

TICKETRÜCKERSTATTUNG

ANLEITUNG FÜR UNSER ONLINE-ERSTATTUNGSTOOL



ANLEITUNG/ REGISTRIERUNG

S. 4-6

TICKETRÜCKERSTATTUNG

S. 7-13

**NICHT AUTOMATISCH ANGEZEIGTE
TICKETS/DAUERKARTEN EINSTELLEN**

S. 14-18

TICKETRÜCKERSTATTUNG

WICHTIGE HINWEISE



Bitte beachte:

- Die Rückerstattungen müssen für alle im Besitz befindlichen Eintrittskarten **einzel**n je Heimspieltag **beauftragt** werden
- Du hast auch die Möglichkeit auf die Rückerstattung zu **verzichten** oder den Erstattungsbetrag in **einen Gutschein** zu wandeln
- Die Dauerkarten/Eintrittskarten werden ausschließlich über den Account angezeigt, auf dessen Namen diese personalisiert worden sind
- Dauerkarten/ Eintrittskarten, welche auf andere Personen personalisiert sind, kannst Du Dir über **„MÖGLICHE TICKETS“** in Deinem Account übertragen und ebenfalls erstatten

TICKETRÜCKERSTATTUNG

WICHTIGE HINWEISE



- Bitte beachte: Alle Tages- & Dauerkarten sind auf **verschiedene** Personen personalisiert und somit deren Account zugeordnet
- Dennoch kannst Du die Erstattung auch für diese Karten vornehmen!

Saison 2020/2021	Nord-Tribüne 16	-	Dieses Ticket ist derzeit einem anderen Kunden als Nutzer zugeordnet und kann nicht von Ihnen weiterverkauft werden!
Testkarte	Reihe 26 Sitz 14		
Umbuchungstestkarte -			
Wallet			
10,00 €			

- **WICHTIGER HINWEIS VORAB:** Bitte beachte, dass Du immer den **Namen des Dauerkartenkäufers** bei der Übertragung des Ticket angeben musst! -> Gehe dazu bitte auf **Seite 14!**



ANMELDUNG / REGISTRIERUNG

TICKETRÜCKERSTATTUNG ANMELDUNG



Informationen Ticketkäufer:

(1)

Um Deine Eintrittskarte/n über das Rückerstattungstool einzustellen, musst Du Dich zunächst über den Onlineshop **einloggen**. Unter „Anmelden“ findest Du den Bereich „Persönlicher Login“. Bitte logge Dich dort mit Deinen Zugangsdaten ein. (Solltest Du Probleme mit der Anmeldung haben, wende Dich bitte per E-Mail an rueckerstattung@f95.de).

(2)

Solltest Du noch **keinen Account** besitzen, melde Dich gerne neu bei uns an. Wie Du dein Ticket einstellst, [erfährst Du ab Seite 14](#).

The screenshot shows the website's navigation bar with the F95 logo and links for TICKETS, FANARTIKEL, and MITGLIED WERDEN. On the left, a sidebar menu includes 'KATEGORIE WÄHLEN', 'KUNDENREGISTRIERUNG', and 'PASSWORT VERGESSEN'. The main content area is titled 'LOGIN' and contains three sections: 'Persönlicher Login' with input fields for 'Benutzername (i. d. R. Ihre E-Mail-Adresse)' and 'Passwort', and an 'Anmelden' button; 'Sie sind neu hier?' with a 'Neuregistrierung' button; and 'Sie haben Ihr Passwort vergessen?' with a 'Passwort vergessen' button. A fourth section, 'Ihr Log-In funktioniert nicht?', provides instructions for users who are already registered but cannot log in. Two large red arrows point from the text instructions on the left to the 'Anmelden' button and the 'Neuregistrierung' button on the page.

TICKETRÜCKERSTATTUNG KUNDENDATEN



KATEGORIE WÄHLEN

TICKETRÜCKERSTATTUNG
KONTAKTE / TICKETNUTZER

(1) MEINE KUNDENDATEN

Anschriften

(2) Bankgutschriften

MEINE BESTELLUNGEN

PRINT@HOME-TICKETS

MEINE RESERVIERTEN

DAUERKARTEN 2020/21

REGISTRIERUNG FÜR

HENKEL-MITARBEITER

▶ LOGIN ▶ MEINE KUNDENDATEN

MEINE PERSÖNLICHEN DATEN

Herzlich willkommen Thomas Schröder.

