

## FAQ's

**In de aanloop naar de verkoop van de concerten van Ed Sheeran krijgen we veel vragen over de shows en de kaartverkoop. We hebben de meestgestelde vragen verzameld om je te helpen bij de aanschaf van de tickets. Samen met de artiest doen we er alles om ervoor te zorgen dat tickets alleen in handen komen van echte fans.**

### **Hoe gaat de kaartverkoop voor dit concert in zijn werk?**

We willen ervoor te zorgen dat de kaarten niet door te verkopen zijn en alle fans evenveel kans hebben om voor de door de artiest en organisator vastgestelde prijs het concert te kunnen bezoeken.

Voor de tour van 2022 gebruiken we een nieuw mobiel digitaal ticket dat **ALLEEN** via Ticketmaster wordt verkocht.

Ter voorbereiding op de kaartverkoop raden we je aan om alvast een account aan te maken bij Ticketmaster en de app van Ticketmaster te downloaden, zie de details hieronder.

Je kunt het ticket via elke device bestellen maar om de betaling in orde te maken ontvang je via je mobiele telefoon een verificatiecode die je dient in te voeren om de betaling te kunnen voltooien. Na ontvangst van deze code heb je tien minuten de tijd om de transactie af te ronden.

Je ticket ontvang je in je smartphone via de Ticketmaster app, nadat je opnieuw een nieuwe verificatiecode hebt ingevoerd. Zodra de tickets zijn gekocht, ontvang je een eenvoudige e-mailbevestiging als aankoopbewijs. Dit is nog NIET jouw daadwerkelijke ticket of ticket(s).

Je ontvangt kort voorafgaand aan de show instructies over hoe je toegang kunt krijgen tot jouw ticket(s).

Bij aankomst bij de show dien je je mobiele smartphone met daarop je ticket(s) te tonen en scan je jezelf en jouw gezelschap bij de ingang de zaal in.

### **Waar koop ik mijn reguliere tickets?**

Tickets zijn alleen online te koop via de website en de app van Ticketmaster, [www.ticketmaster.nl](http://www.ticketmaster.nl). Er is **géén** voorverkoop via postkantoren en/of Primera winkels. Alle officiële websites van verkoopadressen worden vermeld in [tourreclames](http://tourreclames.com) en op [EdSheeran.com](http://EdSheeran.com).

Koop alleen tickets van erkende websites: [www.ticketmaster.nl](http://www.ticketmaster.nl) en [www.mojo.nl](http://www.mojo.nl).

### **Wanneer start de kaartverkoop?**

Zaterdag 25 september om 11:00 uur.

### **Wat zijn de ticketprijzen?**

De ticketprijzen voor deze show zijn tussen de € 50,40 en € 88,48 inclusief servicekosten.

### **Wat betekent unethical secondary ticketing en ticket resale?**

Onethische secundaire ticketing is wanneer mensen tickets kopen tegen de reguliere ticketprijs en ze vervolgens tegen hogere prijzen doorverkopen via niet door de artiest goedgekeurde methoden en websites, waardoor de echte fans de kans wordt ontnomen om tegen de normale prijs tickets te kopen.

Ticketaanbieders en niet-geautoriseerde wederverkopers gebruiken meerdere betaalkaarten, valse identiteiten en geavanceerde computerprogramma's ('bots') om grote hoeveelheden tickets op te kopen die ze vervolgens tegen zeer hoge prijzen voor wederverkoop aanbieden.

### **Hoeveel tickets kan ik kopen?**

Er is een limiet van 6 tickets per showdatum per transactie. Deze beperking is er om zoveel mogelijk fans een eerlijke kans te geven om tickets te kopen. Het hele gezelschap moet op hetzelfde moment arriveren als de hoofdkartkoper met de smartphone waarop alle tickets staan.

**LET OP:** alle transacties die worden gedetecteerd als bot aankopen, klanten die dubbele accounts aanmaken om meer dan de ticketlimiet te kopen of elke actie die wijst op een verdachte aankoop die de ticketlimiet overschrijdt, worden geannuleerd.

### **Maar ik wil met een grotere groep/familie gaan?**

Je kunt proberen een andere bestelling te doen met een ander mobiel nummer.

### **Kan ik kaartjes kopen als cadeau?**

Het overeenkomende identiteitsbewijs van de achternaam van de persoon die de tickets heeft gekocht is een toegangsvereiste. De overige tickets die door die persoon zijn gekocht, kunnen door andere mensen worden gebruikt zolang ze ALLEMAAL tegelijk met de koper van de tickets aankomen. Als je tickets als cadeau wilt kopen, moet je zelf ook aanwezig zijn zodat de ontvanger van het cadeau ook naar binnen kan.

