

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Ticke  eer

Ticketeer ist ein Produkt der

Flinkwork Software GmbH

Gerichtsstand: ZRS Graz, FN 430200 y,  
Grabenstraße 11, 8020 Graz, Österreich

Stand: 21.05.2018

## 1. Geltungsbereich der AGB

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Nutzungshandlungen des Nutzers sowie alle Geschäftsbeziehungen zwischen dem Nutzer von Ticketeer („Nutzer“) einerseits, sowie dem jeweiligen Veranstalter („Veranstalter“) aus dem Erwerb von Eintrittskarten („Tickets“) für Veranstaltungen über „Ticketeer“ oder für Veranstalter servicierte Apps auf Basis von Ticketeer, im Folgenden gemeinsam kurz „Besucherportal“, und/oder der Flinkwork Software GmbH („Provider“) andererseits.

Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung der AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Provider hätte ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Den AGB des Nutzers widerspricht der Provider hiermit ausdrücklich. Änderungen der AGB werden dem Nutzer bekannt gegeben und gelten als vereinbart, wenn der Nutzer den geänderten AGB nicht schriftlich binnen 14

Tagen widerspricht; auf die Bedeutung des Schweigens wird der Nutzer in der Verständigung ausdrücklich hingewiesen.

## **2. Vertragsgegenstand**

Mit Ticketteer stellt der Provider dem Nutzer einen direkten Kanal, insbesondere in Form von „Apps“, zum Erwerb von Eintrittskarten für Veranstaltungen zur Verfügung. Der Kaufvertrag über das Ticket kommt zwischen dem Nutzer und dem Veranstalter zustande. Mit dem Erwerb des Tickets entsteht zwischen dem Nutzer und dem Veranstalter weiters ein „Veranstaltungsvertrag“, für dessen Erfüllung und Abwicklung alleine der Veranstalter verantwortlich ist. Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass die Dienstleistung des Providers mit der Vermittlung des elektronischen Tickets abgeschlossen ist. Mit Anliegen zur Veranstaltung möge sich der Nutzer direkt an den Veranstalter wenden.

## **3. Informationspflichten**

Gemäß § 5a (1) Konsumentenschutzgesetz (KSchG) und § 4 Abs 1 Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG) erteilt der Provider dem Nutzer nachstehende Informationen, soweit dies bereits im Rahmen der AGB möglich ist:

### Wesentlichen Eigenschaften der Tickets:

Ein Ticket berechtigt eine Person zum einmaligen Besuch einer Veranstaltung.

### Vertragspartner aus dem Ticketkaufvertrag und Veranstaltungsvertrag:

Ist der jeweilige Veranstalter.

### Gesamtpreis/-kosten:

Die angegebenen Ticket-Preise enthalten sämtliche Steuern und Abgaben, die der Veranstalter zu entrichten hat.

### Lieferbedingungen Tickets:

Als elektronische Kopie oder – in Ausnahmefällen - Abholung an der (Abend)kasse

### Rücktrittsrecht Tickets:

kein gesetzliches Rücktrittsrecht

Gewährleistungsrecht:

gemäß § 922 ff ABGB

## **4. Vertragsabschluss**

Der Provider lädt die Nutzer durch Bereitstellung des Besucherportales ein, ein Angebot zum Erwerb von Tickets an den Veranstalter zu stellen; diese Einladung ist freibleibend und unverbindlich.

Die Bestellung steht natürlichen Personen, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zumindest 18 Jahre alt sein müssen, offen. Minderjährige werden von ihren gesetzlichen Vertretern vertreten.

Mit der Bestellung erklärt der Nutzer gegenüber dem Veranstalter verbindlich sein Vertragsangebot. Bei einer auf elektronischem Wege erfolgten Bestellung kann der Provider den Zugang unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar.

Der Veranstalter ist berechtigt, das Vertragsangebot (= Bestellung des Nutzer) ausdrücklich durch Übermittlung des elektronischen Tickets anzunehmen, wofür er sich der Dienstleistungen des Providers bedient.

Der Kaufvertrag über das Ticket kommt zwischen dem Veranstalter und dem Nutzer mit der Übermittlung des elektronischen Tickets zustande.

Der Veranstalter ist berechtigt, die Annahme der Bestellung abzulehnen oder die Bestellung auf eine übliche Menge zu begrenzen.

## **5. Widerrufs- bzw. Rücktrittsrecht**

Beim Erwerb von Eintrittskarten für einen bestimmten Vorstellungstermin steht kein gesetzliches Rücktritts- oder Widerrufsrecht zu (§ 18 Abs 1 Z 10 FAGG).

