

## **HÄUFIGE FRAGEN – FAQ erstes Heimspiel gegen Augsburg – Stand 11.08.2021**

<https://stores.eintracht.de/tickets/info-service/sonderspielbetrieb/>

### **Was bedeutet Sonderspielbetrieb?**

- „Sonderspielbetrieb“ bezeichnet den Spielbetrieb, der aufgrund behördlicher Vorgaben im Zusammenhang mit der Bekämpfung von COVID-19 nur mit eingeschränkter Zuschauerzahl oder ganz ohne Zuschauer stattfinden darf.
- Die behördlich zugelassene Kapazität für den Sonderspielbetrieb liegt derzeit unter der Anzahl der bestehenden Dauerkarten-Abonnements (ca. 31.000 Dauerkarten).

### **Wie hoch ist die Stadionauslastung im Sonderspielbetrieb? Welche und wie viele Plätze stehen zur Verfügung?**

- Die finale Auslastung des Deutsche Bank Parks wird durch das Gesundheitsamt Frankfurt genehmigt. Zum Heimspiel gegen Augsburg wurde diese auf 25.000 Besucher festgelegt. Dabei bis zu 5000 Zuschauer mit einem Impf-, Genesenen- oder Testnachweis zugelassen (3G). Weitere 20.000 Zuschauer sind unter der Voraussetzung eines Impf- oder Genesenen-Nachweises gestattet (2G).
- Die Auslastung kann je nach Entwicklung des Infektionsgeschehens und den Erfahrungswerten mit der Teilzulassung von Zuschauern von Spiel zu Spiel durch das Gesundheitsamt Frankfurt neu festgelegt werden
- Es werden ausschließlich Sitzplätze angeboten.
- Stehplätze stehen vorläufig nicht zur Verfügung.

### **Wie erfolgen die Verlosung und Zuteilung der Tickets für den Sonderspielbetrieb?**

- Aufgrund des begrenzten Ticketkontingentes werden die Tickets im Falle eines Nachfrageüberhangs (es liegen mehr Bestellungen vor als Kapazität zugelassen ist) unter den eingehenden Bestellungen verlost.
- Die Zuteilung der Tickets erfolgt auf Abonnenten-Ebene: Die Bestellungen und damit die Tickets der gelosten Dauerkarten-Inhaber werden in der entsprechenden Kategorie des DK-Abonnements eingeteilt.
- Nicht geloste Bestellungen erhalten eine Absage.
- Ausgeloste Bestellungen werden benachrichtigt und über das weitere Vorgehen informiert.
- Die Verlosung findet Spiel für Spiel statt.

### **Ist mein Dauerkartenabonnement auch für die aktuelle Saison 2021/22 gültig?**

- Alle laufenden Dauerkarten-Abonnements sind auch für die Saison 2021/22 gültig.

### **Sitze ich auf meinen gewohnten Dauerkartenplatz?**

- Aufgrund der vom Gesundheitsamt Frankfurt max. zugelassenen Zuschauerzahl und des vorgegebenen Belegungsplans ist der Dauerkartenplatz (Stammplatz) der Dauerkarten-Inhaber aus dem regulären DK-Abonnement im Rahmen des Sonderspielbetriebes in der Regel nicht verfügbar.
- Es wird gewährleistet, dass der gekaufte Platz der gleichen Preiskategorie des regulären DK-Platzes entspricht. Wir bitten jedoch bereits jetzt um Verständnis, dass der angestammte Platz in der Regel nicht eingenommen werden kann.

### **Kann ich mit meiner Dauerkarte die Bundesliga Heimspiele der Saison 2021/22 besuchen?**

- Im Sonderspielbetrieb gibt es aktuell keine physischen sowie digitalen Dauerkarten.
- Zu jedem Spiel des Sonderspielbetriebs werden Tageskarten (Mobile- oder Print@Home-Tickets) verkauft, sofern der Dauerkarten-Abonnent bei der Ticketverlosung erfolgreich gelost wurde und diese abgerufen hat.
- Der Preis der Tageskarte entspricht (1/17 des ursprünglichen Dauerkarten-Preises)
- Die behördlich zugelassene Ticketanzahl wird nach dem unten beschriebenen Losverfahren vergeben.

