

### **1. Wie kann ich mich als Benutzer anmelden?**

Registrierte Kunden können sich über den Button «Anmelden» unter Angabe des Benutzernamens (E-Mailadresse) und Ihres Passwortes anmelden.

Bestehende Kunden (ABO CARD Inhaber und Einzelticket-Besteller): Alle ABO CARD Inhaber sowie bestehende Kunden des FC Luzern haben bereits ein Kundenkonto. Bitte registriere dich nicht neu. Sofern du dein Kundenkonto noch nie freigeschaltet hast, melde dich mit deiner bestehenden Kundennummer und den aktuellen Adressangaben per Mail an [ticketing@fcl.ch](mailto:ticketing@fcl.ch). Wir werden dein bestehendes Kundenkonto um die entsprechende Onlinefreigabe erweitern und dir die Angaben in einem separaten E-Mail zukommen lassen. Das Login muss nur einmal angefordert werden.

Neukunden:

Neukunden können ihren Benutzernamen und ihr Passwort im Zuge der Ticketbuchung angeben. Die Registrierung ist Teil des Buchungsvorgangs. Nachdem du deine gewünschten ABO CARDS/Einzeltickets ausgesucht hast, kommst du zur Seite der Anmeldung. Trage deine Kundendaten ein, um dich im Onlineshop (ABO CARD und Einzeltickets) zu registrieren. Bitte achte beim Eintragen deiner Daten darauf, die fettgedruckten Felder unbedingt vollständig und richtig auszufüllen, ansonsten kann keine erfolgreiche Buchung der ABO CARDS/Einzeltickets gewährleistet werden.

Falls du noch nie Kunde des FC Luzern warst, beachte bitte, dass du für mehrere Kundenkonti nicht die gleiche E-Mail-Adresse verwenden kannst. Für jedes Kundenkonto wird eine eigene E-Mail-Adresse benötigt.

### **2. Wo und wie kann ich meinen Benutzernamen ändern?**

In MEIN KONTO kannst du deinen Benutzernamen unter «Persönliche Daten» ändern.

### **3. Wozu dient MEIN KONTO?**

In MEIN KONTO kannst du deine persönlichen Daten verwalten und hast die Übersicht über deine Bestellungen und deren Status. Ebenfalls findest du unter «meine digitalen Tickets» deine Digitale ABO CARD.

### **4. Wie kann ich einen Platz buchen?**

Wähle deinen gewünschten Platz in der Stadiongrafik aus. Deine Auswahl wird dir rechts angezeigt. Mit dem Drop-Down-Menu (Pfeiltaste) kannst du die gewünschte Ermässigung auswählen. Du hast jederzeit die Möglichkeit im Warenkorb die Ermässigung noch zu ändern. Bitte beachte, dass Ermässigungen nur bei Vorlage eines gültigen Ausweises gewährt werden.

### **5. Wie viele Tickets kann ich im Online-Ticket-Shop maximal buchen?**

Pro Buchung können maximal sechs ABO CARDS/Einzeltickets gebucht werden. Für mehrere Tickets tätige eine zweite Buchung oder wende dich per Mail an [ticketing@fcl.ch](mailto:ticketing@fcl.ch).

Gruppentarife (Einzeltickets) sind ab 12 Personen möglich (unter 12 Personen ist der Normalpreis zu entrichten). Für weitere Informationen wende dich per Mail an [ticketing@fcl.ch](mailto:ticketing@fcl.ch).

## **6. Mit welchen Zahlarten kann ich im Online-Ticket-Shop bezahlen?**

VISA, EuroCard/MasterCard, American Express, Postfinance und Twint. Zu Ihrer und unserer Sicherheit werden während des Bezahlvorgangs alle Daten zwischen Ihrem PC und unserem Shop per SSL verschlüsselt übertragen. Die Zahlungsabwicklung für American Express erfolgt über die Muttergesellschaft CTS Eventim AG, Contrescarpe 75a, 28195 Bremen / Deutschland, die Zahlungsabwicklung für Visa über die CTS EVENTIM Nederland B.V., Postbus 69507, 1060 CN Amsterdam, Niederlande, eine Schwestergesellschaft der Ticketcorner AG.

