ist sonst noch wichtig zu wissen – Vorkaufsrecht“).

### **Wie kann ich meine Dauerkarte verlängern?**

Der Verkauf erfolgt ausschließlich über den [Online-Ticketshop](#) und die Ticket-Hotline (018 06 – 12 18 95, 0,20 Euro/Anruf inkl. MwSt. aus dem dt. Festnetz, max. 0,60 Euro/Anruf inkl. MwSt. aus dem dt. Mobilfunknetz).

Um größere Menschenansammlungen am Fanshop zu vermeiden, der möglicherweise sehr dynamischen Situation im Einzelhandel Rechnung zu tragen und der Tatsache geschuldet, dass auch die Vergabe der Tickets für die Heimspiele im Sonderspielbetrieb zu Saisonbeginn voraussichtlich ausschließlich über den Ticket-Onlineshop erfolgen wird, wird es auch in diesem Jahr zunächst keinen Verkauf im Stadion-Fanshop geben.

## **Was ist in diesem Jahr wichtig zu wissen?**

Je nach aktueller Verordnungslage und entsprechend der behördlichen Weisungen oder Anordnungen kann es notwendig sein, dass am Spieltag Schutz- und Hygienekonzepte umgesetzt werden müssen, welche im Zusammenhang mit dem Zutritt zum und dem Aufenthalt im EINTRACHT-STADION zusätzliche Regelungen enthalten (z.B. Pflicht zur stofflichen Bedeckung von Mund und Nase ggf. mit bestimmtem Maskentyp) sowie Bestimmungen und Anforderungen vor Stadionzutritt (z.B. Nachweise bzgl. einer bereits erfolgten Impfung, Genesung oder unmittelbar vor dem Spiel erfolgten Negativ-Testung per Schnelltest (Nicht Selbsttest)).

### **Ticketvergabe Heimspiele in 2021:**

- Die Tickets für die Hinrunden-Heimspiele werden über den Ticket-Onlineshop verkauft, wobei nach Vorverkaufsstart zunächst die Besitzer der aktuellen Rückrundendauerkarte ein Zugriffs- und Vorkaufsrecht haben (first come – first serve) und bis zu zwei Tickets für sich und eine Begleitperson erwerben können, so lange Kapazitäten verfügbar sind.
- Sollten zu einem festgelegten Zeitpunkt vor dem Heimspiel noch Tickets zur Verfügung stehen, erhalten anschließend die Besitzer einer Dauerkarte der vergangenen beiden Saisons die Chance auf den Erwerb von bis zu zwei Tickets.

### **Ticketvergabe Heimspiele in 2022:**

- Sollten auch zur Rückrunde noch nicht wieder die vollen Stadionkapazitäten zur Verfügung stehen und kein „Normalbetrieb“ möglich sein, so wird Eintracht ein Vergabemodell entwickeln, bei dem alle Dauerkartenbesitzer, unabhängig ob Soli oder Flexi und unabhängig ob Stehplatz oder Sitzplatz, grundsätzlich die gleiche Chance auf ein Ticket haben.
- Das Modell wird von den dann verfügbaren Kapazitäten und der Anzahl der verkauften Dauerkarten abhängen. Je nach Verhältnis, wird es entweder eine Verlosung der Tickets zu den Spielen geben (Rotation von Spiel zu Spiel), oder eine Vergabe über den Ticket-Onlineshop (first come-first serve), wobei ebenfalls das Rotationsprinzip zur Anwendung kommen kann und für das jeweilige Spiel zunächst die Dauerkartenbesitzer zum Zuge kommen, die beim vorherigen Heimspiel kein Glück hatten bzw. nicht schnell genug waren.

## **Zugang zum Online-Ticketshop / Email-Adresse**

Zugang zum Online-Ticketshop und Deiner Dauerkartenreservierung hast Du mit Deiner Email-Adresse (die, auf die wir Dir auch Dein Dauerkartenmailing gesendet haben – keine andere) und Deinem persönlichen Passwort.

