



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kartenvertrieb der Burgtheater GmbH, Wiener Staatsoper GmbH und Volksoper Wien GmbH ab der Saison 2022/23**

### **Geltungsbereich**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) sind auf Kartenverkäufe für Veranstaltungen, Warenverkäufe (z.B. Theaterprogramme, CD, DVD, Merchandise Artikel) und sonstige Dienstleistungen (z.B. Berechtigung zum Empfang von Live-Übertragungen oder Video-On-Demand) der Burgtheater GmbH, Wiener Staatsoper GmbH und Volksoper Wien GmbH (zusammen „**Bühnengesellschaften**“, einzeln „**Bühnengesellschaft**“) anwendbar, wobei diejenige Bühnengesellschaft jeweils Vertragspartnerin ist, von der Karten, Waren oder Dienstleistungen erworben werden. Der Vertrieb erfolgt einerseits durch die Bühnengesellschaften selbst andererseits durch die ART for ART Theaterservice GmbH („**ART for ART**“) im Namen und auf Rechnung der jeweiligen Bühnengesellschaft jeweils unter Zugrundelegung dieser AGB.

Neben diesen AGB können im Einzelfall auch gesonderte Bedingungen (z.B. Abonnementbedingungen) gelten, worauf entsprechend gesondert hingewiesen wird.

Im Falle der Weitergabe einer Karte an Dritte ist auf die Geltung dieser AGB hinzuweisen.

### **Preise**

Es finden die Preise (einschließlich Fest-, Wahl- und sonstige Abonnements und Zyklen) der jeweiligen Bühnengesellschaft gemäß den jeweils geltenden Preislisten Anwendung. In den Preisen ist die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer enthalten.

Die jeweilige Bühnengesellschaft behält sich vor (insbesondere bei Benefizveranstaltungen, Großgruppen und dergleichen), im Einzelfall abweichende Preise festzusetzen.

Ermäßigte Karten können von Personen, die einem begünstigten Personenkreis angehören, erworben werden, sofern sie sich durch einen Lichtbildausweis und einen allenfalls zusätzlich für die Ermäßigung erforderlichen Nachweis legitimieren können. Die begünstigten Personenkreise sind auf der Webseite der jeweiligen Bühnengesellschaft ([www.burgtheater.at](http://www.burgtheater.at), [www.wiener-staatsoper.at](http://www.wiener-staatsoper.at), [www.volksoper.at](http://www.volksoper.at)) ersichtlich. Bei missbräuchlicher Inanspruchnahme einer Karte kann der Unterschiedsbetrag zum Normalpreis eingehoben oder der/die Besucher\*in ohne (Teil-) Rückerstattung des Kartenpreises der Veranstaltung verwiesen werden. Ein Rechtsanspruch auf Ermäßigungskarten, auf bestimmte Karten oder Kartenkategorien besteht nicht.

## Kartenerwerb

Die Modalitäten des Kartenerwerbs finden sich auf den Informationen zu den Spielplänen bzw. auf den Webseiten der jeweiligen Bühnengesellschaft ([www.burgtheater.at](http://www.burgtheater.at), [www.wiener-staatsoper.at](http://www.wiener-staatsoper.at), [www.volksoper.at](http://www.volksoper.at)). Die Anzahl der Karten, die pro Person ausgegeben werden, können von den Bühnengesellschaften beschränkt werden.

Beim Kauf im Web Shop ([www.burgtheater.at](http://www.burgtheater.at), [www.wiener-staatsoper.at](http://www.wiener-staatsoper.at), [www.volksoper.at](http://www.volksoper.at)) erfolgt das verbindliche Anbot, eine Karte, Ware oder Dienstleistung zu kaufen durch Anklicken des Buttons „kaufen“ / „kostenpflichtig bestellen“.

## E-Tickets

Sofern beim Kartenkauf als gewünschte Zustellart „E-Ticket“ gewählt wird, werden gemeinsam mit dem Bestätigungs-E-Mail ein print@home-Ticket und eine Wallet-Datei zugestellt. Dem Publikumsdienst ist beim Zutritt entweder das print@home-Ticket oder das Wallet-Ticket vorzuweisen. Nur der erste vorgelegte Ausdruck eines print@home-Tickets bzw. das erste vorgezeigte Wallet-Ticket berechtigt zum Zutritt zur Veranstaltung.

## Postversand

Im Falle des Postversands werden allfällige zusätzliche Versandkosten während des Bestellvorgangs ausgewiesen.

## Zahlungsarten

Die Bezahlung erfolgt im Rahmen der zum Zeitpunkt des Kaufs / der Bestellung verfügbaren Zahlungsarten. Erst nach erfolgter Zahlung werden dem/der Besteller\*in Karten, Waren oder Dienstleistungen zur Verfügung gestellt.