## **6. Ticketbedingungen**

Die Tickets sind grundsätzlich nicht übertragbar. Nicht gestattet ist der gewerbliche Handel mit Tickets.

Eine Rücknahme oder ein Umtausch bezahlter Tickets ist nicht möglich. Ein Ersatz für nicht oder (zB durch Zuspätkommende) nur teilweise in Anspruch genommene Tickets oder für wie auch immer abhanden gekommenen Tickets kann nicht geleistet werden.

Bei Verlust des Tickets durch den Nutzer steht kein Ersatz zu.

Das Ticket berechtigt zum einmaligen Eintritt zum Veranstaltungsort. Beim Verlassen des Veranstaltungsortes verliert das Ticket seine Gültigkeit.

Jeder Nutzer hat sich bei den Veranstaltungen so zu verhalten, dass kein anderer gefährdet, geschädigt, behindert oder belästigt wird. Aufgrund von Alkohol oder Rauschgiften stark beeinträchtigten Nutzer kann der Veranstalter den Zutritt verweigern.

Den Anweisungen des Personals am Veranstaltungsort hat der Nutzer Folge zu leisten. Widersetzt sich der Nutzer den Anweisungen, so kann er von der Veranstaltung – ohne Anspruch auf Ersatz des Tickets - ausgeschlossen werden.

Ton- und Bildaufnahmen sind bei der Veranstaltung ebenso wenig gestattet wie das Rauchen, das Mitbringen oder Verzehren von Speisen und Getränken.

Den Nutzer wird empfohlen, Wertsachen bei sich zu belassen und vor Diebstahl zu sichern.

Sofern der Veranstalter den gänzlichen Entfall einer Veranstaltung zu verantworten hat, wird er dem Nutzer nach seiner Wahl einen Ersatztermin anbieten oder er refundiert den Ticketpreis.

Der Veranstalter behält sich geringfügige oder sachlich gerechtfertigte Besetzungs-, Programm- und Terminänderungen vor.

Weiters gelten die am jeweiligen Veranstaltungsort ausgehängten Platz- oder Hausordnungen.

Die Veranstaltung von Umfragen und Gewinnspielen, das Verteilen von Produkten oder Werbegegenständen oder die Durchführung von Werbeaktionen bei einer Veranstaltung sind dem Nutzer ausdrücklich untersagt.

Der Nutzer stimmt durch die Teilnahme an der Veranstaltung der Veröffentlichung von Lichtbildern der Veranstaltung, die ihn als Besucher zeigen, zu.

## **7. Zahlungsbedingungen**

Der Nutzer ist, sofern nichts anderes vereinbart ist, verpflichtet, das vereinbarte Entgelt umgehend zu bezahlen.

Sobald und solange sich der Nutzer in qualifiziertem Verzug (§ 13 KSchG) mit einer oder mehreren Zahlungen befindet, ist der Provider bis zur Bezahlung zur Einstellung von weiteren Lieferungen berechtigt; die Verpflichtung des Nutzers zur Bezahlung bleibt diesfalls aufrecht.

Sperre/Stornierung im Falle der Nichtzahlung: Der Provider und der Veranstalter behalten sich im Falle der nicht rechtzeitigen oder vollständigen Bezahlung das Recht vor, den Zugang des Nutzer zum Besucherportal zu sperren oder die Tickets zu stornieren.

Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. Im Falle eines Zahlungsverzuges ist der Provider/Veranstalter berechtigt, maximal € 15,00 je eigener Mahnung zu verrechnen und/oder die Angelegenheit einem Inkassobüro/einem Rechtsanwalt zur weiteren Betreuung zu übergeben. Die zweckentsprechenden Kosten dieser externen Betreuung sind ebenso vom Nutzer zu ersetzen.

Hat der Provider/Veranstalter Raten- oder Teilzahlungsmöglichkeiten gewährt, so gilt ein Terminverlust als vereinbart und ist er im Falle des Zahlungsverzuges nach schriftlicher Mahnung unter Nachfristsetzung berechtigt, alle aushaftenden Beträge gegenüber dem Nutzer fällig zu stellen.

## **8. Eigentumsvorbehalt**

Der Veranstalter behält sich bis zur vollständigen Bezahlung das Eigentumsrecht an den gelieferten Tickets vor.

## **9. Gewährleistung / Haftung**

Der Provider leistet für seine Vermittlungsdienstleistungen, nicht aber für den Ticketkaufvertrag und den Veranstaltungsvertrag mit dem Veranstalter, Gewähr nach den Bestimmungen der § 922 ff ABGB.