In Ihrem persönlichen Benutzerkonto können Sie jederzeit Ihre Daten einsehen und aktualisieren.
Derzeit sind diese Daten bei uns gespeichert:

Benutzername *

Kunden-Nr.

Informationen Ticketkäufer:

(1)

Bitte kontrolliere **Deine Kontodaten** und ergänze **Deine E-Mailadresse**.

(2)

Bitte hinterlege **Deine Bankdaten** unter **Bankgutschriften**.

The screenshot shows the Henkel website interface. At the top, there is a navigation bar with the Henkel logo and links for 'TICKETS', 'FANARTIKEL', and 'MITGLIED WERDEN'. Below this, the user is logged in as 'Thomas Schröder'. The main content area is divided into two sections. The first section, 'MEINE KUNDENDATEN', shows a list of menu items with 'MEINE KUNDENDATEN' selected. The second section, 'IHRE BANKVERBINDUNG FÜR GUTSCHRIFTEN AUS TICKETBÖRSE', contains a form for entering bank details. The form includes fields for 'Kontoinhaber', 'IBAN', 'BIC', and 'Bankname'. There are also buttons for 'Bankdaten speichern' and 'Änderung verwerfen'. A note on the right explains the 'IBAN-Rechner' feature.

KATEGORIE WÄHLEN

▶ LOGIN ▶ MEINE KUNDENDATEN ▶ BANKGUTSCHRIFTEN

DAUERKARTEN-
ZWEITMARKT
KONTAKTE / TICKETNUTZER

MEINE KUNDENDATEN

Anschriften
Bestellung
Bankgutschriften

MEINE BESTELLUNGEN
PRINT@HOME-TICKETS
REGISTRIERUNG FÜR
HENKEL-MITARBEITER

IBAN-Rechner
Wenn Sie Ihre IBAN und BIC nicht kennen, dann können Sie unseren IBAN-Rechner gerne nutzen. (Ohne Gewähr)

BLZ

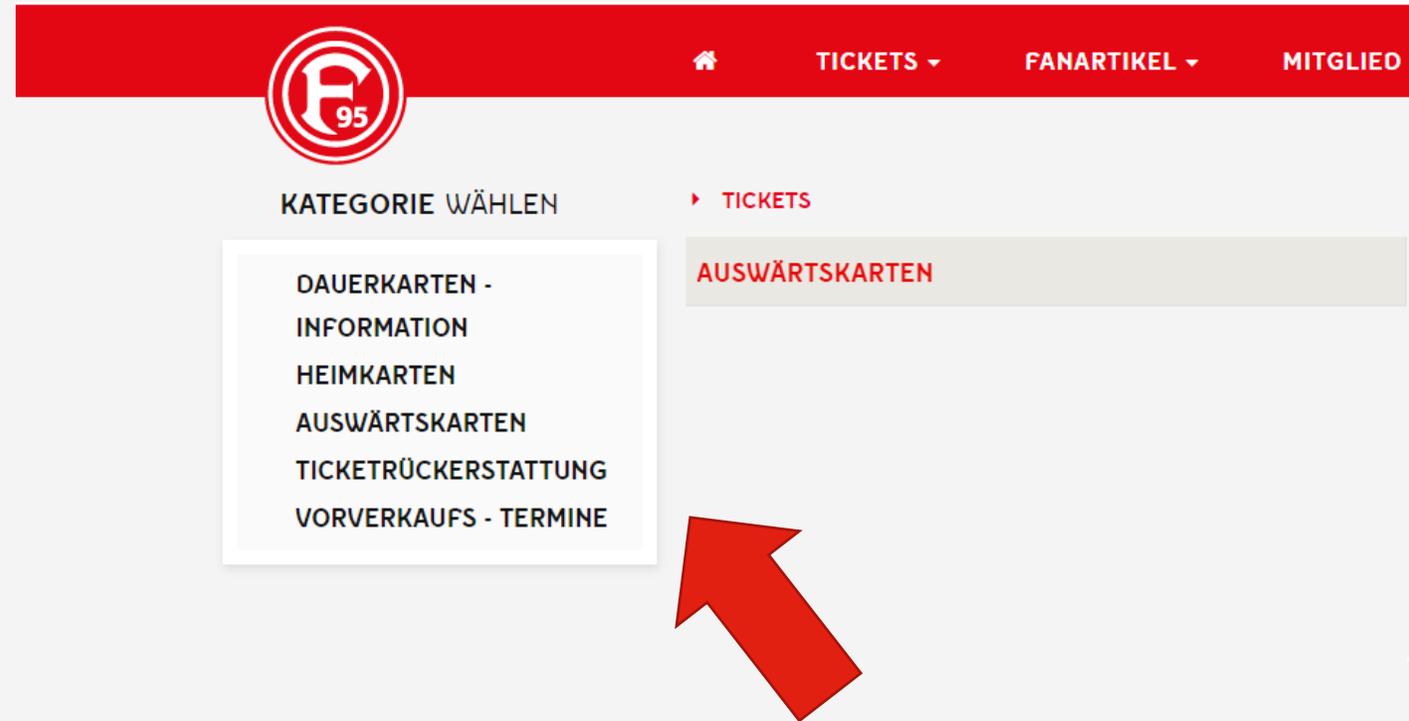
Kontonr.

