

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 01.12.2022

Die SWR Media Services GmbH (SMS) - Hans-Bredow-Straße 2, 76530 Baden-Baden - vertreten durch den Geschäftsführer Thomas Schelberg - betreibt den SWR Service und die Seite swrservice.de, nachfolgend SWR Service genannt.

§ 1 Allgemeines

(1) Über die Webseite swrservice.de und das SWR Service Center bietet der SWR Service Konzerttickets an. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen uns, der

SWR Media Services GmbH

SWR Service

Hans-Bredow-Straße 2

76530 Baden-Baden

Geschäftsführer Thomas Schelberg

Handelsregister Stuttgart und HRB 2240

und Ihnen als Kunden, unabhängig davon, ob Sie Verbraucher oder Unternehmer sind.

(2) Minderjährige sind zur Bestellung von Waren nicht berechtigt.

(3) Maßgeblich ist die bei Vertragsabschluss gültige Fassung der AGB.

(4) Für alle Geschäfte von SWR Service gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende Vereinbarungen gelten nur, wenn diesen ausdrücklich zugestimmt wurde.

§ 2 Vertragsschluss

(1) Die bestellten Waren können geringfügig von der Darstellung auf swrservice.de abweichen. Diese Abweichungen, insbesondere in Farbe und Form bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten.

(2) Die Präsentation der Waren auf swrservice.de stellt kein bindendes Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages dar.

- (3) Die Bestellung des Kunden erfolgt über das auf swrservice.de zur Verfügung gestellte Onlineformular oder per Telefon über das SWR Service Center (07221 / 9292 1321). Die Bestellung stellt ein rechtsverbindliches Angebot des Kunden an den SWR Service zum Abschluss eines Kaufvertrages dar. Der Kunde ist an die Bestellung für die Dauer von zwei Wochen gebunden. Das Recht zum Widerruf bleibt hiervon unberührt.
- (4) Der SWR Service bestätigt dem Kunden den Eingang der Bestellung per E-Mail, welche die Einzelheiten der Bestellung aufführt. Diese Bestellbestätigung ist noch keine verbindliche Annahme des Angebotes, sondern soll den Kunden nur darüber informieren, dass die Bestellung eingegangen ist.
- (5) Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn der SWR Service die Bestellung entweder durch eine gesonderte Annahmeerklärung annimmt oder die bestellte Ware an den Kunden liefert. Der SWR Service kann das Angebot des Kunden innerhalb von zwei Wochen annehmen.
- (6) Sollte die Lieferung der vom Kunden bestellten Ware nicht möglich sein, etwa weil die bestellte Ware nicht auf Lager ist, wird der SWR Service den Kunden unverzüglich informieren und bereits erhaltene Gegenleistungen zurückerstatten.
- (7) Eintrittskarten sind wie Bargeld anzusehen. Bei Verlust dieser erfolgt kein Ersatz. Der Kunde ist verpflichtet acht zu geben, dass Eintrittskarten Dritten nicht zugänglich sind.
- (8) Die Eintrittskarten werden personalisiert ausgestellt, ein Weiterverkauf ist nicht möglich. Eine Umpersonalisierung ist unter folgenden Bedingungen möglich: Sollten Sie am Tag der Veranstaltung verhindert sein, können Sie das Besuchsrecht für diese Veranstaltung übertragen. Bitte senden Sie uns hierzu die zu ändernde Eintrittskarte zurück und geben Sie uns den vollständigen Namen des Besuchers an. Wir werden das Ticket entsprechend ändern und Ihnen rechtzeitig wieder zuschicken. Bitte beachten Sie, dass im Falle einer kurzfristigen Umpersonalisierung, nur noch Tickets per print@home versendet werden können.
- (9) Der SWR Service behält sich bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises das Eigentum an der Ware vor.

§ 3 Preise, Zahlung, Fälligkeit und Verzug

- (1) Die von uns genannten Preise verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

- (2) Die Bezahlung durch den Kunden erfolgt i.d.R. per Lastschrift von einem deutschen Bankkonto.
- (3) Wir akzeptieren grundsätzlich nur die auf der Webseite aufgeführten Zahlungsweisen.
- (4) Der Kunde ist, außer bei Zahlung auf Rechnung, zur Vorleistung verpflichtet. In diesem Fall wird die Zahlung mit Vertragsabschluss und Erhalt der Rechnung oder Rechnungsaufstellung fällig. Bei Zahlung per Rechnung wird die Zahlung mit Erhalt der Ware und der Rechnung oder Rechnungsaufstellung fällig.
- (5) Auch bei Bestellungen aus dem Ausland akzeptiert der SWR Service Lastschriftzahlungen über eine deutsche Bankverbindung. Sollte der Kunde nicht über ein deutsches Konto verfügen, bitten wir um Bestellung über das SWR Service Center. Wenn durch Auslandszahlungsverkehr höhere Kosten, gesonderte Zölle, Steuern und/oder Gebühren anfallen, trägt diese der Kunde.

§ 4 Versand der Tickets

- (1) Die Lieferung erfolgt an die vom Kunden angegebene Lieferanschrift oder werden auf die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse versendet.
- (2) Wenn der Kunde zur Vorleistung verpflichtet ist, hängen die genannten Lieferzeiten/Liefertermine davon ab, dass der Kunde die Zahlung unverzüglich nach Vertragsabschluss geleistet hat.
- (3) Genannte Liefertermine sind keine Fixtermine, es sei denn, wir haben einen solchen Termin ausdrücklich als Fixtermin bestätigt.
- (4) Die Tickets bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von SWR Media Services GmbH.
- (5) Anfallende Service- und / oder Versandkosten werden im Bestellvorgang ausgewiesen bzw. genannt. Pro Kartenbestellung beträgt die Servicegebühr 2,00 Euro, beim Postversand im In- und Ausland fallen zusätzlich 2,90 Euro für Porto- und Bearbeitung an. Bei print@home-Bestellungen fallen neben der allgemeinen Servicegebühr keine zusätzlichen Gebühren an.