Die E-Mail Adresse ist ein einzigartiges Merkmal im Ticketsystem, daher kann jede E-Mail Adresse nur durch einen Dauerkartenbesitzer/Fan genutzt werden und entsprechend im System dieser Person zugeordnet werden. Es ist somit notwendig, dass jeder Dauerkarteninhaber eine eigene und individuelle E-Mail Adresse besitzt. Sollte aktuell noch bei einem Ehepartner oder einem anderen Familienmitglied aus früheren Zeiten eine Email-Adresse doppelt hinterlegt sein, so muss auch dies angepasst werden und für jede Kundennummer eine individuelle Email-Adresse hinterlegt sein.

Dies gilt auch für Kinder, deren Dauerkarte direkt auf das jeweilige Kind gebucht ist (zum Beispiel aufgrund der Inanspruchnahme des Rabatts für die Mitgliedschaft im Kids-Club). Sollte für das Kind noch keine eigene E-Mail Adresse vorhanden sein, kann der oder die Erziehungsberechtigte ganz einfach eine neue Adresse für das Kind anlegen bei einem der bekannten Anbieter. Die Verwaltung der Adresse kann dann beim Erziehungsberechtigten liegen. Es ist nicht möglich, das bei der erfolgreichen Ticketvergabe zugewiesene Ticket für das Kind auf den Erziehungsberechtigten

zu buchen. Die Einzeltickets müssen der jeweiligen Dauerkarte zugeordnet werden und somit auch auf das Kind gebucht werden, sofern die Dauerkarte ebenfalls auf das Kind läuft.

Deine Zugangsdaten gelten ebenso für den Online-Fanshop, um Dir Fanartikel unserer Löwen zu kaufen. Du kannst Dich dort mit den gleichen Nutzerdaten anmelden.

### **Was ist eine „Soli“-Rückrundendauerkarte?**

Diese Karte ist für alle Fans die richtige Wahl, die ihre Eintracht unterstützen möchten, ohne einen anteiligen Erstattungsanspruch für eines der in der Rückrundendauerkarte enthaltenden Heimspiele geltend zu machen, welche sie aufgrund eingeschränkter Zuschauerkapazitäten nicht live vor Ort im Stadion sehen konnten. Die Käufer einer Soli-Dauerkarte verzichten bereits beim Kauf auf jegliche Erstattungsansprüche und geben der Eintracht finanzielle Planungssicherheit.

Daher haben wir uns ein besonderes Dankeschön ausgedacht. Pro gekaufter „Soli“-Dauerkarte gibt es:

- Jeder Käufer einer Soli-Dauerkarte erhält, neben der zunächst versendeten symbolischen Dauerkarte, einen extra gestalteten Seidenschal.

### **Was ist eine „Flexi“-Dauerkarte?**

Diese Karte ist für alle Fans die richtige Wahl, die für alle Heimspiele im Kalenderjahr 2022, welche sie aufgrund eingeschränkter Zuschauerkapazitäten nicht live im Stadion besuchen konnten, den anteiligen Preis nach Saisonende erstattet haben möchten. Die Rückabwicklungsmodalitäten werden analog der Saison 2020/2021 sein. Zum Ende der Saison 2022/2022 werden alle „Flexi“-Dauerkarteninhaber dazu nochmals separat per E-Mail angeschrieben.

### **Wie unterscheiden sich die beiden Dauerkartenmodelle?**

Bedingt durch die Corona-Pandemie kann es aufgrund behördlicher oder verbandsrechtlicher Vorgaben nach aktuellem Stand auch in der Rückrunde der Saison 2021/2022 dazu kommen, dass wir unsere Heimspiele zunächst weiter mit einer eingeschränkten Zuschauerzulassung austragen müssen.

