



Stand 20.05.2020

## **FAQs zu Absage von Vorstellungen in den Kultur Räumen Gütersloh, Eigenbetrieb der Stadt Gütersloh, aufgrund des Coronavirus**

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

da die Absage von Vorstellungen 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 Vorstellungen sind betroffen?**

Das Theater Gütersloh beendet die aktuelle Spielzeit 2019/2020, nach einvernehmlicher Absprache mit den Künstlern und Ensembles, mit sofortiger Wirkung. Vorstellungen in der Stadthalle Gütersloh sind bis einschließlich 30.08.2020 abgesagt oder verschoben.

### **2. 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.

### **3. 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.

### **4. Wann erfahre ich den Nachholtermin für meine Vorstellung?**

Wir arbeiten unter Hochdruck daran, für möglichst viele vom Verbot betroffenen Vorstellungen Ersatztermine zu finden. Wir bitten an dieser Stelle um etwas Geduld. Sollte es einen Nachholtermin für Ihre Vorstellung geben, werden wir diese 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.

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

Wir bemühen uns, für alle vom Verbot 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 zurückzugeben.

### **6. 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 ab sofort 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. Aufgrund der aktuellen Situation kann die Rückabwicklung einige Zeit in Anspruch nehmen.

**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>.**

### **7. 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.

Aufgrund der aktuellen Situation kann die Rückabwicklung einige Zeit in Anspruch nehmen.

**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>.**

### **8. Wie wirkt sich die Absage einer Vorstellung innerhalb meines SchLaDo-Abonnements aus?**

Sobald ein Nachholtermin oder eine Absage feststeht, haben Sie die Möglichkeit, ihr betroffenes Einzelticket innerhalb des Abonnements **bis zum 30.6.** zurückzugeben. Die Ticketkosten werden dann anteilig zurückerstattet.

### **9. Wie wirkt sich die Absage einer Vorstellung innerhalb meines Theater-Abonnements aus?**

Die Ticket-Kosten für ausgefallene Vorstellungen innerhalb eines Abonnements, werden anteilig zum Ende der Spielzeit 2019/20 hin erstattet. **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>.**

### **10. 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.

### **11. Was ist mit Vorstellungen nach dem 30.08.2020?**

Die Absagen beziehen sich aktuell auf den Zeitraum bis einschließlich 30.08.2020. Wir empfehlen Ihnen daher sich am Tag der Vorstellung auf [www.theater-gt.de](http://www.theater-gt.de) oder auf [www.stadthalle-gt.de](http://www.stadthalle-gt.de) zu informieren, ob ihr Termin wie geplant stattfindet.



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

Für Vorstellungen, 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](https://www.stadthalle-gt.de/fileadmin/stadthalle/Downloads/AGB_Ticketverkauf_2020.pdf)