



Häufige Fragen und Antworten – So funktioniert 's

1. Wie kann ich eine bestellte Dienstleistung stornieren?

Senden Sie eine E-Mail an kundenbetreuung@afag.de mit dem Hinweis, welche Bestellung storniert werden soll.

2. Ich habe mein Passwort vergessen. Wie kann das Passwort geändert werden?

Geben Sie im Online Service Center Ihren Benutzernamen und Auftrag ein. Dann auf Passwort vergessen drücken. Wenn Sie keine Log In Daten haben, rufen Sie unsere Kundenbetreuung unter der Nummer +49 (0) 911-98833-7000 an.

Das neue Passwort wird nur an die E-Mail- Adresse versandt, die bei der Anmeldung angegeben wurde.

3. Erhalte ich eine Bestellbestätigung?

Sie bekommen direkt nach Ihrer Bestellung eine Bestätigung per E-Mail, an die E-Mail Adresse, die bei der Standanmeldung angegeben wurde.

4. An wen kann ich mich bei Fragen wenden?

Wenden Sie sich an unsere Kundenbetreuung. Per E-Mail unter kundenbetreuung@afag.de, oder per Telefon unter +49 (0) 911-98833-7000.

5. Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Sie bekommen von jedem Servicepartner, bei dem Sie etwas bestellt haben, eine Rechnung zugesandt. (Einzelne Formulare als PDF können abweichen) Bitte beachten Sie hierzu die jeweiligen AGBs und Zahlungsbedingungen des Servicepartners.

6. Wo finde ich die genauen Auf- und Abbau- Zeiten?

Diese Informationen finden Sie im Bereich Dokumente zum Download. („wichtige Hinweise und Technische Richtlinien“). Bei Fragen hilft Ihnen unsere Kundenbetreuung gerne, siehe Punkt 4.

7. Wo finde ich eine Übersicht von meinen getätigten Bestellungen?

Im Shop auf den Tab „Bestellungen“ gehen. Dort finden Sie „Beauftragte Serviceleistungen“ und „Bestätigte Serviceleistungen“. Zudem erhalten Sie jedes Mal nach einer Bestellung eine Mail mit der Auflistung Ihrer getätigten Bestellung.

8. Wie finde ich eine bestimmte Leistung, wenn ich genau weiß, was ich will?

Sie haben die Möglichkeit, über die Suchfunktion (die Lupe) nach einem bestimmten Produkt (z.B. einem Barhocker) zu suchen und dieses direkt in den Warenkorb zu legen.

9. Wo erhalte ich die bestellten Ausstellerausweise bzw. werden sie per Post zugeschickt?

Die Zusendung der bestellten Ausweise erfolgt erst *nach vollständiger Bezahlung der Standgebühren-Rechnung* und auf Gefahr des Bestellers (Ersatz kann bei Verlust nicht geleistet werden). Die Zusendung der bestellten Ausweise kann nur bis zum Abgabetermin erfolgen. Später eingehende Bestellungen werden nicht mehr verschickt, sondern in der Messeleitung zur Abholung bereitgelegt.

10. Wie bestelle ich Parkausweise? Wie und wann erhalte ich sie?

Parkausweise finden Sie im Online Service Center unter „Ausweise und Gastkarten“. Die Ausweise werden nach Begleichung der Rechnung für die Parkausweise, vom Service-Partner versendet. Wenn es für einen Versand zu spät ist, können die Ausweise direkt an der Messeleitung abgeholt werden.

11. Wie wird ein Dokument in das Online Service Center hochgeladen?

Im OSC auf den Tab „Dokumente“ gehen, dann auf „Neue Datei hochladen“. Dort haben Sie die Möglichkeit der Datei einen Namen zuzuordnen. Darunter können Sie eine Kurzbeschreibung einfügen. Sie können uns auch die Datei mit einer kurzen Beschreibung per Mail an kundenbetreuung@afag.de zukommen lassen.

12. Technische Daten der Hallen.

Wie hoch ist die Halle? Welche Bodenbelastungen hält sie aus? Diese Informationen finden Sie im Bereich Dokumente, zum Download („wichtige Hinweise und Technische Richtlinien“).

