

GERMAN CASTLE CON FAQ: Frequently asked questions // DEUTSCH

Vor Ort erwartet dich ein fantastisches Programm inmitten einer wunderschönen echten Burg. Begegne gleichgesinnten Mittelalter- und Fantasy-Fans und triff deine Helden aus den passenden Filmen und Serien vor Ort bei Autogrammstunden, Photo Shoots und Bühnenauftritten in einer angenehmen und persönlichen Atmosphäre. Flaniere auf dem Marktplatz, besorg dir dein eigenes Schwert und werde Teil dieses ganzen Spektakels. Natürlich erwarten dich wie immer jede Menge Cosplayer, ein Cosplay-Contest, Photo Points, Workshops und tolle Händlerstände, an denen es jede Menge zu entdecken gibt. Ein Wochenende voller Magie für die ganze Familie!

❖ **Wo und wann findet die GERMAN CASTLE CON statt?**

24. – 25. August 2019
Schloss Burg, Schloßpl. 2, 42659 Solingen

Das Datum, die Adresse sowie Infos zur Anfahrt, zum Parken uvm. findest du auf unserer Website ganz unten auf der Startseite oder unter dem Reiter INFO.

Es gibt unterschiedliche Eingänge/Schlangen für die normalen Tagesticket Inhaber sowie die VIP-Ticket Inhaber. Auch für Presse und Gästelistenplätze gibt es einen entsprechenden Meldepunkt vor Ort, so hier keine digitalen Tickets vorab verschickt wurden.

Menschen mit einem Schwerbehindertenausweis mit Merkzeichen B orientieren sich bitte an ihrem entsprechenden Eintrittsticket, das sie gebucht haben.

ACHTUNG: Das Gelände ist NICHT Barrierefrei! D.h. Rollstuhlfahrer haben aufgrund der Bodenbeschaffenheiten als auch fehlender Fahrstühle vor Ort nicht zu allen Bereichen Zugang.

Generell ist das Burggelände uneben. Betreten auf eigene Gefahr!

❖ **Wie sind die Öffnungszeiten?**

Samstag, 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Sonntag, 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr

❖ **Wo kann ich Tickets kaufen und wie sind die Preise?**

Alle Infos zum Inhalt und zu den Preisen der Eintrittstickets, Photo Shoot Tickets, Autogramm Tickets, VIP Tickets & co findest du hier <http://www.germancastlecon.com> auf der Veranstaltungsseite unter dem Reiter TICKETS.

Alle Tickets sind bis zu dem jeweiligen Event online verfügbar. Aber Achtung: Alle Ticketkontingente befinden sich im Vorverkauf. Sollten einzelne Tickets bereits vor der Veranstaltung ausverkauft sein, gibt es vor Ort keine Möglichkeit mehr, diese zu kaufen.

Je nachdem, wie schnell einzelne Kontingente vergriffen sind, können die Preise einzelner Tickets mit herannahen des Events im Shop ansteigen.

❖ **Ich habe Tickets für die abgesagten Epicon Events. Kann ich diese Tickets auch für die anstehende German Castle Con nutzen?**

Die Tickets für die Events „MFC SPECIAL, KOMMT NACH MITTELERDE“ und „MFC EXCLUSIVE GOT“ wurden über den Ticketanbieter EVENTBRITE verkauft und bereits erstattet. Alle Tickets, die per Rechnung direkt beim Veranstalter gekauft wurden, sind davon leider nicht betroffen. Hier können wir leider keine weiteren Erstattungen o.ä. anbieten.

Für alle Tickets, die für das August-Event „Medieval Fantasy Convention“ über den Ticketanbieter YOUR TICKET sowie per Rechnung und Überweisung über den Veranstalter verkauft wurden, gilt:

Bitte sendet uns per Mail eure Rechnung sowie einen Scan oder ein Foto eures Bankauszugs, mit dem ihr nachweisen könnt, dass ihr das Ticket bezahlt habt an info@germancastlecon.com mit dem Betreff „Medieval Fantasy Convention Ticket“. Wir sammeln erstmal und prüfen, wie viele Tickets / Ticketkäufer dies betrifft und überlegen dann ein Lösungsangebot. Dies passiert freiwillig unsererseits und gilt nur unter Vorbehalt, da wir zunächst einen Überblick bekommen müssen.

Die Deadline für das Einsenden der Nachweise ist der 31.5.2019. Im Anschluss werden wir uns beraten und gesammelt Feedback geben. Bitte habt noch ein wenig Geduld.

❖ **Muss ich mich am Einlass ausweisen?**

Nein, man muss sich nicht am Einlass ausweisen.

❖ **Ist es ein Problem, wenn der Name auf dem Ticket nicht mit dem Namen des Teilnehmers übereinstimmt?**

Das ist kein Problem. Die Tickets sind nicht personalisiert. Der Name auf dem Ticket muss nicht zwangsläufig mit dem Namen des Teilnehmers übereinstimmen. Sollten einzelne Tickets wie z.B. Meet &

Greet Tickets, Dinner Tickets oder All In Tickets (so diese Ticketarten angeboten werden) von dieser Regelung ausgenommen sein, wird dies separat kommuniziert.

❖ **Kann ich auch Tickets auf ebay oder anderen Plattformen von anderen Personen kaufen?**

Ja, das ist theoretisch möglich. Allerdings raten wir dringend davon ab, da in der Vergangenheit immer wieder leider auch Fälschungen im Umlauf waren und Verkäufer einzelne Tickets (zum Teil auch teure Meet & Greet Tickets) mehrfach verkauft haben. Jedes Ticket ist nur einmal scanbar. Sollte ein Ticket mehrfach ausgedruckt und an mehrere Personen verkauft worden sein, erhält lediglich die erste Person, die die Veranstaltung mit dem Ticket betritt, den Eintritt. Alle anderen können das Event mit diesem Ticket nicht besuchen. Kontrolliert werden kann dies im Vorfeld nicht. Vom Kauf von Tickets außerhalb unserer eigenen offiziellen Online Shops oder unseres ebay Shops CoolConventionStuff <http://bit.ly/2kQfc3l> raten wir dringend ab.

