



FAQ's

2026





Inhalt

| | |
|---------------------------------------|----|
| FAQ's | 3 |
| Meine Bestellung im Online-Shop | 3 |
| Fragen zum Thema Rechnung | 4 |
| Fragen zur Veranstaltung/Messe..... | 5 |
| Technische Fragen | 6 |
| Fragen zu Grafiken | 6 |
| Allgemeine Fragen..... | 8 |
| ENGLISH - FAQ..... | 9 |
| My Order in the Online Shop | 9 |
| Order Changes & Cancellations..... | 9 |
| Invoice Questions | 10 |
| Event / Exhibition Questions..... | 10 |
| Technical Questions..... | 11 |
| Graphics Questions | 12 |
| General Questions..... | 13 |






FAQ's

Meine Bestellung im Online-Shop

- **Wie erfahre ich meine Standnummer?**
Die Standaufteilung wird vom Veranstalter festgelegt. Bitte erfragen Sie Ihre Standnummer direkt beim Veranstalter oder entnehmen Sie diese dem Hallenplan.
- **Muss ich meine Hallen- & Standnummer angeben, um online zu bestellen?**
Ja, das ist ein Pflichtfeld. Falls Ihnen die Nummern noch nicht vorliegen, geben Sie bitte „N/A“ oder „Nicht bekannt“ ein.
- **Ich komme bei Kapitel 4 nicht weiter und kann nicht auf „Weiter“ klicken.**
Im Reiter Bodenbelag/Flooring muss eine Auswahl getroffen werden, dies ist ein Pflichtfeld.
- Wenn Sie keinen Bodenbelag wünschen, wählen Sie bitte „Kein Bodenbelag / No Flooring“.
- Wenn Teppich in Ihrem Standpaket enthalten ist, wählen Sie bitte den passenden Teppich oder eine Farbe Ihrer Wahl.
- **Wie kann ich im Online-Shop bezahlen?**
Sie können per Rechnung, Sofortüberweisung oder mit Kreditkarte (Visa oder Mastercard, AMEX nicht möglich) bezahlen. Die Rechnung wird nach Ihrer Online-Shop-Bestellung automatisch zugesendet.
- **Wie lauten die Zahlungskonditionen?**
 - 100% Vorauszahlung innerhalb von 7 Tagen netto nach Beauftragung (laut AGB).
 - Für Rückfragen kontaktieren Sie events@syma.at
- **Wie kann ich mit AMEX bezahlen?**
Nein, eine Bezahlung mit American Express ist nicht möglich.
- **Wann erhalte ich meine Rechnung?**
Unmittelbar nach Ihrer Bestellung im Online-Shop wird die Rechnung automatisch per E-Mail versendet (es gibt keine separate Auftragsbestätigung).
- **Wie kann ich meine Bestellung stornieren?**
 - Bitte wenden Sie sich an: events@syma.at
 - Bitte achten Sie im Online-Shop auf die Richtigkeit Ihrer Angaben. Wir weisen darauf hin, dass im Falle von Änderung oder Stornierung eine Bearbeitungsgebühr von 25€ berechnet wird

- 
- **Wie kann ich meine Bestellung ändern?**
Bitte wenden Sie sich an events@syma.at
 - **Wie kann ich etwas zu meiner Bestellung hinzufügen?**
 - Bitte geben Sie eine neue Bestellung im Webshop auf.
 - Ihre Daten werden nicht gespeichert, daher müssen alle Felder erneut ausgefüllt werden.
 - Falls die Bestellfrist abgelaufen ist, kontaktieren Sie events@syma.at

