



# FAQ SAISONKARTEN

## Allgemeine Informationen zu der EVZ Saisonkarte

### Inhaltsverzeichnis

1. Gültigkeit .....	2
2. Verkaufsstart .....	2
3. Verlängerungsprozess für bestehende Kunden .....	2
4. Umplatzierung/Platzwechsel .....	2
5. Kaufprozess für Neukunden .....	3
6. Preise .....	3
7. Ermässigungen/Reduktionen .....	3
8. Warteliste .....	3
9. Zahlungsmöglichkeiten im EVZ Ticketshop .....	3
10. Lieferung der Saisonkarte vor Saisonstart .....	4
11. Lieferung der Saisonkarte nach Saisonstart .....	4
12. Übertragbarkeit der Saisonkarte .....	4
13. Erstellen eines Kundenkontos .....	4
14. Wo finde ich im Kundenkonto meine Saisonkarte .....	4
15. EVZ Marktplatz / Wiederverkaufsplattform .....	4
16. Saisonkarte am Spieltag vergessen .....	4
17. Verlust der Saisonkarte .....	5
18. ungültige Saisonkarte beim Zutritt .....	5
19. defekte Saisonkarte .....	5
20. Rückgabe & Umschreibung .....	5
21. Adressänderung .....	5
22. EVZ Magazin «EISZEIT» .....	5

## 1. Gültigkeit

Die Saisonkarte gilt für die entsprechende Saison der National League und berechtigt zum Besuch der EVZ Heimspiele, während der Qualifikationsrunde und den Playoffs. Sofern sich der EVZ für die Champions Hockey League (CHL) qualifiziert, sind auch die Spiele der Gruppenphase, des 1/8- und 1/4-Final-Heimspiels inkludiert. Bei weiteren CHL Spielen profitiert der Saisonkarteninhaber von einem Vorkaufsrecht. Über die Gültigkeit bei allfälligen Heimspielen des Swiss Ice Hockey Cups (SIHC) entscheidet die Geschäftsleitung nach der Auslosung eines allfälligen Heimspiels. Für die Swiss League-Heimspiele der EVZ Academy wird eine Ermässigung von 50% auf den Eintrittspreis gewährt.

## 2. Verkaufsstart

**Bestehende Inhaber** einer Saisonkarte erhalten jeweils **im Mai** die Möglichkeit, die Saisonkartenerneuerung online zu tätigen und geniessen ein Vorkaufsrecht.

**Neukunden** registrieren sich online auf [www.evz.ch/login](http://www.evz.ch/login) und erwerben jeweils **ab Juli** die verfügbaren Sitz- und Stehplatzsaisonkarten im EVZ Ticketshop.

## 3. Verlängerungsprozess für bestehende Kunden

Jeder bestehende Saisonkarteninhaber (Auftraggeber) erhält jeweils im Mai eine Information zur Aboerneuerung zugestellt. Die Plätze stehen online im Kunden-konto zur Verlängerung bereit und sind mittels Zahlung per Kreditkarte (Mastercard, VISA), Postcard oder PayPal zu bestätigen. **Für die Saison 2020/21 wird nochmals eine Rechnung auf dem Postweg zugestellt.** Wenn die bestehende(n) Saisonkarte(n) für die Folgesaison beibehalten werden soll, ist die fristgerechte Zahlung bis 15. Juni 2020 zwingend nötig.

Verzichtet der bestehende Inhaber auf die Erneuerung der Saisonkarte wird er gebeten, den Verzicht schriftlich per Post (EVZ, Weststrasse 11, Postfach, 6300 Zug) oder E-Mail ([ticketing@evz.ch](mailto:ticketing@evz.ch)) mitzuteilen. **Nach Ablauf der Zahlungsfrist werden nicht bezahlte Plätze ebenfalls storniert und freigegeben. Allfällige Zahlungen nach Fälligkeit müssen zwingend dem EVZ mitgeteilt werden (E-Mail: [ticketing@evz.ch](mailto:ticketing@evz.ch)).**

Die Erneuerungsrechnung ist somit als Angebot zu verstehen und dadurch nicht verbindlich. Jede Zahlung nach Fälligkeit gilt als verbindlich. Es besteht kein Anrecht auf den ursprünglichen Platz. Es erfolgt eine Zuweisung innerhalb der gleichen Platzkategorie. Eine Rückerstattung erfolgt nur, sofern mangels Verfügbarkeit keine Zuweisung getätigt werden kann.