Bankdaten speichern Änderung verwerfen



TICKETRÜCKERSTATTUNG

TICKETRÜCKERSTATTUNG ANLEITUNG



Unter dem Reiter „**Tickets**“ findest Du den Button „**Ticketrückerstattung**“.

TICKETRÜCKERSTATTUNG ANLEITUNG



KATEGORIE WÄHLEN

**TICKET-RÜCKERSTATTUNG -
SAISON 2020/21**

EINLADUNG AN FREUNDE

EINLADUNG AN MICH

KONTAKTE / TICKETNUTZER

MEINE KUNDENDATEN

MEINE BESTELLUNGEN

PRINT@HOME-TICKETS

REGISTRIERUNG FÜR

HENKEL-MITARBEITER

Wähle bitte die zu
erstattenden Tickets aus:

(1) -> Dauerkarten

(2) -> Tageskarten

▶ LOGIN ▶ TICKET-RÜCKERSTATTUNG - SAISON 2020/21

Bitte beachte, dass Du die Rückerstattung für jede Deiner Dauerkartenkarten der Saison 2020/21 und für jede einzelne Spielbegegnung beauftragen musst. Solltest du keine Datensätze sehen, gehe auf "Mögliche Tickets" um Deine Dauerkarten dem Online-Erstattungstool zuzuordnen. **Bitte beachte, dass Du immer den Namen des Dauerkartenkäufers bei der Übertragung des Ticket angeben musst!**

- (1) Wähle das gewünschte Spiel und anschließend die betroffenen Dauerkarte/n aus, für welche du Deine Rückerstattung anfordern möchtest.
- (2) Bitte denke daran, dass Du die Rückerstattung für alle im Besitz befindlichen Dauerkarten einzeln je Heimspieltag beauftragen musst.
- (3) OPTIONAL ist ein Verzicht des Kaufpreises pro Karte - mit der zweckgebundenen Unterstützung des Fortuna-Nachwuchses oder eine sofortige Ausstellung eines Fortuna-Gutscheins
- (4) Die Umwandlung in ein Fortuna-Gutschein wird innerhalb von 60min von uns vorgenommen. Du erhältst von uns eine automatische E-Mail als Bestätigung.

Bei Rückfragen wende Dich gerne an rueckerstattung@f95.de.

Wichtiger Hinweis: Die Rückerstattung für die Saison 2019/20 ist bereits abgeschlossen.

