

## **Service Level Agreement der TICKETINO AG gegenüber Veranstalter/innen**

### **1. Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit**

TICKETINO ist für Sie da, 24 Stunden / 7 Tage die Woche! Folgende Kontaktmöglichkeiten stehen Ihnen als Veranstalter/in zur Verfügung:

- E-Mail: [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com)
- Veranstalter/innen: +41 43 500 40 80 (CH) | +49 30 201 696 006 (DE)

Unser Kundendienst ist während der Werktage von 8.00 – 18.00 Uhr besetzt. Ausserhalb dieser Geschäftszeiten sowie an Wochenenden und Feiertagen können Sie uns eine Nachricht hinterlassen und wir rufen Sie schnellstmöglich zurück. Um Notfälle, die sich am Wochenende zwischen 10.00 – 22.00 Uhr ereignen, kümmert sich ein technisch ausgebildeter TICKETINO-Spezialist, welcher hinzugezogen wird, sofern der Supportfall eine umgehende Bearbeitung erfordert.

Bitte beachten Sie, dass es bei einem kleinen Prozentsatz der Ticketbestellungen zu Herausforderungen kommen kann. Meist sind es Bedienungsfehler, wie beispielsweise falsch eingegebene Mailadressen, oder Unterbrüche der Internetverbindung, welche eine Zustellung der Tickets verunmöglichen. Wir empfehlen Ihnen daher, auch auf Ihren Kanälen auf den TICKETINO Support zu verweisen. Ihren Ticketkäufer/innen stehen folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

- E-Mail: [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com)
- Ticketkäufer/innen: CH 0900 441 441 (CHF 1.00/Min.) | DE 0900 3000 019 (Festnetz: EUR 0.60/Min.; Mobilfunk: deutlich mehr) | AT 0900 280 019 (Festnetz: EUR 0.73/Min.)

### **2. Bearbeitungsfristen von Veranstalteranfragen**

Eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anliegen liegt uns am Herzen. Unser Ziel ist es, Veranstalter-Anfragen innerhalb eines Arbeitstages und Ticketkäufer-Anfragen innert zwei Arbeitstagen zu beantworten.

Einfache Saalpläne bearbeitet und digitalisiert unser Team in der Regel innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt der vollständigen Unterlagen. Komplexe Saalpläne erfordern die Erstellung eines Entwurfs mit anschliessender Freigabe durch den Veranstalter bzw. die Veranstalterin. Die Bearbeitungsdauer verlängert sich entsprechend, weswegen wir Sie bitten, genügend Vorlaufzeit einzuplanen.

### 3. Einlasskontrolle, Tageskasse und Vor-Ort-Set-Up

Sofern anderweitig nichts vereinbart wurde, ist die Einlasskontrolle vor Ort Sache des Veranstalters bzw. der Veranstalterin. Sie sind demzufolge verantwortlich, dass eine funktionierende Infrastruktur, eine stabile Internetverbindung, Strom beziehungsweise geladene Einlassgeräte und geschultes Personal vor Ort bereitstehen. Zusätzliche Sicherheit schafft eine vorab ausgedruckte Ticketliste und Ersatzmobiletelefone mit installierter ScanApp. Informieren Sie sich zu dem Thema bitte unbedingt frühzeitig unter <https://organizer.ticketino.com/Landing-Pages/Event-Ready> und kontaktieren Sie bei Fragen und Unklarheiten unseren Kundendienst.

TICKETINO stellt Ihnen standardmässig folgende Optionen für das Vor-Ort-Set-Up zur Verfügung:

- **Self-Scanning mit der TICKETINO ScanApp:** auf Ihren eigenen Android- oder IOS-Geräten. Anleitungen sowie Downloadlinks finden Sie unter <https://organizer.ticketino.com/Landing-Pages/Event-Ready>. Installieren Sie die ScanApp bereits einige Tage vor dem Event und testen Sie die Funktionen gemäss Anleitung.
- **Sichtkontrolle per Excelliste:** Mithilfe einer umfassenden Excelliste können die eingetretenen Tickets ganz einfach markiert werden.
- **Ticketkontrolle mit dem TICKETINO Browser-Client:** Einfach im Cockpit anmelden, Event auswählen und mit oder ohne Barcodescanner die Tickets abbuchen. Der Client kann von Windows sowie MAC-Nutzer verwendet werden und ist mit allen gängigen Browsern kompatibel. Eine stabile Internetverbindung wird vorausgesetzt.

Auf Anfrage kann professionelles Equipment zur Abwicklung der Einlasskontrolle sowie des Ticketverkaufs vor Ort bezogen werden. Bitte beachten Sie, dass nur eine begrenzte Anzahl von Einlassgeräten zur Verfügung steht und kein grundsätzliches Anrecht darauf besteht. Einlassgeräte müssen **mindestens 14 Tage vor dem Event** per Mail via [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com) reserviert werden. Vereinbaren Sie wenn nötig einen Schulungstermin mit einem TICKETINO-Spezialisten. Allfällige Kosten für den Transport sowie defektes, fehlendes oder übermässig verschmutztes Material werden dem Veranstalter in Rechnung gestellt. Bitte beachten Sie zudem, dass das Einlassequipment nach dem Event innerhalb von 3 Arbeitstagen retourniert werden muss. Andernfalls muss mit der Verrechnung von Verzugsgebühren und einer verzögerten Eventauszahlung gerechnet werden.

- **TICKETINO Tageskasse:** Das Setup besteht in der Grundausstattung aus einem Notebook mit entsprechender Software. Je nach Anforderung kann dieses durch Handscanner, Ticketdrucker oder Badgedrucker ergänzt werden. Weiterführende Informationen sowie Anleitungen finden Sie wiederum unter: <https://organizer.ticketino.com/Landing-Pages/Event-Ready>
- **Professionelle Handscanner:** Bei grossen Veranstaltungen kann der Einsatz von professionellen Handscannern angebracht sein. Gegenüber Smartphones zeichnen sich Handscanner vor allem durch längere Akkulaufzeiten aus.

#### 4. Unterstützung durch TICKETINO Mitarbeitende

Das TICKETINO-Team steht Ihnen für allgemeine Supportanfragen während der unter Punkt 1 genannten Einsatzzeiten kostenlos zur Verfügung. Darüber hinaus können jedoch zwei zusätzliche Servicelevels gebucht werden. Klären Sie die Verfügbarkeit der entsprechenden Spezialisten **mindestens 14 Tage vor dem Event** per Mail via [info@ticketino.com](mailto:info@ticketino.com) ab.

- **Individueller Spezialist remote:** Ein ausgebildeter TICKETINO Mitarbeiter, der individuell auf Ihre Veranstaltung gebrieft wurde, steht Ihnen per Telefon oder Fernzugriff auf Ihre PC-Infrastruktur zur Verfügung.
  - Kosten: CHF 90.- pro Stunde
- **Individueller Spezialist vor Ort:** Ein ausgebildeter TICKETINO Mitarbeiter, der individuell auf Ihre Veranstaltung gebrieft wurde, steht Ihnen vor Ort zur Verfügung.
  - Kosten: CHF 120.- pro Stunde
  - Kosten für Anfahrt, Verpflegung und Übernachtung nach Aufwand