



*(Please scroll down for other languages)*

- **GENERAL VOUCHER FAQs**

**What is the difference between the voucher I received for a race in 2020 and a voucher issued for a race in 2021?**

The 2020 voucher was issued to athletes for select 2020 races, which were postponed to 2021. Athletes who requested vouchers via email received the voucher and its' terms and Conditions as well as the voucher amount via email. If you want more information on how to redeem your 2020 voucher, please follow the instructions in [How do I redeem my 2020 voucher?](#)

The 2021 voucher option is open to registered athletes in 2021 (through general registration, deferral, or transfer), if the race is postponed or cancelled. If you chose to opt for the voucher, we will credit your ACTIVE Account with the voucher amount. If you want more information on how to use your 2021 credit balance, please see [How do I use my 2021 voucher?](#)

**Which fees are included in a voucher?**

The voucher includes your entry fee, any additional purchases, and the processing fee (ACTIVE fee) for the previously mentioned purchases. Merchandise products, that are shipped to you, and their processing fee (ACTIVE fee) are not included.

**Who can I contact if I have questions?**

If you have any questions regarding the voucher, please feel free to reach out to us at: [eventcrediteurope@ironman.com](mailto:eventcrediteurope@ironman.com).

- **2020 VOUCHER FAQs**

**What races can I sign up to using my 2020 voucher?**

The 2020 voucher can be used at all events offered and performed from a company of the IRONMAN Group that is having its seat in the regions of Europe, Middle East or Africa (EMEA). It can only be redeemed for events where the registration has officially opened before the voucher expires, and only while the general online registration is open. The voucher cannot be redeemed for events which are declared as World Championship or whose participation is only possible through qualification in one or more other events.

You can request the latest list of eligible races by emailing the [Event Credit team](#). Please include "List of eligible races" in your subject line.

**When does my 2020 voucher expire?**

Please refer to the expiration date of your 2020 voucher in the PDF file you received after requesting the voucher.

**How do I redeem my 2020 voucher?**

To redeem your 2020 voucher, please write an email to the [Event Credit team](#) and include the race name in your subject line.

You can use your voucher for more than one race if the voucher amount is higher than the entry fee for one race.

You can also use several 2020 vouchers towards one entry fee if you have multiple 2020 vouchers.

**How do I know the remaining balance of my 2020 voucher?**

The initial amount of your voucher is included in the PDF file you received after you requested the voucher. If you use your voucher for an entry, the event credit team will inform you of the remaining amount on your voucher via email. If you are unsure about your voucher amount you can send an email to the [Event Credit team](#). Please include 'Remaining amount' in your subject line.



- **FAQS GENERALE AVOIRS**

**Quelle est la différence entre l'avoir que j'ai reçu pour une course en 2020 et un avoir émis pour une course en 2021?**

L'avoir 2020 a été délivré aux athlètes inscrits à certaines courses de 2020, qui ont été reportées à 2021.

Les athlètes qui ont fait la demande d'un avoir via email ont reçu en retour leur avoir sous forme de PDF précisant les conditions générales ainsi que le montant de l'avoir par email.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur la manière d'utiliser votre avoir 2020, veuillez suivre les instructions figurant dans la section « *Comment utiliser mon avoir 2020 ?* »

L'option de l'avoir 2021 est ouverte aux athlètes inscrits en 2021 (par inscription générale, report ou transfert), si la course est reportée ou annulée. Si vous avez choisi d'opter pour l'avoir, nous créditerons votre compte Active du montant du bon.

Si vous souhaitez plus d'informations sur la manière d'utiliser votre avoir 2021, veuillez consulter la section « *Comment utiliser mon avoir 2021 ?* »

**Quels frais sont inclus dans le montant de mon avoir ?**

L'avoir comprend les frais d'inscription, les achats complémentaires éventuels et les frais de traitement (frais ACTIVE) pour les achats mentionnés ci-dessus. Les marchandises qui vous sont expédiées et leurs frais de traitement (frais ACTIVE) ne sont pas inclus.

Qui puis-je contacter si j'ai des questions ?

Si vous avez une question, n'hésitez pas à contacter nos équipes à : [eventcrediteurope@ironman.com](mailto:eventcrediteurope@ironman.com).