❖ **Sind Rückerstattungen oder Umtausch möglich?**

Gekaufte Tickets sind generell von der Rückgabe, Stornierung und Umtausch (z.B. Tageskarte Samstag umtauschen für Sonntag o.ä.) ausgeschlossen. Dies gilt grundsätzlich für alle Eintritts-, VIP- und Photo Shoot & Autogrammtickets sowie Extratickets. Sollte ein Gast absagen, besteht kein Anspruch auf die Erstattung der Eintritts- und VIP-Tickets.
Gekaufte Photo Shoot Tickets, Diamond Pässe, Meet & Greets oder Autogrammtickets für den entsprechenden Gast, der abgesagt hat, werden selbstverständlich automatisch auf das Konto erstattet, mit dem sie bezahlt wurden.

❖ **Muss ich das ausgedruckte Ticket mitbringen?**

Ja, die Tickets sind in ausgedruckter Form mitzubringen.
Das Ticket muss zum Einlass vorliegen und in einem scanbaren Zustand sein.
Achtung: Der QR Code ist nur einmal scanbar. Nach dem ersten Scannen ist das Ticket entwertet. Postet eure Tickets also unter keinen Umständen online.

❖ **Wird es eine Tageskasse geben?**

Prinzipiell besteht die Möglichkeit an der Tageskasse Eintrittstickets und Photo Shoot Tickets zu kaufen. Allerdings ist die Anzahl aller Tickets pro Tag aus zeitlichen Gründen und den Kapazitäten geschuldet begrenzt. Alle Karten gelangen vorab in den Vorverkauf. Sollte ein Ticket vor dem Event ausverkauft sein, besteht vor Ort keine Möglichkeit mehr, dieses zu erwerben.
Achtung: Grundsätzlich sind die Tickets vor Ort teurer!

❖ **Wenn ich als VIP-Ticket-Besitzer ein Bändchen um mein Handgelenk bekomme: Muss ich dies das ganze Wochenende tragen?**

Sobald das VIP Ticket eingelöst wird, bekommt die Person beim Einlass ein festes Bändchen um das Handgelenk, welches nicht abgemacht und weitergegeben werden kann und darf. Das Bändchen ist das komplette Wochenende zu tragen. Sollte das Bändchen am Samstag nach dem Event abgenommen werden, erhält die Person am Sonntag KEINEN Zugang auf das Event, auch wenn das abgeschnittene Bändchen vor Ort vorliegt. Sollten Manipulationsversuche an dem Bändchen vorgenommen werden, ist der Zugang zum Event ebenfalls ausgeschlossen.

❖ **Kann ich mir mein VIP Ticket mit einem Freund teilen?**

Nein, ein VIP Ticket gilt nur für eine Person. Sobald das Ticket eingelöst wird, bekommt die Person beim Einlass ein festes Bändchen um das Handgelenk, welches nicht abgemacht und weitergegeben werden kann und darf. Das Bändchen ist das komplette Wochenende am Handgelenk zu tragen. Sollte das Bändchen am Samstag nach dem Event abgenommen werden, erhält die Person am Sonntag KEINEN Zugang auf das Event, auch wenn das abgeschnittene Bändchen vor Ort vorliegt. Sollten Manipulationsversuche an dem Bändchen vorgenommen werden, ist der Zugang zum Event ebenfalls ausgeschlossen.

❖ **Kann ich mein Kind mitbringen?**

Ja, Kinder können mitgebracht werden. Es gibt keine Altersbeschränkung, um das Event zu besuchen. Kinder im Alter von 0 bis einschließlich 5 Jahren haben freien Eintritt. Für Kinder von 6 bis einschließlich 12 Jahren gibt es einen vergünstigten Eintritt in Begleitung eines Erziehungsberechtigten. Ein offizieller Nachweis zum Alter des Kindes ist dabei stets mitzuführen und muss bei Bedarf vorgezeigt werden.

Es gibt keine gesonderten VIP Tickets für Kinder. Sollte ein Kind als Begleitung eines VIP-Ticketinhabers dabei sein, kann es gemeinsam mit seiner Begleitung über den entsprechenden Eingang Zugang zum Event bekommen. Dies gilt nur für den Einlass.

Das Kind erhält ohne gesondertes Ticket keinen Zugang zu Photo Shoots, Meet and Greets oder dem Platin VIP-Bereich an der Bühne. Hierfür wird ein eigenes Ticket benötigt. Der Erziehungsberechtigte hat

dafür Sorge zu tragen, dass das Kind während der Wahrnehmung von Photo Shoots oder Meet and Greets entsprechend beaufsichtigt wird.

Ein Besucher muss mindestens 14 Jahre alt sein, um das Event ohne eine erwachsene Begleitperson besuchen zu können. Der Ausweis ist stets mitzuführen und muss bei Bedarf vorgezeigt werden.

❖ **Ich habe ein VIP Ticket – Können meine Familie oder meine Freunde mit mir durch den VIP Eingang rein?**

Für Kinder und Begleitpersonen von Schwerbehinderten Personen mit Merkzeichen B im Ausweis gibt es Ausnahmeregelungen siehe unten. Alle anderen Personen benötigen das Entsprechende Ticket, um über diesen Einlass Eintritt zu erhalten. Hier werden vor Ort keine Ausnahmen gemacht.

❖ **Ich habe ein VIP Ticket – Kann ich mein Kind mitnehmen?**

Kinder benötigen je nach Alter ein entsprechendes Eintrittsticket. Es gibt keine gesonderten VIP Tickets für Kinder. Sollte ein Kind als Begleitung eines VIP-Ticketinhabers dabei sein, kann es gemeinsam mit seiner Begleitung über den entsprechenden Eingang Zugang zum Event bekommen. Dies gilt nur für den Einlass. Das Kind erhält ohne gesondertes Ticket keinen Zugang zu Photo Shoots, Meet and Greets oder dem Platin VIP-Bereich an der Bühne. Hierfür wird ein eigenes Ticket benötigt. Der Erziehungsberechtigte hat dafür Sorge zu tragen, dass das Kind während der Wahrnehmung von Photo Shoots oder Meet and Greets entsprechend beaufsichtigt wird.

