



Lieber Business-Partner, liebe Business-Partnerin,
wir freuen uns, Ihnen unsere Digitale Dauerkarte vorstellen zu dürfen.

Mit der Digitalisierung möchten wir Ihnen und Ihren Gästen die Ticket-Handhabung vereinfachen. Neben dem Wegfall von Postverlusten oder vergessenen Tickets, können Sie nun auch deutlich kurzfristiger und spontaner Tickets weitergeben und das bequem auf digitalem Weg.

Dabei entwickeln wir das Thema mit unserem technischen Partner CTS Eventim Sports stetig weiter. Eine Mehrfachauswahl von Tickets ist jetzt neu hinzugekommen und im nächsten Schritt werden Ihnen zum Beispiel Filter- und Sortiermöglichkeiten zur Verfügung stehen. Über neue Funktionen halten wir Sie selbstverständlich auf dem Laufenden.

Nachfolgend finden Sie eine genaue Anleitung, die Ihnen den Umgang mit der neuen Digitalen Dauerkarte erleichtern soll und alle wichtigen Funktionen erklärt.

Natürlich stehen wir Ihnen auch persönlich für Ihre Fragen zur Verfügung. Nutzen Sie einfach untenstehende Kontaktmöglichkeiten.

Wir freuen uns auf die gemeinsame Saison mit Ihnen im Volksparkstadion!

Ihr Team HSV Sportfive und das HSV-Ticketing

Kontakt

Team HSV Sportfive:

Rufen Sie gerne bei Ihrem persönlichen Ansprechpartner/Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin oder unter der +49 (0) 40 4155 2000 an.

Das HSV Service-Center erreichen Sie unter +49 (0) 40 4155 1887 (Option 1, „Tickets“).



Digitale Dauerkarte

Inhaltsverzeichnis

Was ist die Digitale Dauerkarte?	3
Was ist die HSV.ID?	3
Wo finde ich die Tickets meiner Digitalen Dauerkarte?	3
Wie ist die Seite mit der Übersicht meiner Digitalen Tickets aufgebaut?	4
Ich möchte Tickets selbst nutzen, welche Möglichkeiten habe ich?	5
1. Alle Tickets der Saison als Print@Home PDF herunterladen	5
2. Tickets für einzelne Heimspiele herunterladen	5
a. Als Print@Home PDF	6
b. Als Mobile Ticket	6
Was muss ich beim Teilen von Tickets beachten?	7
1. Ein einzelnes Ticket teilen	8
2. Mehrere Tickets teilen	8
Ich möchte Tickets teilen, welche Möglichkeiten habe ich?	9
1. Die gesamte Dauerkarte (alle Tickets der Saison) teilen	9
2. Tickets für einzelne Heimspiele teilen	10
Ist in meiner Dauerkarte weiterhin die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs (HVV Ticket) enthalten?	10
Ich habe noch Fragen zu meiner Digitalen Dauerkarte oder Probleme mit der Verwaltung meiner Tickets, an wen kann ich mich wenden?	10

Stand 08.08.2023

Was ist die Digitale Dauerkarte?

Für die Saison 2023/24 stellen wir Ihnen Ihre VIP Tickets als Digitale Dauerkarte zur Verfügung. Sie erhalten von uns weiterhin für jeden Platz 17 Einzeltickets mit individuellem Barcode, nur jetzt in digitaler Form, also als Print@Home PDF oder als Mobile Ticket. Die Tickets verwalten Sie in Ihrem Account, der mit Ihrer HSV.ID verknüpft ist.

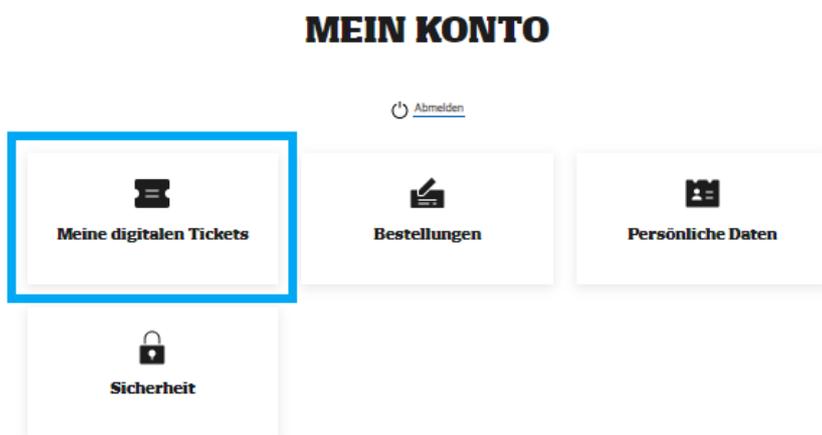
Was ist die HSV.ID?