- **FAQS AVOIRS 2020**

**A quelles courses puis-je m'inscrire avec un avoir 2020?**

L'avoir 2020 peut être utilisé pour tous les événements proposés et organisés par une société du groupe IRONMAN ayant son siège dans les régions d'Europe, du Moyen-Orient ou d'Afrique (EMEA). Il ne peut être utilisé que pour des événements dont l'inscription a été officiellement ouverte avant l'expiration du bon, et seulement pendant que l'inscription générale en ligne est ouverte.

L'avoir ne peut pas être utilisé pour des événements qui sont déclarés comme étant des championnats du monde ou dont la participation n'est possible que par la qualification à un ou plusieurs autres événements.

Vous pouvez demander la dernière liste des courses admissibles en envoyant un e-mail à l'équipe chargée des avoirs. Veuillez inclure " List of eligible races " dans l'objet de votre e-mail.

**Quand est-ce que mon avoir 2020 expire?**

La date d'expiration de votre bon 2020 est indiqué dans le PDF que vous avez reçu après avoir demandé le bon.

**Comment utiliser mon avoir 2020 ?**

Pour activer votre avoir 2020, veuillez écrire un e-mail à l'équipe chargée des avoirs et indiquer le nom de la course dans l'objet de votre email.

Vous pouvez utiliser votre avoir pour plus d'une course si le montant de l'avoir est supérieur aux frais d'inscription pour une course. Vous pouvez également utiliser plusieurs avoirs 2020 pour payer les frais d'inscription d'une course si vous avez disposé de plusieurs avoirs 2020.

**Comment puis-je connaître le montant restant de mon avoir 2020?**

Le montant initial de votre avoir est inclus dans le fichier PDF que vous avez reçu après en avoir fait la demande. Si vous utilisez votre avoir pour une inscription, l'équipe en charge des avoirs vous informera du montant restant par e-mail. Si vous n'êtes pas sûr du montant de votre avoir, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse: [eventcrediteurope@ironman.com](mailto:eventcrediteurope@ironman.com) . Veuillez indiquer "Remaining amount" dans l'objet de votre message.



- **FAQs BUONO 2020 , 2021**

**Qual è la differenza tra il buono che ho ricevuto per una gara nel 2020 e un buono emesso per una gara nel 2021?**

Il voucher 2020 è stato rilasciato agli atleti per le gare selezionate del 2020, che sono state posticipate al 2021. Gli atleti che hanno richiesto i buoni via e-mail hanno ricevuto il buono- Termini e Condizioni e l'importo del buono via email. Se vuoi maggiori informazioni su come riscattare il tuo buono 2020, segui le istruzioni in *“Come riscatto il mio buono 2020?”*

L'opzione voucher 2021 è aperta agli atleti registrati nel 2021 (tramite iscrizione generale, rinvio o trasferimento), se la gara viene rinviata o cancellata. Se hai scelto di optare per il buono, accrediteremo l'importo del buono sul tuo conto ACTIVE. Se vuoi maggiori informazioni su come utilizzare il tuo credito 202, vedi *“Come utilizzo il mio buono 2021?”* »

**Quali tasse sono incluse in un voucher?**

Il buono include la tua quota d'iscrizione, eventuali acquisti aggiuntivi, e la tassa di elaborazione (tassa ATTIVA) per gli acquisti precedentemente menzionati. I prodotti di merchandising, che ti vengono spediti, e la loro tassa di elaborazione (ACTIVE fee) non sono inclusi.

**Chi posso contattare se ho delle domande?**

Se avete domande riguardanti i vouchers, non esitate a contattarci a [eventcrediteurope@ironman.com](mailto:eventcrediteurope@ironman.com).

- **FAQs BUONO 2020**

**A quali gare posso iscrivermi con il mio buono 2020?**

Il buono 2020 può essere utilizzato in tutti gli eventi offerti ed eseguiti da una società del Gruppo IRONMAN che ha sede nelle regioni di Europa, Medio Oriente o Africa (EMEA). Può essere riscattato solo per gli eventi in cui l'iscrizione è ufficialmente aperta prima della scadenza del buono, e solo mentre l'iscrizione generale online è aperta.

Il buono non può essere riscattato per eventi che sono dichiarati come Campionato del Mondo o la cui partecipazione è possibile solo attraverso la qualificazione in uno o più altri eventi.

Puoi richiedere l'ultima lista di gare ammissibili inviando un'email al team di [Credito Evento](#). Si prega di includere “List of eligible races” nella riga dell'oggetto.

**Quando scade il mio voucher 2020?**

Si prega di fare riferimento alla data di scadenza del tuo voucher 2020 nel file PDF che hai ricevuto dopo aver richiesto il voucher.