❖ **Ich habe einen Schwerbehindertenausweis mit Merkzeichen B – Was ist mit meiner Begleitung?**

Besucher mit einem Schwerbehindertenausweis mit Merkzeichen B (das B muss im Ausweis vorhanden sein) benötigen ein normales Eintrittsticket (Tages-, VIP-Ticket) für das Event. Die Begleitperson erhält freien Eintritt, egal welche Ticketkategorie der Besucher mit Schwerbehindertenausweis mit Merkzeichen B hat. Dazu muss beim Einlass der Ausweis zwingend mit Merkzeichen B vorliegen. Dies gilt nur für den Einlass. Die Begleitung erhält ohne gesondertes Ticket keinen Zugang zu Photo Shoots, Meet and Greets oder dem Platin VIP-Bereich an der Bühne. Hierfür wird ein eigenes Ticket benötigt.

ACHTUNG: Das Gelände ist NICHT Barrierefrei! D.h. Rollstuhlfahrer haben aufgrund der Bodenbeschaffenheiten als auch fehlender Fahrstühle vor Ort nicht zu allen Bereichen Zugang.

Generell ist das Burggelände uneben. Betreten auf eigene Gefahr!

❖ **Ab wie viel Jahren darf mein Kind alleine das Event besuchen?**

Ein Besucher muss mindestens 14 Jahre alt sein, um das Event ohne eine erwachsene Begleitperson besuchen zu können. Der Ausweis ist stets mitzuführen und muss bei Bedarf vorgezeigt werden.

❖ **Welchen Vorteil habe ich mit einem VIP-Ticket?**

In einem VIP-Ticket sind der Einlass an Samstag & Sonntag ab 9:00 Uhr über einen separaten VIP-Eingang inbegriffen und du erhältst beim Einlass eine German Castle Con Tasche mit verschiedenen Goodies.

In dieser Tasche findest du auch deine Autogramm- und Photo Shoot Gutscheine sowie dein Ausweis für die reservierten Sitzplätze bei allen Panels und unsere Fast Lane, d.h. kein Anstehen für euch bei den Photo Shoots und Autogrammen – einfach nach vorne gehen und fertig!

❖ **Gibt es unterschiedliche Eingänge für Tages- und VIP-Ticketbesitzer?**

Ja, es gibt unterschiedliche Eingänge für die unterschiedlichen Ticketkategorien. Diese werden vorab online und vor Ort in Form von Beschilderungen gekennzeichnet.

❖ **Wo kann ich als VIP-TICKET Inhaber meine VIP-Bag abholen?**

Die VIP-Bag bekommt jeder VIP-Ticket Besitzer direkt beim Einlass ausgehändigt. Die VIP-Gutscheine für Autogramme und Fotos befinden sich direkt in deiner VIP-Tasche.

❖ **Wie kann ich meine VIP-Gutscheine einlösen?**

Alle VIP-Ticket Inhaber erhalten in ihrer VIP-Bag die generischen Autogramm- und Photo Shoot Gutscheine. Diese kannst du vor Ort bei deinem Lieblingsstar entweder am Samstag oder Sonntag nach Wahl einlösen. Ein ausreichendes Kontingent ist selbstverständlich reserviert. D.h. auch wenn die Autogramme oder Fotos eines Gasts ausverkauft sein sollten, kannst du deine Gutscheine dort einlösen. Beachte bitte die vorab festgelegten Photo Shoot Zeiten der einzelnen Gäste. Sollten einzelne Stargäste von den VIP-Gutscheinen ausgeschlossen sein (Special Guests), wird dies im Vorfeld und vor Ort entsprechend gekennzeichnet. Keine Barauszahlung der Gutscheine.

❖ **Gibt es vor Ort eine Garderobe?**

Ja, es gibt eine Garderobe, an der Jacken und Taschen gegen eine übliche Gebühr abgegeben werden können. Dies läuft über Schloss Burg.