Bitte wähle einen der nachfolgenden Punkte:

RÜCKERSTATTUNG - DAUERKARTEN - SAISON 2020/21



(1) ▶

RÜCKERSTATTUNG - TAGESKARTEN - SAISON 2020/21



(2) ▶

Solltest Du weitere Fragen zu den Ticket-Rückerstattungen haben, melde Dich gerne direkt per E-Mail an rueckerstattung@f95.de

TICKETRÜCKERSTATTUNG ANLEITUNG



Wähle nun das entsprechende Spiel aus, für welches Du Deinen Ticketpreis erstattet haben möchtest.

Bitte beachte, dass Du zunächst das **jeweilige Spiel** auswählen musst und Du Deine Eintrittskarte/n nur **einzel**n einstellen kannst. **Bei mehreren Tickets** musst Du diesen **Vorgang wiederholen**.

TICKET-RÜCKERSTATTUNG - SAISON 2020/21

Meine Erstattungen
Mögliche Tickets
Datenschutzbestimmungen
AGB

EINLADUNG AN FREUNDE

EINLADUNG AN MICH

KONTAKTE / TICKETNUTZER

MEINE KUNDENDATEN

MEINE BESTELLUNGEN

PRINT@HOME-TICKETS

REGISTRIERUNG FÜR

HENKEL-MITARBEITER



Online-Ticket-Rückerstattung

[Fortuna Düsseldorf - Würzburger Kickers Dauerkartensaison](#)

[Fortuna Düsseldorf - Jahn Regensburg Dauerkartensaison](#)

Bitte beachte, dass Du die Rückerstattung für jede Deiner Dauerkartenkarten der Saison 2020/21 und für jede einzelne Spielbegegnung beauftragen musst. Solltest du keine Datensätze sehen, gehe auf **"Mögliche Tickets"** um Deine Dauerkarten dem Online-Erstattungstool zuzuordnen. **Bitte beachte, dass Du immer den Namen des Dauerkartenkäufers bei der Übertragung des Ticket angeben musst!**

- (1) Wähle das gewünschte Spiel und anschließend die betroffenen Dauerkarte/n aus, für welche du Deine Rückerstattung anfordern möchtest.
- (2) **Bitte denke daran, dass Du die Rückerstattung für alle im Besitz befindlichen Dauerkarten einzeln je Heimspieltag beauftragen musst.**
- (3) OPTIONAL ist ein Verzicht des Kaufpreises pro Karte - mit der **zweckgebundenen Unterstützung des Fortuna-Nachwuchses** oder eine sofortige Ausstellung eines Fortuna-Gutscheins
- (4) Die Umwandlung in ein Fortuna-Gutschein wird innerhalb von 60min von uns vorgenommen. Du erhältst von uns eine automatische E-Mail als Bestätigung.

Bei Rückfragen wende dich gerne an rueckerstattung@f95.de.

Die Rückerstattung für die Saison 2019/20 ist bereits abgeschlossen.

TICKETRÜCKERSTATTUNG ANLEITUNG



RÜCKERSTATTUNG - DAUERKARTEN - SAISON 2020/21 / VERANSTALTUNGEN

Fortuna Düsseldorf - Würzburger Kickers
Dauerkartensaison



(1)

Es werden Dir nun **automatisch** alle verfügbaren Eintrittskarten angezeigt, die über Deinen Account gekauft wurden.

Diese sind für eine Rückerstattung auswählbar. Klicke dazu bei der ausgewählten Tageskarte auf

Rückerstattung anfordern

(2)

Solltest du **keine Eintrittskarten** automatisch sehen, gehe bitte zu den [Folien 14-16](#)

Kartentyp	Platz	Karten-Nr.	Status Ihrer Rückerstattung	Erstattungsbetrag (€)
Testkarte Umbuchungstestkarte - Wallet 10,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 26 Sitz 13	370420000101030017816425 Trans.-Nr.:8013004 Gezahlt am 17.08.2020 09:37	Ticketumwandlung anfordern	



TICKETRÜCKERSTATTUNG ANLEITUNG



Wähle nun das entsprechende Ticket aus, für welches Du Deinen Ticketpreis erstattet haben möchtest.

