

Stand 16.3.2020

FAQ zu Absage von Veranstaltungen der Kultur Räume Gütersloh (Stadthalle und Theater) aufgrund des Coronavirus

Liebe Besucher*innen, liebe Kunden*innen, liebe Veranstalter*innen,

da die Absage von Veranstaltungen aufgrund des Coronavirus (COVID-19) doch etliche Fragen aufwirft, geben wir Ihnen in der folgenden Übersicht Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen:

1. Welche Veranstaltungen sind von dem Verbot betroffen?

Mit der Allgemeinverfügung der Stadt Gütersloh vom 16.3. sind alle öffentlichen Veranstaltungen abgesagt: <https://www.guetersloh.de/de-wAssets/docs/aktuelles/2020-03-16-Allgemeinverfuegung-Coronavirus-der-Stadt-Guetersloh.pdf>

2. Woher weiß ich als Besucher*in, ob meine Veranstaltung verschoben oder abgesagt ist?

Gehen Sie auf www.theater-gt.de oder auf www.stadthalle-gt.de und klicken Sie auf ihre Veranstaltung für weitere Informationen. Bitte beachten Sie allerdings, dass es bei der aktuellen Lage immer wieder zu Änderungen kommen kann. Informieren Sie sich deshalb am Veranstaltungstag, möglichst kurz vor der Veranstaltung, über den Status.

3. Was passiert, wenn meine Veranstaltung verlegt wird?

Sollte es zu einer Verlegung kommen, werden wir so schnell wie möglich den Ersatztermin auf www.theater-gt.de oder auf www.stadthalle-gt.de sowie über die Social Media Kanäle und die Presse kommunizieren. Bitte nutzen Sie hierfür die Suchfunktion der Webseiten. **Die Tickets behalten ihre Gültigkeit!** Sollten Sie den neu angesetzten Termin nicht wahrnehmen können, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Tickets zurückzugeben.

4. Wann erfahre ich den Nachholtermin für meine Veranstaltung?

Wir arbeiten unter Hochdruck daran, für alle vom Verbot betroffenen Veranstaltungen Ersatztermine zu finden. Wir bitten an dieser Stelle um etwas Geduld. Sollte es einen Nachholtermin für Ihre Veranstaltung geben, werden wir diese auf www.theater-gt.de oder auf www.stadthalle-gt.de sowie über die Social Media Kanäle und die Presse kommunizieren.

5. Was passiert, wenn meine Veranstaltung abgesagt wird?

Wir bemühen uns, für alle vom Verbot betroffenen Veranstaltungen Ersatztermine zu finden. Sollte es trotzdem zu einer Absage kommen, werden wir dies so schnell wie möglich auf www.theater-gt.de oder auf www.stadthalle-gt.de kommunizieren. In dem Fall haben Sie die Möglichkeit, ihre Tickets zurückzugeben.

6. Wann kann ich meine Tickets zurückgeben?

Wer sein Ticket zurückgeben möchte, muss zunächst abwarten, bis feststeht, ob ein neuer Termin gefunden werden konnte. Dies wird **voraussichtlich ab dem 15.4.** über die Webseiten bekannt gegeben. Sobald ein Nachholtermin oder eine Absage feststeht, haben Sie die Möglichkeit, ihre Tickets zurückzugeben. Bitte sehen Sie bis zu diesem Zeitpunkt von Rückfragen ab. **Spenden statt Rückgabe:** Um die Künstler*innen in diesen schweren Zeiten zu unterstützen, wird derzeit geprüft, wie diese Idee umgesetzt werden kann. Infos folgen.

7. Wo kann ich meine Tickets zurückgeben?

Tickets können nur an den Vorverkaufsstellen zurückgegeben werden, an denen sie erworben wurden. Da aus aktuellem Anlass derzeit alle stationären Vorverkaufsstellen geschlossen sind,



kann die Rückgabe von Tickets daher **aktuell nur online** erfolgen und unter der Voraussetzung, dass die Tickets dort erworben wurden. Wir informieren Sie, sobald die Vorverkaufsstellen wieder geöffnet haben. Bitte haben Sie Verständnis, dass die Bearbeitungszeit aufgrund der derzeitigen Situation voraussichtlich bis zu 10 Werktagen dauern kann.

8. Wie wirkt sich die Absage einer Veranstaltung innerhalb meines SchLaDo-Abonnements aus?

Beim SchLaDo-Abonnement werden derzeit Ersatztermine gesucht. Dies wird **voraussichtlich ab dem 15.4.** über die Webseiten bekannt gegeben. Sobald ein Nachholtermin oder eine Absage feststeht, haben Sie die Möglichkeit, ihr betroffenes Einzelticket innerhalb des Abonnements zurückzugeben. Die Ticketkosten werden dann anteilig zurückerstattet. Bitte sehen Sie bis zu diesem Zeitpunkt von Rückfragen ab. **Spenden statt Rückgabe:** Um die Künstler*innen in diesen schweren Zeiten zu unterstützen, wird derzeit geprüft, wie diese Idee umgesetzt werden kann. Infos folgen.

9. Wie wirkt sich die Absage einer Veranstaltung innerhalb meines Theater-Abonnements aus?

Tickets von ausgefallenen Abo-Vorstellungen können bis spätestens 30.06. gegen Rückzahlung des entsprechenden Anteils am Abo-Preis zurückgegeben werden. **Spenden statt Rückgabe:** Um die Künstler*innen in diesen schweren Zeiten zu unterstützen, wird derzeit geprüft, wie diese Idee umgesetzt werden kann. Infos folgen.

10. Warum finde ich meine Veranstaltung nicht im Terminkalender?

Bereits abgelaufene Veranstaltungen, für die es noch keinen Ersatztermin gibt, können nicht mehr im Terminkalender angezeigt werden. Sobald ein Ersatztermin feststeht, werden wir diesen auf www.theater-gt.de oder auf www.stadthalle-gt.de kommunizieren. Bitte nutzen Sie hierfür die Suchfunktion der Webseiten. Die Tickets behalten ihre Gültigkeit! Wenn Sie den neuen Termin nicht wahrnehmen können, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Tickets zurückzugeben.

11. Was ist mit Veranstaltungen nach dem 30. April?

Die Absagen beziehen sich aktuell nur auf den Zeitraum bis einschließlich 30.4.2020. Wir empfehlen Ihnen daher sich am Veranstaltungstag auf www.theater-gt.de oder auf www.stadthalle-gt.de zu informieren, ob ihr Termin wie geplant stattfindet.

12. Kann ich meine Tickets zurückgeben, wenn meine Veranstaltung wie geplant stattfindet?

Für Veranstaltungen, die nicht von dem Verbot betroffen sind, ist eine Erstattung der Tickets nicht möglich.

13. Wer übernimmt die Kosten für bereits getätigte Buchungen (z.B. Zugtickets / Hotel)?

Generell gilt, dass bei Absage oder Verlegung von Veranstaltungen keine Reisekosten übernommen werden.

Auszug aus den AGBs der Stadt Gütersloh, Punkt 3, j):

Weitergehende Ansprüche des Karteninhabers/Besuchers, z.B. Schadensersatzansprüche oder Ansprüche aufgrund nutzlos getätigter Aufwendungen oder Ansprüche wegen „vertaner Freizeit“ gegen die STADT sind ausgeschlossen.

https://www.stadthalle-gt.de/fileadmin/stadthalle/Downloads/AGB_Ticketverkauf_2020.pdf