**Come posso riscattare il mio buono 2020?**

Per riscattare il tuo voucher 2020, scrivi un'e-mail al [Team di Event Credit](#) e includi il nome della gara nell'oggetto.

Puoi usare il tuo buono per più di una gara se l'importo del buono è superiore alla quota d'iscrizione per una gara.

Puoi anche utilizzare più voucher 2020 per una sola tassa d'iscrizione se hai più voucher 2020

**Come faccio a sapere il saldo rimanente del mio buono 2020?**

L'importo iniziale del tuo buono è incluso nel file PDF che hai ricevuto dopo aver richiesto il buono. Se usi il tuo buono per un'iscrizione, il team di credito dell'evento ti informerà dell'importo rimanente sul tuo buono via email.

Se non sei sicuro dell'importo del tuo buono, puoi inviare un'e-mail al team di Event Credit. Si prega di includere "Remaining Amount" nella riga dell'oggetto.



- **PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL BONO**

**¿Cuál es la diferencia entre el bono que recibí para una carrera en 2020 y un bono emitido para una carrera en 2021?**

El bono de 2020 fue emitido a los atletas para las carreras de 2020, que fueron pospuestas a 2021. Para recibir un bono, tenías que escribir un correo electrónico al equipo local de tu evento, solicitando que se te emitiera un bono para la carrera para la que te habías inscrito en 2020. Una vez que procesábamos su solicitud, le enviábamos por correo electrónico un archivo PDF especificando los Términos y Condiciones, así como el monto del bono.

Si desea obtener más información sobre cómo canjear su bono emitido en 2020, siga las instrucciones de [¿Cómo canjeo mi cupón 2020?](#)

La opción de bono 2021 está abierta a los atletas registrados en 2021 (através de registro general, aplazamiento o transferencia), si la carrera se pospone o cancela. Si opta por el bono, sumará a su cuenta de ACTIVE el importe del bono. Si desea obtener más información sobre cómo utilizar su saldo del bono 2021, consulte [¿Cómo uso mi cupón 2021?](#)

**¿Qué tarifas están incluidas en un bono?**

El bono incluye su cuota de inscripción, cualquier compra adicional y los gastos de gestión (tarifa ACTIVE). Los productos de merchandise que se le envían, en caso de que haya comprado alguno, y la tarifa de gestión (tarifa ACTIVE) correspondiente a los mismos no están incluidos.

**¿A quién puedo contactar si tengo preguntas?**

Si tiene alguna pregunta con respecto a los bonos, no dude en ponerse en contacto con nosotros en: [eventcrediteurope@ironman.com](mailto:eventcrediteurope@ironman.com).

- **Preguntas frecuentes sobre bonos de 2020**

**¿En qué carreras puedo inscribirme con mi bono de 2020?**

El bono 2020 se puede utilizar en todos los eventos ofrecidos y realizados desde una empresa del Grupo IRONMAN que tenga su sede en las regiones de Europa, Oriente Medio o África (EMEA). Solo se puede canjear por eventos en los que el registro se haya abierto oficialmente antes de que expire el bono, y solo mientras el registro general en línea esté abierto.

El bono no se puede canjear por eventos declarados como Campeonato Mundial o cuya participación sólo es posible a través de la calificación en uno o más eventos.

Puede solicitar la lista más reciente de carreras elegibles enviando un correo electrónico al [equipo de bonos de crédito de los eventos](#). Por favor incluya "Lista de carreras elegibles" en su línea de asunto.

**¿Cuándo expira mi bono 2020?**

Consulte la fecha de vencimiento de su bono 2020 en el archivo PDF que recibió después de solicitar el bono.

**¿Cómo canjeo mi bono 2020?**

Para canjear tu bono 2020, escribe un correo electrónico al [equipo de Bonos de Crédito](#) del Evento e incluye el nombre de la carrera en tu línea de asunto.

Puedes usar tu bono para más de una carrera si el importe del bono es superior a la cuota de inscripción para una carrera.

También puede utilizar varios bonos de 2020 para una cuota de entrada si tiene varios vales 2020.

**¿Cómo sé el saldo restante de mi bono 2020?**

El importe inicial de su bono se incluye en el archivo PDF que recibió después de solicitar el bono. Si utiliza su bono para una entrada, el equipo de bonos de crédito del evento le informará del importe restante en su bono por correo electrónico. Si no está seguro acerca del importe de su bono, puede enviar un correo electrónico al [equipo de Bonos de Crédito de Eventos](#). Incluya "Remaining amount" en su línea de asunto.



