

## FAQ - On-sale

### Generelle oplysninger:

Vi har sammensat en guide til at besvare spørgsmål om koncerten og billetsalget. Denne side vil løbende blive opdateret frem mod koncerten.

Alle billetter til Ed Sheeran-koncerten er digitale og kun tilgængelige via Billetlugen APP. Digitale billetter giver højere sikkerhed end papirbilletter, da de er sværere at kopiere og manipulere.

Da billetterne til Ed Sheeran kun vil være tilgængelige i vores app, anbefaler vi, at du forud for dit køb skaber en Billetlugen brugerprofil samt downloader Billetlugen app'en. Når billetterne er købt, vil du modtage en e-mailbekræftelse som bevis på købet og købet vil kunne ses i Billetlugen APP. Selve QR koden og dermed billetten vil først blive aktiveret kort før koncerten.

Når I ankommer til showet, skal hele jeres selskab ankomme samlet. Det er vigtigt, at billetkøberen også er til stede, da vedkommendes navn vil stå på billetterne. Billetkøberen skal ved indgangen kunne fremvise et gyldigt billede-id, der matcher navnet på billetten.

### Hvor køber jeg billetter?

Billetlugen er den officielle billetpartner for salg af billetter til Ed Sheeran koncerterne, derfor kan billetter alene købes på Billetlugen.dk og i Billetlugens app.

Du kan vælge mellem følgende betalingsmuligheder når du køber billetter: Dankort, VISA, MasterCard og KLARNA.

### Hvornår kommer billetterne i salg?

Salget starter onsdag d. 10. juli 2024 kl. 9:00.

### Hvordan styrer I køen, når billetterne bliver sat til salg?

Vi forventer, at der er mange, der ønsker at købe billetter til koncerterne med Ed Sheeran, derfor vil vi benytte et virtuelt køsystem. Det betyder, at du får en retfærdig og organiseret adgang til billetterne.

### Hvad koster billetterne?

Billetpriser:

Ståplads: DKK 850,- + gebyr

Siddeplads

DKK 1.100,- + gebyr

DKK 220,- + gebyr

Kørestol: DKK 850,- + gebyr (begrænset antal billetter)

Handicap: Siddeplads DKK 1.100,- + gebyr TBC (begrænset antal billetter)

Ledsager: DKK 0,- (ledsagerbevis skal vises ved indgang til koncerten)

### **Er der en aldersgrænse?**

Der er ingen aldersbegrænsning. Vi anbefaler dog, at personer under 15 år ledsages af en voksen. Alle på pladsen skal have gyldig billet, uanset alder. Det er ikke muligt at medbringe barnevogne, klapvogne eller lignende til eventuel transport af de mindste gæster på pladsen.

### **Hvordan køber jeg billetter, hvis jeg benytter kørestol eller har et andet handicap?**

Kunder, der har brug for en handicap- eller kørestolsbillet skal købe deres billetter online via billetlugen.dk. Ved køb af handicap- eller kørestolsbillet vil det være muligt at tilføje en ledsagerbillet til ordren.

Bemærk, at hvis I køber en ledsagerbillet, så skal der fremvises et ledsagerbevis ved indgangen til koncerten. Ligeledes er det kun muligt for kørestolsbrugere at komme ind til koncerten med en kørestolsbillet.

Bemærk at det ikke vil være muligt at købe handicap-, kørestols- eller ledsagerbillet ved at ringe til Billetlugens Kundeservice, alle billetter skal købes online.

### **Hvor ligger 'Øresundsparken'?**

Øresundsparken er et offentligt grønt område på Amager i Tårnby Kommune. Øresundsparken er placeret langs Amager Strandvej og er en del af Kastrup Strandpark (blot et stenkast fra Sneglen, Tiøren, Kastrup Fort og Den Blå Planet).

### **Hvad er Billetlugen.PASS?**

Billetlugen.PASS er digitale billetter, der alene kan tilgås via Billetlugens [app](#). Det vil således ikke være muligt at printe eller gemme billetten som PDF, men har nem og hurtig adgang til din billet i Billetlugen APP. Du kan finde flere oplysninger om Billetlugen.PASS her: <https://www.billetlugen.dk/campaign/pass>

Det er valgt, fordi det giver en højere grad af sikkerhed sammenlignet med traditionelle papirbilletter. De er sværere at kopiere og manipulere, hvilket reducerer risikoen for forfalskning og videresalg af ugyldige billetter.