- ❖ **Ich bin Cosplayer, gibt es vor Ort Umkleidekabinen?**
Ja, es wird vor Ort eine Umkleide / einen Bereich für Cosplayer, wo Kostüm gewechselt werden können geben.
- ❖ **Darf ich das Gelände während der Veranstaltung verlassen und später wiederkommen?**
Wer das offizielle Gelände verlässt, erhält anschließend keinen Zutritt mehr.
Ausgenommen sind VIP Ticket Inhaber, die beim Einlass ein Bändchen um das Handgelenk bekommen. Dieses Bändchen garantiert den Wiedereinlass. Siehe dazu auch Seite 2, Punkt 3.
- ❖ **Wie sieht es mit der Verpflegung vor Ort aus?**
Vor Ort ist durch entsprechende Verpflegungsbuden für Essen und Trinken gesorgt. Eigene Verpflegung darf mitgebracht werden. Glasflaschen und Alkohol sind verboten.
- ❖ **Wo kann ich parken?**
Alle Infos dazu unter INFOS unter www.germancastlecon.com.
- ❖ **Gibt es bestimmte Kostüm- und Waffenregeln?**
Alle Waffenimitationen werden vor dem Betreten des Messegeländes einem Waffencheck unterzogen. Damit der Messebesuch für alle Besucher zu einem unvergesslichen Erlebnis wird, müssen einige Hinweise zum Tragen von Waffenimitationen auf der Convention eingehalten werden, diese sind auf unserer Website unter dem Punkt COSPLAY einsehbar. Sollten Waffen beim Waffencheck durchfallen, werden diese am Eingang von uns für euch verwahrt und beim Verlassen der Convention zurückgegeben.
- ❖ **Werde ich als Besucher auf der GERMAN CASTLE CON gefilmt oder fotografiert?**
Nicht jeder Besucher wird zwangsläufig an dem Wochenende fotografiert oder gefilmt. Dies kann aber bei der Masse an Besuchern und Presse durchaus passieren. Mit dem Betreten der Veranstaltung willigt jeder Besucher ein, fotografiert und gefilmt zu werden. Mehr Infos dazu, siehe unsere Datenschutzerklärung auf unserer Website.
- ❖ **Darf ich vor Ort fotografieren und filmen?**
Das Fotografieren und Filmen ist in den öffentlichen Bereichen der Veranstaltung für private Zwecke erlaubt. Sollten einzelne Bereiche davon ausgenommen sein, sind diese entsprechend gekennzeichnet. Doch auch hier gilt es, die Datenschutzerklärung (siehe unsere Website) entsprechend einzuhalten. Selfies mit den Stargästen sind streng untersagt, sollten diese nicht offiziell am Tisch des Stargasts gegen eine Gebühr angeboten werden, und können zum Verweis der Veranstaltung führen. Sollte das Foto-/Filmmaterial im Nachhinein kommerziell genutzt werden, ist eine vorherige Einwilligung bei der Cool Conventions GmbH einzuholen.
- ❖ **Darf ich vor Ort die Stars fotografieren und filmen?**
Die Stars dürfen generell an ihren Autogrammtischen und auf der Bühne fotografiert und gefilmt werden. Wenn ihr euch ein Autogramm von einem Star holt, dürft ihr ihn selbstverständlich fragen, ob ihr ein Foto von ihm machen dürft. Selfies sind allerdings generell verboten, so sie nicht offiziell von uns am Tisch des Stars angeboten werden. Einige ausgewählte Gäste bieten an ihrem Autogrammtisch Selfies gegen eine Gebühr an – dies wird deutlich gekennzeichnet sein! Fotos dürfen sonst nur VON den Gästen gemacht werden, nicht MIT ihnen. Je nachdem, welche Absprachen es mit den jeweiligen Gästen gibt, können auch Fotos VON Gästen verboten sein, darauf haben wir in diesen Fällen keinen Einfluss.
- ❖ **Kann ich die Stars auch ohne ein Photo Shoot oder Autogrammticket sehen und treffen? Und wie funktioniert das mit den Tickets?**
Die Stars sitzen während der Veranstaltung den ganzen Tag an ihrem Platz und schreiben Autogramme mit Ausnahme von kurzen Pausen / Mittagspause, Panelzeiten und Photo Shoots. Hier können die Gäste auch ohne Autogramm oder Photo Shoot Ticket aus einer geringen Entfernung gesehen werden. Es kann vorkommen, dass Special Guests / ausgewählte Gäste aus Sicherheitsgründen davon ausgenommen sind und in einem abgetrennten Bereich sitzen.
Bei den Panels (hier gibt es einen festen Plan mit festen Zeiten) sitzen die Stars auf der Bühne und beantworten die Fragen der Fans. Die Panels finden vorrangig auf Englisch statt, werden aber teilweise übersetzt. Hierfür wird – so nicht anders gekennzeichnet - kein Extra-Ticket benötigt. Der Vordere Bereich der Sitzplätze an der Bühne ist hierbei exklusiv reserviert für VIP PLATIN TICKET Besitzer.
Um ein Foto mit einem Stargast machen zu können, ist **zwingend** ein Photo Shoot Ticket für den jeweiligen Gast erforderlich. Selfies (gegen eine Gebühr) am Tisch der Gäste sind teilweise erlaubt, wenn so gekennzeichnet. Auf dem Gelände selbst sind Fotos und Selfies mit den Stars – auch bei Einwilligung des Stars – streng verboten und können bei Missachtung zum Verweis der Veranstaltung führen.
- ❖ **Kann ich vor Ort mit Karte zahlen und gibt es Geldautomaten?**
Eintrittstickets, Photo Shoot Tickets und Merchandise können vor Ort am Eingang/Infostand mit Karte gezahlt werden. Autogramme können nur Bar oder mit VIP Vouchern bezahlt werden. Wir empfehlen generell alle Tickets vorab online zu kaufen und genügend Bargeld vor Ort dabei zu haben. Denn auf die

Technik ist nicht immer 100% Verlass und oft sind die Geldautomaten in ihrer Anzahl vor Ort sehr limitiert und bereits am Samstag leer und werden für Sonntag nicht aufgefüllt (hierauf haben wir keinen Einfluss).