Für unentgeltliche Leistungen des Providers besteht keine Gewährleistungsverpflichtung.

Die Haftung des Providers/Veranstalters und die ihrer Organe, Angestellten, Auftragnehmer oder sonstigen Erfüllungsgehilfen („Leute“) ist im Grunde nach auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beschränkt; die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Personenschäden und Schäden an Sachen, die der Provider/Veranstalter zur Bearbeitung übernommen hat. Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Leute.

Der Provider erbringt sämtliche Services jeweils nach Maßgabe der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, betrieblichen und organisatorischen Möglichkeiten. Der Provider leistet daher nicht für allfällige Unterbrechungen, Störungen, Verspätungen, Löschungen, Fehlübertragungen oder einen Speicherausfall in Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von Services oder der Kommunikation mit dem Nutzer Gewähr.

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass die vom Provider angebotenen Services auch unter Einbeziehung dritter Netzbetreiber angeboten werden. Die Verfügbarkeit der Services ist deshalb von der technischen Bereitstellung fremder Netzdienste abhängig. Der Provider übernimmt keine Verpflichtung, die angebotenen Services unterbrechungsfrei und jederzeit online abrufbar zu halten.

Aus Gründen höherer Gewalt, bei Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen des Providers oder wegen Wartungsarbeiten kann es zu einer kurzfristigen Beschränkung der Services kommen.

Der Nutzer ist zur Inanspruchnahme der Services jeweils auf eigene Gefahr und Kosten berechtigt und verpflichtet, hierbei nur geeignete technische Vorrichtungen einzusetzen. Der Nutzer ist zudem verpflichtet, die Services nur unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen in Anspruch zu nehmen und jedwede missbräuchliche Inanspruchnahme zu unterlassen.

## **10. Links**

Soweit der Provider auf seinem Besucherportal mit Links den Zugang zu Online-Services dritter Personen ermöglicht, ist er für die dort enthaltenen fremden Inhalte nicht verantwortlich. Der Provider macht sich die verlinkten Inhalte nicht zu Eigen. Sofern Links auf rechtswidrige Inhalte verweisen, dies bitte melden an [support@ticketteer.com](mailto:support@ticketteer.com).

## **11. Cookies**

Der Provider verwendet auf seinem Besucherportal „Cookies“, das sind Textdateien, die beim online Besuch verschickt und auf dem Gerät des Nutzer gespeichert werden. Diese Cookies ermöglichen dem Provider, den Nutzer bei einem neuerlichen Besuch des Besucherportales wiederzuerkennen. Damit kann der Provider das Nutzungsverhalten auswerten, den Nutzer als „wiederkehrenden Besucher“ („unique client“) erkennen und Werbeeinschaltungen steuern. Beim Besuch des Besucherportales werden auch Cookies von Drittanbietern gesetzt. So setzt der Provider Cookies der Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA („Google“) zum Zwecke der Verbesserung der Nutzererfahrung ein. Der Nutzer erklärt durch die Nutzung des Besucherportales ausdrücklich, in die Setzung von Cookies durch den Provider einzuwilligen.

## **12. Datenschutz**

Nutzung: Bei der Nutzung des Online-Formulares werden folgende Daten routinemäßig gespeichert: Weblog (inklusive IP-Adresse, Zeit der Nutzung), Daten zum verwendeten Gerät, Browser.

Auf den Ticketeer Servern werden folgende Daten gespeichert:

Kontaktdaten (Vorname, Nachname, E-Mail sowie – je nach Konfiguration des Veranstalters Firma) werden zum Zweck der Kauf- bzw. Reservierungsabwicklung gespeichert.

Kontaktdaten (Vorname, Nachname, E-Mail sowie – je nach Konfiguration des Veranstalters Firma, Telefonnummer, Alter, Geschlecht) werden zu Marketingzwecken für den Veranstalter gespeichert. Ticketeer verwendet die Daten nicht, sondern tritt nur als Datenverarbeiter gegenüber dem Veranstalter auf.

Bei Verdacht auf Verstoß, Inanspruchnahme des Auskunfts-, Korrektur- oder Lösch- bzw. Widerrufrechtes (DSGVO) ist der Veranstalter als Datenverantwortlicher zu kontaktieren.