Lasse die „Optionalen Felder“ unbeachtet, solltest Du eine Rückerstattung wünschen.

Bitte denke daran, dass Du für jede einzelne Eintrittskarte die Erstattung beauftragen lassen musst.

Folgendes Ticket bitte umwandeln

Testkarte Umbuchungstestkarte -
Wallet
gültig von 01.08.2020 bis 30.06.2021
Nord-Tribüne 16 Reihe 26 Sitz 13
Tran-Nr: 8013004
Karten-Nr.:
370420000101030017816425

Kalkulation Ihrer möglichen Erstattung

Dauerkartenwert je Veranstaltung: 0,59 €

Es entstehen keine Abzüge!

Ihre Gutschrift beträgt: 0,59 €

OPTIONAL - VERZICHT auf Rückerstattung - "Für die Fortunen von Morgen"

Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhältst Du kein Geld zurück. Das Geld fließt zu 100 Prozent in eine neue Platzanlage für unseren Nachwuchs am Flinger Broich. Bitte denke daran, dass Du für all Deine Tages- & Dauerkarten die Gutscheinwandlung/ Verzicht beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Unterstützung! Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung des Kaufbetrages möchtest.

OPTIONAL - Sofortige Gutscheinerstattung

Ich möchte für den Wert meines Tickets einen Gutschein als Rückerstattung per E-Mail erhalten. Dieser Gutschein geht Dir innerhalb von max. 60 min zu und ist einlösbar im Onlineshop, sowie in den Fanshops für alle Produkte und Tickets der Fortuna. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung des Kaufbetrages möchtest.

Sicherheitscode bitte unter der Abbildung eingeben



AGB akzeptieren

Datenschutzbestimmungen eingesehen



Rückerstattung beauftragen



Formular leeren

TICKETRÜCKERSTATTUNG VERZICHT ODER GUTSCHEINWANDLUNG



Folgendes Ticket bitte umwandeln

Testkarte Umbuchungstestkarte -
Wallet
gültig von 01.08.2020 bis 30.06.2021
Nord-Tribüne 16 Reihe 26 Sitz 15
Tran-Nr: 8013004
Karten-Nr.:
370420000101030017816425

Kalkulation ihrer möglichen Erstattung

Dauerkartenwert je Veranstaltung: 0,59 €

Es entstehen keine Abzüge!

Ihre Gutschrift beträgt: 0,59 €

Du hast aber auch die Möglichkeit, den **Verzicht** zu erklären oder die Umwandlung in einen **Gutschein** vorzunehmen! Aktiviere dazu bitte eine der nachfolgenden Kästchen.



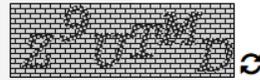
OPTIONAL - VERZICHT auf Rückerstattung - "Für die Fortunen von Morgen"

Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhält Du kein Geld zurück. Das Geld fließt zu 100 Prozent in eine neue Platzanlage für unseren Nachwuchs am Flinger Broich. Bitte denke daran, dass Du für all Deine Tages- & Dauerkarten die Gutscheinwandlung/ Verzicht beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Unterstützung! Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung des Kaufbetrages möchtest.

OPTIONAL - Sofortige Gutscheinerstattung

Ich möchte für den Wert meines Tickets einen Gutschein als Rückerstattung per E-Mail erhalten. Dieser Gutschein geht Dir innerhalb von max. 60 min zu und ist einlösbar im Onlineshop, sowie in den Fanshops für alle Produkte und Tickets der Fortuna. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung des Kaufbetrages möchtest.