- ❖ **Brauche ich zusätzlich zu meinem Meet & Greet, Photo Shoot oder Autogrammticket noch ein Eintrittsticket?**
Selbstverständlich. Die Meet & Greet, Photo Shoot und Autogrammtickets sind NUR jeweils für ein Foto bzw. ein Autogramm gültig und enthalten nicht den Eintritt auf das Gelände. Hier wird entweder ein Tagesticket für den jeweiligen Tag oder ein VIP-Ticket benötigt.
- ❖ **Wie funktioniert das mit den Autogrammen?**
Es können vor Ort Autogrammtickets an den Tischen der jeweiligen Stars gekauft und eingesetzt werden. Pro Ticket gibt es ein Autogramm. Sollen mehrere Dinge unterschrieben werden, wird die entsprechende Anzahl an Autogrammtickets benötigt. Bitte beachten: Aus zeitlichen Gründen sind die Tickets pro Tag begrenzt. Auf den Tischen der Stars liegen unterschiedliche Fotomotive aus. Diese sind inklusive, ein Foto pro Autogrammticket. Selbstverständlich können auch selbstmitgebrachte Dinge wie DVDs, Kalender etc. unterschrieben werden. Doch auch hier gilt: Pro Ticket ein Autogramm. Zudem könnt ihr vor Ort an unserem Foto-Stand weitere Fotos zum Unterschreiben der Stars kaufen. An den Tischen der Stars ist nur Barzahlung möglich: Bitte beachtet, dass an den Tischen der Stars nur mit Bargeld oder VIP-Gutscheinen gezahlt werden kann. Kartenzahlung ist hier nicht möglich. Die Stars sitzen während der Veranstaltung an ihrem Platz und schreiben Autogramme mit Ausnahme von kurzen Pausen / Mittagspause, Panelzeiten und Photo Shoots. D.h. es gibt keine festen Autogrammzeiten. Sollte dies in Ausnahmefällen doch vorkommen, wird vorab online sowie vor Ort darauf hingewiesen. Natürlich benötigt ihr zum Einlösen eines Autogrammtickets auch ein entsprechendes Eintrittsticket zur GERMAN CASTLE CON.
- ❖ **Wie funktioniert das mit den Photo Shoots?**
Eintritt in den Photo Shoot Bereich haben NUR PERSONEN mit einem gültigen Photo Shoot Ticket. Hier werden keine Ausnahmen gemacht. Auch Kinder jeden Alters oder jegliche Art von Begleitpersonen benötigen ein gültiges Ticket oder müssen alternativ vor dem Photo Shoot Bereich warten. Das Foto gibt es ausgedruckt nur wenige Sekunden nach dem Auslösen des Blitzes auf hochwertigem Papier. Das Format kann je nach Drucker von A4 zu A5-Format variieren. Es besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes Format. Sollte ein Foto völlig danebengehen (Augen geschlossen oder verwackelt), kann dies direkt im Photo Shoot Bereich beim Erhalt des Fotos bemängelt und im Anschluss neu geschossen werden. Bitte hierfür direkt im Anschluss unser Personal vor Ort ansprechen! Eine Reklamation nach Ablauf des Photo Shoots / des Events ist nicht möglich. Jeder Star, der offizielle Photo Shoots anbietet, hat pro Tag einen festen Fototermin. Die entsprechenden Termine sind vorab online und vor Ort einsehbar. Änderungen dieser Zeitpläne sind stets vorbehalten, es kann durch Verzögerungen o.ä. immer zu Zeitverschiebungen kommen. Es gibt keinen Anspruch auf ein Foto zu einer bestimmten Uhrzeit, auch wenn die Termine vorab veröffentlicht wurden. Alle Photo Shoots finden garantiert während der Öffnungszeiten zwischen 10-18 Uhr statt. Sollte der Termin verpasst werden, gibt es keinen Ersatz. Die Photo Shoot Tickets müssen vorab online oder am Infoschalter erworben werden. Bitte beachten: Aus zeitlichen Gründen sind die Tickets pro Tag begrenzt. Sollten sie vorab online ausverkauft sein, ist es vor Ort nicht möglich, diese noch zu erwerben. Selfies und generelles fotografieren sind in dem Fotobereich streng verboten. Sollte ein Gast die Veranstaltung absagen, werden die gekauften Photo Shoot Tickets selbstverständlich automatisch auf das Konto erstattet, mit dem sie bezahlt wurden. Natürlich benötigt ihr zum Einlösen eines Photo Shoot Tickets auch ein entsprechendes Eintrittsticket zur GERMAN CASTLE CON.
- ❖ **Ich habe ein Photo Shoot Ticket – darf meine Begleitperson/mein Kind mit?**
Nein, Eintritt in den Photo Shoot Bereich haben NUR PERSONEN mit einem gültigen Photo Shoot Ticket. Hier werden keine Ausnahmen gemacht. Auch Kinder jeden Alters oder jegliche Art von Begleitpersonen benötigen ein gültiges Ticket oder müssen alternativ vor dem Photo Shoot Bereich warten. Der Erziehungsberechtigte hat dafür Sorgen zu tragen, dass das Kind während der Wahrnehmung von Photo Shoots entsprechend beaufsichtigt wird. Wir übernehmen hier keine Verantwortung aufgrund fehlender Kapazitäten.
- ❖ **Kann ich auch mit mehreren Leuten ein Foto mit den Stars machen?**
Selbstverständlich können auf Wunsch auch Gruppenbilder gemacht werden. Bei Gruppenbildern benötigt jede Person auf dem Bild ein eigenes Photo Shoot Ticket. Die Tickets gelten nicht pro Foto, sondern pro Person. Dies gilt auch für Kinder jeden Alters. D.h. wenn ihr zu dritt ein Foto mit einem Star machen möchtet, benötigt jede der drei Personen ein eigenes Photo Shoot Ticket. Natürlich bekommt ihr im Anschluss auch drei Abzüge. Wenn ihr euer Foto im Anschluss unterschreiben lassen möchtet, benötigt ihr dazu zusätzlich ein Autogrammticket.