Mit den beiden angebotenen Dauerkartenmodellen wollen wir jedem Dauerkartenkäufer die Möglichkeit bieten – je nach Wunsch bzw. eigener Situation – die für sich beste Variante für die Jahreskarte auszuwählen. Beide Modelle beinhalten bei gleichem Preis alle Ligaheimspiele der 3. Liga der Saison 2021/2022, die im Kalenderjahr 2022 ausgetragen werden und kommen beide gleichberechtigt in den Topf der 1. Gruppe, die im Vorverkauf zu den Heimspielen Tickets erwerben kann.

Die beiden Rückrundendauerkarten unterscheiden sich in erster Linie in der Art und Weise, wie mit Erstattungsansprüchen verfahren wird, wenn es auch im Kalenderjahr 2022 Heimspiele mit reduzierter Zuschaueranzahl gibt und der Dauerkartenbesitzer auf Grund der daraus resultierenden Ticketvergabe nicht jedes Heimspiel live im Stadion verfolgen kann.

## Welche Vorteile hat der Kauf einer Dauerkarte für mich?

**Nur Rückrundendauerkarteninhaber sind zunächst berechtigt an den Vorverkäufen der Heimspiele im Kalenderjahr 2021 teil zu nehmen und zwei Tickets pro Partie zu erwerben.**

- Als **BTSV-Vereinsmitglied** bekomme ich fünf Prozent Rabatt auf den Dauerkartenpreis.
- Bin ich **Mitglied eines offiziellen Eintracht-Fanclubs** erhalte ich fünf Prozent Rabatt auf den Dauerkartenpreis in der Südkurve.
- Als **Kids-Club Mitglied** bekomme ich zehn Prozent auf den Preis der Kinderdauerkarte im Familienblock und der Nordkurve, sowie auf die ermäßigte Dauerkarte in der Südkurve.
- Es besteht freier Eintritt für alle Liga-Heimspiele der U19 und U17 von Eintracht Braunschweig (sofern unter Pandemievorgaben Zuschauer zugelassen sind).
- Auch für die Heimspiele im DFB-Pokal erhalten zunächst die Besitzer einer Rückrundendauerkarte ein Vorkaufsrecht und die Möglichkeit Tickets zu erwerben.

## Wie buche ich meine Dauerkarte im Online-Ticketshop?

Ob „Soli“- oder „Flexi“-Rückrundendauerkarte: Alle Reservierungen werden zunächst zum (anteiligen) „Soli“-Vollpreis ausgewiesen. Jeder Käufer wählt selbst sein gewünschtes Dauerkartenmodell in der Preisauswahl aus. „Soli“-Rückrundendauerkarten haben die Eingangsbezeichnung „Soli“ und „Flexi“-Rückrundendauerkarten entsprechend „Flexi“ stehen.

Ermäßigungen/Rabatte: Alle Reservierungen werden zunächst zum „Soli“-Vollpreis ausgewiesen. Liegt eine gültige Ermäßigungsberechtigung vor, kann die Ermäßigung bzw. der Rabatt selbstständig ausgewählt und gebucht werden – an der Ticket-Hotline übernimmt dies der jeweilige Mitarbeiter. Bitte weist aktiv im Gespräch auf die Ermäßigung hin und unterstützt den Mitarbeiter der Ticket-Hotline so bei der Buchung der Karte.

Nach Buchung des Tickets ist eine Änderung der gebuchten Dauerkarte, z.B. wegen einer fehlerhaften Ermäßigung grundsätzlich nicht mehr möglich.

Daher bitten wir darum, die Auswahl der Ermäßigung im Rahmen der Verlängerung der Dauerkarte genau zu prüfen. Insbesondere wenn eine Ermäßigungsberechtigung als Mitglied eines BTSV-Fanclubs, als BTSV-Vereinsmitglied oder als Mitglied des Kids-Club vorliegt.

Sollte eine dieser Ermäßigungen einmal nicht hinterlegt sein, meldet Euch bitte unter [ticketing@eintracht.com](mailto:ticketing@eintracht.com) bei uns und führt die Buchung nicht ohne Ermäßigung durch.

Familiendauerkarten (Erwachsen, Kind) und Dauerkarten für Begleitpersonen von Schwerbehinderten mit Vermerk „B“ im Ausweis können ausschließlich über die Ticket-Hotline verlängert werden.