Sicherheitscode bitte unter der Abbildung eingeben



AGB akzeptieren

Datenschutzbestimmungen eingesehen



NICHT AUTOMATISCH ANGEZEIGTE TICKETS/DAUERKARTEN EINSTELLEN

TICKETRÜCKERSTATTUNG



Dauerkarten/Tageskarten, die auf eine andere Person personalisiert worden sind, aber dennoch über Deinen Account zur Erstattung beantragt werden sollen, können wie folgt auf Deinen Account „gezogen“ werden:

KATEGORIE WÄHLEN

TICKET-UMWANDLUNG

Meine Erstattungen

Mögliche Tickets

Tickets hinzufügen

Tickets hinzufügen 2

EINLADUNG AN FREUNDE

EINLADUNG AN MICH

KONTAKTE / TICKETNUTZER

MEINE KUNDENDATEN

MEINE BESTELLUNGEN

PRINT@HOME-TICKETS

REGISTRIERUNG FÜR

HENKEL-MITARBEITER

► LOGIN ► TICKET-UMWANDLUNG ► MOGLICHE TICKETS

MEINE TICKETS FÜR RÜCKERSTATTUNG - DAUERKARTEN

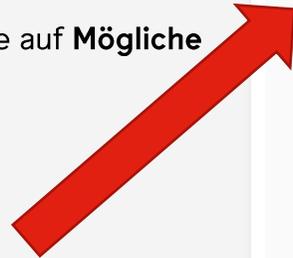
Hier sehen Sie alle IHRE Tickets, die grundsätzlich für den Weiterverkauf bzgl 'Rückerstattung - Dauerkarten - TEST' in Frage kommen.

Wenn hier ein Ticket fehlen sollte, kann es sein, dass es durch einen anderen Kunden für Sie gekauft wurde und daher in unserem System nicht Ihrem Account zugeordnet ist.

Wenn Sie im Besitz des Tickets sind, dann können Sie das fehlende Ticket [hier zur Liste Ihrer verfügbaren Tickets hinzufügen](#).

Kartentyp	Platz	Karten-Nr.	Status
Saison 2020/2021 Testkarte Umbuchungstestkarte - Wallet 10,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 26 Sitz 13		OK
Saison 2020/2021 Testkarte Umbuchungstestkarte - Wallet 10,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 26 Sitz 14		- Dieses Ticket ist derzeit einem anderen Kunden als Nutzer zugeordnet und kann nicht von Ihnen weiterverkauft werden!

Gehe bitte auf **Mögliche Tickets**



TICKETRÜCKERSTATTUNG



Dauerkarten/Tageskarten, die auf eine andere Person personalisiert worden sind, aber dennoch über Deinen Account zur Erstattung beantragt werden sollen, können wie folgt auf Deinen Account „gezogen“ werden:

KATEGORIE WAHLEN

TICKET-UMWANDLUNG

Meine Erstattungen

Mögliche Tickets

Tickets hinzufügen

Tickets hinzufügen 2

EINLADUNG AN FREUNDE

EINLADUNG AN MICH

KONTAKTE / TICKETNUTZER

MEINE KUNDENDATEN

MEINE BESTELLUNGEN

PRINT@HOME-TICKETS

REGISTRIERUNG FÜR

HENKEL-MITARBEITER

▶ LOGIN ▶ TICKET-UMWANDLUNG ▶ MOGLICHE TICKETS

MEINE TICKETS FÜR RÜCKERSTATTUNG - DAUERKARTEN

Hier sehen Sie alle IHRE Tickets, die grundsätzlich für den Weiterverkauf bzgl 'Rückerstattung - Dauerkarten - TEST' in Frage kommen.

Wenn hier ein Ticket fehlen sollte, kann es sein, dass es durch einen anderen Kunden für Sie gekauft wurde und daher in unserem System nicht Ihrem Account zugeordnet ist.

Wenn Sie im Besitz des Tickets sind, dann können Sie das fehlende Ticket [hier zur Liste Ihrer verfügbaren Tickets hinzufügen](#).

Kartentyp	Platz	Karten-Nr.	Status
Saison 2020/2021 Testkarte Umbuchungstestkarte - Wallet 10,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 26 Sitz 13		OK
Saison 2020/2021 Testkarte Umbuchungstestkarte - Wallet 10,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 26 Sitz 14		→ Dieses Ticket ist derzeit einem anderen Kunden als Nutzer zugeordnet und kann nicht von Ihnen weiterverkauft werden!

Gehe bitte auf „[hier zur Liste Ihrer verfügbaren Tickets hinzufügen](#)“

TICKETRÜCKERSTATTUNG



Gebe bitte Deine (1) **Ticketnummer** und (2) **Transaktionsnummer** ein. Beide Nummern findest Du auf Deiner Tages- oder Dauerkarte.

