

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER TICKETINO AG**

### **für die Ticketkäuferinnen und -käufer**

#### **1. TICKETINO AG ALS AGENTIN DER VERANSTALTER**

Die TICKETINO AG ist nicht selbst Veranstalter der angebotenen Veranstaltungen, sondern fungiert als Agentin von mehreren Veranstaltern. Vertragliche Beziehungen bezüglich der Veranstaltungen bestehen ausschliesslich zwischen dem/der Ticketkäufer/in und dem jeweiligen Veranstalter.

Mit der Bestellung von Tickets beauftragt der/die Ticketkäufer/in die TICKETINO AG mit der Abwicklung des Kartenkaufes sowie deren Zustellung.

#### **2. HAFTUNGSAUSSCHLUSS**

Für Vermögens-, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Organisation und Durchführung von Veranstaltungen übernimmt die TICKETINO AG keine Haftung. TICKETINO AG schliesst insbesondere jegliche Haftung aufgrund von Absagen und Verschiebungen von Veranstaltungen oder wegen deren fehlerhafter Organisation und Durchführung aus.

Für die Richtigkeit der durch die TICKETINO AG (z.B. auf ihrer Internet-Seite und in anderen Publikationsmedien) verbreiteten Informationen wird keine Gewähr geleistet. Insbesondere garantiert die TICKETINO AG weder für die Korrektheit noch für die Vollständigkeit der Informationen. TICKETINO AG haftet nicht für Schäden, welche infolge Nutzung der TICKETINO-Internetseite durch Störung, Unterbrüche und Überlastungen des EDV-Systems des Benutzers entstanden sind. Desgleichen haftet TICKETINO AG nicht für Schäden aus Übermittlungsfehlern oder aus anderen Mängeln.

#### **3. VORSCHRIFTEN DES VERANSTALTERS / GÜLTIGKEIT DER TICKETS**

Den Vorschriften des Veranstalters, welche bei diesem auf Anfrage erhältlich sind, ist Folge zu leisten. Der/die Ticketkäufer/in anerkennt diese Vorschriften ausdrücklich, insbesondere bezüglich der darin enthaltenen Sicherheitsauflagen, Alters- und weiteren Zutrittsbeschränkungen sowie etwaiger anderer Vorschriften. Jeglicher Missbrauch der Tickets ist untersagt. Den Anweisungen des Veranstaltungspersonals ist Folge zu leisten. Bei Zuwiderhandlung droht der Ausschluss von der Veranstaltung.

Tickets sind nur gültig, sofern sie über einen offiziellen Vertriebskanal der TICKETINO AG bezogen und vollständig bezahlt worden sind. Der/die Ticketkäufer/in muss selber sicherstellen, dass sein/ihr Selfprint-Ticket vor Missbrauch (z.B. widerrechtliches Kopieren, Verändern oder Ausdrucken durch Unberechtigte) geschützt ist. Tickets sind vor Feuchtigkeit, Schmutz, Beschädigung sowie mechanischen oder optischen Einwirkungen etc. zu schützen. Der Barcode muss maschinenlesbar sein.



Ebenfalls muss der/die Ticketkäufer/in selbst sicherstellen, dass seine/ihre Tickets bei Eventdurchführung bezahlt ist/sind. Zu beachten sind hier insbesondere die Verarbeitungsfristen der einzelnen Zahlungsmittel.

#### **4. ERHEBUNG, VERARBEITUNG UND VERWENDUNG VON DATEN**

Die Datenschutzerklärung ist integraler und bindender Teil dieser AGB.

TICKETINO erhebt, verarbeitet, nutzt und speichert Personendaten, sofern dies zur Erbringung von Dienstleistungen, zur Zustellung von Marketinginformationen und zum Ticketvertrieb notwendig ist.