## Welche Dauerkarten muss ich ausschließlich über die Ticket-Hotline bestellen?

### **Familiendauerkarten:**

Ermäßigungen für Familienkarten sind nur beim Kauf von mindestens einer Kinderkarte im gleichen Block (Block 13) erhältlich. Pro Familienkinderkarte kann maximal eine ermäßigte Familienkarte für die ausweispflichtige volljährige Begleitperson erworben werden. Zudem können Familien je volljähriger Begleitung Kinderkarten für maximal drei Kinder erwerben. Kinderkarten können nur zusammen mit mindestens einem Ticket für Erwachsene (Volljährige) im gleichen Block erworben werden. Kinder im Besitz einer Kinderkarte erhalten nur in Begleitung eines ausweispflichtigen Volljährigen mit gültigem Ticket Zutritt zum Eintracht-Stadion. Die Ermäßigung für Kinder gilt von sieben (7) bis einschließlich fünfzehn (15) Jahren.

### **Dauerkarten für Begleitpersonen von Schwerbehinderten mit Vermerk „B“ im Ausweis:**

Bei einem Vermerk „B“ im Schwerbehindertenausweis stellt Eintracht Braunschweig eine kostenlose Eintrittskarte für die Begleitperson zur Verfügung. Diese Karte ist an die Karte des Schwerbehinderten gebunden und nur mit dieser gültig. Beide Karten müssen auf den Schwerbehinderten ausgestellt werden.

### **Wie kann ich meine Dauerkarte bezahlen?**

Die Zahlung ist per SEPA-Lastschriftverfahren oder online auch per giropay möglich. Eine Überweisung des Dauerkartenbetrages ist nicht möglich und kann auch nicht bearbeitet werden.

### **Wie hoch ist die Versandgebühr für meine Dauerkarte?**

Die Versand- und Bearbeitungsgebühr für die Saison 2021/2022 beträgt 5 Euro pro Bestellung.

### **Wichtiger Hinweis zu meiner neuen Dauerkarte**

Zunächst wird allen Rückrundendauerkartenkäufern eine symbolische „Sonderkarte“ zugesendet. Diese Karte berechtigt nicht zum Stadionzugang, sondern ist als spezielles Sammlerstück vorgesehen. Die „richtigen“ Dauerkarten mit Platz und Barcode werden erst zum Kalenderjahr 2022 bzw. dann ausgestellt und zugesendet, sobald es wieder einen dauerhaften und uneingeschränkten „normalen“ Spielbetrieb gibt. Solange es noch begrenzte Zuschauerkapazitäten im Sonderspielbetrieb gibt, wird die Ticketvergabe in der Hinrunde über den Ticket-Onlineshop und das Format print@home erfolgen, um dem veränderten Sitzplan im Sonderspielbetrieb Rechnung zu tragen.

### **Wann erhalte ich meine symbolische Dauerkarte und meinen Fanschal?**

Der Versand der symbolischen Dauerkarte und des extra designten Fanschals erfolgt voraussichtlich im Laufe des Augusts gemeinsam.

### **Kann ich meinen Stammsitzplatz als Dauerkarteninhaber nutzen?**

Aufgrund der Pandemielage wird die Nutzung des eigenen Dauerkartenplatzes so lange nicht möglich sein, wie die behördlichen und verbandsrechtlichen Zuschauerbeschränkungen gelten. Die Situation erfordert daher Maßnahmen zur Platzierung von Stadionbesuchern im Rahmen der Hygiene- und Sicherheitsvorgaben in andere Bereiche bzw. auf andere Plätze im Eintracht-Stadion. Dies kann insbesondere für Stehplätze gelten, solange deren Nutzung untersagt oder die Kapazitäten (stark) eingeschränkt sind. Hierfür sind während dieses Zeitraums zunächst Ausweichplätze in den Sitzplatzblöcken der Nordkurve (Block 17 und 18) vorgesehen oder es erfolgt eine Platzierung auf anderen Tribünen bzw. freien Plätzen im Eintracht-Stadion.

