

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 FOLIE 14

F



## ANMELDUNG / REGISTRIERUNG

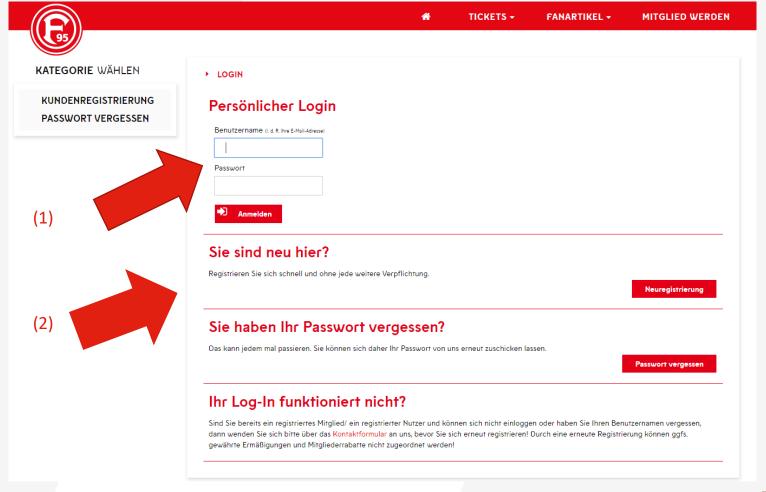
## TICKETRÜCKERSTATTUNG ANMELDUNG



#### Informationen Ticketkäufer:

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).

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



## TICKETRÜCKERSTATTUNG KUNDENDATEN



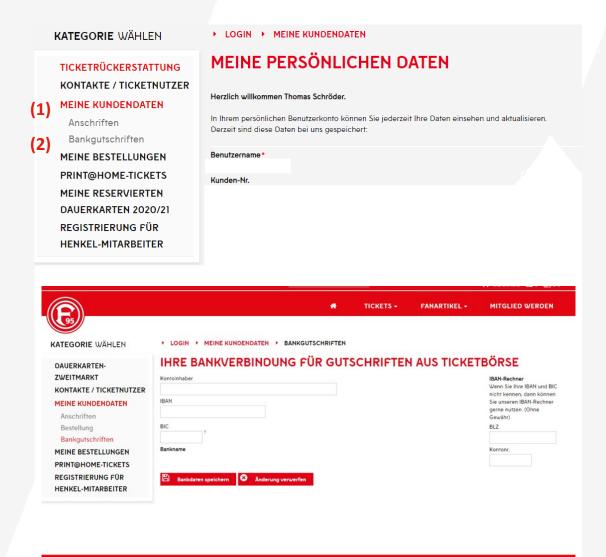
#### Informationen Ticketkäufer:

(1)

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

(2)

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





F



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





#### KATEGORIE WÄHLFN

#### TICKETRÜCKERSTATTUNG

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

#### ▶ LOGIN ▶ TICKETRÜCKERSTATTUNG

- (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**



Wähle bitte die zu erstattenden Tickets aus:

- (1) -> Auswärtskarten
- (2) -> Dauerkarten
- (3) -> Tageskarten

(1)

RÜCKERSTATTUNGEN DAUERKARTEN 2019/20



**(2)** 

RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20



(3)



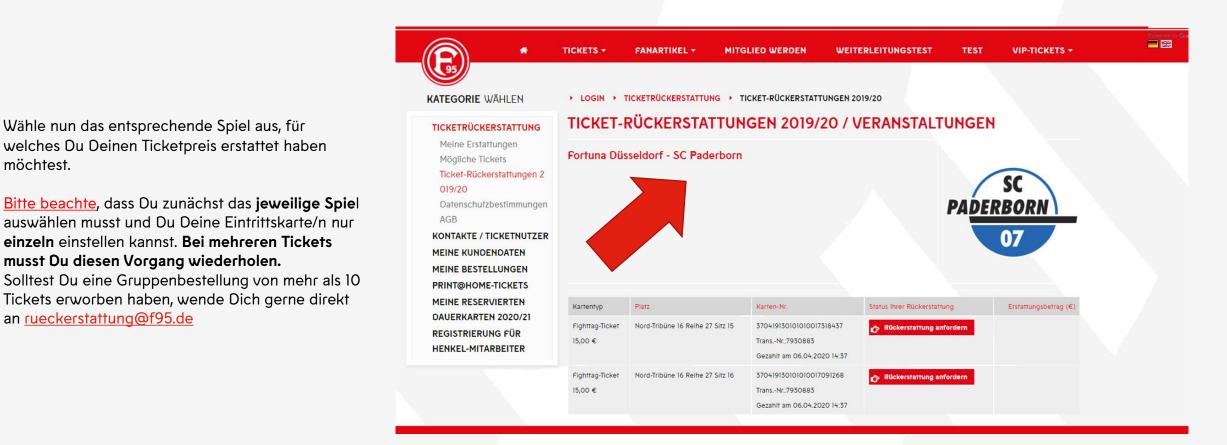
Solltest Du weitere Fragen zu den Ticket-Rückerstattungen haben, melde Dich gerne direkt per E-Mail an rueckerstattung@f95.de