### **Was muss ich als Dauerkarten-Abonnent bei der Bewerbungsphase beachten?**

- Die Teilnahme an der Verlosung erfolgt Spiel für Spiel
- Ausschließlich der Dauerkarten-Abonnent kann für alle Dauerkarten-Inhaber seines Dauerkarten-Abonnements Tickets bestellen.
- Mit jeder Dauerkarte kann jeweils einmal pro Heimspiel an der Verlosung teilnehmen.
- Bei jeder Dauerkarte muss angegeben werden, ob es sich bei dem Nutzer um eine Geimpfte/Genesene oder Getestete Person handelt.

### **Wie viele Tickets kann der Dauerkarten-Abonnent für den Sonderspielbetrieb bestellen?**

Der Dauerkarten-Abonnent kann max. in der Anzahl seiner Dauerkarten aus dem Abonnement Tickets bestellen (Beispiel: Das DK-Abonnement umfasst 4 Dauerkarten = der DK-Abonnent kann bis zu 4 Tickets pro Spiel bestellen).

### **Besonderheiten Dauerkarten Großgruppen (EFC) > 10**

- EFC erhalten pro Spiel eine prozentuale Zuteilung ihrer bestellten Tickets
- Nach der Verlosung tritt Eintracht Frankfurt mit den DK-Abonnenten / EFC-Vorsitzenden, die mehr als 10 Ticket bestellt haben in Kontakt, um die Bestellung und erfolgte Zuteilung direkt zu klären

### **Ich bin Dauerkarten-Inhaber (kein Dauerkarten-Abonnent), kann ich auch Tickets für den Sonderspielbetrieb bestellen?**

- Ausschließlich der Dauerkarten-Abonnent (=Vertragspartner =Rechnungsempfänger) kann für alle Dauerkarten-Inhaber seines Dauerkarten-Abonnements Tickets anfragen. Dauerkarten-Inhaber wenden sich daher bitte an ihren Dauerkarten-Abonnenten.

### **Welche Ticketpreise gelten im Sonderspielbetrieb?**

- Die Ticketpreise orientieren sich am aktuellen, im Vergleich zum Vorjahr unveränderten Dauerkartenpreis.
- Der Preis für die vom DK-Abonnenten bestellten Tickets zu den einzelnen Spielen basiert also auf dem Preis seines DK-Abonnement-Vertrages und beträgt pro Spiel 1/17 des Dauerkarten-Preises.
- Für DK-Inhaber gelten daher zu jedem Spiel im Sonderspielbetrieb die gleichen am Preis der Dauerkarte orientierten Ticketpreise.

### **Was kosten die Tickets?**

- Die Ticketpreise orientieren sich am aktuellen, im Vergleich zum Vorjahr unveränderten Dauerkartenpreis.
- Der Preis für die vom DK-Abonnenten bestellten Tickets zu den einzelnen Spielen basiert also auf dem Preis seines DK-Abonnement-Vertrages und beträgt pro Spiel 1/17 des Dauerkarten-Preises.
- Für DK-Inhaber gelten daher zu jedem Spiel im Sonderspielbetrieb die gleichen am Preis der Dauerkarte orientierten Ticketpreise.

### **Ab wieviel Uhr beginnt die Bewerbungsphase?**

- Alle registrierten Dauerkarte-Abonnenten und Mitglieder können sich gleichzeitig ab Donnerstag, 12.08., 14 Uhr bis Samstag, 15.08., 20 Uhr für Tickets bewerben. Die Zuteilung der Tickets erfolgt per Los. Kein First-Come, First-Serve.
- Alle Gewinner werden ab Montagabend (16.08.) per E-Mail mit allen weiteren Informationen zum Ticketkauf kontaktiert.
- Wichtig: Eine Bewerbung ist nur für registrierte Kunden möglich, bei welchen die Dauerkarte bzw. Mitgliedschaft entsprechend im Eintracht-Konto hinterlegt wurden. Sollte das Eintracht-Konto noch nicht vorliegen, kann dieses zwar nachträglich angelegt werden, garantiert aber keine erfolgreiche Teilnahme der aktuellen Online-Verlosung.
- Dauerkarten-Abonnenten die gleichzeitig auch Mitglied sind, können nur als Dauerkarten-Abonnenten teilnehmen.

### **Was muss ich bei der Ticketanfrage beachten?**

- Bei der Ticketanfrage ist es wichtig, dass du bei der E-Mail-Adresse, die deines Eintracht-Kontos/ Kundenkontos hinterlegst. Nur so ist ein Ticketkauf zum späteren Zeitpunkt möglich.
- Sollte zum Start der Verlosung kein Eintracht-Konto des Ticketkäufer vorliegen, kann dieses zwar nachträglich angelegt werden, garantiert jedoch keine erfolgreiche Teilnahme an der aktuellen Online-Verlosung.