Personendaten wie Email Adresse, Name und Vorname, Adresse sowie Geburtsdatum, welche beim Bestell- Anmeldungs- oder Akkreditierungsprozess angegeben werden, werden dem jeweiligen Veranstalter, bei dem ein Ticket gekauft oder bei dem sich angemeldet bzw. akkreditiert wurde, zwecks Vertragserfüllung, Zustellung weiterführender Veranstaltungsinformationen und Einlasskontrolle zur Verfügung gestellt.

#### **5. RÜCKGABE UND UMTAUSCH DER TICKETS**

Rückgabe oder Umtausch der Tickets ist generell ausgeschlossen. Bei Verschiebungen von Veranstaltungen sind die Tickets automatisch für das Verschiebungsdatum gültig. Wird eine Veranstaltung abgesagt, so können die Tickets innerhalb von 30 Tagen ab Bekanntgabe der Absage durch TICKETINO AG zum Nennwert zurückgegeben werden. Der Rückforderungsanspruch des/der Ticketkäufer/Ticketkäuferin richtet sich ausschliesslich gegen den Veranstalter (Vertragspartner) und ist grundsätzlich bei diesem geltend zu machen. Die TICKETINO AG ist indessen berechtigt aber nicht verpflichtet, noch nicht an den Veranstalter weitergeleitete und/oder von diesem zurückvergütete Beträge namens des Veranstalters dem/der Ticketkäufer/Ticketkäuferin zurückzuerstatten. Rücknahme der Tickets und Rückzahlung der Ticketkosten erfolgen gegebenenfalls durch diejenige Kaufstelle, die das Ticket ausgegeben hat.

Über Internet und Callcenter bezogene und mit elektronischen Zahlungsmitteln (Kreditkarte, PayPal, Postcard etc.) bezahlte Tickets müssen nicht zurückgegeben werden. Der abgebuchte Nennwert wird, soweit die obgenannten Voraussetzungen erfüllt sind, automatisch dem elektronischen Zahlungsmittel des/der Ticketkäufer/Ticketkäuferin wieder gutgeschrieben.

In allen anderen Fällen sowie nach Ablauf der Frist von 30 Tagen kann die Rückgabe nur noch beim Veranstalter gemäss dessen Rücknahme-Vorschriften erfolgen.

Bei Abschluss einer Ticketversicherung gelten die allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) der EUROPÄISCHE Reiseversicherungs AG.

#### **6. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

Abweichungen von den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Mit der Bestellung von Tickets anerkennt der/die Ticketkäufer/in die obenstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen. TICKETINO AG behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit ohne Angabe von Gründen zu ändern. Für bereits aufgegebene Bestellungen gelten solche Änderungen nicht. Sollten einzelne Punkte dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt.

Auf das gesamte Vertragsverhältnis zwischen dem Veranstalter (und der TICKETINO AG) einerseits und dem/der Ticketkäufer/in andererseits ist materielles Schweizer Recht anwendbar.

## für den Auftraggeber / Veranstalter

### 1. INTEGRIERENDER BESTANDTEIL AGB GEGENÜBER TICKETKÄUFERN

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) mit Ticketkäuferinnen und Ticketkäufern (siehe oben) bilden integrierenden Bestandteil dieser AGB für Auftraggeber bzw. Veranstalter.

### 2. HAFTUNGSAUSSCHLUSS GEGENÜBER VERANSTALTERN

Die Services der TICKETINO AG werden ausdrücklich ohne Mängelgewähr und ohne Verfügbarkeitsgewährleistung bereitgestellt. Die TICKETINO AG haftet somit gegenüber Veranstaltern, Agenturen oder anderen Anspruchsgruppen nicht für Mehraufwand, Schäden und Folgeschäden, welche durch die Nutzung der TICKETINO Plattform und anderen TICKETINO Softwarelösungen entstanden sind. Insbesondere haftet die TICKETINO AG nicht für Schäden oder Mehraufwand, welche infolge von Störungen und Unterbrüchen der Plattform und anderer Softwarelösungen oder aus Übermittlungsfehlern entstehen.