- ❖ **Kann ich meine Photo Shoots im Anschluss auch in digitaler Form bekommen?**
Ja, du kannst deine digitalen Fotos für 5 EUR pro Motiv bestellen. Bitte schick dafür ein „Foto deiner Fotos“ an photo@coolconventions.de. Mehr Infos dazu gibt es auf unserer Website und auf dem Event am Infostand.
- ❖ **Was passiert, wenn ein Star absagt, für den ich ein Photo Shoot Ticket gekauft habe?**
Sollte ein Stargast absagen, werden alle bereits verkauften Photo Shoot Tickets selbstverständlich automatisch auf das Konto, mit dem die Tickets auch bezahlt wurden, zurückerstattet. Behalte im Hinterkopf, dass Kreditkartenabrechnungen einmal im Monat stattfinden, d.h. es kann ein wenig dauern, bis deine Bank die Gutschrift z.B. auf der Kreditkarte gutgeschrieben hat. Eintrittstickets werden aufgrund von Stargastabsagen nicht erstattet oder umgetauscht.
- ❖ **Gibt es einen Geländeplan?**
Es wird kurz vor der Veranstaltung einen Übersichtsplan geben, der online einsehbar ist. Zusätzlich wird es vor Ort Pläne im Aushang und im Programmheft/Flyer geben. Änderungen sind stets vorbehalten.
- ❖ **Gibt es einen Bühnenplan?**
Ja, es wird kurz vor der Veranstaltung einen Bühnenplan geben, der online einsehbar ist. Zusätzlich wird es vor Ort Bühnenpläne im Aushang und im Programmheft geben. Wir geben stets unsere Bestes, dass jeder Stargast am Veranstaltungswochenende je ein Panel am Samstag und Sonntag gibt. Dies ist jedoch nicht immer möglich und nicht garantiert, einige Gäste haben z.B. auch nur ein Panel pro Wochenende. Änderungen sind stets vorbehalten.
- ❖ **Gibt es vor Ort Workshops und Vorträge?**
Ja, es wird vor Ort Workshops, Vorträge, Lesungen u.v.m. geben. Entsprechende Infos dazu gibt es vorab online auf der Website, Facebook und vor Ort. Eine Anmeldung vorab ist nicht möglich. Sollte es Ausnahmen geben, werden diese entsprechend kommuniziert.
- ❖ **Ich schaffe es nicht zum Event, hätte aber gerne ein Autogramm meines Lieblingsstars, kann ich mir ein Autogramm bestellen?**
Ja, dafür gibt es unseren Autogramm-Service / Autogramm Pre-Order. Hier kannst du dir entweder ein Autogramm auf einem von uns zur Verfügung gestellten Foto bestellen oder sogar deinen eigenen Gegenstand o.ä. vorab einschicken, den wir auf dem Event dann für dich unterschreiben lassen. Mehr Infos erhältst du auf unserer Website unter dem Menüpunkt <https://germancomiccon.com/send-in/>.
- ❖ **Kann ich Star-Wünsche äußern?**
Ja, diese können über die Facebook-Veranstaltungsseite auf der Pinnwand abgegeben werden. Bitte seht davon ab, persönliche Nachrichten über Facebook, Mail oder das Kontaktformular zu schicken.
- ❖ **Ich möchte mich als Händler / Aussteller / Künstler anmelden**
Alle Infos findest du auf unserer Website unter ANMELDUNG
- ❖ **Ich möchte mich als Presse akkreditieren**
Alle Infos findest du auf unserer Website unter ANMELDUNG
- ❖ **Ich gehöre zu einer Fangruppe und wir möchten gerne bei dem Event als Aussteller dabei sein**
Alle Infos findest du auf unserer Website unter ANMELDUNG
- ❖ **Ich bin Cosplayer und möchte am Cosplay Contest teilnehmen oder gar einen Stand als Cosplayer buchen**
Alle Infos findest du auf unserer Website unter ANMELDUNG
- ❖ **Sucht ihr noch Crewmitglieder und freiwillige Helfer?**
Ja, wir suchen für unsere Veranstaltungen ständig unterstützende Hände. Alle Infos findest du auf unserer Website unter ANMELDUNG
Wir freuen uns auf dich!

GERMAN CASTLE CON FAQ: Frequently asked questions // ENGLISH

This Convention is dedicated to the fascinating world of the Middle Ages. A fantastic program will await you in the middle of a beautiful, authentic castle. Meet like-minded medieval and fantasy fans and meet your heroes from genre-fitting films and series on-site during autograph sessions, photo shoots and stage performances in a comfortable and personal atmosphere. Stroll around the marketplace, get your own sword and become part of this whole spectacle. Of course, you can also expect a lot of cosplayers, a cosplay-contest, photo-points, workshops and great dealer booths. A weekend full of magic for the whole family!

❖ **Where and when does GERMAN CASTLE CON take place?**

24. – 25. August 2019
Schloss Burg, Schloßpl. 2, 42659 Solingen

There will be different queues for different admission tickets like VIP and day passes. There will also be a checkpoint for press and people on the guest list if we don't send digital tickets in advance. If you are in possession of a disabled person's pass with the endorsement B, please refer to your admission ticket. The exact floorplan of the convention will be published shortly prior to the event.

ATTENTION: The terrain is NOT barrier-free. Due to this wheelchair users do not have access to all areas because of the ground conditions and lack of elevators on site.

Generally, the castle grounds are uneven. Enter at your own risk!

❖ **What are the opening hours?**

Saturday; 10:00 - 18:00
Sunday; 10:00 - 17:00

❖ **Where can I buy tickets and what about the prices?**

All information about admission, photo shoot & autograph tickets, vip tickets etc. you'll find here:
<http://www.germancastlecon.com>.
We advise that all tickets should be bought at our Online Shop in advance.

❖ **I own tickets for the cancelled Epicon Events. Can I use those tickets for the upcoming German Castle Con?**

Tickets for „MFC SPECIAL, KOMMT NACH MITTELERDE“ and „MFC EXCLUSIVE GOT“ have been sold and already refunded by EVENTBRITE. All tickets that have been bought via invoice from the organizer directly are not affected. Unfortunately we are not able to give any refunds on those.

Concerning all tickets for the August-Event „Medieval Fantasy Convention“ that have been bought via YOUR TICKET and the Organizer directly: Please send us your invoice via e-mail as well as a scan or a photo of your bank statement, with which you can prove that you have paid the ticket to info@germancastlecon.com with the subject „Medieval Fantasy Convention Ticket“.

We collect first and check how many tickets / ticket buyers this concerns and then consider a solution offer. This happens voluntarily on our part and is only with reservation, since we first have to get an overview. The deadline for submitting the proof is 31.5.2019. Afterwards we will consult and collect feedback. Please be patient.

❖ **Do I have to ID myself at the entrance?**

No, you do not need any form of identification.

❖ **Is it a problem if the name on the ticket does not match my own?**

It's fine. The tickets are not personalized and the name on the ticket does not have to match your own. Should there be tickets where it matters, like Meet & Greet tickets, we will inform you beforehand.

❖ **Can I also buy tickets on eBay or other websites from third persons?**

This is theoretically possible. We do however advise against it, as there have been invalid tickets sold by third persons in the past. Every ticket is only scannable once, should someone print the ticket more than once and sell them, only the first person to scan their ticket will be admitted. Everyone else will not be able to visit the event with this ticket. There is unfortunately no way to check this beforehand.

You should only purchase tickets via our official Online-shop or our eBay Shop CoolConventionStuff
<http://bit.ly/2kQfc3l>

❖ **Are refunds possible?**

Purchased tickets are not refundable. This applies to all entrance, VIP, photo shoot, autograph and other extra tickets. In the case of a guest cancellation there will be no claim for refund for entrance and VIP tickets. Purchased photo shoot / autograph / meet & greet / diamond pass tickets for the corresponding guest will of course be refunded automatically to the account they were bought with.