### **Wie erfolgt der Versand der Tickets?**

- Beim Abschluss deiner Bestellung im Ticketshop kannst du wählen, ob du gerne Mobile Tickets (in deiner mainaqila-Wallet) oder Print@Home-Tickets haben möchtest. Bitte beachte, dass bei uns Mobile Tickets standardmäßig in deiner Wallet hinterlegt werden, um sämtliche Services (Ticketweiterleitung und RMV-Kombiticket) rund um das Ticket nutzen zu können. Bei der Zutrittskontrolle erhält jedoch nur ein Ticket Zutritt zum Stadion.

### **Können gekaufte Tickets weitergegeben werden?**

- Eine Weitergabe bzw. Weiterleitung des Tickets (Mobile- oder Print@Home-Ticket) an einen anderen Ticketnutzer ist grundsätzlich möglich, setzt aber voraus, dass dem Ticketkäufer die Kontaktdaten des neuen Ticketnutzers bekannt sind. Weitere Voraussetzung für die Weiterleitung des Tickets ist, dass der Ticketnutzer, an welchen das Ticket weitergeleitet wird, über ein Eintracht-Konto sowie mainaqila verfügt.
- Zudem ist zu beachten, dass das Ticket nur an eine Person weitergeleitet werden kann, welche denselben auf dem Ticket vermerkten G-Status (Geimpft/Genesen oder Getestet) erfüllt. Dieser wird am Zutritt kontrolliert.

- Eine Weiterleitung des Mobile-Tickets ist nur an registrierte Kunden, d.h. an Kunden mit einem Eintracht-Konto/Account mit mainaqla möglich. Für die Weiterleitung kann lediglich die Eintracht-Konto/Account-E-Mail-Adresse des Empfängers genutzt werden.

### Welche Daten werden im Zuge der Bestellung abgefragt?

- Der Besteller muss pro Ticket angeben, ob es sich um eine Person/Ticketnutzer handelt, die/der den Status geimpft/genesen oder getestet hat.
- Zur Sicherstellung der Nachverfolgbarkeit von Infektionsketten im Zusammenhang mit einer möglichen Virusinfektion, ist der Käufer verpflichtet seine Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse und Telefonnummer) anzugeben.
- Der Käufer ist verpflichtet, die entsprechenden Informationen zu den weiteren Kartennutzern vorzuhalten.
- Bei Bestellungen von mehr als 10 Tickets wird der Käufer verpflichtet, die Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse und Telefonnummer) aller weiteren Nutzer bis zum Start der Veranstaltung dem Veranstalter an [sonderspielbetrieb@eintrachtfrankfurt.de](mailto:sonderspielbetrieb@eintrachtfrankfurt.de) vorzulegen.
- Die Coronavirus-Schutzverordnung (CoSchuV) des Landes Hessen verlangt eine jederzeitige Möglichkeit zur Nachverfolgung und Eindämmung von (möglichen) Infektionsketten, um die unkontrollierte Ausbreitung von COVID 19 zu verhindern.
- Alle Daten werden datenschutzkonform in Übereinstimmung mit der DSGVO gespeichert.

### Wie erfolgt die Platzaufteilung im Stadion?

- Zuschauer sitzen im sogenannten „doppelten Schachbrettmuster“ (zwei nebeneinander, zwei frei, zwei nebeneinander etc...).
- Es stehen ausschließlich Sitzplätze zur Verfügung.
- Der auf der Eintrittskarte ausgewiesene Sitzplatz muss eingenommen werden, eine freie Sitzplatzwahl ist nicht möglich.

### Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen um am Spieltag Zutreten zu können?

- Der Nutzer des Tickets kann am Spieltag nur mit einem Negativnachweis (GGG), d.h. nur Geimpfte, Genesene oder Getestete (Test nicht älter als 24 Stunden, **kein Selbsttest!**) zutreten.
- Kinder unter sechs Jahren benötigen keinen Negativnachweis.

