



Stand 15.12.2021

## **FAQs zu Absagen von Vorstellungen in Stadthalle und Theater von Kultur Räume Gütersloh, Eigenbetrieb der Stadt Gütersloh, aufgrund des Coronavirus und zur Rückgabe von Tickets**

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

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

### **1. Woher weiß ich als Besucher\*in, ob meine Vorstellung verschoben oder abgesagt ist?**

Gehen Sie auf [www.theater-gt.de](http://www.theater-gt.de) oder auf [www.stadthalle-gt.de](http://www.stadthalle-gt.de) und klicken Sie auf Ihre Vorstellung 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 Vorstellung, über den Status.

### **2. Was passiert, wenn meine Vorstellung verlegt wird?**

Sollte es zu einer Verlegung kommen, werden wir so schnell wie möglich den Ersatztermin auf [www.theater-gt.de](http://www.theater-gt.de) oder auf [www.stadthalle-gt.de](http://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.

### **3. Was passiert, wenn meine Vorstellung abgesagt wird?**

Wir bemühen uns, für alle von einer Absage betroffenen Vorstellungen Ersatztermine zu finden. Sollte es trotzdem zu einer Absage kommen, werden wir dies so schnell wie möglich auf [www.theater-gt.de](http://www.theater-gt.de) oder auf [www.stadthalle-gt.de](http://www.stadthalle-gt.de) kommunizieren. In dem Fall haben Sie die Möglichkeit, ihre Tickets dort zurückzugeben, wo sie diese erworben haben.

### **4. Wann kann ich meine Tickets zurückgeben?**

Für **alle ausgefallenen Vorstellungen bei denen die Stadt Gütersloh/Kultur Räume Gütersloh Veranstalter ist und für die es keinen Ersatztermin gibt**, haben Sie die Möglichkeit, die Kostenerstattung für bereits gekaufte Tickets über das ServiceCenter der Gütersloh Marketing GmbH, auf postalischem Weg, per E-Mail und im ServiceCenter der Gütersloh Marketing abwickeln zu lassen. Voraussetzung dafür ist, dass Sie diese dort oder im Webshop der Kultur Räume Gütersloh, an der Theaterkasse oder Information der Stadthalle gekauft haben. Vor Ort können keine Beträge ausgezahlt werden. **Die Erstattung erfolgt per Überweisung** durch die Kultur Räume Gütersloh.

**Spenden statt Erstatte:** Um die Künstler\*innen in diesen schweren Zeiten zu unterstützen, bitten wir Sie, einmal darüber nachzudenken, auf die Rückerstattung Ihres gekauften Tickets zu verzichten. Wir leiten Ihre Spende an die existenziell bedrohten freischaffenden Künstler\*innen weiter. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns bei diesem Vorhaben unterstützen. **Ein Formular zur Kostenerstattung/Spende erhalten Sie über <https://www.theater-gt.de/karten-abos/rueckgabe-von-tickets>.**

### **5. Wo kann ich meine Tickets zurückgeben?**

**Tickets können nur an den Vorverkaufsstellen zurückgegeben werden, an denen sie erworben wurden.** Alle Tickets, die im ServiceCenter der Gütersloh Marketing, im Webshop der Kultur Räume Gütersloh, an der Theaterkasse oder Information der Stadthalle gekauft



wurden, können online, auf dem postalischen Weg und im ServiceCenter der Gütersloh Marketing zurückgegeben werden. Vor Ort können keine Beträge ausgezahlt werden. **Die Erstattung erfolgt per Überweisung** durch die Kultur Räume Gütersloh.

**Spenden statt Erstaten:** Um die Künstler\*innen in diesen schweren Zeiten zu unterstützen, bitten wir Sie, einmal darüber nachzudenken, auf die Rückerstattung Ihres gekauften Tickets zu verzichten. Wir leiten Ihre Spende an die existenziell bedrohten freischaffenden Künstler\*innen weiter. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns bei diesem Vorhaben unterstützen. **Ein Formular zur Kostenerstattung/Spende erhalten Sie über <https://www.theater-gt.de/karten-abos/rueckgabe-von-tickets>.**

#### **6. Warum finde ich meine Vorstellung nicht im Terminkalender?**

Bereits abgelaufene Vorstellungen, 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](http://www.theater-gt.de) oder auf [www.stadthalle-gt.de](http://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.

#### **7. Kann ich meine Tickets zurückgeben, wenn meine Vorstellung wie geplant stattfindet?**

Für Vorstellungen, die stattfinden, ist eine Erstattung der Tickets nicht möglich. Auch wenn die Tickets unter anderen Voraussetzungen (z. B. 3G-Regel) erworben wurden. Da die Tickets nicht personalisiert sind, haben Sie jedoch die Möglichkeit, Ihre Karten an andere Personen weiterzugeben oder zu verkaufen.

#### **8. 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](https://www.stadthalle-gt.de/fileadmin/stadthalle/Downloads/AGB_Ticketverkauf_2020.pdf)