## **7. Was ist die Kartenprüfziffer, wo finde ich diese auf der Kreditkarte?**

Die Kartenprüfnummer (CVC) ist eine drei- oder vierstellige Sicherheitsnummer auf der Kreditkarte. Bei den meisten Karten (Visa, EuroCard/MasterCard) handelt es sich um die letzten drei Ziffern, die auf dem Unterschriftstreifen auf der Rückseite der Karte aufgedruckt sind. Bei American Express-Karten (AMEX) ist es in der Regel ein vierstelliger Code auf der Vorderseite.

## **8. Zahlung mit FCL-Gutscheinen oder Barzahlung**

Die Bezahlung mit FCL-Gutscheinen oder in bar ist nur im FCL-Fanshop und an den Tageskassen möglich. Bitte beachte, dass beim Einlösen eines Gutscheines an den Tageskassen nur, bis CHF 10.00 Retourgeld gegeben werden kann.

## **9. Wann und wie erhalte ich einen Beleg der Buchung?**

Nach Abschluss deiner Buchung erhältst du per E-Mail eine Buchungsbestätigung. Zudem kannst du nach erfolgreicher ABO CARD/Einzelticket-Buchung deine Bestellung im Kundenkonto anzeigen lassen und ausdrucken.

## **10. Ich habe Schwierigkeiten mit der Buchung, an wen kann ich mich wenden?**

Solltest du mit der Buchung im Online-Ticket-Shop Schwierigkeiten haben, wende dich an [ticketing@fcl.ch](mailto:ticketing@fcl.ch)

## **11. Wie sicher ist eine Buchung über den Online-Ticket-Shop?**

Die Buchung der Karten in unserem Online-Ticket-Shop wird durch eine SSL-Verschlüsselung gesichert. Erkennbar ist dies durch die mit "https://" beginnende Internet-Adresse. Das "s" ist das Kennzeichen für die SSL-Verschlüsselung der Daten, direkt ab dem Aufruf des Online Ticket-Shops.

## **12. Wie setzt sich der Ticketpreis zusammen?**

Der Ticketpreis setzt sich aus den folgenden Positionen zusammen: FCL-Ticketpreis, Versand- und Bearbeitungsgebühren.

Bitte beachte, dass je nach Vorverkaufskanal zusätzliche Gebühren anfallen können.

## **13. Wie hoch sind die Bearbeitungsgebühren?**

Wenn du eine elektronische Lieferart – wie z.B. [print@home](mailto:print@home) ausgewählt hast, wird keine Bearbeitungsgebühr pro Ticket berechnet.

Die für deine Bestellung geltenden Gebühren werden dir transparent auf der Bestellungsübersicht vor Bestellaufgabe und auf der Quittung angezeigt.

**14. Ich habe meine online gebuchten ABO CARDS/Einzeltickets noch nicht erhalten, was muss ich tun?**

ABO CARD Versand bis zum Saisonstart des jeweiligen Jahres: Ab der Saison 24/25 gibt es die ABO CARD auch digital und ist nach Zahlungseingang direkt unter «meine digitalen Tickets» verfügbar. Bei einer Physischen ABO CARD erfolgt der Versand der ABO CARDS im Juli (vor dem ersten Heimspiel). Voraussetzung für die fristgerechte Lieferung reduzierter ABO CARDS ist die pünktliche Zustellung einer Ausweiskopie.

**15. Wo und wann sind Einzeltickets bei den Vorverkaufsstellen buchbar?**

Tickets für die Heimspiele können wie folgt im Vorverkauf bezogen werden:

Der Fanshop in der swissporarena ist unregelmässig geöffnet. Bitte informieren Sie sich über unsere Homepage über die derzeitigen Öffnungszeiten.

An über 1'400 Ticketcorner Vorverkaufsstellen (Die Post, Manor, Coop City etc.).

Bei Luzern Tourismus am Bahnhof Luzern.