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

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 rueckerstattung@f95.de





(1)

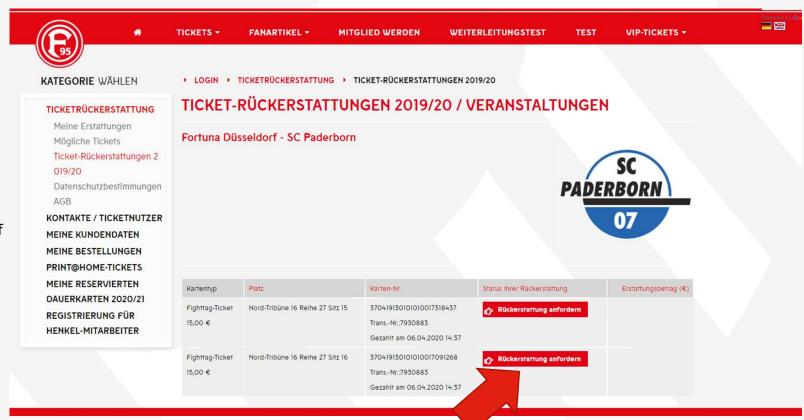
Es werden Dir nun **automatisch** alle verfügbaren Eintrittskarten angezeigt, die über Deinen Account gekauft wurden.

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> 16





#### RÜCKERSTATTUNG ZU FORTUNA DÜSSELDORF - SC PADERBORN

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.



Rückerstattung beauftragen

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: <b>15,00 €</b>				
ORTIONAL MERTICUT and Rivales and				
Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhälst ( beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Un	Du kein Geld zurück. Bitte denke daran, dass Du für all Deine Tages- & Dauerkarten die Rückerstattung/ Verzicht erstützung. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen möchtest und gehe direkt auf			
Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhälst ( beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Un "Rückerstattung beauftragen"! OPTIONAL - Sofortige Gutscheinerstattung	erstützung. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen möchtest und gehe direkt auf sutschein als Rückerstattung per E-Mail erhalten. Dieser Gutschein geht Dir innerhalb von max. 60 min zu und ist für alle Produkte und Tickets der Fortuna. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen			
Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhälst ( beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Un "Rückerstattung beauftragen"!  OPTIONAL - Sofortige Gutscheinerstattung  Ich möchte für den Wert meines Tickets einen Geinlösbar im Onlineshop, sowie in den Fanshops	erstützung. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen möchtest und gehe direkt auf intschein als Rückerstattung per E-Mail erhalten. Dieser Gutschein geht Dir innerhalb von max. 60 min zu und ist für alle Produkte und Tickets der Fortuna. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen ieauftragen"!			
Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhälst ( beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Un "Rückerstattung beauftragen"!  OPTIONAL - Sofortige Gutscheinerstattung  Ich möchte für den Wert meines Tickets einen Geinlösbar im Onlineshop, sowie in den Fanshops möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung b	erstützung. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen möchtest und gehe direkt auf intschein als Rückerstattung per E-Mail erhalten. Dieser Gutschein geht Dir innerhalb von max. 60 min zu und ist für alle Produkte und Tickets der Fortuna. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen ieauftragen"!			

## TICKETRÜCKERSTATTUNG VERZICHT ODER GUTSCHEINWANLUNG

Folgendes Ticket bitte erstatten

Nord-Tribüne 17 Reihe 25 Sitz 19

370419130101010018089347

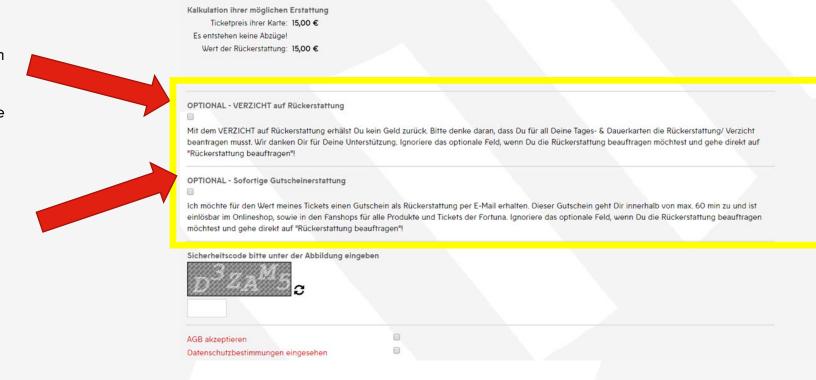
Fighttag-Ticket

Tran-Nr: 7954884 Karten-Nr.:



