# ANLEITUNG FÜR UNSER

# ONLINE-RÜCKERSTATTUNGSTOOL



## TICKETRÜCKERSTATTUNG WICHTIGER HINWEIS



### Bitte beachte:

- Die Rückerstattungen müssen für alle im Besitz befindlichen Eintrittskarten **einzeln** je Heimspieltag **beauftragt** werden
- Solltest Du noch keinen "Online-Zugang" besitzen, kannst Du Dich neu registrieren
- Bitte vergesse nicht **Deine Kontoverbindung** zu hinterlegen bzw. zu kontrollieren
- Die Rücküberweisung erfolgt ausschließlich auf **Deine** hinterlegte Kontoverbindung
- Du hast auch die Möglichkeit auf die Rückerstattung zu Verzichten oder den Erstattungsbetrag in einen Gutschein zu wandeln
  - Please log in!
  - Refunds must be requested for each ticket individually
  - Deposit your bank details under "Meine Kundendaten" -> "Bankgutschriften"
  - Click on "Ticketrückerstattung/ ticket refund" and select your wished home match
  - Select your ticket and click on "Rückerstattung anfordern/ request a refund"
  - Request your refund or optional select voucher or waiver.

## TICKETRÜCKERSTATTUNG WICHTIGER HINWEIS



Solltest DU DEINE TICKETS NICHT ÜBER UNSEREN ONLINESHOP ERWORBEN HABEN ODER JEMAND ANDERES HAT DIE TICKETS FÜR DICH GEKAUFT, REGISTRIERE DICH IM ONLINESHOP (Folie 3-6) UND GEHE BITTE WEITER ZU <u>FOLIE 14</u>



## **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 <u>rueckerstattung@f95.de</u>).

#### (2)

Solltest Du noch **keinen Account** besitzen, melde Dich gerne neu bei uns an. Wie Du dein Ticket einstellst, <u>erfährst Du ab Seite 14.</u>

	A TICKETS - FANARTIKEL - MITGLIED W	ERDEN
KATEGORIE WÄHLEN	► LOGIN	
KUNDENREGISTRIERUNG PASSWORT VERGESSEN	Persönlicher Login Benutzername (L. d. R. Ihre E-Mall-Adresse)	
	Passwort	
(1)	Anmelden	
	Sie sind neu hier?	
	Registrieren Sie sich schnell und ohne jede weitere Verpflichtung. Neuregistrierun	ng
(2)	Sie haben Ihr Passwort vergessen?	
	Das kann jedem mal passieren. Sie können sich daher Ihr Passwort von uns erneut zuschicken lassen. Passwort vergesse	en
	Ihr Log-In funktioniert nicht?	

Sind Sie bereits ein registriertes Mitglied/ ein registrierter Nutzer und können sich nicht einloggen oder haben Sie Ihren Benutzernamen vergessen, dann wenden Sie sich bitte über das Kontaktformular an uns, bevor Sie sich erneut registrieren! Durch eine erneute Registrierung können ggfs. gewährte Ermäßigungen und Mitgliederrabatte nicht zugeordnet werden!



## TICKETRÜCKERSTATTUNG KUNDENDATEN



#### Informationen Ticketkäufer:

(1)

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

(2) Bitte hinterlege **Deine Bankdaten** unter **Bankgutschriften.** 

KATEGORIE WAHLEN   I COGIN * MEINE KUNDENDATEN     FICKETRÜCKERSTATTUNG KONTAKTE / TICKETNUTZER   MEINE KUNDENDATEN     Anschriften Bankgutschriften Bankgutschriften MEINE BESTELLUNGEN PRINT@HOME-TICKETS MEINE RESERVIERTEN DAUERKARTEN 2020/21 REGISTRIERUNG FÜR HENKEL-MITARBEITER   In term persönlichen Benutzerkonto können Sie jederzeit Ihre Daten einsehen und aktualisieren. Derzeit sind diese Daten bei uns gespeichert:     Benutzername*   Kunden-Nr.
<section-header><section-header><text><text><text><text><text><text></text></text></text></text></text></text></section-header></section-header>
TICKETS - FANARTIKEL - MITGLIED WERDEN

HENKEL-MITARBEITER





Unter dem Reiter **"Tickets"** findest Du den Button **"Ticketrückerstattung".** 

	A	TICKETS <del>-</del>	FANARTIKEL <del>-</del>	MITGLIED V
KATEGORIE WÄHLEN	TICH	(ETS		
DAUERKARTEN - INFORMATION HEIMKARTEN AUSWÄRTSKARTEN TICKETRÜCKERSTATTUNG	AUSW	/ÄRTSKARTEN		
VORVERKAUFS - TERMINE				