## Storno

Karten und zeitgebundene Waren (z.B. Programmhefte für eine bestimmte Veranstaltung) können innerhalb einer Stunde nach Kauf kostenfrei gegen einen Gutschein eingetauscht werden, solange sie noch nicht gedruckt, abgeholt oder versendet wurden. Bei Kauf am Tag der Veranstaltung besteht diese Möglichkeit nicht.

Die Bühnengesellschaften sind berechtigt, einen Kauf zu stornieren, wenn

- die Autorisierung der Zahlung durch Bank bzw. Kreditkartengesellschaft nicht erfolgt oder sonst Zahlungsprobleme auftreten,
- der/die Erwerber\*in gegen Regelungen verstößt, auf die im Rahmen des Buchungsvorgangs oder auf der Webseite der jeweiligen Bühnengesellschaft hingewiesen wurde, oder diese zu umgehen

- versucht (z.B. Verstoß gegen die maximale Kartenanzahl pro Veranstaltung und Erwerber\*in, Verstoß gegen ein allfälliges Weiterveräußerungsverbot),
  - die Veranstaltung entfällt.

## **Ausfall oder Änderung von Veranstaltungen**

Entfällt eine Veranstaltung ersatzlos oder wird stattdessen ein anderes Werk aufgeführt, so werden bereits erworbene Karten bis zu sieben Tage nach dem Tag der Veranstaltung an den Tageskassen bzw. am Veranstaltungstag an der Abendkasse der jeweiligen Bühnengesellschaft / Spielstätte zurückgenommen. Bei einer Abänderung der Veranstaltung können über die Webseite der jeweiligen Bühnengesellschaft gekaufte Karten über die Webseite der jeweiligen Bühnengesellschaft binnen 72 Stunden nach Information über die Änderung, aber spätestens bis eine Stunde vor Veranstaltungsbeginn, storniert werden. Dies gilt nur für Karten, die nicht entwertet wurden (etwa durch Entfernung des Abrisses oder Scannen der Karte). E-Tickets werden bei ersatzlosem Entfall einer Veranstaltung automatisch storniert.

Von der Rücknahme durch die Bühnengesellschaften ausgenommen sind Abonnementkarten und Kontingent-Karten zu ermäßigten Preisen, die über Kooperationspartner der Bühnengesellschaften bezogen wurden.

Ankündigungen der Besetzung sind keine Geschäftsgrundlage des Kartenerwerbs. Änderungen der Besetzung sowie künstlerische Änderungen der Produktion bleiben den Bühnengesellschaften vorbehalten und begründen keinen Anspruch auf Rückgabe der Karten oder Minderung des Kaufpreises. Dies gilt ebenso für allfällige Defekte an Über- bzw. Untertitelanlagen oder geringfügige zeitliche Verschiebungen des Veranstaltungsbeginns.

Es obliegt dem/der Besucher\*in, sich am Veranstaltungstag über allfällige Änderungen (z.B. durch Tageszeitungen, auf den Webseiten oder auch telefonisch bei der jeweiligen Bühnengesellschaft) zu informieren.

Bei Abbruch der Veranstaltung wird der Eintrittspreis zurückerstattet, wenn zum Zeitpunkt des Abbruchs weniger als die Hälfte der Aufführung gespielt ist bzw. wird nach Möglichkeit eine Ersatzveranstaltung angeboten.

## **Widerrufsrecht für online, per E-Mail oder telefonisch erworbene Wahlabonnements, Gutscheine oder Merchandise Artikel**

Werden Abonnements, für die die Veranstaltungen nicht feststehen (Wahlabonnements), Gutscheine oder Merchandise Artikel telefonisch, per E-Mail oder über die Webseite gekauft, hat der/die Käufer\*in, sofern er/sie Verbraucher\*in ist, das Recht, den Vertrag binnen vierzehn Tagen ab Vertragsabschluss bzw. im Falle des Kaufs von Waren binnen vierzehn Tagen ab Erhalt der Waren ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

Um dieses Widerrufsrecht auszuüben, muss der/die Käufer\*in die jeweilige Bühnengesellschaft mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen/ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Der/die Käufer\*in kann dafür das untenstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist abgesendet wird. Wird dieses bestehende Widerrufsrecht wirksam ausgeübt, werden alle Zahlungen spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückgezahlt, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Kaufvertrages eingegangen ist. Soweit Waren dem Kunden/der Kundin bereits zugestellt wurden, werden Zahlungen inkl. der Zustellkosten spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückgezahlt, ab dem die Ware wieder bei der jeweiligen Bühnengesellschaft zurückgelangt ist. Die Kosten der Rücksendung trägt der/die Käufer\*in. Die Rückzahlung erfolgt in der ursprünglichen Zahlungsart; es wird für die Rückzahlung kein Entgelt berechnet.