#### 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.

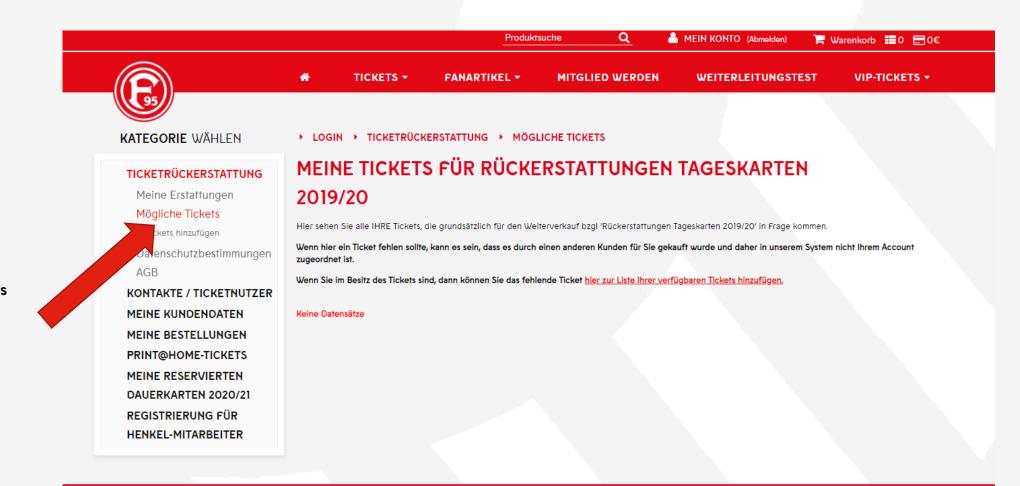




### NICHT AUTOMATISCH ANGEZEIGTE TICKETS EINSTELLEN

FÜR EINTRITTSKARTEN, WELCHE AN VVK-STELLEN GEKAUFT WORDEN SIND





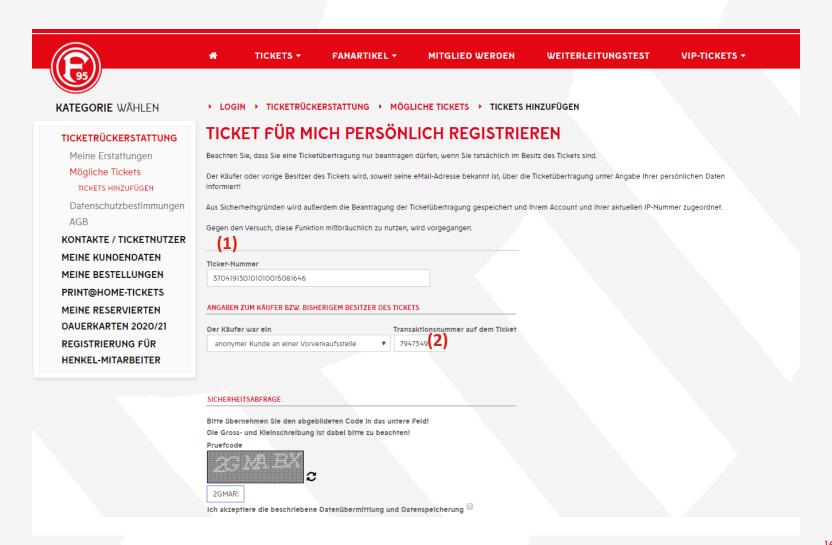
Gehe bitte auf Mögliche Tickets

F 95



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

Fordere dann die Übertragung an.





Deine Tages- bzw. Dauerkarte ist nun sichtbar.

Du kannst nun mit der Anforderung der Rückerstattung starten.

Die detaillierten Schritte findest du hier!



► LOGIN → TICKETRÜCKERSTATTUNG → RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20

#### RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20 / **VERANSTALTUNGEN**

Fortuna Düsseldorf - SC Paderborn



Kartentyp	Platz	Karten-Nr.	Status Ihrer Rückerstattung	Erstattungsbetrag (€)
Testkarte Rückerstattung 13,00 €	Nord-Tribüne 14 Reihe 15 Sitz 5	370419130101010015081646 Gezahlt am 21.04.2020 15:05	→ Rückerstattung anfordern	

### 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.