- **FAQS ZUM GUTSCHEIN**

**Was ist der Unterschied zwischen dem Gutschein, den ich für ein Rennen im Jahr 2020 erhalten habe, und einem Gutschein, der für ein Rennen im Jahr 2021 ausgestellt wurde?**

Der Gutschein für 2020 wurde an Athleten für Rennen im Jahr 2020 ausgegeben, die auf 2021 verschoben wurden. Athleten, die Gutscheine per E-Mail angefordert haben, haben die Gutscheinbedingungen sowie den Gutscheinbetrag per E-Mail erhalten. Wenn du mehr Informationen zum Einlösen deines 2020 Gutscheins möchtest, folge bitte den Anweisungen in [Wie löse ich meinen 2020 Gutschein ein?](#)

Die 2021 Gutscheinoption steht registrierten Athleten im Jahr 2021 offen (durch allgemeine Registrierung, Verschiebung oder Umbuchung), wenn das Rennen verschoben oder abgesagt wird. Wenn du dich für den Gutschein entscheidest, schreiben wir deinem ACTIVE-Konto den Gutscheinbetrag gut. Wenn du mehr Informationen über die Verwendung deines 2021 Guthabens haben möchtest, schau bitte unter [Wie kann ich meinen 2021 Gutschein einlösen?](#) nach.

**Welche Beträge sind in einem Gutschein enthalten?**

Der Gutschein beinhaltet die Startgebühr, eventuelle Zusatzkäufe und die Bearbeitungsgebühr (ACTIVE Gebühr) für die zuvor genannten Käufe. Merchandise-Produkte, die an dich verschickt werden, und deren Bearbeitungsgebühr (ACTIVE Gebühr) sind nicht enthalten.

**An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe?**

Wenn du Fragen zu den Gutscheinen hast, kannst du dich gerne an uns wenden: [eventcrediteurope@ironman.com](mailto:eventcrediteurope@ironman.com).

- **2020 GUTSCHEIN FAQS**

**Für welche Rennen kann ich mich mit meinem 2020 Gutschein anmelden?**

Der 2020 Gutschein kann bei allen Rennen eingelöst werden, die von einem Unternehmen der IRONMAN-Gruppe angeboten und durchgeführt werden, das seinen Sitz in den Regionen Europa, Naher Osten oder Afrika (EMEA) hat. Er kann nur für Veranstaltungen eingelöst werden, bei denen die Anmeldung offiziell geöffnet ist, bevor der Gutschein abläuft, und nur solange die allgemeine Online-Anmeldung geöffnet ist.

Der Gutschein kann nicht für Rennen eingelöst werden, die als Weltmeisterschaft deklariert sind oder deren Teilnahme nur durch Qualifikation in einem oder mehreren anderen Rennen möglich ist.

Du kannst die aktuelle Liste der zulässigen Rennen beim [Event Credit Team](#) per E-Mail anfordern. Bitte gebe in der Betreffzeile deiner E-Mail "List of eligible races" an.

**Wann läuft mein 2020 Gutschein ab?**

Das Gültigkeitsdatum deines 2020 Gutscheins findest du in der PDF-Datei, die du nach der Beantragung des Gutscheins erhalten hast.

**Wie löse ich meinen 2020 Gutschein ein?**

Um deinen 2020 Gutschein einzulösen, schreibe bitte eine E-Mail an das [Event Credit Team](#) und gib in der Betreffzeile den Namen des Rennens an.

Du kannst deinen Gutschein für mehr als ein Rennen verwenden, wenn der Gutscheinbetrag höher ist als das Startgeld für ein Rennen.

Du kannst auch mehrere 2020 Gutscheine auf ein Startgeld anrechnen lassen, wenn du mehrere 2020 Gutscheine hast.

**Wie erfahre ich den Restbetrag meines 2020 Gutscheins?**



Der Anfangsbetrag deines Gutscheins ist in der PDF-Datei enthalten, die du erhalten hast, nachdem du den Gutschein angefordert hast. Wenn du deinen Gutschein für eine Anmeldung einlöst, informiert dich das Event Credit Team per E-Mail über den Restbetrag deines Gutscheins. Sofern du dir über deinen Gutscheinbetrag unsicher bist, kannst du eine E-Mail an das [Event Credit Team](#) senden. Bitte gebe in der Betreffzeile "Remaining amount" an.