**16. Welche ABO CARDS/Einzeltickets kann ich im Online-Ticket Shop buchen?**

Im Online-Ticket-Shop kannst du ABO CARDS und Einzeltickets für die Heimspiele des FC Luzern buchen. Über den Vorverkaufszeitpunkt wird auf der Website informiert.

**17. Wo und wann sind Family Corner ABO CARDS/Einzeltickets buchbar?**

Voraussetzungen, um im Family Corner ein Ticket zu erwerben sind: min. 1 Kind + 1 Erwachsener; pro Kind max. 2 Erwachsene; pro Erwachsenen max. 4 Kinder.

FAMILY CORNER ABO CARD ABO CARDS für den Family Corner sind online nicht buchbar. Diese werden ausschliesslich im FCL-Fanshop verkauft. Informieren Sie sich über unsere Homepage über die Öffnungszeiten des Fanshops.

Seit der Saison 23/24 gibt es im Family Corner die «Family Pakete»

Family Paket 1	1 Erw. + 1 Kind
Family Paket 2	1 Erw. + max. 2 Kinder
Family Paket 3	2 Erw. + max. 2 Kinder
Family Paket 4	1 Erw. + max. 3 Kinder
Family Paket 5	2 Erw. + max 3 Kinder
Family Paket 6	1 Erw + max. 4 Kinder
Family Paket 7	2 Erw + max. 4 Kinder

FAMILY CORNER Einzeltickets für den Family Corner sind online oder über die üblichen Verkaufskanäle buchbar.

Am Matchtag können Tickets für den Family Corner auch an den Tageskassen bezogen werden (je nach Verfügbarkeit). Die Tageskassen öffnen 90 Minuten vor Spielanpfiff.

## **18. Wo können VIP-ABO CARDS/VIP-Einzeltickets erworben werden?**

VIP-ABO CARDS sowie VIP-Einzeltickets können ausschliesslich in der Geschäftsstelle bezogen werden. swissporarena events ag, Horwerstrasse 91, 6005 Luzern Tel. 0848 317 000/ [vip@fcl.ch](mailto:vip@fcl.ch)

## **19. Welche Ermässigungen gibt es?**

- AHV/IV - Tribüne B, C und D
- unter 26 Jahre - Tribüne B, C und D
- Jugend unter 16 Jahre - Tribüne A (nur Einzeltickets), B, C und D
- Family Corner Jugend unter 16 Jahre – Tribüne D Family Corner
- Family Corner unter 26 Jahre – Tribüne D Family Corner

Beim Kauf einer reduzierten ABO CARD oder Einzelticket muss zwingend ein gültiger legitimierender Ausweis (ID, Passport, AHV/IV Ausweis) bei der Eingangskontrolle vorgewiesen werden.

Bedingungen:

AHV/IV ABO CARD: massgeblich ist das Alter am Stichtag 1. Oktober, respektive 1. März (für ½ ABO in der Rückrunde) des jeweiligen Jahres. Bei Frühpensionierungen muss eine schriftliche Bestätigung der AHV vorgewiesen werden. IV-Rentner: gegen Vorweisung des IV-Ausweises. Dieser muss mindestens bis am 1. Oktober, respektive 1. März (für ½ ABO CARD Rückrunde) des jeweiligen Jahres gültig sein.

Einzeltickets: gegen Vorweisung eines AHV/IV-Ausweises

- unter 26 Jahre ABO CARD: Stichtag ist der 30. Juni. Wer im jeweiligen Jahr nach diesem Datum 26 wird, erhält eine reduzierte ABO CARD unter 26 Jahre.

Einzeltickets: bis einen Tag vor dem 26. Geburtstag; gegen Vorweisung der ID oder des Passes möglich (Stichtag ist der Spieltag).

- Jugend unter 16 Jahre

ABO CARD: Stichtag ist der 30. Juni. Wer im jeweiligen Jahr nach diesem Datum 16 wird, erhält eine reduzierte ABO CARD Jugend unter 16 Jahre.

Einzeltickets: bis einen Tag vor dem 16. Geburtstag; gegen Vorweisung der ID oder des Passes möglich (Stichtag ist der Spieltag).