Kreditkartennummern werden nicht von Ticketeer selbst gespeichert, sondern von unserem PSP (Payment Service Provider) Stripe mit Sitz in San Francisco, CA 94107, 185 Berry Street, Suite 550, USA für die Abwicklung der Bezahlung an das jeweilige Kreditkarteninstitut weitergeleitet. Der PSP stellt der Flinkwork Software GmbH für die

Rechnungslegung erforderliche Daten, wie Name des Kreditkarteneigentümers oder die letzten 4 Stellen der Kreditkarte (bzw. IBAN bei Banküberweisung) zur Verfügung. Diese Informationen gelten als Rechnungsrelevant und können erst nach Ablauf der Rechnungsaufbewahrungsfrist gelöscht werden.

Sämtliche von der Flinkwork Software GmbH. (Ticketeer) verarbeiteten Daten werden auf Servern in Köln (DE) und Graz (AT) gespeichert.

Zustimmung: Der Nutzer stimmt ausdrücklich zu, dass der Provider für den Veranstalter die oben näher bezeichneten personenbezogenen Daten für die Zusendung von Werbeinhalten und ähnliche Marketingzwecken, die mit dem Veranstaltungsbesuch zu tun haben, verarbeitet. Diese Daten werden also nicht von der Flinkwork Software GmbH (Ticketeer) genutzt, sondern ausschließlich vom Veranstalter.

Widerruf: Ausdrücklich weist der Provider den Nutzer darauf hin, dass die datenschutzrechtliche Zustimmungserklärung jederzeit widerrufen werden kann und zwar beim jeweiligen datenverantwortlichen Veranstalter (Adresse ist im Verlauf des Bestellvorgangs bzw. des Ticketkaufs an mehreren Stellen, im E-Mail-Verkehr sowie an den ausgestellten Tickets ersichtlich) – im Zweifel aber kann auch die Flinkwork Software GmbH als Datenverarbeiter kontaktiert werden unter:

Grabenstraße 11, 8020 Graz, Österreich, E-Mail: [helpdesk@ticketeer.com](mailto:helpdesk@ticketeer.com).

Folgen des Widerrufs: Der Widerruf bewirkt die Unzulässigkeit der weiteren Verwendung der personenbezogenen Daten. Zur Vermeidung von Missverständnissen weist der Provider den Nutzer aber darauf hin, dass er in diesem Fall berechtigt bleibt, über die Daten noch so weit zu verfügen, als sie zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen noch erforderlich sind (§ 8 Abs 3 Z 4 DSGVO 2000).

Verwendung von Facebook Social Plugins: Ticketeer verwendet Social Plugins ("Plugins") des sozialen Netzwerkes facebook.com, welches von der Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA betrieben wird ("Facebook"). Die Plugins sind mit einem Facebook Logo oder dem Zusatz "Facebook Social Plugin" gekennzeichnet. Wenn der Nutzer die Dienste nutzt, baut das Besucherportal eine direkte Verbindung mit den Servern von Facebook auf. Der Inhalt des Plugins wird von Facebook direkt an Ticketeer übermittelt und von diesem in das Besucherportal eingebunden. Durch die Einbindung der Plugins erhält Facebook die Information, dass der Nutzer Ticketeer aufgerufen hat. Ist der Nutzer bei Facebook eingeloggt, kann Facebook den Besuch seinem Facebook-Konto zuordnen. Wenn der Nutzer mit den



Plugins interagiert, zum Beispiel den "Gefällt mir" Button betätigt oder einen Kommentar abgibt, wird die entsprechende Information von seinem Besucherportal direkt an Facebook übermittelt und dort gespeichert. Zweck und Umfang der Datenerhebung und die weitere Verarbeitung und Nutzung der Daten durch Facebook sowie seiner diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz der Privatsphäre kann der Nutzer den Datenschutzhinweisen von Facebook entnehmen.

#### Google Analytics mit der Erweiterung "anonymize IP":

Ticketeer nutzt das Webanalysetool Google Analytics, Dienstleistungen der Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA („Google“). Um Google Analytics datenschutzkonform einsetzen zu können, hat der Provider zusätzliche Einstellungen vorgenommen, wonach Google Analytics den letzten Teil der IP-Adressen des Besucherportales löscht („anonymize IP“). Google Analytics verwendet sog. „Cookies“. Das sind Textdateien, die auf dem (mobilem) Endgerät des Nutzer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung des Besucherportales ermöglichen. Die unter Einsatz der Cookies erzeugten Informationen werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Die IP Adresse wird bereits zuvor um die letzten drei Stellen gekürzt (anonymize IP), eine eindeutige Zuordnung der IP Adresse ist Google somit alleine aufgrund der übermittelten IP nicht möglich. Google beachtet die Datenschutzbestimmungen des "US-Safe-Harbor"-Abkommens und ist beim "Safe Harbor"- Programm des US-Handelsministeriums registriert. Google wird die durch die Cookies erzeugten Informationen benutzen, um die Nutzung von Ticketeer durch den Nutzer auszuwerten, um Reports über die Aktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Nutzung des Besucherportal und der Internetnutzung verbundenen Dienstleistungen zu erbringen. Drittanbieter, einschließlich Google, schalten Anzeigen auf Websites im Internet und verwenden dafür gespeicherte Cookies auf Grundlage vorheriger Besuche auf diesem Besucherportal. Auch wird Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten. Die vom Browser des Nutzer übermittelte anonymisierte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Durch die Nutzung dieses Besucherportales erklärt sich der Nutzer mit der Bearbeitung der über ihn erhobenen Daten durch Google in der zuvor beschriebenen Art und Weise und zu dem zuvor benannten Zweck einverstanden.