Dieses Widerrufsrecht besteht jedoch nicht bezüglich

- Karten für feststehende Veranstaltungen,
- Ton- oder Videoaufnahmen, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde, oder
- Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, wenn die jeweilige Bühnengesellschaft – mit ausdrücklicher Zustimmung des/der Käufer\*in, verbunden mit dessen/deren Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vorzeitigem Beginn mit der Vertragserfüllung, noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Lieferung begonnen hat.

Der/die Käufer\*in hat kein Widerrufsrecht, wenn er/sie Wahlabonnement-Schecks oder Gutscheine innerhalb der Widerrufsfrist einlöst und Eintrittskarten für einen bestimmten Termin erhält. Die Rückzahlung kann zudem verweigert werden, bis die jeweilige Bühnengesellschaft von ihr bereits ausgestellte Gutscheine zurückerhalten hat bzw. überprüft wurde, dass keine Wahlabonnement-Schecks oder Gutscheine eingelöst wurden.

## **Muster-Widerrufsformular**

An die Wiener Staatsoper GmbH/die Volksoper Wien GmbH/die Burgtheater GmbH

E-Mail: tickets@bundestheater.at

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über den Kauf von folgendem Artikel:

-----  
Bestellt am:

Rechnungsnummer:

Name des Käufers/der Käuferin:

(E-Mail) Adresse des Käufers/der Käuferin:

Unterschrift des Käufers/der Käuferin (nur bei Mitteilung auf Papier):

Datum:

## **Hausrecht der Bühnengesellschaften**

Die Bühnengesellschaften behalten sich das Recht vor, Personen, die den geordneten Kartenverkauf oder andere Personen stören oder der jeweiligen Hausordnung bzw. Anordnungen des Personals zuwiderhandeln, den Erwerb von Karten zu versagen und ein Hausverbot auszusprechen.

Das Feilbieten und das Verkaufen von Karten für Veranstaltungen der Bühnengesellschaften durch Dritte ist in den Gebäuden des Bundestheaterkonzerns nicht gestattet.

Dem Personal des Publikumsdienstes ist auf Verlangen stets die gültige Karte vorzuweisen. Es ist nicht zulässig, einen anderen als den auf der Karte bezeichneten Platz einzunehmen. Bei Verstößen dagegen oder gegen die Hausordnung der jeweiligen Bühnengesellschaft kann der/die Besucher\*in der Veranstaltung verwiesen werden. Der Kaufpreis wird in diesen Fällen nicht rückerstattet.

## **Bild- und Tonaufnahmen**

Bild- und Tonaufnahmen durch Besucher\*innen sind während der Veranstaltung nicht gestattet.

Im Fall von Bild- und Tonaufnahmen durch die Bühnengesellschaften oder durch berechtigte Dritte nimmt der/die Besucher\*in zur Kenntnis, dass die von ihm/ihr eventuell entstehenden Aufnahmen ohne Vergütung sowie ohne zeitliche, räumliche und zahlenmäßige Einschränkung in jedem derzeit bekannten und zukünftig entwickelten technischen Verfahren im Rahmen der üblichen Verwertung (etwa Ausstrahlung der Veranstaltung in TV und Internet) verwendet werden dürfen.

## **Datenschutz**

Personenbezogene Daten werden zur Vertragserfüllung und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen und zur Wahrung berechtigter Interessen verarbeitet. Nähere Informationen zur Datenverarbeitung und den damit verbundenen Rechten finden sich in der

Datenschutzerklärung der jeweiligen Bühnengesellschaft (<https://www.wienerstaatsoper.at/footer/sub/datenschutzerklaerung>, <https://www.burgtheater.at/datenschutzerklaerung>, [https://www.volksoper.at/volksoper\\_wien/Datenschutzerklaerung.de.php](https://www.volksoper.at/volksoper_wien/Datenschutzerklaerung.de.php)) bzw. der ART for ART ([https://www.artforart.at/download/Datenschutzerklaerung\\_final\\_160518.pdf](https://www.artforart.at/download/Datenschutzerklaerung_final_160518.pdf)).

## **Gerichtsstand, anwendbares Recht**

Gerichtsstand ist bei Unternehmen und Verbrauchern, die bei Klagserhebung keinen Wohnsitz, ständigen Aufenthalt oder Beschäftigung in Österreich haben, das sachlich und örtliche zuständige Gericht 1010 Wien. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.

(Stand April 2022 – für Veranstaltungen ab der Saison 2022/23)