Ihr Dauerkarten-Account ist fest mit einem Zugang, der sogenannten HSV.ID, und der dazugehörigen E-Mail-Adresse verbunden. Jede E-Mail-Adresse kann nur mit einer HSV.ID verknüpft sein und jeder HSV.ID ist genau eine E-Mail-Adresse zugeordnet. Sofern Sie die E-Mail-Adresse Ihrer HSV.ID dauerhaft ändern möchten, sprechen Sie bitte Ihre Ansprechpartnerin oder ihren Ansprechpartner bei SPORTFIVE an. Diese/r prüft für Sie gern, ob eine Änderung möglich ist.

Wo finde ich die Tickets meiner Digitalen Dauerkarte?

Um die neuen Funktionen nutzen zu können, verwenden Sie nicht mehr den individuellen Link, den wir Ihnen zu Saisonbeginn zugemailt haben, sondern rufen Ihre Tickets über folgenden Weg ab:

Rufen Sie den HSV VIP Ticketshop www.ticket-onlineshop.com/ols/hsv-s5 auf und melden Sie sich mit Ihrer HSV.ID an. Dann gehen Sie oben rechts auf „Mein Konto“. Hier finden Sie die neue Kachel „Meine digitalen Tickets“:



Mit einem Klick auf diese Kachel landen Sie direkt in der neuen Übersicht Ihrer Digitalen Tickets.

Noch schneller ist der direkte Weg zur neuen Übersicht Ihrer Digitalen Tickets über [diesen Link](#). Melden Sie sich nur noch mit Ihrer HSV.ID an und schon können Sie Ihre Tickets herunterladen oder teilen.

Wie ist die Seite mit der Übersicht meiner Digitalen Tickets aufgebaut?

Die Tickets sind nach Veranstaltungen gruppiert. Zuerst sind die kompletten Dauerkarten aufgeführt. Danach folgen die einzelnen Heimspiele in chronologischer Reihenfolge:

Dauerkarte 2023-2024	2
Dauerkarte 23-24 Sonderkarten	1
Saison 23-24 Heimspiel 2 • 19.08.2023 20:30  Hamburger SV -  Hertha BSC	2
Sonderkarten 23-24 Heimspiel 2 • 19.08.2023 20:31  Hamburger SV -  Hertha BSC	1
Saison 23-24 Heimspiel 3 • 03.09.2023 13:30  Hamburger SV -  FC Hansa Rostock	2

Unter jeder Veranstaltung finden Sie Ihre Tickets. In der Dauerkarte die gesamte Dauerkarte und im jeweiligen Heimspiel Ihre Einzeltickets. Dazu zählen die Einzeltickets Ihrer Dauerkarten, aber auch zusätzliche Tickets, die sie für ein einzelnes Spiel hinzugekauft haben. Neben dem Veranstaltungsnamen wird Ihnen angezeigt, wie viele Tickets Ihnen insgesamt für diese Veranstaltung zur Verfügung stehen. In der Spalte „Tickettyp“ können Sie erkennen, ob es sich um ein Dauerkarten- oder ein Einzelticket handelt:

Platz	Ermäßigung	Status	Tickettyp
 OSTTRIBÜNE 03A, Reihe 4, Platz 3	VIP PLATIN		 Dauerkarte 
 OSTTRIBÜNE 03A, Reihe 4, Platz 4	VIP PLATIN		 Dauerkarte 
 OSTTRIBÜNE 03A, Reihe 5, Platz 7	VIP VIP Ost		 Einzelticket 
 OSTTRIBÜNE 03A, Reihe 5, Platz 8	VIP VIP Ost		 Einzelticket 

Parkscheine finden Sie immer nach den Tickets im jeweiligen „Sonderkarten“-Spiel. „Reihe“ und „Platz“ dienen lediglich der Zuordnung der Parktickets und haben keine Bedeutung für den tatsächlichen Parkplatz.

Der blaue Kasten vor dem Ticket dient dazu, dieses zum Speichern oder Teilen auszuwählen. Sie können mehrere Tickets markieren, auch von verschiedenen Spielen. Über den blauen Kasten vor „Platz“ markieren Sie alle darunter aufgeführten Tickets des Spiels mit einem Klick.