Die Kontrollpflicht betreffend Einstellungen und Angaben im TICKETINO System, insbesondere von Datum, Ticketpreisen, Kontingenten und anderen Veranstaltungsdaten liegt ohne Ausnahme bei den zuständigen Veranstaltern, bzw. bei den zuständigen Agenturen. Für die Richtigkeit der durch die TICKETINO AG (z.B. auf ihrer Internet-Seite und in anderen Publikationsmedien) verbreiteten Informationen wird keine Gewähr geleistet. Insbesondere garantiert die TICKETINO AG weder für die Korrektheit noch für die Vollständigkeit der Informationen.

In jedem Fall, und besonders bei für den Auftraggeber eigens erstellten Softwarelösungen und programmierten Zusatzfunktionen, ist der Auftraggeber verpflichtet, die Funktionalität des Systems und Richtigkeit der Angaben umgehend zu kontrollieren und die TICKETINO AG gegebenenfalls umgehend über vorliegende Mängel oder Fehler zu informieren.

### 3. VERSCHIEBUNG UND AUSFALL VON VERANSTALTUNGEN

Wird eine Veranstaltung verschoben, sind die Tickets automatisch für die Ersatzveranstaltung gültig.

Eine Ersatzveranstaltung muss hierbei kumulativ die folgenden Kriterien erfüllen: 1. Gleiche oder gleichwertige Künstler, 2. Gleiche oder gleichwertige Location, 3. Gleich- oder höherpreisige Ticketkategorien.

Hierbei gelten folgende Fristen: Fällt eine Veranstaltung nicht aufgrund von «höherer Gewalt» aus, ist die Ersatzveranstaltung im TICKETINO System innerhalb von 60 Tagen nach Bekanntgabe der Verschiebung aufzuschalten. Die Durchführung der Ersatzveranstaltung muss zudem innerhalb von 90 Tagen nach geplantem Datum der verschobenen Veranstaltung erfolgen. Wenn keine entsprechende Ersatzveranstaltung aufgeschaltet und durchgeführt wird, so gilt die Veranstaltung spätestens 60 Tage nach Bekanntgabe der Eventverschiebung als ausgefallen und wird dementsprechend bearbeitet. Fällt eine Veranstaltung aufgrund von «höherer Gewalt» aus, gelten verlängerte Fristen. In diesem Fall muss die Ersatzveranstaltung innerhalb von 180 Tagen nach Bekanntgabe der Eventverschiebung im TICKETINO System aufgeschaltet werden und die Durchführung der Ersatzveranstaltung muss innerhalb von 360 Tagen nach geplantem Datum der verschobenen Veranstaltung erfolgen. Wenn keine entsprechende Ersatzveranstaltung aufgeschaltet und durchgeführt wird, so gilt die aufgrund von «höherer Gewalt» verschobene Veranstaltung spätestens 180 Tage nach Datum der Bekanntgabe der Eventverschiebung als ausgefallen und wird dementsprechend bearbeitet. Als «höhere Gewalt» gelten unvorhersehbare aussergewöhnliche Ereignisse, welche mit dem «Betrieb» der Veranstalterin nicht



zusammenhängen, sondern mit unabwendbarer Gewalt von aussen hereinbrechen wie exemplarisch Naturkatastrophen, aussergewöhnliche Unwetter, Seuchen oder Ausbrüche von Krankheiten mit weitreichenden Folgen (Aufzählung nicht abschliessend).

Veranstaltungen, wo die Durchführung einer Ersatzveranstaltung innerhalb der definierten Fristen aufgrund ihrer Natur für die Ticketkäufer/innen nicht zumutbar ist, werden bei nicht fristgerechter Durchführung als Eventausfälle behandelt. Beispiele für solche Veranstaltungen sind solche, welche an einen Feiertag, an ein Datum oder an einen bestimmten Sachverhalt gebunden sind wie Osterkonzerte, Silvesterpartys oder Public Viewings.