### **Wie wird mit meinem Umsetzungsantrag für meinen Dauerkartenplatz verfahren?**

Umsetzungen von Dauerkarten werden auch für die Saison 2021/2022 nicht vorgenommen. Eine Bearbeitung der Umsetzungsanträge findet erst wieder zur Saison 2021/2022 statt, sofern wieder mit einem weitestgehend normalen Spielbetrieb geplant werden kann.

### **Wie sieht es mit Business-Dauerkarten aus?**

Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner oder wenden sich per E-Mail unter [eintracht100@eintracht.com](mailto:eintracht100@eintracht.com).

### **Werden Schoßkarten an Heimspieltagen ausgegeben?**

Solange aufgrund der Pandemielage die behördlichen und verbandsrechtlichen Zuschauerbeschränkungen gelten, werden keine Schoßkarten in dieser Saison ausgegeben. Das bedeutet, dass Kinder unter sieben (7) Jahren nicht kostenfrei mit ins Stadion genommen werden können. Nur Personen, egal welchen Alters, die eine Zutrittsberechtigung für den jeweiligen Spieltag durch das Ticket-Vergabeverfahren erhalten haben, können das Spiel live vor Ort verfolgen.

### **Wenn ich mein Vorkaufsrecht auf meine bisherige Dauerkarte nicht nutzen will oder kann, was passiert mit meinem Stammplatz?**

Unter Berücksichtigung der besonderen Pandemie-Situation und der aktuellen – auch individuellen – Umstände, ist auch die aktuelle Spielzeit zunächst eine „Ausnahme“-Saison. Daher werden nicht verlängerte Dauerkartenplätze nach Beendigung der Verlängerungsfrist nicht gelöscht. Die Optionen auf den Platz werden vorerst bis zum 31.12.2021 verlängert. Je nach dann aktueller Pandemie-Situation wird entschieden, inwiefern die Option auf den Platz noch einmal verlängert wird oder der Dauerkartenplatz bis zu diesem Zeitpunkt erworben werden muss, um den Anspruch nicht zu verlieren.

### **Ist eine Abtretung der Dauerkarte an eine andere Person möglich?**

Die Abtretung (ehemals „Umschreibung“) einer Dauerkarte kann ausschließlich mit dieser [Vollmacht](#) beantragt werden. Dazu müssen die ausgefüllten und benötigten Unterlagen an die Geschäftsstelle gesendet werden (per Post oder E-Mail an [ticketing@eintracht.com](mailto:ticketing@eintracht.com)). Eine kostenfreie Abtretung innerhalb der laufenden Spielzeit ist nicht möglich, sondern ausschließlich während der Verlängerungsfrist bzw. vor der Saison. Bei einer Abtretung der schon verlängerten Dauerkarte ist bei Aushändigung der neuen Dauerkarte eine Servicegebühr in Höhe von 10 EUR pro Karte zu zahlen.

### **Wie und wo können Änderungen der persönlichen Daten vorgenommen werden?**

Adressdaten können eigenständig vom Dauerkarteninhaber im Online-Ticketshop vorgenommen werden. Sollte - beispielsweise aufgrund von Eheschließung - eine Änderung des Nachnamens erforderlich sein, ist dies ausschließlich über die Ticket-Hotline oder im Fanshop möglich. Die Änderung der Wohnadresse kann selbstständig im Online-Ticketshop unter „Mein Konto“ vorgenommen werden. Zudem steht Dauerkarteninhabern für Adressänderungen das [Service-Formular](#) zur Verfügung.

### **Gibt es einen freien Dauerkartenverkauf?**

Der freie Dauerkartenverkauf wird am 9. August starten und bis zum 14. August andauern.

Verfügbar sind freie Plätze im Eintracht-Stadion, die nicht durch bereits verlängerte Dauerkarten oder noch bestehende Reservierungen belegt sind.