### Teilzahlung

Eine Teilzahlung ist grundsätzlich nicht möglich. Sie haben jedoch für die Saison 2020/21 die Möglichkeit, auf die gleiche ESR-Referenznummer der Erneuerungsrechnung maximal 3 Zahlungen zu leisten. Die Saisonkarte wird jedoch erst nach vollständiger Bezahlung erstellt. Die Fälligkeit wird dadurch verlängert. Im Onlinebestellprozess steht diese Option nicht zur Verfügung.

## 4. Umplatzierung/Platzwechsel

Der Saisonkarteninhaber kann während der Verkaufsphase der Saisonkarte (Juni - August) einen Platzwechsel tätigen – sofern freie Plätze verfügbar sind. Hierfür meldet er sich schriftlich bei der Geschäftsstelle (E-Mail: [ticketing@evz.ch](mailto:ticketing@evz.ch)).

Nach Bezahlung der Aboerneuerungsrechnung ist ein Wechsel nur innerhalb der gleichen Preiskategorie oder gegen Bezahlung des Aufpreises in eine teurere Preiskategorie möglich. Ein Wechsel in eine günstigere Preiskategorie ist ausgeschlossen.

## 5. Kaufprozess für Neukunden

Ab Juli 2020 können Neukunden die Saisonkarte online im EVZ Ticketshop ([tickets.evz.ch](https://tickets.evz.ch)) mittels Kreditkarte, Postcard oder PayPal erwerben. Voraussetzung ist eine vorgängige Onlineregistrierung auf [www.evz.ch/login](https://www.evz.ch/login). (siehe: 13. Erstellen eines Kundenkontos).

Auf der EVZ Geschäftsstelle können keine Saisonkarten erworben werden. Eine Bestellung auf Rechnung ist nur in Ausnahmefällen möglich. Saisonkarten, die nicht bis Ende Juli bezahlt sind, werden automatisch storniert und freigegeben. Aufgrund der grossen Nachfrage in der Vergangenheit, muss weiterhin mit einem Verkaufsstopp gerechnet werden.

## 6. Preise

Die aktuellen Preise der Saisonkarten entnehmen Sie bitte unserer Webseite oder dem EVZ Ticketshop. Es werden keine Preisreduktionen gewährt, wenn die Saisonkarte nach erfolgtem Saisonstart erworben wird.

## 7. Ermässigungen/Reduktionen

Ermässigungen und Reduktionen können nur geltend gemacht werden, wenn zum Zeitpunkt des Kaufs die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt sind und der entsprechende Nachweis vorgewiesen werden kann.

**Jugendliche unter 20 Jahren** haben bei der Bestellung der Saisonkarte im Ticketshop automatisch eine Kopie der Identitätskarte oder eines amtlichen Ausweises, zwecks Kontrolle des Geburtsdatums, einzureichen (online oder per E-Mail an [ticketing@evz.ch](mailto:ticketing@evz.ch)).

**Mitglieder eines offiziellen EVZ Fanclubs** erbringen den Nachweis mittels Beilage eines Mitgliederausweis oder der Mitgliederrechnung.

**Kinder unter 6 Jahren** geniessen in Begleitung Erwachsener freien Eintritt und benötigen kein Ticket. Im Sitzplatzbereich besteht jedoch kein Anspruch auf einen Sitzplatz. Das Kind nimmt auf dem Schooss des Erwachsenen Platz. Für einen Sitzplatzanspruch muss ein Sitzplatz zum Normaltarif erworben werden.

### Rollstuhlplätze

Rollstuhlfahrer bezahlen den Preis einer Stehplatz-Saisonkarte. Der Bezug dieser Saisonkarte ist ausnahmslos über die EVZ Geschäftsstelle (Tel. 041 725 31 00 oder E-Mail [ticketing@evz.ch](mailto:ticketing@evz.ch)) abzuwickeln. Aus Sicherheitsgründen (im Falle einer Evakuation) ist eine (1) mündige Begleitperson notwendig. Die Begleitperson erhält ohne Ticket jeweils kostenlosen Zutritt zur BOSSARD Arena. Die Rollstuhlplätze befinden sich in den Sektoren A1 und R1.