Fragen zum Thema Rechnung

- **Wie kann ich meine Rechnungsadresse ändern?**
 - Senden Sie ein E-Mail an buchhaltung@syma.at mit der korrigierten Adresse und geben Sie im Betreff den Veranstaltungsnamen sowie Halle und Standnummer an.
 - Bitte achten Sie auf die Richtigkeit Ihrer Angaben. Wir weisen darauf hin, dass im Falle von Änderung oder Stornierung eine Bearbeitungsgebühr von 25€ berechnet wird
- **Wo wird die Rechnung hingeschickt?**
Die Rechnung wird an jene Emailadresse geschickt, die im Online-Shop bei den Feldern der Rechnungsanschrift ausgefüllt wurde
- **Meine UID-Nummer ist falsch oder fehlt, was kann ich tun?**
Bitte wenden Sie sich an: events@syma.at
- **Ich habe eine Rechnung mit Umsatzsteuer erhalten, obwohl ich eine UID-Nummer habe.**
Bitte kontaktieren Sie buchhaltung@syma.at und geben Sie die UID-Nummer bekannt
- **Werden meine Daten gespeichert?**
Die Daten werden ausschließlich zur Rechnungsstellung und -versand verwendet



Fragen zur Veranstaltung/Messe

- **Wo finde ich alle technischen Informationen zu meiner Veranstaltung?**
 - In den technischen Richtlinien des Veranstalters.
 - Alle relevanten Informationen zur Ausstellung finden Sie auf der Startseite des Online-Shops der Veranstaltung

- **Wann ist die Frist für die Bestellung von Dienstleistungen für meinen Stand?**
Bitte beachten Sie die in der Ausstellerbroschüre oder im Syma Online-Shop.

Es gibt 2 Bestell-Deadlines Online-Shop:

- Last Minute Zuschlag: Mietpreise +30% Zuschlag
- Bestell-Frist: Letzte Möglichkeit für Bestellungen im Online-Shop + 30% Zuschlag

- **Was muss ich tun, wenn die Bestellfrist abgelaufen ist und ich noch Artikel bestellen möchte?**

Bitte kontaktieren Sie so bald wie möglich events@syma.at und geben Sie den Veranstaltungsnamen sowie Ihre Standnummer im Betreff sowie die benötigten Artikel & Leistungen an. Wir prüfen die Umsetzbarkeit. Bitte beachten Sie eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von 72 Stunden.

- **Grafikdeadline**

Druckdaten werden spätestens 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn benötigt. Senden Sie diese an events@syma.at (mit Angabe des Veranstaltungsnamens, Halle und Standnummer im Betreff) oder laden Sie sie diese direkt im Online-Shop während Ihrer Bestellung hoch.

- **Wo finde ich den Hallenplan der Veranstaltung?**

Auf der Website der Messe oder direkt beim Veranstalter.

- **Wie erhalte ich meine Aussteller-Ausweise?**

Bitte erkundigen Sie sich beim Veranstalter, wie Sie Ihre Zugangsausweise zur Messe/Veranstaltung erhalten (per E-Mail oder vor Ort bei Ihrer Ankunft).





Technische Fragen

- **Was ist die maximale Höhe für Abhängungen, sofern vom Veranstalter erlaubt?**
Der Veranstalter legt eine maximale Werbeshöhe fest. Bitte entnehmen Sie diese Information dem technischen Leitfaden für Aussteller.
- **Muss ich selbst einen Stromanschluss bestellen?**
Prüfen Sie, was in Ihrem gebuchten Standpaket enthalten ist.
Zusätzliche Anschlüsse können je nach Veranstaltung beim Veranstalter, der Location oder über unseren Online-Shop bestellt werden (Kapitel 4 „Zubehör auswählen“ → „Technische Anschlüsse / Dienstleistungen“).
- **Wie gebe ich die Position der bestellten Dienstleistungen an?**
Wenn Sie technische Anschlüsse an einer bestimmten Stelle auf Ihrem Stand benötigen, ist es unbedingt erforderlich, dass Sie uns eine Skizze mit der gewünschten Position des Hauptanschlusses übermitteln. Zusätzlich muss in der Skizze eindeutig Halle und Standnummer erkennbar sein, sowie die Standausrichtung in der Halle.
- **Wie verbinde ich mich mit dem WLAN?**
Jede Veranstaltung ist unterschiedlich. Bitte entnehmen Sie die Details zum WLAN-Zugang dem technischen Leitfaden der jeweiligen Messe/Veranstaltung.
- **Wie kann ich mein Messematerial vorab zur Location anliefern und nach Veranstaltungsende wieder abholen lassen?**
Wir übernehmen keine Anlieferungen. Bitte kontaktieren Sie den Messespediteur.
 - **Für das Austria Center Vienna:**
IML—MESSE LOGISTIK GmbH
Ansprechpartner: Wolfgang Unzeitig
T: +43 (0)1 9974133
M: office@iml-vienna.at

