

**Hinweis: CTS Eventim Kunden gehen bitte auf folgende Webseite:**

**<https://www.eventim.de/?fun=page&pagename=servicenews>**

## **HOLIDAY ON ICE – Umbuchungen, Gutscheine & Tourverschiebung**

### **FRAGEN ZU UMBUCHUNGEN UND GUTSCHEINE**

#### ***Kann ich bereits Tickets für die Saison 2021/2022 erwerben?***

Ja, die Tickets sind bereits verfügbar. Die Showtermine für die Porsche-Arena sind:

- Mittwoch, 26. Januar 2022 19.00 Uhr
- Donnerstag, 27. Januar 2022 19.00 Uhr
- Freitag, 28. Januar 2022 16.30 Uhr und 20.00 Uhr
- Samstag, 29. Januar 2022 13.00 Uhr, 16.30 Uhr und 20.00 Uhr
- Sonntag, 30. Januar 2022 13.00 Uhr und 16.30 Uhr

#### **Ich möchte am Nachholtermin meiner gebuchten Veranstaltung teilnehmen. Behalten meine Eintrittskarten ihre Gültigkeit?**

Ja, die bereits erworbenen Eintrittskarten sind für den geplanten Nachholtermin gültig. Sie müssen dann nichts weiter tun – wir informieren Sie per E-Mail über die nächsten Schritte. Bis dahin bewahren Sie bitte einfach Ihre Tickets auf.

Sollten Sie keine Informationen per E-Mail erhalten haben, wenden Sie sich gerne unter Angabe Ihrer Ordnernummer an die **Easy Ticket Service** Hotline 07 11 / 2 55 55 55 oder [info@easyticket.de](mailto:info@easyticket.de) bzw. direkt an die Vorverkaufsstelle, bei der Sie Ihre Tickets erworben haben.

#### **Ich möchte am Nachholtermin meiner gebuchten Veranstaltung nicht teilnehmen. Was muss ich tun?**

Wenn Sie den angebotenen Nachholtermin nicht wahrnehmen können, haben Sie folgende Möglichkeiten: Wenn Sie das Ticket vor dem 08.03.2020 gebucht haben, haben Sie die Möglichkeit, einen Gutschein zu erhalten. Falls Sie nach dem 08.03.2020 gebucht haben, haben Sie ebenso einen Anspruch auf einen Gutschein oder die Erstattung Ihrer Tickets. Wenden Sie sich bitte an die **Easy Ticket Service** Hotline 07 11 / 2 55 55 55 oder [info@easyticket.de](mailto:info@easyticket.de).

-Seite 2-

## **Fragen zur Gutscheinelösung der Bundesregierung**

Der deutsche Gesetzgeber hat auf die dramatische Situation im Live-Entertainment durch die COVID-19-Pandemie reagiert und am 15.05.2020 ein neues Gesetz verabschiedet, wonach ein Veranstalter einer Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstigen Freizeitveranstaltung, die wegen der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden konnte oder kann, berechtigt ist, dem Inhaber einer vor dem 8. März 2020 erworbenen Eintrittskarte anstelle einer Erstattung des Eintrittspreises einen Veranstaltergutschein auszuhändigen.

### ***Worum geht es bei der Gutscheinelösung konkret?***

Die gesetzliche Regelung zum Veranstaltergutschein sieht vor, dass Inhaber einer vor dem 8. März 2020 erworbenen Eintrittskarte für eine Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstige Freizeitveranstaltung, die wegen der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden konnte, und bei der Sie einen eventuellen Nachholtermin nicht wahrnehmen können oder wollen, vom jeweiligen Veranstalter anstelle einer Erstattung des Eintrittspreises einen Gutschein erhalten können.

### ***Wer stellt den Gutschein aus?***

Sofern Sie den angebotenen Ersatztermin nicht wahrnehmen können, läuft die Abwicklung direkt über die **Easy Ticket Service** Hotline 07 11 / 2 55 55 55 oder [info@easyticket.de](mailto:info@easyticket.de) oder über die jeweilige Vorverkaufsstelle.