### Wo wird der Negativnachweis (GGG- Geimpft, Genesen, Getestet) am Spieltag geprüft?

- Am Spieltag wird an den Zugängen die Voraussetzung von GGG geprüft. Zum Abgleich sollte daher bitte ein amtliches Ausweispapier, z.B. Personalausweis oder Führerschein mitgeführt werden. Ausnahme gilt hier für die bereits in mainaqla erfassten Kunden.

### Wie erfolgt der Zutritt auf das Stadiongelande?

- Das Einlassverfahren erfolgt wie bei bisherigen Veranstaltungen zweistufig:
  - An der ersten Kontrollstelle wird eine allgemeine Personenkontrolle sowie die Kontrolle des GGG-Nachweises durch Ordnerpersonal durchgeführt.
  - An der zweiten Kontrollstelle erfolgt das Scannen der Tickets.
- Das Tragen einer Medizinischen Maske ist Voraussetzung für den Einlass auf das Stadiongelande und wird von dem Ordnerpersonal kontrolliert.

### **Welche Besonderheiten gelten auf dem Stadiongelände und am Sitzplatz?**

- Medizinischer Mund-Nase-Schutz ist auf dem gesamten Gelände zu tragen, ausgenommen am Platz und an den für Verzehr von Speisen und Getränken extra vorgesehenen Bereichen.
- Nach Erreichen des eigenen Sitzplatzes darf der Mund-Nase-Schutz abgesetzt werden. Beim Verlassen des Sitzplatzes ist er entsprechend wieder aufzusetzen.
- Der auf der Eintrittskarte ausgewiesene Sitzplatz muss eingenommen werden, eine freie Sitzplatzwahl ist nicht möglich.
- Es gelten im Übrigen die bekannten Hygiene- und Verhaltensregeln.

### **Ich habe meinen Impf-/Genesenstatus (2G) am Stadion in mainaqla registrieren lassen, wo kann ich diesen einsehen?**

- Die Anzeige des Erfassten 2G-Status erfolgt in der mainaqla App (unter „Profil und Einstellungen“) und am Ticket selbst durch Anzeige eines grünen Hakens neben dem QR Code (insofern nur EIN Ticket in der Wallet des Nutzers enthalten ist). Der erfasste 2G Status erleichtert den Zugang am Spieltag.
- Sollte der erfasste 2G Status nicht in mainaqla (→Profil und Einstellungen) angezeigt werden ist ein Update von mainaqla notwendig, falls kein automatisches Update von Applikationen auf deinem Handy eingestellt ist.

### **Mein Impf- /Genesenstatus (2G) wurde bereits in mainaqla registriert, wie gestaltet sich der Zutritt zum Stadion für mich?**

- Du erhältst am Spieltag einen erleichterten Zugang. Denn wer den Status (2G) bereits in der Eintracht-App mainaqla registriert hat, muss nicht mehr bei jedem Eintritt den Impf- oder Genesenen-Nachweis und ein persönliches Ausweisdokument vorzeigen. Dein Status wird in Form eines digitalen „grünen Hakens“ neben dem QR-Code deines Tickets in der Wallet angezeigt. Voraussetzung hierfür ist, dass in deiner Wallet nur ein Ticket für das jeweilige Spiel enthalten ist.
- Zudem wird der erfasste 2G-Status ebenfalls in mainaqla unter „Profil und Einstellungen“ angezeigt.

### **Ist die Mitnahme von „Schoßkindern“ möglich?**

- Die kosten- und ticketlose Mitnahme von Kindern bis einschl. 6 Jahren („Schoßkinder“) ist nicht möglich.

### **Gibt es Verpflegungsangebote?**

- Auf dem Stadiongelände können Speisen und Getränke erworben werden. Der Ausschank alkoholischer Getränke ist gestattet. Der Verzehr ist jedoch nur am eigenen Sitzplatz sowie in dafür vorgesehenen Bereichen (nicht in Treppenaufgängen oder Zuschauerwegen) erlaubt.

### **Darf man rauchen?**

- Das Rauchen ist ebenfalls nur am Platz oder in den dafür vorgesehenen Bereichen gestattet.

### **Benötige ich einen ausgefüllten Gesundheitsfragebogen?**

- Nein, für das Spiel wird kein Gesundheitsfragebogen benötigt.

### **Ab wann sind die weiteren Spiele im Verkauf?**

- Die genauen VVK-Termine zur Ticketbestellung für die weiteren Heimspiele im Sonderspielbetrieb werden in Abhängigkeit je nach Entwicklung der pandemischen und aktuellen Lage entsprechend bekanntgegeben.