- Kinder unter 6 Jahren

Zutritt nur in Begleitung Erwachsener, welche im Besitz einer gültigen ABO CARD oder Einzeltickets sind. Kein Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz; müssen auf den Schoss genommen werden.

## **20. Wo befinden sich die Rollstuhlplätze?**

Auf der Tribüne A, Block A1/A6 hat es pro Block 16 Rollstuhlplätze. Der Eintritt für Rollstuhlfahrer ist kostenlos (ohne Ticket möglich). Begleitpersonen müssen ein Rollstuhl-Stehplatzticket kaufen.

Rollstuhlfahrer dürfen den Eingang VIP 1 / VIP SCHULER (VIP 5) benutzen. Die entsprechenden Begleitpersonen-Tickets können vorab im FCL-Fanshop, über die Tickethotline oder am Spieltag an den Tageskassen bezogen werden.

#### **21. Wo befinden sich die sehbehinderten Plätze?**

Sehbehinderte erhalten gratis Eintritt in Block D3. Das Ticket kann am Matchtag an der Spezialkasse/Rückseite Kasse 4 bezogen werden. Für Begleitpersonen gilt der reguläre Tickettarif.

#### **22. Gibt es Stehplätze im Stadion?**

Die beiden Fansektoren Heim (B2/B3) und Gast (C6) sind im Meisterschaftsbetrieb als Stehplatz-Sektoren konzipiert.

Bei allen internationalen Spielen werden die Stehplätze gemäss UEFA-Reglement zu Sitzplatzsektoren umgebaut.

#### **23. Welche Plätze sind überdacht bzw. nicht überdacht?**

Grundsätzlich sind alle Plätze im Stadion überdacht. Bei Regenfällen und starkem Wind können jedoch die untersten Sitzreihen nass werden.

#### **24. Wie sind die Öffnungszeiten der Tageskasse und des Stadions?**

Am Spieltag öffnen die Tageskassen und die Spezialkasse (Rückseite Kasse 4) 90 Minuten und die swissporarena 75 Minuten vor Spielanpiff.

Öffnungszeiten FCL Fanshop

Der Fanshop in der swissporarena ist unregelmässig geöffnet. Bitte informieren Sie sich über unsere Homepage über die derzeitigen Öffnungszeiten.

Bei internationalen Spielen können andere Regelungen gelten.

#### **25. Wo können Fans der Gastmannschaft ihre Tickets kaufen?**

Tickets für den Gästesektor werden im Vorverkauf über die Verkaufskanäle der Gastvereine verkauft.

Am Matchtag können die Tickets 90 Minuten vor Spielanpiff an der Tageskasse im Sektor C6 (Südosten) bezogen werden. Nur Barzahlung möglich.

#### **26. Wo befinden sich die Fanbereiche?**

Der Heimfan-Sektor befindet sich im Sektor B2/B3 (Stehplätze) und im B1/B4 (Sitzplätze).

Der Gästefan-Sektor befindet sich im Sektor C6 (Stehplätze).

#### **Wo sind die Tickets für Auswärtsspiele buchbar?**

Tickets für Auswärtsspiele und Informationen über die Verkaufskanäle findest du auf den Websites der Gastvereine.

Tickets für den Auswärts-Gastsektor werden über die Fanarbeit Luzern ([www.fanarbeitluzern.ch](http://www.fanarbeitluzern.ch)) verkauft.

#### **27. Wo sind die Tickets für SFV-Ausweisinhaber erhältlich?**

SFV-Ausweis mit Sitzplatz-Berechtigung:

Inhaber eines gültigen roten SFV-Ausweises erhalten eine Freikarte für einen Sitzplatz auf der Tribüne A. Im Block A6 steht eine beschränkte Anzahl Sitzplätze zur Verfügung. Bitte den Sitzplatz eine Woche vor dem Spiel via Mail an [ticketing@fcl.ch](mailto:ticketing@fcl.ch) reservieren. Die Tickets werden am jeweiligen Spieltag an der Spezialkasse (Tageskasse 4/Rückseite linker Schalter) hinterlegt.

