

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. Bitte geben Sie Halle und Standnummer an. Bitte beachten: Wir können keine, im Bereich Dokumente, hochgeladenen Dateien stornieren oder löschen.

Für den Fall, dass die erlaubten 10 MB verbraucht sind, Formulare und Skizze per E-Mail an kundenbetreuung@afag.de senden.

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 als Korrespondenz 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 also Korrespondenzadresse angegeben wurde. Die einige der Service-Partner versenden keine separaten Auftragsbestätigungen.

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 „Genehmigungen, Informationen und Anträge“ zum Download unter („wichtige Informationen und Technische Richtlinien“) oder auf der Webseite der GrindTec. Bei Fragen hilft Ihnen unsere Kundenbetreuung gerne weiter. Sie finden die E-Mail Adresse und Telefonnummer unter Punkt 4.

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

Im Online Service Center auf den Tab „Bestellungen“ gehen. Dort finden Sie „Beauftragte Serviceleistungen“ und „Bestätigte Serviceleistungen“. Im Online Service Center können Sie auf die einzelne Bestellung klicken und sehen die Details der 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 diesen Artikel 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 (Für den Fall das die Ausweise in der Post verloren gehen, ist keine Erstattung oder Ersatz möglich. Die Zusendung der bestellten Ausweise kann nur bis zum Abgabetermin erfolgen. Später eingehende Bestellungen werden nicht mehr für den Versand berücksichtigt, sondern an der Messeleitung zur Abholung bereitgelegt. Die Messeleitung befindet sich zwischen Halle 8 und 9 und ist ab dem ersten Aufbau-tag besetzt.

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

Parkausweise finden Sie im Online Service Center unter „Ausweise und Gastkarten“. Die Zusendung der bestellten Parkausweise kann nur bis zum Abgabetermin erfolgen. Später eingehende Bestellungen werden nicht mehr für den Versand berücksichtigt, sondern an der Messeleitung zur Abholung bereitgelegt. Für den Fall das die Ausweise in der Post verloren gehen, ist keine Erstattung oder Ersatz möglich.

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

Im Online Service Center 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. Bitte nicht dieselben Dokumente oder Skizzen per Upload und E-Mail einsenden.

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 von 2,50m müssen über das Formular A.1 genehmigt werden. Bitte senden Sie das Formular mit einer Standskizze bis zum 05. Oktober 2020 an die kundenbetreuung@afag.de oder laden Formular und Skizze im Online Service Center unter „Dokumente“ hoch. Das Formular finden Sie im Bereich „Downloads“ – „Genehmigungen“. Bitte nicht dieselben Dokumente oder Skizzen per Upload und E-Mail einsenden. Für den Fall, dass die erlaubten 10 MB verbraucht sind, Formulare und Skizze per E-Mail an kundenbetreuung@afag.de senden. Wir können, im Bereich „Dokumente“, keine hochgeladenen Dateien stornieren oder löschen.

14. Ansprechpartner Fachpresse?

Sie erreichen Herrn Forster 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 kostenfreies Besucher WLAN. Sollten Sie ein eigenes WLAN- Netz oder permanentes WLAN für Ihr Exponat 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 Art und 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 an kundenbetreuung@afag.de damit wir die Bestellung mit der falschen Anzahl der kW stornieren können. Danach können Sie eine neue Bestellung tätigen. Bitte geben Sie Ihre Halle, Standnummer sowie die genaue Bezeichnung der zu stornierenden Position an.

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

Das OSC (ONLINE SERVICE CENTER) 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 (BauVorIV) wird bezüglich der Art und des Umfangs der einzureichenden Unterlagen verwiesen.

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

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

Bei Fragen hilft Ihnen unsere Kundenbetreuung gerne weiter. Sie finden die E-Mail Adresse und Telefonnummer unter Punkt 4.

Mit freundlichen Grüßen,

