

Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen Eintrittskarten – Online-Ticketing – Einladungskarten

Guten Tag,

wir freuen uns, Sie als Besucher unserer Messeveranstaltungen in Hamburg zu begrüßen.

Mit unseren Online-Ticketshops bieten wir Ihnen eine bequeme Möglichkeit, im Voraus online Eintrittskarten zu erwerben oder Ihre Einladung mit Gutschein einzulösen. Sie drucken Ihre Online-Tickets sofort selbst aus, es erfolgt kein Postversand. Ohne Wartezeiten an den Kassen erhalten Sie mit den Online-Tickets einen schnellen und direkten Zugang zu unseren Veranstaltungen.

Nachfolgend finden Sie Informationen und Antworten auf häufig gestellte Fragen rund um das Thema Online-Tickets. Bei weiteren Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich auch gern telefonisch oder per E-Mail zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Serviceteam

Hamburg Messe und Congress GmbH

Telefon: +49 40 35 69 – 3434

E-Mail: ticket@hamburg-messe.de

Häufig gestellte Fragen

[Welche \(technischen\) Voraussetzungen müssen zum Online-Ticketkauf und Ausdruck gegeben sein?](#)

Um unsere Online-Ticketshops nutzen zu können, müssen Sie lediglich

- im Besitz einer gültigen Kreditkarte, eines PayPal-Kontos oder einer Einladungskarte sein sowie
- einen funktionsfähigen Drucker angeschlossen haben oder
- ein internetfähiges Mobiltelefon besitzen (für Mobile Tickets)

Sollte es wider Erwarten Probleme beim Aufruf unserer Ticketshops geben, prüfen Sie bitte in den Einstellungen Ihres Internet-Browsers, ob Cookies zugelassen sind.

[Wie sicher sind meine Daten bei der Internetübertragung?](#)

Alle Schritte in den Online-Ticketshops werden über eine sichere Serververbindung abgewickelt.

Eine ggf. notwendige Zahlung mit der Kreditkarte erfolgt über Saferpay ein externes und sicheres Buchungssystem.

[Kann ich mehrere Karten auf einmal erwerben?](#)

In den Online-Ticketshops können Sie in einem Bestellvorgang immer nur Karten einer einzelnen Veranstaltung erwerben. Innerhalb dieser Veranstaltung können Sie in einem Bestellvorgang

- mehrere Eintrittskarten (ggf. auch unterschiedlicher Kartenart) erwerben und auch
- Einladungen einlösen bzw.
- auf Wunsch auch beides tun.

Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie erhalten bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos zu einer ggf. notwendigen Wiederholung des Druckvorgangs. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihr Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.

Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen Eintrittskarten – Online-Ticketing – Einladungskarten

Eintrittskarten

Wie finde ich den Online-Ticketshop für die Veranstaltung, die ich besuchen möchte?

Auf den Webseiten unserer Messen und Ausstellungen wird in den Monaten vor der Veranstaltung prominent auf den jeweiligen Online-Ticketshop hingewiesen. In jedem Fall erhalten Sie Zugang in der Kopfzeile unter „Besucher“ und dann in der Rubrik Besucherservice den Button „Tickets und Preise“ auswählen.

Alternativ können Sie unter www.hamburg-messe.de/tickets den gewünschten Online-Ticketshop auswählen und aufrufen.

Ab wann kann ich Tickets im Online-Ticketshop kaufen?

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Eintrittskarte bereits vor der Messe zum reduzierten Online-Preis zu erwerben.

Unsere Online-Ticketshops werden spätestens 7 Wochen vor der Veranstaltung, fallweise deutlich früher geöffnet. Dann sind sie 7 Tage pro Woche und 24 Stunden pro Tag nutzbar.

Die Online-Ticketshops bleiben während der Veranstaltung bis zum letzten Messetag geöffnet. Online erworbene Tickets sind sofort gültig!

Bitte beachten Sie: Besonders in den Tagen direkt vor der Veranstaltung sowie am ersten Messetag wird der Online-Ticketshop stark frequentiert. Dies kann in Ausnahmefällen zu verlängerten Antwortzeiten führen, nutzen Sie daher den Service unserer Online-Ticketshops frühzeitig.

Wie bezahle ich online gekaufte Eintrittskarten?

Per Kreditkarte oder PayPal.

Wie bezahle ich vor Ort Eintrittskarten?

An den Kassen vor Ort wird Bargeld, EC-Karte, American Express, Master- und Visa-Card akzeptiert.

Kann ich Tickets anderweitig im Voraus erwerben?

Es gibt außer den Online-Ticketshops keinen Vorverkauf von Eintrittskarten.

Nutzen Sie bequem und sicher die Möglichkeit, ein Ticket online im Voraus zu erwerben, drucken Sie es sich selbst aus und besuchen Sie ohne Wartezeiten an unseren Kassen unsere Messe.

Wie löse ich Einladungen mit Gutscheinen ein?