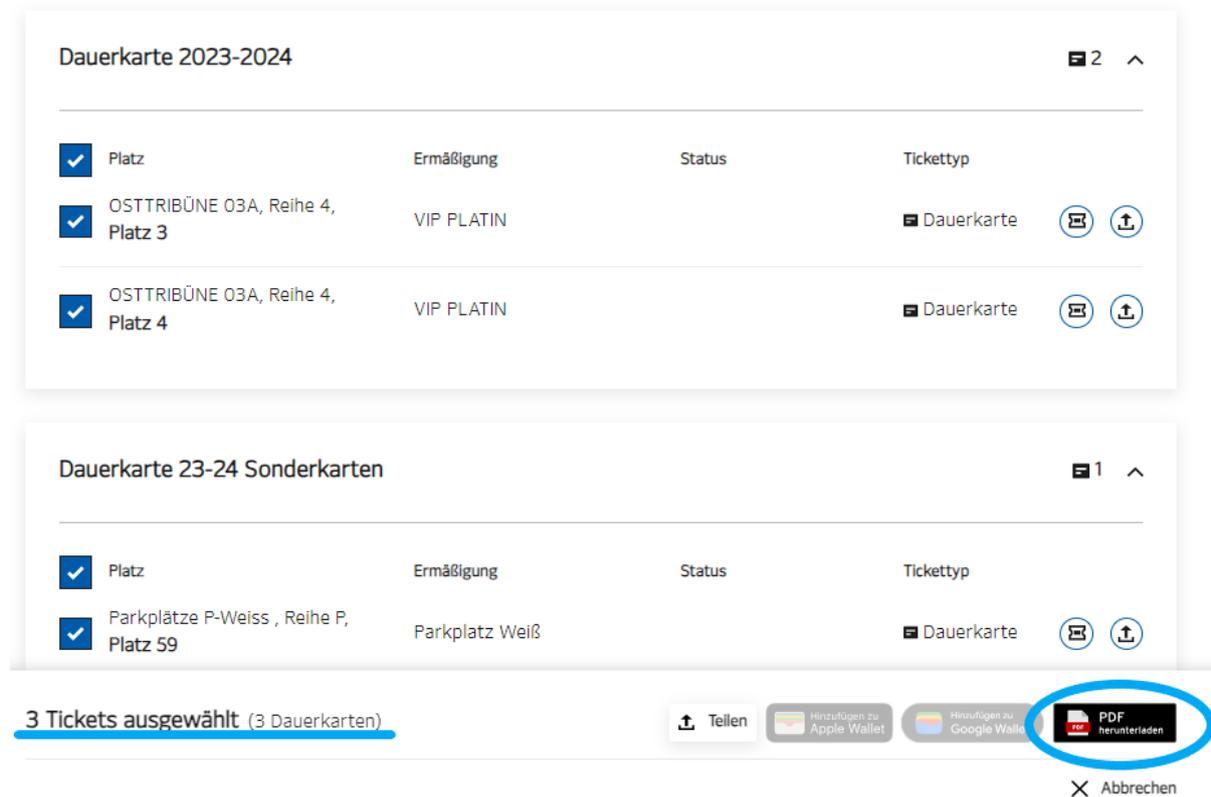
Tickets für Veranstaltungen, welche bereits stattgefunden haben, werden in der Übersicht nicht angezeigt.

Ich möchte Tickets selbst nutzen, welche Möglichkeiten habe ich?

Ein Einzelticket kann beliebig oft in allen Ticketvarianten heruntergeladen werden und behält dabei immer den gleichen Barcode.

1. Alle Tickets der bereits terminierten Heimspiele als Print@Home PDF herunterladen

Markieren Sie in der Dauerkarte den gewünschten Platz, oder auch mehrere Plätze. Dies geht auch veranstaltungsübergreifend, also Tickets und Parkscheine in einem Vorgang. Es öffnet sich am unteren Bildschirmrand ein Menü. Dort sehen Sie, wie viele Tickets Sie ausgewählt haben und klicken dann auf den Button „PDF herunterladen“:



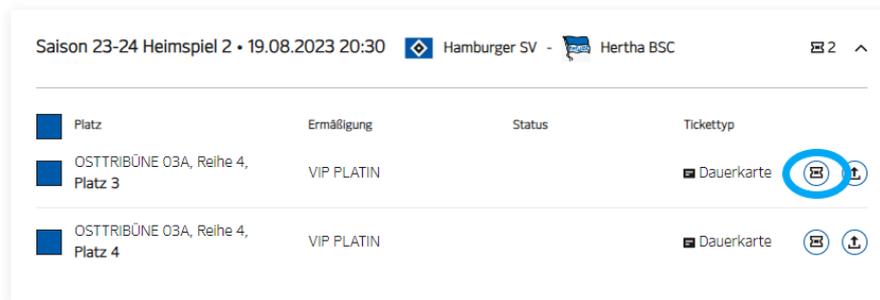
Der Download startet. Öffnen Sie den heruntergeladenen ZIP-Ordner (funktioniert ggf. nicht auf dem Smartphone). Im Ordner finden Sie für jeden Platz eine Ticket PDF für jedes Heimspiel, welches bereits zum Herunterladen und Teilen freigeschaltet ist. Es wird noch daran gearbeitet, den einzelnen PDF eindeutige Dateinamen zu geben, so dass eine Zuordnung erfolgen kann, ohne die PDF öffnen zu müssen.

2. Tickets für ein einzelnes Heimspiel herunterladen

Es können nur Tickets für Einzelspiele heruntergeladen werden, die bereits terminiert sind. Spätestens ab zwei Wochen vor dem Heimspiel stehen Ihnen die Einzeltickets zum Herunterladen und Teilen zur Verfügung.

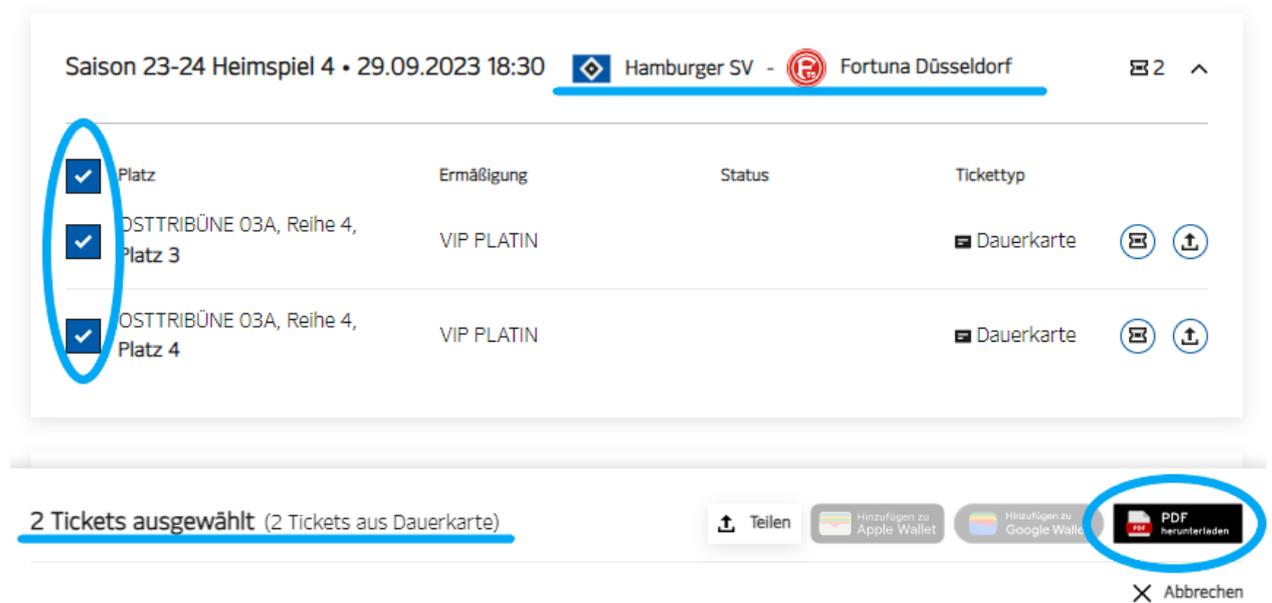
a) Als Print@Home PDF

Möchten Sie nur **ein einzelnes Ticket herunterladen**, klicken Sie beim gewünschten Spiel beim gewünschten Platz auf das Symbol zum Speichern:



Es öffnet sich ein Fenster mit den verschiedenen Speicher-Optionen. Klicken Sie auf „PDF herunterladen“. Der Download startet und die PDF wird heruntergeladen.

