

**Liebe Eintracht-Fans,**

wie bereits in den Informationen zum Dauerkartenverkauf kommuniziert, werden die Tickets für unsere Heimspiele ausschließlich über den Online-Ticketshop verkauft. Wir bitten Euch daher vor Beginn des Vorverkaufs Eure Zugangsdaten zu prüfen. Hierzu hatten wir Euch in der vergangenen Saison bereits mehrfach per Email oder Brief angeschrieben. Diejenigen von Euch, die Ihre Dauerkarte bereits erfolgreich über den Online-Ticketshop verlängert haben, können sich mit genau diesen Daten auch für die Vorverkäufe der Heimspiele einloggen, um ihr Ticket zu buchen.

**Wie kann ich mein Ticket im Online-Ticketshop buchen?**

Da der Vorverkauf zunächst auf die Gruppe der Rückrundendauerkartenkäufer der Saison 2021/2022 begrenzt ist, ist es wichtig, dass sich alle Eintracht-Fans mit einer Rückrundendauerkarte zunächst mit ihrer Email-Adresse und Ihrem Passwort im Ticket-Onlineshop anmelden, um Tickets für das Spiel zu buchen. Erst nach der Anmeldung mit den persönlichen Login-Daten ist das Spiel für eine Buchung sichtbar/verfügbar.

Nur wenn im Online-Ticketshop nach der Anmeldung unter „Gruppen“ ein Haken bei „RR Dauerkarte 2021/22“ zu sehen ist, besteht die Berechtigung das Spiel zu buchen. Weitere Erläuterungen findest Du weiter unten.

**Ich habe keine E-Mail Adresse / kein Internet. Kann ich trotzdem Tickets für die Heimspiele der Hinrunde buchen?**

Grundsätzlich nein. Bedingt durch den engen zeitlichen Spielraum und die notwendige Personalisierung der Karten ist eine Abwicklung im Online-Ticketshop und eine Kommunikation per E-Mail unabdingbar.

Über die Ticket-Hotline ist lediglich ein sehr kleines Kontingent an Karten verfügbar. Dieses ist in erster Linie denjenigen Eintracht-Fans vorbehalten, die eine Schwerbehinderung haben und eine Begleitperson für den Stadionbesuch benötigen.

**Prüfung Zugangsdaten zum Online-Ticketshop:**

Bekanntlich erfolgt im Rahmen des Sonderspielbetriebs alles was mit dem Thema „Tickets“ zu tun hat, ausschließlich online: von der gesamten Kommunikation mit unseren Dauerkarteneinhabern sowie dem Ticketverkauf über den Online-Ticketshop. Dies hängt unter anderem mit der notwendigen Personalisierung der Tickets und den sehr geringen Vorlaufzeiten für die Vorverkäufe zusammen.

Aktuell erreichen uns noch immer Anfragen zu Problemen mit dem Zugang zum Online-Ticketshop und anderen kleineren Herausforderungen. Um zu vermeiden, dass Dein Stadionbesuch am Login in den Online-Ticketshop scheitert und um Dein Ticket für die Heimspiele zu buchen, bitten wir Dich, Deinen Zugang zum Online-Ticketshop zu überprüfen.

**Wichtig:** Bitte lege Dir auf **keinen Fall** ein neues Benutzerkonto an, wenn Du Dir nicht sicher bist, wie Dein Zugang lautet. **Jeder Dauerkarteneinhaber besitzt bereits ein Benutzerkonto, welches seiner Dauerkarte zugeordnet ist und gegebenenfalls nur noch für den Online-Ticketshop freigeschaltet werden muss.**

Sofern Du Deine Rückrundendauerkarte bereits über den Online-Ticketshop gebucht hast, nutze bitte diese Zugangsdaten.

Wende Dich bei Problemen oder Unklarheiten mit Deinem Namen und Deiner Kundennummer direkt per E-Mail unter [ticketing@eintracht.com](mailto:ticketing@eintracht.com) an uns. Wir werden Dir gern weiterhelfen.

### **Vorgehen zur Prüfung des Zugangs zum Online-Ticketshop:**

- Gehe auf den Online-Ticketshop unter <https://www.eventimsports.de/ols/eintracht-braunschweig/> und klicke oben rechts auf „Anmelden“ (blauer Button).
- Gib Deine bei uns hinterlegte E-Mail Adresse und Dein Passwort ein.
- Solltest Du Dein Passwort nicht (mehr) kennen, kannst Du über die Funktion „Passwort vergessen“ ein neues Passwort vergeben.
- Nach erfolgreicher Anmeldung erscheint oben rechts „Mein Konto“. Klicke auf diesen Button, um in das Menü Deines Kontos zu gelangen.
- Klicke im nun sichtbaren Menü auf die Schaltfläche „Gruppen – Sei Teil des Netzwerks“.
- Hier werden Dir alle Gruppen angezeigt, in denen Du Mitglied sein kannst bei den Löwen. Ob Du in einer der Gruppen Mitglied bist, wird Dir durch die Kennzeichnung vor dem Gruppennamen angezeigt: ein Strich (-) bedeutet, dass Du kein Mitglied bist, ein Haken (✓) zeigt Deine Mitgliedschaft in der Gruppe an.
- Prüfe, ob bei der Gruppe „RR Dauerkarte 2021/22“ ein Haken gesetzt ist. Wenn ja, bist Du bestens vorbereitet, um ein Ticket für unsere Heimspiele im Vorverkauf zu erwerben.
- Falls jedoch anstatt des Hakens ein Strich vor dem Gruppennamen steht, besteht Handlungsbedarf. Bitte schreibe uns in diesem Fall mit Deinem Namen und Deiner Kundennummer eine E-Mail an [ticketing@eintracht.com](mailto:ticketing@eintracht.com), damit wir Dein Benutzerkonto prüfen und Deinen Account richtig einstellen und aktivieren können.
- Bitte achte darauf, dass hinter Deiner Email-Adresse kein Leerzeichen ist und Du Dein Passwort in Bezug auf Groß-/Kleinschreibung, Sonderzeichen etc. korrekt eingibst.
- Oftmals liegt das Problem darin, dass Dauerkartenbesitzer mehrmals im System angelegt sind und ihr „aktives/genutztes“ Konto nicht der Dauerkarte zugeordnet ist. Dieses Problem kann nur von uns korrigiert werden. Bitte wende Dich per Mail unter [ticketing@eintracht.com](mailto:ticketing@eintracht.com) an uns, damit wir den entsprechenden Zugang Deines Dauerkartenkontos aktivieren können.

### **Hinweis zur E-Mail Adresse bzw. Konten von Kindern:**

Die E-Mail Adresse ist ein einzigartiges Merkmal im Ticketsystem, **daher kann jede E-Mail Adresse nur ein einziges Mal im System hinterlegt werden.** Es ist somit notwendig, dass **jeder** Dauerkarteninhaber eine eigene und individuelle E-Mail Adresse besitzt, sofern er Tickets für die Spiele buchen möchte.

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.