Preisreduktionen für andere Kundengruppen (AHV/IV, Militär, Studenten, Blinde etc.) stehen nicht im Angebot.

## 8. Warteliste

Der EVZ führt keine Warteliste. Umplatzierungswünsche und Interesse können **nach** Ablauf der Zahlungsfrist jedoch gerne per E-Mail mitgeteilt werden. Der EVZ setzt sich mit dem Antragsteller in Verbindung, sobald eine gewünschte Option verfügbar ist.

## 9. Zahlungsmöglichkeiten im EVZ Ticketshop

Im EVZ Ticketshop können Zahlungen mittels Kreditkarte (Mastercard, VISA), Postcard und PayPal getätigt werden. Die Zahlart TWINT wird voraussichtlich erst ab September 2020 wieder zur Verfügung stehen. Eine Bestellung auf Rechnung ist online nicht möglich.

## **10. Lieferung der Saisonkarte vor Saisonstart**

Die Saisonkarte wird rund 3 Wochen vor dem ersten Heimspiel per A-Post zugestellt, sofern die Zahlung vollständig getätigt und die notwendigen Angaben und Nachweise bei ermässigten Saisonkarten (Jugendliche oder Fanclub) eingereicht worden sind. Sollten Sie die Saisonkarte nicht bis fünf (5) Tage vor dem ersten Heimspiel erhalten haben, setzen Sie sich bitte mit der EVZ Geschäftsstelle in Verbindung. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Saisonkarte als zugestellt und es besteht kein Anrecht auf **kostenlose** Neuausstellung der Saisonkarte.

## **11. Lieferung der Saisonkarte nach Saisonstart**

Die Saisonkarte wird jeweils nach erfolgtem Zahlungseingang bis zwei Arbeitstage vor dem nächsten Heimspiel per A-Post versendet. Danach werden bezahlte Saisonkarten an der Hauptkasse der BOSSARD Arena zur Abholung deponiert. Nicht abgeholte Saisonkarten werden am folgenden Arbeitstag per A-Post versendet.

## **12. Übertragbarkeit der Saisonkarte**

EVZ Steh- und Sitzplatzsaisonkarten sind übertragbar. Falls der Saisonkarteninhaber sein Ticket für ein beliebiges Heimspiel übertragen möchte, kann er dies in seinem persönlichen Onlinekonto bequem als PDF- oder Mobileticket generieren und elektronisch per E-Mail oder WhatsApp weiterleiten.

Ermässigte Saisonkarten sind nur auf Personen mit identischem Anspruch (bsp. Jugendlicher zu Jugendlicher) übertragbar. Die Bezahlung eines Aufpreises des Differenzbetrags ist weder online noch vor Ort bei der BOSSARD Arena möglich.

## **13. Erstellen eines Kundenkontos**

Erstellen Sie auf [www.evz.ch/login](http://www.evz.ch/login) ein EVZ Kundenkonto. Eine entsprechende Videoanleitung finden Sie auf <https://youtu.be/PvID1hHf6Eg>. Mit dem Kundenkonto können Sie künftig Ihre Saisonkarte online im Ticketshop verwalten, weitergeben und bei Bedarf im EVZ Marktplatz zur Verfügung stellen.

## **14. Wo finde ich im Kundenkonto meine Saisonkarte**

Klicken Sie nach erfolgter Anmeldung im Loginbereich bei «Meine Saisonkarte» auf den Link «Zur Ticketplattform». Auf der Ticketplattform können Sie sich mit dem gleichen Login einloggen und unter «Meine Tickets» Ihre Saisonkarten einsehen und verwalten. Für bestehende Abokunden kann es bis zu fünf (5) Arbeitstage dauern, bis die Saisonkarte nach der Registrierung mit dem Konto verknüpft und einsehbar ist. Die Saisonkarten sind nur auf der Ticketplattform (<https://tickets.evz.ch>) und nicht im EVZ-Loginbereich auf [www.evz.ch](http://www.evz.ch) ersichtlich.