Fällt eine Veranstaltung ohne Ersatztermin aus, hat der Auftraggeber dem/der Ticketkäufer/in die Ticketkosten vollständig zurückzuerstatten. Die TICKETINO AG als Auftragnehmerin (Agentin) ist berechtigt aber nicht verpflichtet, die Tickets zu stornieren und dem/der Ticketkäufer/in die Ticketkosten zurückzuerstatten. Diese Transaktionen verursachen bei den Zahlungsprovidern und Vorverkaufsstellen Kosten. Die Stornogebühr für den Auftraggeber beträgt in diesem Fall 5% des Ticketpreises mindestens aber CHF 2.00 (Ticketpreis < CHF 100.00) bzw. CHF 5.00 (Ticketpreis > CHF 100.00) pro Ticket, unabhängig davon, wo das Ticket gekauft wurde (betrifft über die TICKETINO-Kanäle verkaufte Tickets).

Die TICKETINO AG wird eine solche Rückabwicklung nur übernehmen, sofern die erhaltenen Beträge noch nicht an den Auftraggeber weitergeleitet oder von diesem wieder zurückerstattet wurden.

#### **4. HAFTUNG FÜR KORREKTE UND SICHERE DURCHFÜHRUNG DER VERANSTALTUNG**

Der Auftraggeber haftet für eine gesetzeskonforme und sichere Durchführung seiner Veranstaltung. Der Auftraggeber erlässt wo nötig spezielle Vorschriften für die Durchführung seiner Veranstaltung und macht diese dem Publikum zugänglich. Bei Verschiebung und Ausfall einer Veranstaltung haftet der Auftraggeber für die frühzeitige und korrekte Kommunikation gegenüber dem Auftragnehmer und gegenüber den Ticketkäufern. Der Auftraggeber haftet gegenüber dem Auftragnehmer für alle im Zusammenhang mit einer fehlerhaften Organisation oder Durchführung und für alle im Zusammenhang mit einer Veranstaltungsverschiebung oder einem Veranstaltungsausfall anfallenden Kosten und Schäden, worunter auch aus Sicht des Auftragnehmers notwendige juristische Schritte und kommunikative Aktivitäten wie z.B. die öffentliche Absage der Veranstaltung fallen.

Die kostenpflichtige Schweizer-Telefonnummer für den Ticketverkauf darf vom Veranstalter ausschliesslich wie folgt publiziert werden: „0900 441 441 (CHF 1.-/Min., Festnetztarif)“

Der Preis pro Minute und der Zusatz ab Festnetztarif muss analog der Vorlage publiziert werden. Hinweis: Wenn Sie dieser Aufforderung nicht nachkommen, verstossen Sie gegen das geltende Recht des Bundesamtes für Kommunikation BAKOM. Veranstalter welche die Nummer nicht wie vorgeschrieben verwenden, können rechtlich belangt werden.

#### **5. ZAHLUNGSABWICKLUNG**

Der Auftraggeber räumt dem Auftragnehmer das Recht ein, seine Leistungen direkt mit den dem Auftraggeber zu vergütenden Ticket-Einnahmen zu verrechnen und den Netto-Betrag an den Auftraggeber weiterzuleiten. Die Ausbezahlung der bar und über Rechnung bezahlten Tickets an den Auftraggeber erfolgt bis spätestens 14 Tage nach Durchführung der Veranstaltung. Die Ausbezahlung der über Kreditkarte bezahlten Tickets an den Auftraggeber erfolgt bis spätestens 14 Tage nach Vergütung

durch sämtliche Kreditkarten-Institute. Sämtliche Preise verstehen sich exkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer (derzeit 7,7%).

TICKETINO behält sich das Recht vor, bei wiederkehrenden Veranstaltungen auch vor Durchführung sämtlicher Veranstaltungen Gelder an den Veranstalter auszuzahlen.

## 6. MAHNWESEN

Bei Nicht-Bezahlen der Rechnung stellt TICKETINO AG dem/der Ticketkäufer/in eine 1., 2. und 3. Mahnung (mit Betreibungs- oder Inkassoandrohung) zu.