Verwendung von Google Maps: Der Besucherportal benutzt Google Maps zur Darstellung von Karten und zur Erstellung von Anfahrtspänen. Google Maps wird von Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA betrieben. Wenn der Nutzer das Besucherportal nutzt, baut diese eine direkte Verbindung mit den Servern von Google auf. Google erhält damit gerätespezifische Daten, Standortdaten, IP-Adresse (Log-files), Informationen über Cookies. Durch die Nutzung des Besucherportales erklärt sich der Nutzer mit der Übermittlung, Erfassung, Bearbeitung sowie der Nutzung der automatisch erhobenen Daten durch Google einverstanden.

### **13. Upgeladeter Content**

Räumt der Provider dem Nutzer die Möglichkeit ein, seinen Content zur Veröffentlichung, beispielsweise in einem Forum, upzuloaden, so gelten folgenden Bestimmungen:

Der vom Nutzer upgeladete Content (z.B. Kommentare, Bilder, Video) steht allen Nutzern zur Verfügung. Dem Provider ist es nicht möglich, die unmittelbare Kontrolle über den Content auszuüben; er übernimmt daher keine Verantwortung für den Inhalt, die Richtigkeit und die Form dieses Contents. Der Nutzer ist selbst verantwortlich für seinen Content.

Der Nutzer räumt dem Provider an dem von ihm upgeladenen Content ein zeitlich, sachlich und geographisch unbeschränktes, übertragbares und nicht-exklusives Verwertungs- und Nutzungsrecht (beispielsweise auch zur Zitierung und Referenzierung) ein. Der Provider ist nicht verpflichtet, die Inhalte abrufbar zu halten. Der Provider kann Inhalte vom Nutzer jederzeit zurückweisen, an einem anderen Ort veröffentlichen, kürzen oder löschen.

Der Nutzer garantiert dem Provider, keinen Content upzuloaden, dessen Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht verstößt oder Rechte Dritter verletzt. Ausdrücklich untersagt ist die Einstellung von rassistischen, pornographischen, menschenverachtenden, beleidigenden und gegen die guten Sitten verstoßenden Beiträgen. Der Nutzer garantiert insbesondere, dass mit dem upgeladenen Content keine Rechte (insbesondere Urheberrechte) Dritter verletzt werden.

Der Nutzer verpflichtet sich, den Provider und seine Erfüllungsgehilfen hinsichtlich aller berechtigten Ansprüche, die durch einen unrechtmäßigen Content begründet werden, schad und klaglos zu halten sowie für die entstandenen Nachteile volle Genugtuung zu leisten; dies umfasst auch die Kosten einer notwendigen und zweckmäßigen Rechtsverteidigung.

Behauptet ein Dritter, durch den Inhalt in seinen Rechten verletzt worden zu sein, so ist der Provider berechtigt, die über den Nutzer gespeicherten Kontaktdaten bekannt zu geben.

## **14. Schlussbestimmungen**

Für alle im Zusammenhang mit dem gegenständlichen Vertrag entstehenden Streitigkeiten, einschließlich der Vor- und Nachwirkungen, wird die ausschließliche Zuständigkeit des für 8010 Graz sachlich zuständigen Gerichtes vereinbart. Erfüllungsort ist in 8010 Graz.

Die Vertragsparteien vereinbaren jedenfalls einen Gerichtsstand in Österreich.

Es gilt materielles österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes und der Verweisungsnormen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte sich in dem Vertrag eine Lücke befinden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden.

Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für ein Abgehen von dem Schriftformerfordernis. Die Versendung per E-Mail entspricht der Schriftform, dies gilt auch für das Klicken auf einen entsprechenden Button.

Soweit in diesem Vertrag auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnung auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.