❖ **Do I have to print the ticket?**

Yes, please print your tickets and bring them with you as it will be scanned at the entrance to the show. Attention: the QR code can only be scanned once. The ticket will be devalued after scanning.

❖ **Can I buy tickets on site?**

In general, we will have admission and photo shoot tickets & autograph tickets at the box office on site. These contingents will be limited. The entire contingent will be online on presale. If a ticket is sold out, there will be no possibility to purchase it on site. Please note: Ticketprices on site will be higher.

❖ **As a VIP pass holder, do I have to wear the wrist band I receive at the entrance the whole weekend?**

Yes, the wristband has to be worn the whole weekend. If you should remove it on Saturday, you will NOT be permitted entrance on Sunday. Should there be signs of manipulation on the wrist band you will also be denied entrance.

❖ **Am I allowed to cut my VIP admission wristband?**

No, you are not allowed to cut the wristband until you leave the convention the very last time. Re-entrance for weekend ticket holders is possible with the wristbands only. Please note that we cannot replace a wristband you destroyed by yourself. Manipulation will be followed by exclusion.

❖ **Can I share my VIP ticket with a friend?**

No, every ticket is valid for only one person. You are not allowed to share with a friend. Every VIP ticket holder will get a wristband that you are not allowed to cut until you leave the convention for the very last time. Please note that we cannot replace a wristband you destroyed by yourself. Manipulation will be followed by exclusion.

❖ **Can I bring my child with me?**

Yes, you can bring your child with you. There is no minimum age to enter the event. Children from 0 to 5 years old get free admission. Children from 6 to 12 have to pay a reduced price. Please carry the identity card / passport of your child with you all time to show to our Staff if necessary.

Depending on their age, children over the age of 6 need a children's admission ticket, there are no VIP tickets for children. If they are in company of an adult with such a ticket, they may use these entrances. They may however not accompany the adult into the photo shoot area, to Meet & Greets or use the VIP seats at the panel if they don't have an own ticket for those areas. The person accompanying the child is responsible for their care, we do not assume responsibility.

Visitors need to be at least 14 years old to enter the event on their own. Please carry the identity card / passport with you all time to show to our Staff if necessary.

❖ **I have a VIP ticket, may my family or friends also use the VIP entrance?**

There is an exception for children and carers accompanying a disabled person (see below). All other visitors must use the designated entrance for their ticket.

❖ **I have a VIP ticket – may I take my child with me?**

Depending on their age, children over the age of 6 need a children's admission ticket, there are no VIP tickets for children. If they are in company of an adult with such a ticket, they may use these entrances. They may however not accompany the adult into the photo shoot area, to Meet & Greets or use the VIP seats at the panel if they don't have an own ticket for those areas. The person accompanying the child is responsible for their care, we do not assume responsibility.

❖ **I have a certificate of disability with the endorsement B – what about my carer?**

Visitors with a certificate of disability with the endorsement B need a normal admissions ticket for the event, the carer receives free admission. The certificate must be presented at the entrance. The carer may however not accompany the disabled person into the photo shoot area, to Meet & Greets or use the VIP seats at the panel. They need a ticket of their own to use these services.

ATTENTION: The terrain is NOT barrier-free. Due to this wheelchair users do not have access to all areas because of the ground conditions and lack of elevators on site.

Generally, the castle grounds are uneven. Enter at your own risk!

❖ **Is there a minimum age to visit the convention on his/her own?**

Visitors have to be at least 14 years or older for attending the event without an adult companion. They have to carry their identity card/passport at all times, to show to our Staff if necessary.

❖ **Which advances are there for VIP tickets?**

With a VIP ticket you will gain entrance via a separate VIP entrance on both days. You will receive a special goodie bag with goodies, a photo shoot & autograph voucher. VIP All-in and VIP Platinum passes also enable you to sit in the front row on reserved seats at every panel and use the fast lane at photo shoots and autograph tables.

❖ **Are there different entrances for Daily and VIP admission tickets?**

Yes, we'll install different entrances for the different categories. You can find the positions for them in advance online or on signage on site.

❖ **Where can I find my VIP bag as a VIP ticket holder?**

If you're a VIP ticket holder, you will receive your VIP bag with all items when you enter the venue at the entrance. You will find your vouchers in your bag.

❖ **How can I redeem my VIP vouchers?**

All VIP ticket holders receive an autograph and photo shoot voucher. You can redeem it for your favourite star guest on Saturday or Sunday. Please note the fixed photo shoot slots for every star guest. There will be special labelling if there are any exemptions of star guests from this ticket category. No cash payment of the vouchers possible.

❖ **Is there a cloakroom?**

Yes, there will be a cloakroom. Usual fees will be needed to be paid. The organizer is in no way responsible for this service, the cloakroom is provided and handled by the venue.

❖ **I am a Cosplayer, are dressing rooms available at the event?**

Yes, there will be dressing rooms that can be used for changing your costume. More info on that you can find in the floorplan that will be published online shortly before the event.

❖ **Am I allowed to leave the fairground and return later on?**

No, this is not possible. If you leave the venue, you are not allowed to enter again. If you are in possession of a VIP ticket, you will have a wristband already, with which you may leave the event and come back at a later time. For this also see page 8, point 1.

❖ **What about food?**

There will be food trucks at the convention. You are allowed to bring your own food. Glass bottles and alcohol are strictly prohibited.

❖ **Where can I park?**

All info on our website via the info button.

❖ **Are there costume & weapon rules?**

All weapons will be checked at the entrance. Detailed rules can be found on our website via COSPLAY. If your weapon is not allowed to carry into the halls, we'll store them for you safely.

❖ **Do I get filmed or photographed at GERMAN CASTLE CON?**

It is possible to get filmed or photographed whilst attending due to large crowds. By entering the convention, you agree to being photographed and/or filmed. You may find further information on our website in our privacy policy.

❖ **Am I allowed to film or photograph on site?**

Allowed are filming and photographing in the public areas. Exceptions will be signposted, but please also consider our privacy policy.