## **15. EVZ Marktplatz / Wiederverkaufsplattform**

Sobald ein Meisterschaftsspiel für den EVZ Marktplatz freigegeben ist, kann der Inhaber einer Sitzplatzsaisonkarte sein Ticket zum Wiederverkauf anbieten, falls er das Spiel nicht besuchen kann. Dadurch erhalten andere Zuschauer die Möglichkeit, dieses Sitzplatzticket zu erwerben. Bei erfolgreichem Wiederverkauf erhält der Inhaber der Saisonkarte einen Anteil des Verkaufspreises pro Spielgutgeschrieben. Die Gutschrift erfolgt auf die Kreditkarte (falls die Saisonkarte online bezahlt wurde) oder auf das Kundenkonto. Die Saisonkarte ist nach erfolgreichem Wiederverkauf für den Zutritt zum jeweiligen Spiel in der BOSSARD Arena gesperrt.

**Dieses Angebot gilt NICHT für Stehplatz-Saisonkarten und für Heimspiele der Champions Hockey League.** Weitere Infos zum EVZ Marktplatz finden Sie online auf [www.evz.ch/ueber-uns/kontakt/faq](http://www.evz.ch/ueber-uns/kontakt/faq).

## **16. Saisonkarte am Spieltag vergessen**

Falls die Saisonkarte am Spieltag vergessen wurde, hat der Saisonkarteninhaber im Kundenkonto des Ticketshops die Möglichkeit, das Einzelticket aus der Saisonkarte als Mobileticket auf das Smartphone herunterzuladen und so die BOSSARD Arena zu betreten.

### **17. Verlust der Saisonkarte**

Der Saisonkarteninhaber meldet den Verlust der Saisonkarte auf der EVZ Geschäftsstelle (Tel. 041 725 31 00, E-Mail [ticketing@evz.ch](mailto:ticketing@evz.ch)). Gegen eine Gebühr von CHF 20 wird die verlorene Abokarte gesperrt und eine Aboersatzkarte erstellt. Gegen Vorweisen eines Ausweises kann das Duplikat dann persönlich vor Ort während Bürozeiten auf der EVZ Geschäftsstelle oder am Spieltag an der Hauptkasse der BOSSARD Arena abgeholt werden. Es erfolgt keine Zustellung mit Rechnung!

### **18. Ungültige Saisonkarte beim Zutritt**

Falls der Zutritt mit der Saisonkarte nicht funktioniert, muss die Abokarte an der Hauptkasse überprüft werden. Eine mögliche Ursache des verweigten Zutritts liegt oft darin, dass für das entsprechende Spiel im Kundenkonto bereits ein PDF- oder Mobileticket (bewusst oder unbewusst) generiert worden ist. Dadurch verliert die Saisonkarte für das Spiel die Gültigkeit. Ist der Zutritt mit dem neu generierten Ticket bereits erfolgt, bleibt ihr Zutritt verwehrt. Liegt ein technisches Problem vor, kann dem Kunden anstelle der Abokarte ein Ersatzticket für das aktuelle Heimspiel abgegeben werden. Die neue Abokarte wird dann in den folgenden Arbeitstagen per Post zugestellt.

### **19. Defekte Saisonkarte**

Beschädigte oder defekte Karten werden während den Öffnungszeiten auf der EVZ Geschäftsstelle unentgeltlich ersetzt. Die alte Karte muss zwingend abgegeben werden. Besteht der Verdacht auf mutwillige Beschädigung, fällt eine Service- und Produktionsgebühr von CHF 20 pro Karte an.

### **20. Rückgabe & Umschreibung**

Die Rückgabe von Saisonkarten ist grundsätzlich ausgeschlossen. Eine Umschreibung der Saisonkarte ist nur möglich, wenn der Inhaber die Zahlung noch nicht getätigt hat. Umschreibungen einer Saisonkarte sind zwingend durch den bisherigen Inhaber unter Angabe der Personalien des neuen Inhabers über die EVZ Geschäftsstelle zu tätigen. Eine Umschreibung auf die Folgesaison ist möglich.

### **21. Adressänderung**

Saisonkarteninhaber können Adressänderungen direkt im persönlichen Kundenkonto des Ticketshops vornehmen. Namensänderungen (Bsp. durch Heirat) können nur durch die EVZ Geschäftsstelle vorgenommen werden.

### **22. EVZ Magazin «EISZEIT»**

Jeder Saisonkarteninhaber erhält vier Ausgaben des EVZ Magazins «EISZEIT SPORT» kostenlos zugestellt. Falls der Inhaber das Magazin abonnieren oder abbestellen möchte, ist dies schriftlich per E-Mail [eiszeit@evz.ch](mailto:eiszeit@evz.ch) zu melden.