Fragen zu Grafiken

- **Was ist eine Foliengrafik?**
Eine bedruckte Klebefolie, die direkt auf Möbel oder Wände aufgebracht wird. Ideal für Logos und kleine Motive. Aluminiumprofile bleiben sichtbar.
- **Was ist ein Grafiksegel?**
Grafiksegel sind meist aus Polyester oder Canvas. Sie sind ideal für großformatige, homogene Flächen, wodurch das Aluminiumprofil des Wandbaus nicht mehr sichtbar ist.





- **Wie kann ich Grafiksegel bestellen, wenn ich ein Package gebucht habe?**
 - Gehen Sie in **Kapitel 5** des Online-Shops und wählen Sie aus, dass Sie Grafiken bestellen möchten.
 - Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **„Grafiksegel“**.
 - Aktivieren Sie die Checkboxen für die Flächen, die mit Grafiksegel bespannt werden sollen. Die benötigte m²-Zahl wird automatisch berechnet.
 - **Wichtig:** Bitte geben Sie beim Login die korrekten Maße Ihres Standes (Breite x Tiefe) an.
 - Wir behalten uns vor, fehlende m² nachzuberechnen.
- **Ich habe ein Pro Package gebucht und möchte alle Wandflächen mit Grafiksegel bedrucken**
 - Wählen Sie die gewünschten Wände in Kapitel 5 über die Checkboxen aus.
 - Bitte buchen Sie zusätzlich die Tür inkl. Sturz (2,5 m²) separat in der Kategorie special graphic fabric.
 - Wir behalten uns vor, fehlende m² nachzuberechnen.
- **Sonderfall für Ihre Grafik?**

Bitte wenden Sie sich an events@syma.at
- **Wie kann ich Foliengrafiken bestellen?**
 - Wichtig: Geben Sie die m² der zu bedruckenden Fläche an, nicht die gesamte Standfläche.
 - Teilen Sie uns die Position der Foliengrafik im Feld Bemerkungen mit oder senden Sie einen Plan mit der gewünschten Position an events@syma.at
 - Wir behalten uns vor, fehlende m² nachzuberechnen.
- **Was sind die Anforderungen für Druckdateien und woher weiß ich, wie groß ich die Grafiken anlegen muss?**
 - Die genauen Maße und Anforderungen finden Sie in unserem Grafiksheets, den Sie in unserem Online Shop downloaden/einsehen können.
 - Grafikdeadline: Gleichzeitig mit der Bestelldeadline, ca. 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn.
 - Die Anforderungen an die Druckdatei entnehmen Sie bitte dem Grafiksheets.
- **In welchem Farbraum soll die Datei angelegt werden?**

Der Farbraum sollte in CMYK angelegt werden, um Farbunterschiede zu vermeiden
- **Wie übermittle ich die Grafiken?**
 - Option 1: Direkt beim Bestellvorgang im Online-Shop hochladen.
 - Option 2: Per E-Mail bis zur Grafikdeadline an events@syma.at senden.

Wichtig: Bitte geben Sie im Betreff den Veranstaltungsnamen und Ihre Standnummer an, damit wir die Daten korrekt zuordnen können.
 - Wir behalten uns vor, fehlende m² nachzuberechnen.