Für noch unbezahlte Tickets am Event ist der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit auf [www.ticketino.com](http://www.ticketino.com) eine Liste aller unbezahlten Tickets auszudrucken. Beim elektronischen Scanning werden unbezahlte Tickets zudem angezeigt. TICKETINO AG empfiehlt dem Veranstalter, den Kaufpreis für unbezahlte Tickets direkt am Event einzuziehen oder vorab die Tickets zu stornieren oder durch TICKETINO AG stornieren zu lassen, damit diese am Event nicht mehr gültig sind.

Zieht der Veranstalter die noch unbezahlten Beträge direkt an Event ein, muss er dies TICKETINO AG melden, damit die betroffenen Ticketkäufer nicht angemahnt werden.

Dem Veranstalter ist bewusst, dass bei bestimmten Zahlungsarten (z.B. Lastschrift, Bankeinzug, PayPal oder Kreditkarte) das Risiko einer Rückbuchung durch den/die Ticketkäufer/in besteht und dass allein der Veranstalter dieses Risiko zu tragen hat. Rückbuchungen, die nach bereits erfolgter Auszahlung an den Veranstalter erfolgen, werden dem Veranstalter zuzüglich einer Rückbuchungsgebühr gemäss jeweils gültiger Preisliste in Rechnung gestellt.

## 7. RÜCKTRITT VOM VERTRAG UND ABWEICHUNGEN

Der Vertrag gilt bis zur Durchführung und Abrechnung der jeweiligen Veranstaltung(en).

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass der Auftragnehmer aus wichtigen Gründen vom Vertrag zurücktreten und den Verkauf der Tickets stoppen kann. Die bis zum Zeitpunkt des Rücktritts aufgelaufenen Leistungen des Auftragnehmers werden verrechnet. Bei Vertragsrücktritt durch den Auftraggeber aus zwingenden Gründen werden bereits aufgelaufene und pauschale Kosten zu marktüblichen bzw. mit diesem Vertrag akzeptierten Preisen in Rechnung gestellt. Erfolgt ein Vertragsrücktritt durch den Auftraggeber aus nicht zwingenden Gründen, ist der Auftraggeber verpflichtet, den Auftragnehmer schadlos zu halten. Diese Regelung beinhaltet insbesondere vertraglich vereinbarte Honorare abzüglich allfälliger Ersparnisse.

Abweichungen von den schriftlichen Verträgen zwischen TICKETINO AG und den Auftraggebern sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Sollten einzelne Punkte eines Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Auf das gesamte Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist materielles Schweizer Recht anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist Zürich. Bei Auftraggebern mit Sitz oder Wohnsitz im Ausland behält sich TICKETINO AG das Recht vor, wahlweise auch am Sitz des Vertragspartners Klage zu erheben.

## 8. DATENSCHUTZ

Die Datenschutzerklärung ist integraler und bindender Teil dieser AGB.

Der Auftraggeber räumt dem Auftragnehmer das Recht ein, eventbezogene Daten an Dritte zu Eventvermarktungszwecken, insbesondere zur Aufschaltung auf Eventplattformen, weiterzuleiten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, Personendaten von Ticketkäufern, Anmeldungs- oder Akkreditierungskunden, welche ihm vom Auftragnehmer zwecks Vertragserfüllung zur Verfügung gestellt werden, nur im gesetzlich zulässigen Rahmen zu nutzen und bei einer allfälligen Speicherung die notwendigen Sicherungsmassnahmen zu ergreifen. Ebenfalls verpflichtet sich der Auftraggeber, die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um seine Systeme sowie seine Zugangsdaten zum TICKETINO System vor einem Zugriff durch Unbefugte zu schützen.

## **9. ÄNDERUNG DER AGB**

TICKETINO AG behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit ohne Angabe von Gründen zu ändern. Dies wird den Auftraggebern durch Publikation auf der Website kommuniziert. Widerspricht der Auftraggeber den angepassten Bestimmungen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen, gelten diese als akzeptiert.