Sie sind im Besitz einer Einladung mit Gutscheinen, welche Ihnen ein Aussteller zukommen lassen hat, dann lesen Sie bitte unsere Hinweise zum Eintausch auf der nächsten Seite.

Bei bestimmten Veranstaltungen bieten unsere Marketingpartner Gutscheine für ermäßigten, aber **nicht** kostenfreien Eintritt an (z. B. Budnikowsky oder der ADAC). Wenn Sie im Besitz eines solchen Gutscheins sind, wählen Sie im Online-Ticketshop bitte die Kartenart „Tagesticket (Promo)“, wählen Sie nicht „Einladung mit Gutschein“.

Alternativ können Gutscheine selbstverständlich auch an den Kassen eingelöst werden.

Können Familien- / Schüler- oder Seniorenermäßigungen online gebucht werden?

Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie erhalten bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos zu einer ggf. notwendigen Wiederholung des Druckvorgangs. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihr Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.

Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen Eintrittskarten – Online-Ticketing – Einladungskarten

Nein, solche ermäßigten Karten werden nicht online angeboten. Bitte wenden Sie sich vor Ort unter Vorlage der entsprechenden Nachweise an eine der zahlreichen Kassen.

Eintrittskarten

Ab welchem Alter muss ich für meine Kinder bezahlen?

Für Kinder ab 6 Jahren ist ein ermäßigter Eintrittspreis zu zahlen, darunter haben Kinder freien Eintritt. Ausnahme hanseboot: Hier haben Kinder bis 15 Jahre freien Eintritt.

Ich habe mein Online-Ticket vergessen, was nun?

Kein Problem! An der Kasse kann das Ticket neu ausgedruckt werden. Z.B. gegen Vorlage eines Ausweises, vorausgesetzt, vorausgesetzt das Ticket wurde unter diesem Namen im Ticketshop registriert/gekauft.

Reicht ein Online-Ticket als PDF-Dokument oder Grafikdatei auf meinem Notebook für den Zutritt?

Ja, solange der QR-Code auf dem Ticket lesbar ist, kann dieser gescannt werden!

Mein Name auf dem Ticket stimmt nicht – ist das kritisch?

An der Kasse kann das eTicket gescannt werden und der Name, der gedruckt wird, geändert werden. Das an der Kasse ausgegebene Badge hat dann den richtigen Namen und berechtigt zum Eintritt.

Kann ich Online-Tickets stornieren?

Nein, eine Stornierung ist nicht möglich.

Kann ich Online-Tickets umtauschen ...?

... in eine andere Kartenart oder in ein Ticket für eine andere Messeveranstaltung?

Nein, das geht beides nicht, da der Barcode auf Ihrem Online-Ticket zu der von Ihnen ausgewählten Veranstaltung und der gewählten Kartenart zugeordnet ist.

Kann ich ein Online-Ticket mehrfach nutzen?

2 Tagestickets oder Dauertickets berechtigen zum Zutritt an mehreren Tagen, jedoch nur einmal pro Tag. Durch den aufgedruckten Barcode wird sichergestellt, dass nicht mehrere Personen gleichzeitig mit demselben Ticket bzw. mit Kopien Zutritt erhalten.

Erhalte ich nach meinem Ticketausdruck eine Bestätigung?

Ja, nach Abschluss und Ausdruck Ihres Tickets erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail. Bestandteil dieser E-Mail ist ein Link zu einem erneuten Einstieg in den Online-Ticketshop, wo Sie dann im Bedarfsfall Ihr Ticket erneut ausdrucken können. Bitte bewahren Sie diese E-Mail auf, bis ihr Besuch auf der Veranstaltung vorbei ist.

Ist die Bestätigungs-E-Mail als Ticket gültig?

Nein, die Bestätigungs-E-Mail ersetzt nicht Ihr Online-Ticket. Sie dient lediglich der Bestätigung Ihres Online-Ticketkaufs sowie der Mitteilung Ihres Links für einen eventuellen Nachdruck Ihres Tickets.

Ich habe mein Ticket nicht erhalten – was kann ich tun?

Bitte prüfen Sie zunächst, ob unsere E-Mail durch Ihren Spam-Filter in den entsprechenden

Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie erhalten bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos zu einer ggf. notwendigen Wiederholung des Druckvorgangs. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihr Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.

Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen Eintrittskarten – Online-Ticketing – Einladungskarten

Mail-Ordner verschoben wurde. Ist dies nicht der Fall, melden Sie sich bitte per E-Mail (ticket@hamburg-messe.de) oder telefonisch +49 40 3569 – 3434 bei uns.

Gutscheine/Voucher

Kann ich Einladungen mit Gutscheinen online einlösen?

Sie sind im Besitz einer Einladung mit Gutschein, die ein Aussteller Ihnen überreicht hat? Dieser berechtigt Sie zum kostenfreien Zutritt an einem Tag der Veranstaltung. Der Aussteller bezahlt Ihr Eintrittsgeld.