Allgemeine Fragen

- **Wie bestelle ich meinen Stromanschluss und woher weiß ich wieviel ich benötige?**
Alle Informationen zur Ermittlung Ihres Strombedarfs und zur Auswahl des passenden Anschlusses finden Sie im Strom-Infosheet (diesen können Sie im Online Shop downloaden).
- **Wo wird der Stromanschluss platziert?**
Wenn Sie keine Position angegeben haben (im Bemerkungsfeld oder per Skizze), wird der Anschluss standardmäßig im rückwertigen Bereich des Standes installiert.
- **Wie funktioniert der Abbau? Muss ich mich melden?**
 - Nach dem Abbau müssen alle Materialien, die Sie selbst mitgebracht haben, wieder mitgenommen werden.
 - Exponat-Abholungen bitte rechtzeitig vor Veranstaltungsbeginn mit dem zuständigen Spediteur der Messe organisieren.
- **Gibt es eine Standübergabe? Wann ist mein Stand fertig?**
Ihr Messestand und alle bestellten Artikel sind am Übergabetag fertiggestellt. Einzelne Möbel können im Laufe des Tages nachgeliefert werden.
- **Kann ich vor Ort noch Bestellungen aufgeben?**
Ja, falls Sie etwas vergessen haben, helfen wir Ihnen gerne mit unserem Reservematerial aus.
Bitte beachten: „First come, first served“. Wenden Sie sich dazu an das SYMA-Infodesk vor Ort.
- **Wo kann ich hingehen, wenn ich vor Ort Hilfe benötige?**
Bitte melden Sie sich am SYMA-Infodesk. Dieser ist am Übergabetag sowie am Vormittag des ersten Messtages besetzt.



ENGLISH - FAQ

My Order in the Online Shop

- **How do I find out my booth number?**
Please ask the organizer directly or check the hall plan.
- **Where can I find the hall plan?**
On the event website or directly from the organizer.
- **How do I get my exhibitor badges?**
Please check with the organizer whether badges will be sent by email or handed out on-site.
- **Do I need to enter my hall and booth number to order online?**
Yes, this is a mandatory field. If you don't have the hall/booth number yet, please enter "N/A" or "Not known".
- **I'm stuck in Chapter 4 and can't click "Next."**
In the Flooring section, you must make a selection because it is a mandatory field.
 - If you do not want flooring, select "No Flooring."
 - If carpet is included in your booth package, please select the appropriate carpet or a color of your choice.
- **How can I pay in the online shop?**
You can pay by invoice, instant transfer, or credit card (Visa or Mastercard, AMEX not possible). The invoice will be sent automatically after your online order.
- **What are the payment terms?**
 - 100% prepayment within 7 days net after order confirmation (according to our Terms & Conditions).
 - For questions, contact events@syma.at
- **Can I pay with AMEX?**
No, payment with American Express is not possible.
- **When will I receive my invoice?**
Immediately after placing your order in the online shop, the invoice will be sent automatically by email (there is no separate order confirmation).

Order Changes & Cancellations

- **How can I cancel my order?**
 - Please contact events@syma.at



- Make sure your details are correct when ordering. Please note: a processing fee of €25 will be charged for changes or cancellations.
- **How can I change my order?**
Please contact events@syma.at
- **How can I add something to my order?**
 - Please place a new order in the webshop.
 - Your data is not saved, so you will need to fill in all fields again.
 - If the order deadline has passed, contact events@syma.at


Invoice Questions

- **How can I change my billing address?**
 - Send an email to buchhaltung@syma.at with the corrected address and include the event name and hall and booth number in the subject line.
 - Please note: a processing fee of €25 will be charged for changes or cancellations.
- **Where will the invoice be sent?**
To the email address entered in the billing address fields in the online shop.
- **My VAT number is wrong or missing – what should I do?**
Please contact events@syma.at
- **I received an invoice with VAT even though I have a VAT number.**
Please contact buchhaltung@syma.at and provide your VAT number.
- **Are my data stored?**
Your data is used exclusively for sending the invoice.

Event / Exhibition Questions

- **Where can I find all technical information about my event?**
In the organizer's technical guidelines.
All relevant information can also be found on the event's online shop homepage.
- **What is the deadline for ordering services for my booth?**
Please check the exhibitor brochure or the SYMA online shop.
There are two deadlines:
 - Last Minute Surcharge: Rental prices +30%
 - Final Order Deadline: Last chance to order in the online shop (+30% surcharge)
- **What if the order deadline has passed and I still need items?**
Contact events@syma.at as soon as possible and include the event name, booth





number, and the required items/services in the subject line. We will check feasibility.
Average processing time: 72 hours.

- **Graphics deadline**

Print files must be submitted no later than 4 weeks before the event starts.