Sie können auch **mehrere PDF in einem Vorgang herunterladen**. Markieren Sie dafür über den kleinen blauen Kasten die gewünschten Plätze. Dies geht auch veranstaltungsübergreifend, also z.B. Tickets und Parkscheine in einem Vorgang, oder Tickets für verschiedene Spiele. Es öffnet sich am unteren Bildschirmrand ein Menü. Dort sehen Sie, wie viele Tickets Sie ausgewählt haben und klicken dann auf den Button „PDF herunterladen“:



Sie erhalten einen ZIP-Ordner, der für jedes ausgewählte Ticket eine PDF enthält.

b) Als Mobile Ticket

Idealerweise rufen Sie sich die Übersicht Ihrer Digitalen Tickets auf dem Smartphone auf. Alternativ können Sie sich die heruntergeladene Datei, z.B. per Mail, auch auf Ihr Smartphone schicken und dann öffnen. Ggf. können Sie Ihre Wallet auch über den Browser verwalten.

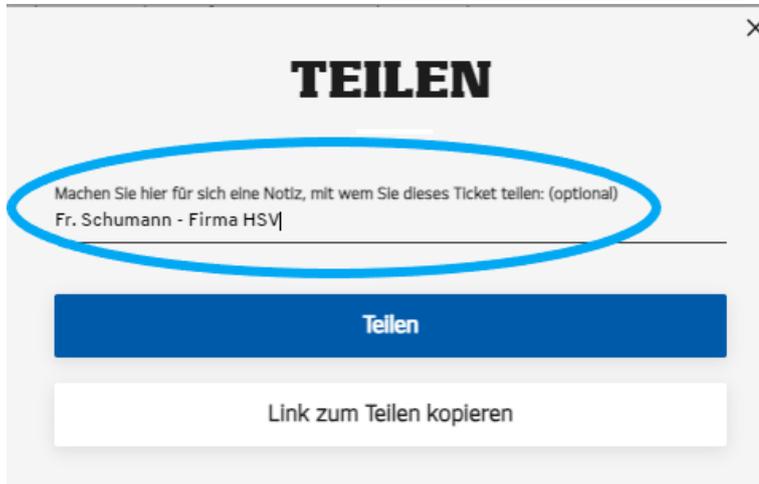
Klicken Sie beim gewünschten Spiel beim gewünschten Platz auf das Symbol zum Speichern (s.o. 2.a) und in dem sich öffnenden Fenster auf „Hinzufügen zu Apple Wallet“ bzw. „Hinzufügen zu Google Wallet“. Die Datei wird heruntergeladen und muss, je nach verwendeter Wallet App und Endgerät, in der Wallet geöffnet werden oder wird automatisch in die Wallet geladen.

Es ist zurzeit nicht möglich, mit der Mehrfachauswahl mehrere Tickets in einem Vorgang als Mobile Ticket herunterzuladen.

Was muss ich beim Teilen von Tickets beachten?

Bitte gehen Sie sorgfältig mit dem Teilen Ihrer Tickets um. Auch wenn ein Ticket mehrfach heruntergeladen oder mit Dritten geteilt wird, behält es immer den gleichen Barcode. Dies bedeutet, dass alle potenziellen Inhaber*innen des Tickets die Zutrittsberechtigung zum Heimspiel besitzen und der Einlass wie gewohnt nach dem „first come first serve“ Prinzip erfolgt. Nach dem ersten Zutritt gilt der Barcode als zugetreten und alle anderen Versionen des Tickets sind ungültig.

Wenn Sie Tickets teilen, öffnet sich ein Fenster. Im oberen Bereich können Sie notieren, mit wem Sie das einzelne Ticket/ die ausgewählten Tickets teilen:



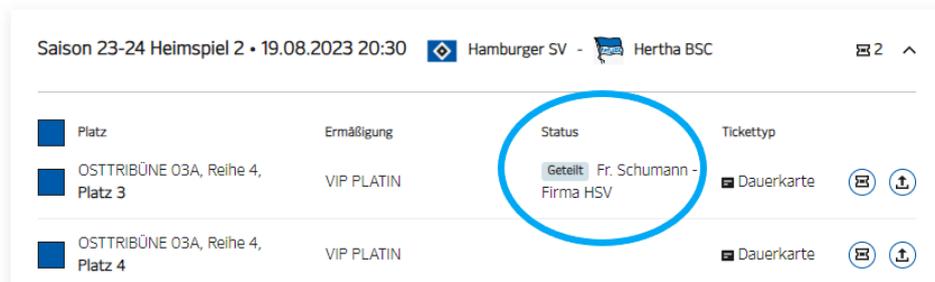
TEILEN

Machen Sie hier für sich eine Notiz, mit wem Sie dieses Ticket teilen: (optional)
Fr. Schumann - Firma HSV