Sie können eine oder auch mehrere Einladungen mit Gutschein bequem online gegen ein gültiges Online-Ticket eintauschen:

- Wählen Sie im Ticketshop der gewünschten Veranstaltung die Kartenart „Einladung einlösen“.
- Nach erfolgreicher Registrierung werden Sie gebeten den 6-stelligen alphanummerischen Code einzugeben

Jede Einladung kann nur einmalig genutzt werden und ist danach gesperrt.

Kann ich eine Einladung mit Gutschein für eine andere Veranstaltung nutzen?

Nein, die ist nicht möglich. Die Einladungskarte berechtigt Sie zum Zutritt der notierten Veranstaltung im aktuellen Jahr.

Wie bekomme ich eine Einladung mit Gutschein?

Einladungskarten werden ausschließlich von den Ausstellern an ihre Kunden ausgegeben.

Kann ich auch vor Ort Einladungen mit Gutscheinen einlösen?

Einladungen mit Gutscheinen können auch an den Kassen gegen Eintrittskarten eingetauscht werden.

Können im Internet verwendete Einladungen mit Gutschein vor Ort erneut genutzt werden?

Nein, sie werden automatisch als bereits verwendet gekennzeichnet.

Kann ich eine Einladungskarte gegen eine 2-Tageskarte oder Dauerkarte anrechnen lassen?

Nein, dies ist nicht möglich.

Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie erhalten bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos zu einer ggf. notwendigen Wiederholung des Druckvorgangs. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihr Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.

Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen
Eintrittskarten – Online-Ticketing – Einladungskarten

Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie erhalten bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos zu einer ggf. notwendigen Wiederholung des Druckvorgangs. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihr Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.

Fragen und Antworten von und für Besucher unserer Veranstaltungen Eintrittskarten – Online-Ticketing – Einladungskarten

Drucken von Online-Tickets / eingelösten Einladungskarten

Was muss ich beim Drucken beachten?

Verwenden Sie für den Ausdruck Ihres Online-Tickets normales weißes Papier und drucken Sie in Originalgröße (DIN A4 Format). Den Ticket-Ausdruck in jedem Fall so belassen und nicht ausschneiden.

Verwenden Sie die Druckereinstellung Schwarzweiß- oder Vierfarbendruck.

Drucken Sie auf keinen Fall in Rotfärbung – der Barcode kann dann nicht vom Scanner gelesen werden. Stellen Sie sicher, dass der Barcode gut lesbar ist. Falls dieser beschädigt sein sollte, nutzen Sie Ihren Link, der Ihnen mit der Bestätigungs-E-Mail zugesandt wird, und drucken Sie das Ticket bitte erneut aus.

Bitte vermeiden Sie den „Sparmodus“ zum Ausdruck Ihres Tickets.

Ich kann mein Online-Ticket nicht ausdrucken?

Bitte überprüfen Sie Ihren Druckeranschluss – die Verbindung von Drucker und Computer sowie die Betriebsbereitschaft des Druckers.

Mein Ticket erscheint nicht am Bildschirm – was muss ich tun?

Bitte prüfen Sie ob Sie den Adobe Reader auf Ihrem Computer installiert haben. Falls dies nicht der Fall sein sollte, können Sie diesen unter folgendem Link kostenlos herunterladen:
<http://get.adobe.com/de/reader/>

Wie kann ich mein Ticket erneut ausdrucken?

Sie haben Ihr Online-Ticket verloren oder der Druckvorgang ist abgebrochen?

Sie erhalten sofort nach Abschluss Ihres Bestellvorgangs automatisch eine Bestätigungs-E-Mail an die von Ihnen eingegebene E-Mail-Adresse.

In dieser Bestätigungs-E-Mail finden Sie einen für Sie reservierten Link, mit dessen Hilfe Sie Zugang zu Ihrem Ticket erhalten. Sie können die von Ihnen erworbenen Tickets erneut ausdrucken.

Was passiert bei Mehrfachausdrucken, habe ich mit diesen mehrfach Zutritt?

Nein, jedes Ticket hat einen individuellen Barcode. Sobald dieser beim Zutritt erfasst wurde, kann man mit diesem Barcode nicht mehr eintreten.

Muss der Ausdruck ausgeschnitten sein? Wird es durch ein Gerät gezogen?

Nein, wichtig ist, dass der Barcode im Ausdruck erscheint.

Mein Name oder andere Daten sind bei der Bestellung fehlerhaft eingegeben worden. Ist eine Änderung möglich?

Eine Veränderung des Tickets ist im Nachgang nicht möglich.

Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail-Adresse korrekt ein. Sie erhalten bei Abschluss Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail mit wichtigen Infos zu einer ggf. notwendigen Wiederholung des Druckvorgangs. Diese E-Mail erreicht Sie nur, wenn Ihr Eingabe stimmt und wenn Ihr E-Mail-Konto betriebsbereit ist. E-Mails mit weiteren Informationen schicken wir Ihnen nur nach Ihrer Zustimmung im Rahmen des Bestellvorgangs zu.