WICHTIG!

Bitte beachte, dass Du immer den **Namen des Dauerkartenkäufers** bei der Übertragung des Ticket angeben musst!

Fordere dann die Übertragung an.

TICKETS ▾ FANARTIKEL ▾ MITGLIED WERDEN WEITERLEITUNGSTEST VIP-TICKETS ▾

KATEGORIE WÄHLEN

- TICKETRÜCKERSTATTUNG**
 - Meine Erstattungen
 - Mögliche Tickets
 - TICKETS HINZUFÜGEN
 - Datenschutzbestimmungen
 - AGB
- KONTAKTE / TICKETNUTZER
- MEINE KUNDENDATEN
- MEINE BESTELLUNGEN
- PRINT@HOME-TICKETS
- MEINE RESERVIERTEN DAUERKARTEN 2020/21
- REGISTRIERUNG FÜR HENKEL-MITARBEITER

TICKET FÜR MICH PERSÖNLICH REGISTRIEREN

Beachten Sie, dass Sie eine Ticketübertragung nur beantragen dürfen, wenn Sie tatsächlich im Besitz des Tickets sind.

Der Käufer oder vorige Besitzer des Tickets wird, soweit seine eMail-Adresse bekannt ist, über die Ticketübertragung unter Angabe Ihrer persönlichen Daten informiert!

Aus Sicherheitsgründen wird außerdem die Beantragung der Ticketübertragung gespeichert und Ihrem Account und ihrer aktuellen IP-Nummer zugeordnet.

Gegen den Versuch, diese Funktion mißbräuchlich zu nutzen, wird vorgegangen.

(1)

Ticket-Nummer

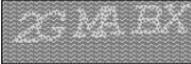
ANGABEN ZUM KÄUFER BZW. BISHERIGEM BESITZER DES TICKETS

Der Käufer war ein Transaktionsnummer auf dem Ticket **(2)**

SICHERHEITSABFRAGE

Bitte übernehmen Sie den abgebildeten Code in das untere Feld!
Die Gross- und Kleinschreibung ist dabei bitte zu beachten!

Pruefcode



Ich akzeptiere die beschriebene Datenübermittlung und Datenspeicherung

TICKETRÜCKERSTATTUNG



Deine Tages- bzw. Dauerkarte ist nun sichtbar.

The screenshot shows the website's navigation bar with the Fortuna Düsseldorf logo and menu items: TICKETS, FANARTIKEL, MITGLIED WERDEN, WEITERLEITUNGSTEST, and VIP-TICKETS. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: LOGIN > TICKETRÜCKERSTATTUNG > MÖGLICHE TICKETS > TICKETS HINZUFÜGEN. The main content area is titled 'TICKET FÜR MICH PERSÖNLICH REGISTRIEREN' and includes a sub-header 'Hier finden Sie eine Historie, der von Ihnen beantragten Ticketübertragungen'. A table displays the following data:

Wann	Ticket-Nummer	Von	Kartentyp	Platz	Status
21.04.2020 15:22	XXXXX1646		Fortuna Düsseldorf - SC Paderborn, Testkarte Rückerstattung 13,00 €	Nord-Tribüne 14 Reihe 15 Sitz 5	OK

Du kannst nun mit der Anforderung der Rückerstattung starten.

Die detaillierten Schritte findest du [hier!](#)

TICKETRÜCKERSTATTUNG

ZUSAMMENFASSUNG



Schritt 1. Melde Dich bitte im **Onlineshop** an!

Schritt 2. Hinterlege Deine Bankdaten unter „Mein Kundendaten“ -> „**Bankgutschriften**“

Schritt 3. Gehe auf Ticketrückerstattung und wähle das richtige Heimspiel aus

Schritt 4. Wähle Dein Ticket aus und gehe auf „**Rückerstattung anfordern**“

Schritt 5. Beauftrage die Rückerstattung. Wähle OPTIONAL den Verzicht oder die Gutscheinumwandlung