Teilen

Link zum Teilen kopieren

Für jedes geteilte Ticket wird in der Spalte „Status“ gespeichert, dass, und – sofern notiert - mit wem das Ticket geteilt wurde:



Platz	Ermäßigung	Status	Tickettyp
OSTTRIBÜNE 03A, Reihe 4, Platz 3	VIP PLATIN	Geteilt: Fr. Schumann - Firma HSV	Dauerkarte
OSTTRIBÜNE 03A, Reihe 4, Platz 4	VIP PLATIN		Dauerkarte

Wenn Sie für einen Platz die gesamte Dauerkarte teilen, steht bei der Dauerkarte ihre Notiz, mit wem Sie geteilt haben und bei allen dazugehörigen Heimspielen beim geteilten Platz automatisch der Status „Geteilt“ (ohne Ihre Notiz).

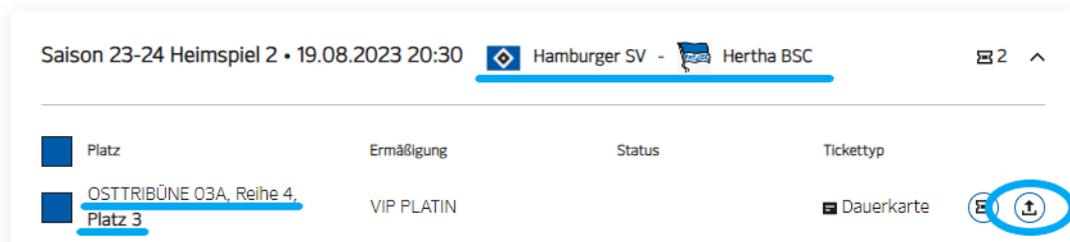
Achtung: Dasselbe Ticket kann beliebig oft an unterschiedliche Empfänger weitergeleitet werden. Zudem wird nur die „Geteilt“-Notiz der letzten Weiterleitung angezeigt und bei einem weiteren Klick auf den „Teilen“-Button die vorherige Notiz überschrieben. Dokumentieren Sie für sich nachvollziehbar, wem Sie welches Ticket weitergeleitet haben, damit es zu keiner Doppelvergabe kommt!

Dritte, mit denen Sie Tickets teilen, bekommen einen Link zugesendet, über den sie das geteilte Ticket als Print@Home PDF und als Mobile Ticket herunterladen können. Dafür benötigen sie keinen Zugriff auf Ihren Account und keine eigene HSV.ID.

Dritte, mit denen Sie ein Ticket geteilt haben, können dieses wiederum weiterteilen. Sie als Ticketkäufer*in erhalten keine Benachrichtigung über ein mögliches nachfolgendes Weiterteilen. Sobald Sie ein digitales Ticket teilen, geben Sie also den alleinigen Zugriff auf das Ticket aus der Hand.

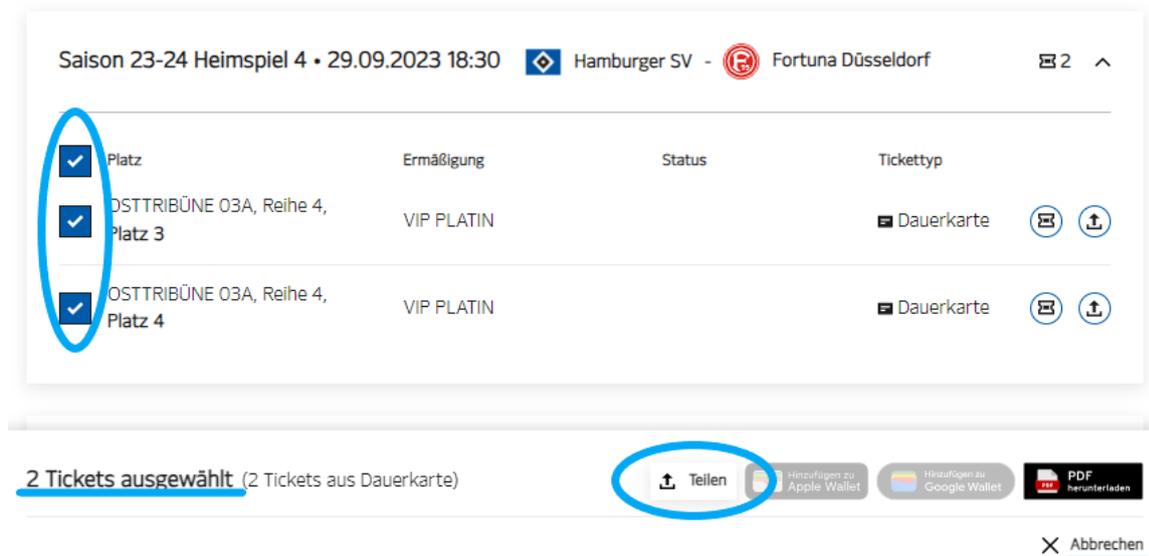
1. Ein einzelnes Ticket teilen

Das Teilen eines einzelnen Tickets kann ganz einfach über den „Teilen“-Button beim jeweiligen Spiel und Platz erfolgen:



2. Mehrere Tickets teilen

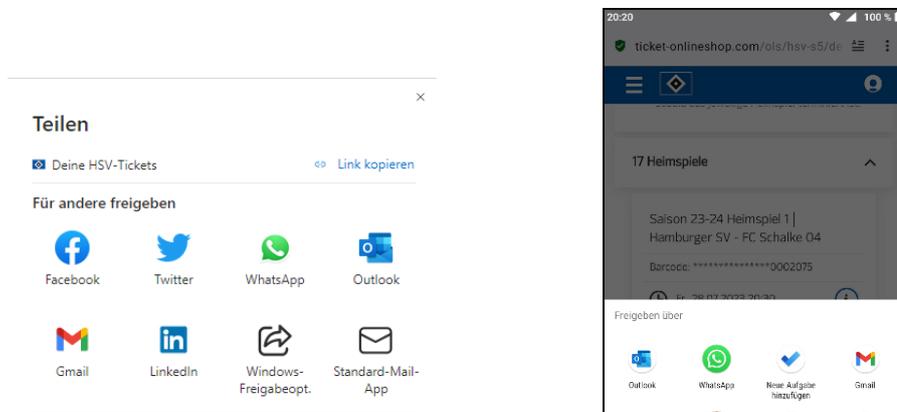
Um in einem Vorgang mehrere Tickets auf einmal mit einer Person zu teilen, nutzen Sie die Mehrfachauswahl. Markieren Sie dafür über den kleinen blauen Kasten die gewünschten Plätze. Dies geht auch veranstaltungsübergreifend, also z.B. Tickets und Parkscheine in einem Vorgang, oder Tickets für verschiedene Spiele. Es öffnet sich am unteren Bildschirmrand ein Menü. Dort sehen Sie, wie viele Tickets Sie ausgewählt haben und klicken dann auf den „Teilen“-Button:



Ich möchte Tickets teilen, welche Möglichkeiten habe ich?

Bitte beachten Sie unbedingt die vorherigen Hinweise zum Teilen von Tickets.

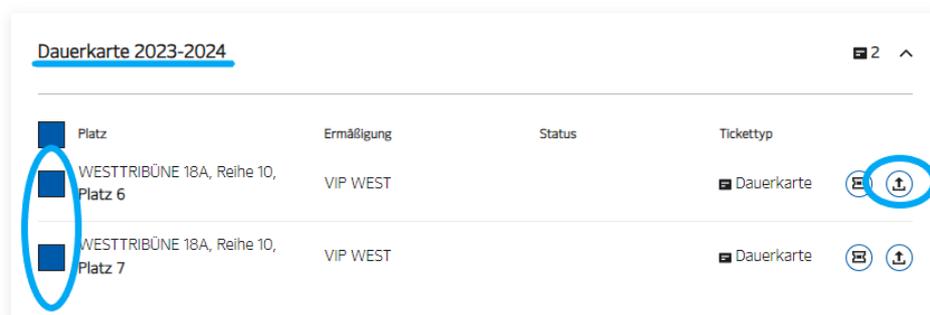
Je nach Browser und Betriebssystem/Smartphone stehen verschiedene Möglichkeiten zum Teilen zur Verfügung. In der Regel bieten Smartphones/ Betriebssysteme eine „Teilen“-Funktion, welche die systemseitigen Möglichkeiten des Teilens von Inhalten anbietet. Hierzu gehören Mailprogramme, Messenger, SMS, iMessage oder sonstige installierte Software. Immer möglich ist es, den Link zum Teilen zu kopieren, so dass Sie ihn in eine Mail, Textnachricht. etc. einfügen und versenden können.