KATEGORIE WÄHLEN

LOGIN → TICKETRÜCKERSTATTUNG

TICKETRÜCKERSTATTUNG
KONTAKTE / TICKETNUTZER
MEINE KUNDENDATEN
MEINE BESTELLUNGEN
PRINT@HOME-TICKETS
MEINE RESERVIERTEN
DAUERKARTEN 2020/21
REGISTRIERUNG FÜR
HENKEL-MITARBEITER

(1)

(2)

(3)

(1) Melden Sie sich mit Ihren persönlichen Zugangsdaten hier an. Falls Sie noch nicht registriert sind, können Sie dies hier tun.
(2) Wählen Sie nun das gewünschte Spiel und anschließend die betroffenen Tageskarte/n aus, für welche Sie eine Rückerstattung anfordern wollen.
(3) Sie werden automatisch aufgefordert, Ihre gültigen Bankdaten zu hinterlegen, auf welches die Rückerstattung seitens LMS erfolgen soll.
(4) Sobald Sie die obigen Schritte erledigt haben, ist der Auftrag für Ihre Rückerstattung bei uns eingegangen.
(5) Wenn die angegebene Frist zur Einreichung des Rückerstattungsauftrags vorüber ist, erhalten Sie von uns eine automatische E-Mail, sobald das Geld zurückerstattet wurde. Bitten haben Sie Geduld. Die Rückerstattung kann einige Tage dauern.

#### RÜCKERSTATTUNG AUSWÄRTSKARTEN 19/20



RÜCKERSTATTUNGEN DAUERKARTEN 2019/20



RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20



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

#### Wähle bitte die zu erstattenden Tickets aus:

(1) -> Auswärtskarten

(2) -> Dauerkarten

(3) -> Tageskarten



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 einzeln einstellen kannst. Bei mehreren Tickets musst Du diesen Vorgang wiederholen. Solltest Du eine Gruppenbestellung von mehr als 10

Tickets erworben haben, wende Dich gerne direkt an <u>rueckerstattung@f95.de</u>





### (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 <u>keine Eintrittskarten</u> automatisch sehen, gehe bitte zu den <u>Folien 14-</u> <u>16</u>

		FANARTIKEL -	MITGLIED WERDEN	WEITERLEITUNGSTEST	TEST	VIP-TICKETS +	Powered by Go
KATEGORIE WÄHLEN	► LOGIN ► 1	TICKETRÜCKERSTATTUNG	• TICKET-RÜCKERSTATT	UNGEN 2019/20			
TICKETRÜCKERSTATTUNG	TICKET-I	RÜCKERSTAT	TUNGEN 2019/2	20 / VERANSTALT	UNGEN		
Meine Erstattungen Mögliche Tickets Ticket-Rückerstattungen 2 019/20 Datenschutzbestimmungen AGB KONTAKTE / TICKETNUTZER MEINE KUNDENDATEN MEINE BESTELLUNGEN PRINT@HOME-TICKETS	Fortuna Düsseldorf - SC Paderborn						
MEINE RESERVIERTEN DAUERKARTEN 2020/21 REGISTRIERUNG FÜR HENKEL-MITARBEITER	Kartentyp	Platz	Karten-Nr.	Status Ihrer Rückerstattu	ung	Erstattungsbetrag (€)	
	Fighttag-Ticket 15,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 27 S	itz 15 370419130101000073 TransNr.:7930883 Gezahlt am 06.04.202	18437 CRUckerstattung an	fordern		
	Fighttag-Ticket 15,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 27 S	itz 16 3704191301010100170 TransNr.:7930883 Gezahlt am 06.04.202	091268 <b>C</b> Rückerstattung an	fordern		



### **RÜCKERSTATTUNG ZU FORTUNA DÜSSELDORF - SC PADERBORN**

Folgendes Ticket bitte erstatten

Fighttag-Ticket Nord-Tribüne 17 Reihe 25 Sitz 19 Tran-Nr: 7954884 Karten-Nr.: 370419130101010018089347

Kalkulation ihrer möglichen Erstattung Ticketpreis ihrer Karte: 15,00 € Es entstehen keine Abzüge! Wert der Rückerstattung: 15,00 €

**OPTIONAL - VERZICHT auf Rückerstattung** 

Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhälst Du kein Geld zurück. Bitte denke daran, dass Du für all Deine Tages- & Dauerkarten die Rückerstattung/ Verzicht beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Unterstützung. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung beauftragen"!

**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 beauftragen möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung beauftragen"!

Sicherheitscode bitte unter der Abbildung eingeben

Rückerstattung beauftragen



**D** Formular leeren

95

Wähle nun das entsprechende Ticket

Bitte denke daran, dass Du für jede einzelne Eintrittskarte die Erstattung

erstattet haben möchtest.