### ***Was muss ich machen, um einen Gutschein zu erhalten?***

Sobald Ihr Event für die Gutscheinelösung freigegeben wurde, kontaktieren wir Sie umgehend per E-Mail. Sie können allerdings auch rund um die Uhr über [www.easyticket.de](http://www.easyticket.de) überprüfen, ob es zu Ihrer Veranstaltung neue Informationen gibt. Wenn die Gutscheinelösung für Ihr Event aktiviert wurde, werden Ihnen diese Option und die weiteren notwendigen Schritte dargestellt. Die Originaltickets müssen dafür eingesandt werden.

### ***Für was ist der Gutschein gültig?***

Die Gutscheine sind generell für jede Veranstaltung der in.Stuttgart Veranstaltungsgesellschaft mbH und Co. KG mit Kartenvorverkauf einlösbar. Der Gutschein wird mit dem Wert aller eingesendeten Tickets ausgestellt.

### ***Ist der Veranstaltungsgutschein personalisiert?***

Der Veranstaltungsgutschein ist nicht personalisiert und kann somit z.B. auch für Ticketkäufe für Freunde oder eine Weitergabe genutzt werden.

-Seite 3-

**Mein Alternativtermin passt mir nicht und ich möchte mein Geld zurück.**

Sollten Sie kein passendes Event im Veranstaltungsplan der in.Stuttgart Veranstaltungsgesellschaft mbH & Co. KG finden, können Sie nach dem 31.12.2021 einfach eine Auszahlung des Gutscheins verlangen. Zusätzliche Gebühren entstehen Ihnen dadurch nicht.

**Kann ich mir den Gutschein auch in bar auszahlen lassen?**

Momentan nicht. Falls Sie Ihren HOLIDAY ON ICE Gutschein aber nicht bis zum 31.12.2021 einlösen, können Sie sich als Gutscheininhaber den Wert des Gutscheins danach von uns auszahlen lassen.

**Gibt es „Härtefallregelungen“ für Kunden und wie sehen diese aus?**

Das Gesetz sieht eine Härtefallregelung vor, wonach der Inhaber eines ausgestellten Gutscheins von dem Veranstalter die Auszahlung des Wertes des Gutscheins verlangen kann, wenn der Verweis auf einen Gutschein für ihn angesichts seiner persönlichen Lebensumstände unzumutbar ist (Sterbefall, Umzug, Verhinderung durch längere Krankheit oder Verhinderung durch hohe Aufwendungen durch die Anreise). Um zu prüfen, ob Sie von unseren Härtefallregelungen betroffen sind, wenden Sie sich bitte an die **Easy Ticket Service** Hotline 07 11 / 2 55 55 55 oder info@bzw. an die entsprechende Vorverkaufsstelle und senden Sie einen entsprechenden Beleg mit, die den Härtefall nachweist. Zusätzlich bitte auch die Ordernummer zusenden und geben Sie bitte an, wo Sie die Tickets gekauft haben.

**Welchen Wert hat der Gutschein?**

Der Wert des Gutscheins entspricht dem Wert der Eintrittskarte(n), einschließlich etwaiger Vorverkaufsgebühren. Sollten Sie beim Kauf Ihrer Tickets eine Ticketversicherung abgeschlossen haben, dann beachten Sie bitte, dass der Wert nicht Bestandteil des Gutscheins ist.

**Werden für die Ausstellung des Gutscheins Gebühren fällig?**

Nein. Für die Ausstellung und den Versand des Gutscheins fallen keine Kosten an.

**Kann ich mehrere Gutscheine in einer Bestellung einlösen?**

Ja, Sie können mehrere GutscheinCodes einlösen. Geben Sie diese bitte einzeln nacheinander ein. Mit einem etwaigen Restguthaben wird ein neuer Gutscheincode generiert. Dieses Restguthaben kann auch bei einer weiteren Bestellung von in.Stuttgart-Veranstaltungen angerechnet werden. Alternativ kann das Restguthaben auch nach dem 31.12.2021 ausgezahlt werden.