13. Wie hoch darf ich meinen Stand bauen?

Die maximale Standhöhe beträgt 2,50m. Alle Bauten über der maximalen Höhe müssen über das Formular A.1 genehmigt werden. Bitte senden Sie das Formular bis zum 06. Dezember 2019 an die kundenbetreuung@afag.de. Das Formular finden Sie im Bereich „Downloads“ – Genehmigungen.

14. Welche Möglichkeit habe ich für meine Pressearbeit auf dem Messegelände?

Diesbezüglich können Sie sich gerne an unsere Presseabteilung wenden. Sie erreichen Sie unter der Nummer +49 (0) 821-58982-143 oder per E-Mail: winfried.forster@afag.de

15. Wie bekomme ich WLAN auf dem Messegelände?

Es gibt auf dem gesamten Messegelände der Augsburg Messe ein kostenfreies Besucher WLAN. Sollten Sie dennoch ein eigenes WLAN- Netz benötigen, können Sie dies gerne über das Online Service Center bestellen.

16. Wann benötige ich einen Elektroanschluss und wo bestelle ich diesen?

Sobald Sie Strom für Beleuchtung, Ihre Produkte oder andere elektrische Geräte brauchen, benötigen Sie einen Stromanschluss. Je nach Anzahl der Geräte und nach den benötigten Leistungen müssen die kW's entsprechend bestellt werden. Den Stromanschluss können Sie im Online Service Center bestellen.

17. Ich benötige beim Stromanschluss eine höhere Anzahl an kW als bestellt, wie gehe ich vor?

Schreiben Sie uns eine E-Mail damit wir die Bestellung mit der falschen Anzahl der kW stornieren können. Danach können Sie eine neue Bestellung tätigen. Gerne unterstützen wir Sie auch telefonisch unter +49 (0) 911-98833-7000.

18. Kann das Servicehandbuch auch per E-Mail zugesendet werden oder muss alles über das Online Service Center gebucht werden?

Das Online Service Center (OSC) löst das Servicehandbuch ab. Es wird keine gedruckte Version mehr zur Verfügung gestellt. Falls Sie Probleme mit der Onlinebestellung haben wenden Sie sich bitte an unsere Kundenbetreuung per E-Mail unter kundenbetreuung@afag.de oder per Telefon unter +49 (0) 911-98833-7000. Wir helfen Ihnen gerne.

19. Welche Stände müssen genehmigt werden? Wie lasse ich meinen Standbau genehmigen?

Großflächige Standkonstruktionen bzw. Tragwerke mit gehobenem statischem Schwierigkeitsgrad etc. gem. Punkt 2 der „Technischen Richtlinien“ müssen genehmigt werden!
Baurechtliche Bestimmungen: Alle zur Durchführung der Messe vorgesehenen baulichen Anlagen (Standkonstruktion) sind entsprechend den baurechtlichen Bestimmungen vom Aussteller voll eigenverantwortlich auszuführen. Auf die Bayer. Bauordnung, insbesondere die Richtlinien für den Bau und Betrieb fliegender Bauten, und die einschlägigen DIN-Vorschriften wird hingewiesen. Die bauaufsichtliche Zustimmung ist bei geplanten Ständen über 200 m² Gesamtfläche, bei zweigeschossigen Ständen in den Hallen, begehbaren Treppen, Tribünen und Anlagen, die außergewöhnliche Lasten oder Kräfte aufzunehmen haben, beim Veranstalter zu beantragen. Die erforderlichen statischen Unterlagen (Berechnung und Pläne) sind rechtzeitig, jedoch spätestens sechs Wochen vor Baubeginn, in zweifacher Ausfertigung der AFAG Messen und Ausstellungen GmbH, Bereich Technik, einzureichen. Auf § 1 und 3 der Bauvorlagenverordnung (BauVorV) wird bezüglich der Art und des Umfangs der einzureichenden Unterlagen verwiesen.

20. Wie bestelle ich eine Logistikdienstleistung (z.B. Gabelstapler)?

Im Online Service Center unter „Genehmigungen, Informationen und Anträge“ – Spedition, hier finden Sie das Formular wie gewohnt als PDF zum Download. Oder nutzen Sie die Suchfunktion im OSC.

Für weitere Fragen steht Ihnen unsere Kundenbetreuung (Punkt 4) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,