Lasse die "Optionalen Felder"

unbeachtet, solltest Du eine

Rückerstattung wünschen.

beauftragen lassen musst.

aus, für welches Du Deinen Ticketpreis

### TICKETRÜCKERSTATTUNG **VERZICHT ODER GUTSCHEINWANLUNG**



### **RÜCKERSTATTUNG ZU FORTUNA DÜSSELDORF - SC PADERBORN**

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

#### Folgendes Ticket bitte erstatten

Fighttag-Ticket Nord-Tribüne 17 Reihe 25 Sitz 19 Tran-Nr: 7954884 Karten-Nr.: 370419130101010018089347

Kalkulation ihrer möglichen Erstattung Ticketpreis ihrer Karte: 15,00 € Es entstehen keine Abzüge! Wert der Rückerstattung: 15,00 €

#### **OPTIONAL - VERZICHT auf Rückerstattung**

Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhälst Du kein Geld zurück. Bitte denke daran, dass Du für all Deine Tages- & Dauerkarten die Rückerstattung/ Verzicht beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Unterstützung. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung beauftragen"!

#### **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 beauftragen möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung beauftragen"!

#### Sicherheitscode bitte unter der Abbildung eingeben



AGB akzeptieren Datenschutzbestimmungen eingesehen



### NICHT AUTOMATISCH ANGEZEIGTE TICKETS EINSTELLEN

### FÜR EINTRITTSKARTEN, WELCHE AN VVK-STELLEN GEKAUFT WORDEN SIND







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

Fordere dann die Übertragung an.

	*	тіскетя +	FANARTIKEL -	MITGLIED WERDEN	WEITERLEITUNGSTEST	VIP-TICKETS +
ATEGORIE WÄHLEN	► LOGIN	• TICKETRÜCK	(ERSTATTUNG → MÖG		IINZUFÜGEN	
TICKETRÜCKERSTATTUNG Meine Erstattungen Mögliche Tickets TICKETS HINZUFÜGEN Datenschutzbestimmungen	TICKE Beachten Sie Der Käufer or informiert! Aus Sicherhe	T FÜR M , dass Sie eine Ticke der vorige Besitzer o itsgründen wird auß	ICH PERSÖN	LICH REGISTRIE I dürfen, wenn Sie tatsächlich im Be eMail-Adresse bekannt ist, über die Ficketübertragung gespeichert und I	REN sitz des Tickets sind. Ticketübertragung unter Angabe Ihrer p Ihrem Account und ihrer aktuellen IP-Nu	persönlichen Daten mmer zugeordnet.
AGB KONTAKTE / TICKETNUTZER MEINE KUNDENDATEN MEINE BESTELLUNGEN	Gegen den V (1) Ticket-Numm 3704191301	ersuch, diese Funkti ner 01010015081646	on mißbräuchlich zu nutzen,	wird vorgegangen.		
PRINT@HOME-TICKETS MEINE RESERVIERTEN OAUERKARTEN 2020/21 REGISTRIERUNG FÜR HENKEL-MITARBEITER	ANGABEN ZU Der Käufer v anonymer	M KÄUFER BZW. BISH var ein Kunde an einer Vorv	HERIGEM BESITZER DES TICKE Trans erkaufsstelle V 794	TS aktionsnummer auf dem Ticket 7349 <b>(2)</b>		

#### SICHERHEITSABFRAGE

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



Ich akzeptiere die beschriebene Datenübermittlung und Datenspeicherung



Deine Tages- bzw. Dauerkarte ist nun sichtbar.

\* TICKETS -VIP-TICKETS -FANARTIKEL -MITGLIED WERDEN WEITERLEITUNGSTEST ▶ TICKETRÜCKERSTATTUNG → MÖGLICHE TICKETS → TICKETS HINZUFÜGEN **KATEGORIE** WÄHLEN LOGIN TICKET FÜR MICH PERSÖNLICH REGISTRIEREN TICKETRÜCKERSTATTUNG Meine Erstattungen Hier finden Sie eine Historie, der von Ihnen beantragten Ticketübertragungen Mögliche Tickets Ticket-Platz Status TICKETS HINZUFÜGEN Wann Nummer Von Kartentyp Datenschutzbestimmungen Nord-Tribüne 14 Reihe 15 OK 21.04.2020 XXXXX1646 Fortuna Düsseldorf - SC AGB 15:22 Paderborn. Sitz 5 **KONTAKTE / TICKETNUTZER** Testkarte Rückerstattung MEINE KUNDENDATEN 13,00 €

LOGIN 
TICKETRÜCKERSTATTUNG 
RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20

### RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20 / VERANSTALTUNGEN

Fortuna Düsseldorf - SC Paderborn



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

Step 1: Please log in!

Step 2: Deposit your bank details under "Meine Kundendaten" -> "Bankgutschriften" Step 3: Click on "Ticketrückerstattung/ ticket refund" and select your wished home match Step 4: Select your ticket and click on "Rückerstattung anfordern/ request a refund" Step 5: Request your refund or optional select voucher or waiver.