Send them to events@syma.at (include event name, hall, and booth number in the subject line) or upload them directly in the online shop during your order.

Technical Questions

- **What is the maximum height for suspensions (if allowed by the organizer)?**
The organizer sets a maximum advertising height. Please refer to the technical guidelines for exhibitors.
- **Do I need to order a power connection myself?**
Check what is included in your booked booth package.
Additional connections can be ordered via the organizer, the venue, or our online shop (Chapter 4 → “Select Accessories” → “Technical Connections / Services”).
- **How do I order my power connection and determine how much KW I need?**
All details on calculating your power requirements and selecting the right connection can be found in the [Power Info Sheet](#).
- **How do I specify the position of ordered services?**
If you need technical connections at a specific location, please send us a sketch showing the desired position of the main connection. The sketch must clearly show the hall, booth number, and booth orientation. If you do not specify a position (in the remarks field or via a sketch), the connection will be installed by default at the rear of the booth.
- **How do I connect to Wi-Fi?**
Each event is different. Please refer to the technical guidelines for Wi-Fi details.
- **How can I deliver my exhibition materials in advance and pick them up after the event?**
We do not handle deliveries. Please contact the official freight forwarder.

- **For Austria Center Vienna:**

IML—MESSE LOGISTIK GmbH

Contact: Wolfgang Unzeitig

T: +43 (0)1 9974133

M: office@iml-vienna.at



Graphics Questions

- **What is graphic foil?**

A printed adhesive film applied directly to furniture or walls. Ideal for logos and small motifs. Aluminum profiles remain visible.
- **What is a graphic fabric?**

Graphic banners are usually made of polyester or canvas. They are ideal for large, uniform surfaces where aluminum profiles are no longer visible.
- **How can I order graphic fabric if I've booked a package?**
 - Go to Chapter 5 in the online shop and select that you want to order graphics.
 - Scroll down to the section "graphic fabric".
 - Tick the checkboxes for the surfaces you want to cover with graphic panels. The required m² will be calculated automatically.
 - Important: Please enter the correct dimensions of your booth (width x depth) when logging in.
 - We reserve the right to charge for any missing square meters.
- **I booked a Pro Package and want to cover all wall surfaces with graphic fabric?**
 - Select the desired walls in Chapter 5 by ticking the checkboxes.
 - Please also book the wall with door (2.5 m²) separately under the category special graphic fabric.
 - We reserve the right to charge for any missing square meters.
- **Special requests for your graphics?**

Please contact events@syma.at
- **How can I order graphic foil?**
 - Important: Enter the square meters of the surface to be printed, not the booth size.
 - Indicate the position of the graphic foil in the Remarks field or send a plan with the desired position to events@syma.at
 - We reserve the right to charge for any missing square meters.
- **What are the requirements for print files and how do I know the correct size?**
 - You will find the exact dimensions and requirements in our [Graphics Sheet](#).
 - Graphics deadline: Same as the order deadline, approx. 4 weeks before the event starts.
 - Please refer to the [Graphics Sheet](#) for all file specifications.
- **In which color mode should the file be created?**

Files should be created in CMYK to avoid color differences.
- **How do I submit the graphics?**
 - **Option 1:** Upload directly during the ordering process in the online shop.





- **Option 2:** Send by email to events@syma.at before the graphics deadline.
Important: Include the event name and your booth number in the subject line for correct processing.
- We reserve the right to charge for any missing square meters.

General Questions

- **Is there a booth handover? When will my booth be ready?**
Your booth and all ordered items will be ready on the day before the events starts. Some furniture may be delivered later during the day.
- **Can I still place orders on-site?**
Yes, if you forgot something, we will gladly help with our reserve stock. Contact the SYMA Info Desk on-site.
Please note: It is “First come, first served.”
- **Where can I go if I need help on-site?**
Please visit the SYMA Info Desk, which will be staffed on the day before the event starts and on the morning of the first event day.
- **How does dismantling work? Do I need to notify anyone?**
After dismantling, all materials you brought to the booth must be removed or packed for shipping.
Please arrange any exhibit pick-ups in advance with the official freight forwarder of the trade fair.