### **Wat moet ik op de dag zelf meenemen naar het concert om binnen te komen?**

Om toegang tot het concert te krijgen heb je een opgeladen smartphone nodig met daarop je ticket(s). Ook heb je het reserveringsbevestiging per e-mail én een geldig identiteitsbewijs met foto die overeenkomt met de naam op de bevestiging nodig om naar binnen te kunnen.

Geldige legitimatiebewijzen met foto zijn: een rijbewijs (inclusief voorlopig rijbewijs), een huidig of recent verlopen paspoort of identiteitskaart (op voorwaarde dat de foto goed lijkt op de eigenaar).

### **Is er een leeftijds grens?**

Er is geen leeftijdsbeperking voor dit concert. Iedere bezoeker dient in het bezit te zijn van een geldig entreebewijs. Kinderen onder de 16 jaar worden geadviseerd het concert met een volwassene te bezoeken.

### **Ik kan mijn bevestigingsmail niet vinden?**

Controleer allereerst je map met ongewenste e-mail of spam. Als dat niet werkt, neem dan contact op met de klantenservice van Ticketmaster.

### **De batterij van mijn telefoon is leeg dus ik kan niet bij mijn tickets?**

Zorg ervoor dat je telefoon volledig is opgeladen voordat je het huis verlaat om deze situatie te voorkomen. Als je batterij toch leeg is, ga dan naar de kassa waar iemand je kan helpen om je bestelling te vinden.

### **Wat als ik mijn mobiele telefoon verlies of mijn nummer verander voor de shows?**

We raden je aan contact op te nemen met de klantenservice van Ticketmaster.

### **Wat als mijn mobiele telefoon verloren of gestolen is op de dag van de show?**

Maak je geen zorgen, we hebben een volledig overzicht van alle kaartkopers die kaartjes voor de shows hebben gekocht en kunnen helpen. Ga in eerste instantie naar de kassa voor meer informatie.

### **Ik kan niet meer gaan en moet mijn kaartje verkopen. Wat moet ik doen?**

Het doorverkopen van een Ed Sheeran ticket is ten strengste verboden, behalve via het officiële Ticketmaster doorverkoopplatform. Ieder Ed Sheeran-ticket dat elders voor wederverkoop wordt aangeboden, zowel online als offline (inclusief Viagogo of een andere ongeautoriseerde bron, inclusief alle secundaire ticketverkoopwebsites), zal ertoe leiden dat de volledige oorspronkelijke boeking wordt geannuleerd. De oorspronkelijke koper en hun gezelschap wordt de toegang geweigerd en alle andere aankopen die ze in hun bezit hebben, worden ook geannuleerd.

### **Wanneer ontvang ik mijn tickets?**

Vergeet niet dat we een digitaal ticketsysteem voor smartphones gebruiken. Er worden dan ook geen fysieke tickets op voorhand gepost of gemaild. De tickets worden kort voorafgaand aan de show via je telefoon toegestuurd.

### **Zijn camera's toegestaan?**

Professionele camera's (beschouwd als camera's met verwijderbare lenzen), video- en opnameapparatuur zijn ten strengste verboden. Camera's voor persoonlijk gebruik en camera's voor smartphones zijn prima.

### **Hoe vroeg moeten we er zijn?**

Kijk op de website van MOJO voor het actuele tijdschema. Kom op tijd zodat je voldoende tijd hebt om naar binnen te gaan voordat de show begint.

### **Ik kom er niet in met mijn tickets, het scannen is mislukt en ik ben weggestuurd bij de ingang?**

Maak je geen zorgen, we kunnen je proberen te helpen. Ga allereerst naar de kassa waar iemand je kan helpen uitzoeken wat er mis is gegaan. Onthoud: koop GEEN kaartje van iemand die je niet persoonlijk kent OF van een niet-geautoriseerde secundaire ticketwebsite.

### **Wat wordt er nog meer gedaan om doorverkoop tegen te gaan?**

Je mobiele telefoonnummer is gekoppeld aan je ticketbestelling. Je tickets zijn gekoppeld aan zowel je account bij Ticketmaster EN je mobiele telefoonnummer. Dit betekent dat je ticket en de individuele informatie die je bij je aankoop hebt opgegeven, aan elkaar zijn gekoppeld. Als een ticket op een andere manier wordt doorverkocht dan via officiële doorverkoopkanalen, wordt het mobiele telefoonnummer niet aan de ticket(s) gekoppeld en word je de toegang tot de locatie geweigerd.

Meer informatie over het veilig kopen van tickets vind je op <https://weetwaarjekoopt.nl/>