-Seite 4-

***Ich habe mein Ticket bei einem Drittanbieter (z.B. Viagogo) gekauft. Wie komme ich nun zu meiner Rückerstattung bzw. zu meinem Gutschein?***

Bitte wenden Sie sich für eine Rückerstattung bzw. für einen Gutschein ausschließlich an die entsprechende Vorverkaufsstelle, bei der Sie die Tickets für Ihr Event erworben haben. Sollten Sie hier keine Informationen bekommen, können Sie in einem zweiten Schritt unseren Kundenservice [info@easyticket.de](mailto:info@easyticket.de) in Anspruch nehmen.

**FRAGEN ZUR TOURVERSCHIEBUNG**

***Warum wird die Tour von HOLIDAY ON ICE verschoben?***

HOLIDAY ON ICE steht für visionäres Ice-Entertainment im großen Stil und die Shows leben vom Applaus eines großen Publikums. Die Shows sind Gemeinschaftserlebnisse, die Menschen zusammenbringen – unter den aktuellen Maßnahmen des Social Distancing ist dies aus der Sicht von HOLIDAY ON ICE Productions nicht wirklich durchführbar. „Wir möchten jedoch darauf hinweisen, dass Gesundheitsschutz auch für uns oberste Priorität – zum Schutz unserer Zuschauer und Mitarbeiter tragen wir die Beschlüsse der Bundesregierung und auch der jeweiligen Landesregierungen natürlich vollständig mit. Die aktuelle Lage macht es uns jedoch leider unmöglich eine neue Show zu produzieren. Weder können wir aufgrund der Reisebeschränkungen alle wichtigen Akteure (Kreativ-Team, Kostüm- und Bühnendesinger, Skater, etc.) zusammenbringen – wir arbeiten hier auf internationaler Ebene – noch können wir eine Tour planen, ohne sicher zu wissen, ob und wann wir diese aufführen können“, so HOLIDAY ON ICE Productions.

***Wie lange dauert der Produktionsprozess einer neuen HOLIDAY ON ICE Show?***

Für die Produktion einer neuen Show wird eine Vorbereitungszeit von etwa zwölf Monaten benötigt – aufgrund der aktuellen Lage hat HOLIDAY ON ICE Productions bereits sechs Monate verloren. Diese Situation führt zu Verschiebungen bei allen organisatorischen Abläufen. So können beispielsweise notwendige Proben nicht stattfinden, neue Bühnenbilder und Kostüme konnten nicht gefertigt und auch Castings noch nicht durchgeführt werden. Aus diesem Grund und ob der geringen Planbarkeit muss die Tour in diesem Jahr leider auf die kommende Saison (2021/2022) verschoben werden.

***Wer ist an der Produktion einer HOLIDAY ON ICE Show beteiligt?***

Für die Produktion einer neuen Show arbeitet HOLIDAY ON ICE Productions jedes Jahr mit einem internationalen Team von Kreativen zusammen. Sobald dieser Prozess abgeschlossen ist, startet die Produktion der Kostüme, Bühnenelemente und Requisiten und der Choreografien. Etwa zwei Monate vor Tourbeginn starten dann die Proben mit allen Skatern. Als global agierendes Unternehmen, arbeitet HOLIDAY ON ICE Productions bei ihrem gesamten Produktionsprozess mit Künstlern und Kreativen von überall auf der Welt zusammen. Die aktuellen Reisebeschränkungen machen es leider unmöglich, all diese Akteure für die Produktion einer neuen Show zusammenzubringen.

**in.Stuttgart** Veranstaltungsgesellschaft mbH & Co. KG

Jörg Klopfer  
Tel. 07 11 / 95 54 - 31 28  
Fax 07 11 / 95 54 - 31 29  
[joerg.klopfer@in.stuttgart.de](mailto:joerg.klopfer@in.stuttgart.de)

Katja Flad  
Tel. 07 11 / 95 54 - 31 24  
Fax 07 11 / 95 54 - 31 29  
[katja.flad@in.stuttgart.de](mailto:katja.flad@in.stuttgart.de)