### **Hvordan fungerer købsprocessen af Billetlugen.PASS billetter?**

Købsprocessen på vores hjemmeside er nøjagtigt den samme, som du kender fra andre billetkøb. Forskellen på Billetlugen.PASS billetter i forhold til 'almindelige' billetter er, at du ikke vil modtage dine billetter på e-mail eller med posten, de vil derimod blive gjort tilgængelige for dig via Billetlugens app. Du kan finde flere oplysninger om Billetlugen.PASS her: <https://www.billetlugen.dk/campaign/pass>

### **Modtager jeg en købskvittering?**

Ja, så snart dit køb er gennemført, vil du modtage en købskvittering til den mail, du har oplyst. Hvis du ikke har modtaget den, så kig i din spamfolder. Hvis du fortsat ikke kan finde din købskvittering, kan du tage kontakt med kundeservice på [edsheeranlive@billetlugen.dk](mailto:edsheeranlive@billetlugen.dk).

### **Hvordan kan jeg tilgå mine billetter?**

Billetlugen.PASS er personlige billetter, som udelukkende kan tilgås digitalt via Billetlugens app. For at få adgang til koncertpladsen, skal du have downloadet Billetlugens app for at kunne vise dine billetter. Det vil ikke være muligt at modtage billetten via e-mail eller postforsendelse. Det vil heller ikke være muligt at

printe billetten. Du kan finde flere oplysninger om BILLETLUGEN.PASS billetter her:

<https://www.billetlugen.dk/campaign/pass>

### **Hvad kræver det at bruge Billetlugen app?**

Det eneste der kræves er, at du skal have den nyeste version af Billetlugens app og en smartphone med minimum iOS 12 eller Android 6.0. Du kan downloade selve appen gratis fra App Store eller Google Play.

### **Kan jeg købe en billet, hvis jeg ikke har en smartphone?**

Nej, du skal have en smartphone for at kunne købe og fremvise en billet.

### **Hvorfor står billetkøberens navn på billetterne?**

Billetkøberens navn vil stå på billetter købt til koncert med Ed Sheeran. Det er for at mindske svindel med billetterne.

Billetkøberen skal ved indgangen kunne fremvise et gyldigt billede-id, der matcher navnet på billetterne/ordren. Det betyder, at billetkøberen selv skal møde op til koncerten. Har man købt billetter for andre, skal man gå ind samlet.

### **Hvor mange billetter kan jeg købe?**

Der vil være en maxgrænse på 6 billetter pr. billetkøber. Denne begrænsning er både sat for at give så mange som muligt chance for at købe billetter og for at undgå billethajer/billetsvindler.

Hele gruppen skal ankomme sammen med personen, der har købt billetterne.

*BEMÆRK: Alle transaktioner, der opdages som "botkøb", personer der opretter flere profiler for at købe mere end billetgrænsen eller handlinger der indikerer et mistænkeligt køb, der overstiger billetgrænsen, vil blive annulleret.*

### **Jeg har købt billetter til flere personer. Skal vi alle møde samlet op ved indgangen til Ed Sheeran-koncerten?**

Ja, en Billetlugen.PASS billet berettiger kun én person adgang til arrangementet. Køber du flere billetter, vil du have adgang til alle billetter via din profil i Billetlugen.APP. Dit navn vil stå på billetterne og I skal gå ind til koncerten samlet.

### **Kan jeg købe billetter som gave?**

Du kan godt købe billetter som gave, men det er vigtigt, at billetkøberen også selv deltager til koncerten. Billetterne kan sagtens gives som gave, så længe ALLE ankommer sammen med billetkøberen. Hvis du vil købe billetter som gave, skal du altså selv deltage til koncerten sammen med modtagerne af gaverne.

### **Hvad skal jeg vise ved indgangen?**

Du har brug for en smartphone med Billetlugens app installeret for at kunne vise dine billetter.

Menupunktet "Mine køb" i appen fører dig til oversigten over de billetter, du har købt. Sørg for, at din smartphone er tilstrækkeligt opladt. Billetkøberen skal ved indgangen kunne fremvise et gyldigt billede-id, der matcher navnet på billetten.

### **Kan jeg videresælge min billet?**

Det vil være kun være muligt at videresælge din(e) billet(er) via vores videresalgs-plattform fanSALE. For at undgå billetsvindel vil det således ikke være muligt at videresælge billetter via fx Facebook Marketplace, DBA eller direkte.

Du kan videresælge din billet til pålydende pris inkl. gebyrer. Du modtager information om, hvordan du gør, når muligheden aktiveres i app'en. Læs mere om FanSALE her: <https://www.fansale.dk/>

### **Hvad hvis jeg mister min mobiltelefon inden koncerten?**

Hvis du har mistet eller skiftet mobiltelefon inden koncertdagen, så skal du blot sørge for at downloade Billetlugens app på ny, og logge ind med din Billetlugen Profil. Så vil dine billetter være tilgængelige igen.

### **Yderligere information om hvordan man undgår at blive snydt af billethajer:**

<http://www.feat-alliance.org/>