



Stand 04.05.2020

## **FAQs zu Absage von Veranstaltungen der Kultur Räume Gütersloh, Eigenbetrieb der Stadt Gütersloh, in Theater und Stadthalle Gütersloh, 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 betroffen?**

Mit aktuellem Beschluss des Bundes und der Länder werden die Kontaktbeschränkungen aufgrund der Corona-Krise zunächst bis zum 10. Mai verlängert. Damit werden alle Vorstellungstermine in den Kultur Räumen Gütersloh bis zum 10. Mai abgesagt.

### **2. Woher weiß ich als Besucher\*in, ob meine Veranstaltung 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 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](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 Veranstaltung?**

Wir arbeiten unter Hochdruck daran, für möglichst viele 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](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 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](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 Veranstaltungen 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 **ab dem 4.5. auch wieder persönlich**, 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 1:1 an die Ausführenden der Veranstaltung weiter, die Sie besuchen wollten. 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 **ab dem 4.5. auch wieder persönlich vor Ort**, 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 1:1 an die Ausführenden der Veranstaltung weiter, die Sie besuchen wollten. 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>.**

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

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

Die Ticket-Kosten für ausgefallene Veranstaltungen 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 1:1 an die Ausführenden der Veranstaltung weiter, die Sie besuchen wollten. 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 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](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 Veranstaltungen nach dem 10.5.2020?**

Die Absagen beziehen sich aktuell auf den Zeitraum bis einschließlich 10.5.2020. Wir empfehlen Ihnen daher sich am Veranstaltungstag 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 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](https://www.stadthalle-gt.de/fileadmin/stadthalle/Downloads/AGB_Ticketverkauf_2020.pdf)