



## MOBILE TICKETING IN DER UNION-APP: FRAGEN & ANTWORTEN

### **Ist die Union-App für Android und IOS verfügbar?**

Ja. Du kannst Dir die App entweder im [GooglePlay-Store](#) oder im [AppleStore](#) herunterladen.

### **Wo finde ich die Tickets in der App?**

Unten in der Navigation auf "Tickets" klicken und Du gelangst zur Ticketübersicht, sofern Du mit Deinem Account eingeloggt bist.

### **Welche Tickets werden mir in der App angezeigt?**

Wenn Du mit Deinem Zeughaus-Account in der App eingeloggt bist, werden Dir alle Tickets für das nächste Heimspiel angezeigt, die Deinem Kundenkonto zugeordnet sind. Das können Tages- und Dauerkarten sein.

### **Warum werden mir meine Tickets nicht angezeigt?**

Entweder hast du Dich noch nicht mit deinem Zeughaus-Account eingeloggt, oder Deinem Account ist kein Ticket zugeordnet.

### **Ich habe eine Dauerkarte, sehe aber immer nur das nächste Spiel. Warum?**

Die Dauerkarte wird in der App in einzelne Spiele gesplittet. Dass Du immer nur das nächste Spiel siehst, ist so vorgesehen.

### **Wie kann ich ein Ticket in der Smartphone-Wallet abspeichern?**

In der Ticket-Detailansicht gibt es einen Button dafür.

### **Ist es egal, ob ich am Einlass das Ticket aus der App oder aus der Wallet scanne?**

Ja, das ist egal. Der Code ist identisch und wird mit dem Zutritt zum Stadion entwertet. Man kann also nicht einmal per App und ein weiteres Mal per Wallet zutreten.

### **An wen kann ich mein Ticket in der App weitergeben?**

An jeden, der einen gültigen Zeughaus-Account mit einer E-Mail-Adresse hat. Falls noch kein Konto besteht, kann vor der Weitergabe eines angelegt werden. Der Empfänger sieht nach erfolgreicher Weitergabe sein neues Ticket in der App und erhält es zusätzlich per E-Mail als PDF.

### **Warum kann ich kein Ticket weitergeben?**

Die Ticket-Weitergabe ist aus technischen Gründen nur bis 150 Minuten vor Anstoß der Begegnung möglich. Ab diesem Zeitpunkt ist der Button für die Weitergabe in der App nicht mehr sichtbar.

### **Warum kommt ein weitergegebenes Ticket nicht bei mir an?**

In der Regel sollte ein weitergegebenes Ticket innerhalb von einer Minute beim Empfänger sein. Bei zeitgleicher erhöhter Systemlast kann es auch mal ein paar Minuten länger dauern. Die Aktualisierung der Tickets in der App erfolgt automatisch alle 15 min. Man kann sie aber auch durch einen Refresh-Swipe (nach unten ziehen) manuell anstoßen.