Personen, mit denen Sie Tickets teilen, erhalten einen Link, über den sie die geteilten Tickets herunterladen oder weiterleiten können. **Allerdings steht bei geteilten Tickets die nach Veranstaltungen sortierte Ticketübersicht und die Mehrfachauswahl nicht zur Verfügung**, da diese Ansicht direkt mit dem Account verknüpft ist, in dem die Tickets auch gebucht wurden.

1. Die gesamte Dauerkarte (alle Tickets der Saison) teilen

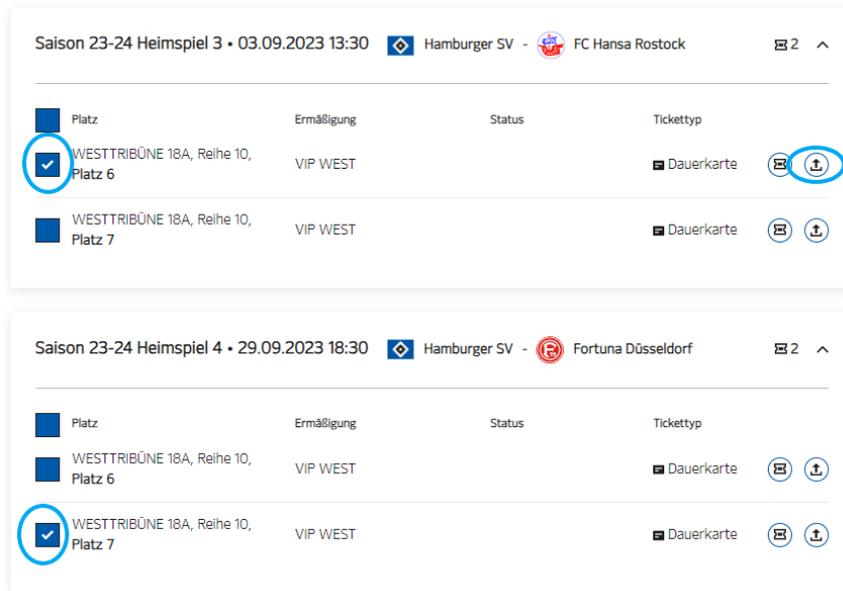
Über die Teilen-Funktion können Sie einen Platz oder mehrere Plätze für die gesamte Saison mit einer weiteren Person teilen. Nutzen Sie dafür in der Dauerkarte den „Teilen“-Button (für einen einzelnen Platz) oder die Mehrfach-Auswahl:



Die Person, mit der Sie die Dauerkarte(n) teilen, kann über den erhaltenen Link dann auch die gesamte Dauerkarte, sowie die einzelnen Heimspiele verwalten, also Tickets herunterladen und weiterleiten. Da die weitere Person keinen HSV.ID Zugang benötigt, bietet sich diese Option an, wenn Sie z.B. jemandem als Urlaubs- oder Krankheitsvertretung ohne Ihre HSV.ID Zugangsdaten Zugriff auf Ihre Dauerkarten gewähren oder einen Platz dauerhaft an eine andere Person übertragen möchten.

2. Tickets für einzelne Heimspiele teilen

Über die Teilen-Funktion können Sie für ein Spiel oder mehrere Spiele einen Platz oder mehrere Plätze mit einer weiteren Person teilen. Nutzen Sie dafür den „Teilen“-Button (für ein einzelnes Ticket) oder die Mehrfach-Auswahl:



Diese Person kann über den erhaltenen Link das Ticket herunterladen und weiterteilen und benötigt keinen HSV.ID Zugang.

Ist in meiner Dauerkarte weiterhin die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs (HVV Ticket) enthalten?

Ja, ein Ticket für ein Heimspiel des HSV gilt als Fahrausweis für die öffentlichen Nahverkehrsmittel für eine Hin- und Rückfahrt im Netz des HVV (Ringe A-E). Bitte beachten Sie jedoch, dass der HVV-Nachweis nicht auf einem Mobile-Ticket sichtbar ist. Bitte nutzen Sie hierfür die Print@Home-Variante. Auf dem ausgedruckten Print@Home-Ticket muss vor Fahrtantritt der Name der Fahrkartennutzerin/ des Fahrkartennutzers eingetragen werden.

Ich habe noch Fragen zu meiner Digitalen Dauerkarte oder Probleme mit der Verwaltung meiner Tickets, an wen kann ich mich wenden?

Rufen Sie gerne bei Ihrem persönlichen Ansprechpartner/ Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin oder unter der +49 (0) 40 4155 2000 an.

Auch das HSV Service-Center hilft unter +49 (0) 40 4155 1887 (Option 1, „Tickets“) gerne weiter.