Photos of the star guest may be taken, if you want to take pictures of the star guest signing something of yours, please ask politely. Selfies with our star guests are generally not allowed, there may however be guests who allow selfies against a fee at their signing table. If this case occurs, it will be clearly signposted. Non-compliance will be followed by exclusion. Some star guest may not want to be photographed at all, on which we do not have any influence. For using films and photos in commercial please register at Cool Conventions GmbH.

❖ **Is it possible to meet the star guests without photo shoot or autograph tickets? How do the tickets work?**

The star guests will sit at their autograph tables most of the time. Here you can see them without a photo shoot or autograph ticket by a shorter distance. For panels, the stars will appear at our Main stage and answer questions (please take note of the timetable). You don't need an extra ticket for that (if not marked). Most panels will be held in English but will sometimes be translated. The front rows are reserved for VIP Platinum, All-in and Diamond Pass holders.

For taking a photo with a star guest, a photo shoot ticket is obligatory. Selfies at his/her autograph table are only permitted in certain cases and will be clearly indicated. Non-compliance will follow by exclusion.

❖ **Am I able to use debit/credit card on site and are there any ATMs/cash machines?**

Admission, photo shoot and merchandise may be bought via debit/credit card at our information desk/booth. Autographs can only be bought with cash or VIP vouchers. We advise to buy all tickets online in advance and to bring enough cash with you, as there are only limited ATMs on site and they may run out of money and will not be restocked on Sunday.

❖ **Do I need an admission ticket in addition to a photo shoot or autograph, meet & greet or other ticket?**

Of course, you also need an admission ticket. Meet & greet, photo shoot and autograph tickets are valid for the respective star guests only. Please buy a daily or VIP admission ticket to enter the convention.

❖ **How do the autograph tickets work?**

You can buy an autograph ticket for every star guest online or at his/her table on site. You'll get one autograph per ticket. If you want more than one autograph, you'll have to buy the specific number of tickets you need.

On the autograph tables, you'll find various photo motives you can choose from. One is included. There will be an extra booth where you can buy even more pictures of each guest to be signed.

Brought in objects can be signed obviously. Please note the same rule of one ticket per object.

Attention: Please note that you can only purchase these with cash or our official gift/credit card vouchers from our info booth at the guest's tables.

❖ **How do the photo shoot tickets work?**

Entrance to the photo shoot area only with a valid ticket. No exceptions, not for children, not for companions. Photos will be taken and printed directly on high quality photo paper. Size varies between A4 and A5, no claim on a specific size. Should a photo go awry (closed eyes, blurred) please notify the personnel immediately and you will be able to reshoot your picture.

You can buy a photo shoot ticket for every star guest online or at the information desk on site. Please note that once a contingent will be sold out, there is no claim for buying. You need one ticket per photo. If you want more than one photo with the same star guest, you'll have to buy the specific number of tickets for him/her.

The photo shoots are timed tightly. Changes to the timetable are reserved, there is always the possibility of delays. There is no claim to a photo during a certain time frame, even if the schedule has been published beforehand. Each photo shoot will be guaranteed to take place during the official opening

hours (10:00-18:00). Missed dates cannot be refunded. Selfies and photos at the photo shoot area are strictly prohibited. Non-compliance will be followed by exclusion.
If a star guest cancels in advance, we will refund the ticket price to the account it was paid with.

❖ **I have a photo shoot – may my friend/child come with me?**

No, entry to the photo shoot area will only be permitted to visitors with a valid photo shoot ticket and there will be no exceptions. Children also either need a ticket or will have to wait in front of the photo shoot area. The custodian is responsible for the child's supervision, we will not claim responsibility.

❖ **Can I do a group shoot with a single star guest?**

Of course, you can do a group shoot with friends and a single star guest. Every attendee has to have a photo shoot ticket for this star guest. Tickets are valid per person and not per photo. The same regulation applies for children of all ages – no exemptions. Of course, you will receive as many prints as you do have tickets.

❖ **Can I get my photo shoots in a digital version?**

Yes, that is possible. You can order your picture for 5 Eur each. Please send an e-mail with " a photo of all of your pictures" in one photograph to: photo@coolconventions.de
More info can be found on our website and at the event at the info desk.

❖ **What happens if a star guest cancels?**

If a star guest cancels in advance, we will of course refund the photo shoot ticket / autograph ticket / meet & greet ticket price to the bank account they were paid with. Please take note that credit cards may take longer to show the refund. Entrance and VIP tickets are not refundable.

❖ **Is there an area map / floor plan?**

Yes, a few days before the convention we will present a floor plan online. A printed version will hang out and be included into the programmes/flyers. Changes are reserved.

❖ **Is there a timetable for the Main Stage?**

Yes, a few days before the convention we will present a timetable online. A printed version will hang out and be included into the programmes. We do our best to make certain that each star guest has one panel on both days during the weekend, but this cannot be guaranteed, and it may happen that there will only be one panel for the whole weekend of some guests.
Changes are reserved.

❖ **Are there workshops and readings?**

Yes, we will offer workshops, readings, talks and so on. You can find all information on our homepage, on Facebook or on site. Registration in advance is not possible.

❖ **I cannot participate in the event but would still like an autograph. Is this possible?**

Yes, this what our autograph pre-order is for, you can find further information on our website via the AUTOGRAPH PRE ORDER / SERVIC button. You can send in your own stuff to be signed or we will provide a photo that can be signed for you <https://germancomiccon.com/send-in/>.

❖ **Can I express star guest wishes?**

Yes, you can post them on our Facebook event page. Please do not send them via personal message, mail or the contact sheet at our website.

❖ **I would like to attend the events as a dealer / artist / exhibitor**

All information can be found on our website via the REGISTRATION button

❖ **I would like to accredit as press**

All information can be found on our website via the REGISTRATION button

❖ **I am part of a fan group and would like to attend as an exhibitor**

All information can be found on our website via the REGISTRATION button



- ❖ **I am a cosplayer and would like to participate in the Cosplay Contest / book a booth**
All information can be found on our website via the REGISTRATION button

- ❖ **Can I become a crew member?**
Yes, we are looking for new crew members all the time! All information can be found on our website via the REGISTRATION button. We are looking forward to receiving your application!