SFV Ausweis mit Stehplatz-Berechtigung: Inhaber eines gültigen roten SFV-Ausweises erhalten eine Freikarte für einen Stehplatz auf der Tribüne B, (Block B3/FCL-Fans) oder im Gastsektor C6 . Es stehen nur eine beschränkte Anzahl Stehplätze zur Verfügung. Eine Reservation ist ausgeschlossen. Das Stehplatz-Ticket kann gegen Vorweisen des SFV-Ausweises am jeweiligen Spieltag an der Spezialkasse (Tageskasse 4/Rückseite, linker Schalter) bezogen werden.

SFV-Upgrade: Gegen einen Aufpreis von CHF 15.00 kann ein Sitzplatz auf der Tribüne D erworben werden. Im Block D1 steht eine beschränkte Anzahl Sitzplätze zur Verfügung. Eine Reservation ist ausgeschlossen. Das Ticket kann gegen Vorweisen des SFV-Ausweises am jeweiligen Spieltag an der Spezialkasse (Tageskasse 4/Rückseite, rechter Schalter) bezogen werden.

Die Spezialkasse öffnet jeweils 90 Minuten und die swissporarena jeweils 75 Minuten vor Spielanpfiff. Der FC Luzern als Veranstalter hat das Recht, den freien Zutritt mengenmässig einzuschränken.

Das musst du auch noch wissen: Veteranenausweise berechtigen nicht zum Bezug eines Gratistickets. Bei Freundschafts- oder Testspielen, Länderspielen und in UEFA-Wettbewerben sind die SFV-Ausweise nicht gültig. SFV-Ausweishalter erhalten keine Ermässigung auf eine ABO CARD.

Alle anderen Ausweise (z.B. grünes SFV-Diplom mit oder ohne Jahreskleber) gelten nicht. Ein Jahreskleber ist kein «Upgrade» für einen roten SFV-Ausweis. Nur ein roter SFV-Ausweis mit dem entsprechenden Jahresaufdruck ist gültig.

## **28. Gelten die ABO CARDS/Einzeltickets als Fahrkarte für den öffentlichen Personennahverkehr?**

In den FCL-Matchtickets (Einzeltickets und ABO CARDS für Meisterschaftsspiele) ist die Hinfahrt mit Bus und Bahn zur swissporarena ab 3 Stunden vor Spielbeginn und die Rückfahrt bis 3 Stunden nach Spielende innerhalb der Passepartout-Zone 10 in der 2. Klasse (L)(V)(12) inbegriffen. Die für den öffentlichen Verkehr berechtigenden Einzeltickets tragen einen entsprechenden Vermerk.

## **29. Sind genügend Parkplätze beim Stadion vorhanden?**

Es steht eine beschränkte Anzahl Parkplätze der Stadt Luzern auf dem Knieparkplatz (P1) zum Preis von CHF 10.00 zur Verfügung.

Behindertenparkplätze gibt es in limitierter Anzahl unmittelbar vor der swissporarena.

### **30. Promotion Code**

Promotion Codes können nur im FCL Online-Ticket-Shop eingelöst werden. Nicht gültig für Ticketcorner.

Beim Einlösen des Promotion Codes wird eine zusätzliche Preiskategorie mit dem Namen der Promotion freigeschaltet. Diese Kategorie muss zwingend beim Bestellvorgang im Dropdown-Menü ausgewählt werden. Bitte bei der Warenkorbanzeige noch einmal kontrollieren, ansonsten wird der Vollpreis belastet (kein Anrecht auf Rückerstattung).

### **31. Ticketgutscheine**

Ticketgutscheine können NUR Online über den Ticketonlineshop vom FC Luzern gekauft und eingelöst werden. Bevor Sie die Buchung abschliessen, geben Sie im Feld «Gutscheincode» die Gutscheinummer ein und klicken dann auf «Einlösen» und der Betrag wird dementsprechend angepasst. Ticketgutscheine, die einen höheren Wert haben als die eigentliche Buchung bleiben weiterhin mit dem Restbetrag gültig. Der Wert des Ticketgutscheines kann nicht ausbezahlt werden und eine Rückgabe ist ebenfalls nicht möglich. Der Gutschein berechtigt nicht zu einem direkten Zugang zum Stadion.