§ 5 Leistungsumfang

- (1) Das Ticket beinhaltet die Berechtigung zum Zutritt zu der jeweils gebuchten Veranstaltung am jeweiligen – auf dem Ticket ausgewiesenen – Veranstaltungstag.
- (2) Das Ticket berechtigt jeweils nur die die Karten innehabende Person zum Eintritt zu der gebuchten Veranstaltung und verliert mit deren Zutritt zur Veranstaltung seine Gültigkeit.
- (3) Abhandengekommene Tickets werden nicht ersetzt.

§ 6 Ausfall von Veranstaltungen und Rückerstattung

- (1) Im Fall einer Veranstaltungsabsage durch den Veranstalter wird der Kunde unverzüglich informiert und ist berechtigt, gegenüber der SWR Media Services GmbH die Erstattung des bezahlten Ticketpreises ohne Porto-, Bearbeitungs- und Systemgebühren, gegen Vorlage der Original-Tickets zu verlangen, kostenfrei auf eine andere Veranstaltung umzubuchen oder einen Gutschein über den Wert der jeweiligen Veranstaltung zu verlangen. Anderweitige Ansprüche des Kunden sind in diesen Fällen ausgeschlossen.
- (2) Die Rückerstattung erfolgt ausschließlich auf den Käufer der ursprünglichen Tickets. Die Rückerstattung erfolgt auf das bei der Bestellung verwendete Zahlungsmittel.

§ 7 Besondere Regelungen für Veranstaltungen anlässlich COVID-19

(1) Erforderliche Anpassung der Teilnehmerzahl

Ist der Veranstalter aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnung gezwungen, weniger Personen zur Veranstaltung zuzulassen, als es die Rechtslage im Zeitraum des Ticketverkaufs vorsah, werden die Bestellungen nach dem Datum ihres Eingangs berücksichtigt. Kunden, deren Bestellungen nach dieser Systematik nicht mehr berücksichtigt werden können, werden unverzüglich informiert und sind berechtigt, gegenüber der SWR Media Services GmbH die Erstattung des bezahlten Ticketpreises ohne Porto-, Bearbeitungs- und Systemgebühren gegen Vorlage der Original-Tickets zu verlangen. Anderweitige Ansprüche des Kunden sind in diesen Fällen ausgeschlossen.

(2) Besucherdatenerfassung

Zum Zwecke der Nachvollziehbarkeit von Infektionsketten im Zusammenhang mit COVID-19 werden Kunden in bestimmten Fällen aufgefordert, ihre Kontaktdaten (Vor-

und Nachname, Anschrift und, soweit vorhanden, Telefonnummer), sowie die Kontaktdaten sämtlicher Personen, für die sie Tickets erwerben / mit denen sie gemeinsam die Veranstaltung besuchen möchten, anzugeben, damit diese gegebenenfalls – sofern die SWR Media Services GmbH nicht selbst Veranstalter ist – an den jeweiligen Veranstalter bzw. direkt an die zuständigen Gesundheitsbehörden übermittelt werden können. Ohne die Angabe dieser Daten ist ein Besuch der Veranstaltung grundsätzlich nicht möglich.

Die Erfassung und Übermittlung an die Gesundheitsbehörden erfolgt auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c) und d) DSGVO in Verbindung mit den jeweils einschlägigen Landesvorschriften zur Besucherdatenerfassung. Falls die SWR Media Services GmbH im Einzelfall nicht Veranstalter ist, erfolgt die Erfassung und Übermittlung der Besucherdaten an den jeweiligen Veranstalter auf Basis einer den Vorgaben der DSGVO entsprechenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

Die ausschließlich für die zum Zwecke der Nachvollziehbarkeit von Infektionsketten im Zusammenhang mit COVID-19 erhobenen und gespeicherten Daten werden für die Dauer von einem Monat aufbewahrt und sodann vernichtet.

§ 8 Widerrufsrecht / Widerrufsbelehrung

Soweit der SWR Service Dienstleistungen aus dem Bereich der Freizeitveranstaltungen anbietet, insbesondere Konzert- oder Veranstaltungstickets, liegt kein Fernabsatzvertrag gemäß § 312b BGB vor. Das bedeutet, dass ein Widerrufs- und Rückgaberecht nicht besteht. Der Umtausch oder die Rücknahme von Konzert- oder Veranstaltungstickets ist damit ausgeschlossen. Besetzungs- und Programmänderungen sowie Verlegungen des Veranstaltungsortes berechtigen nicht zur Rückgabe gekaufter Tickets.

§ 9 Gewährleistung / Haftung

- (1) Der SWR Service haftet für Sach- oder Rechtsmängel gelieferter Ware nach den geltenden gesetzlichen Vorschriften.
- (2) Der SWR Service haftet gegenüber den Kunden bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

- (3) Der SWR Service haftet nur für eigene Inhalte auf der Webseite seines Onlineshops. Soweit mit Links der Zugang zu anderen Webseiten ermöglicht wird, ist der SWR Service für die dort enthaltenen fremden Inhalte nicht verantwortlich. Der SWR Service macht sich die fremden Inhalte nicht zu Eigen. Erhält der SWR Service Kenntnis von rechtswidrigen Inhalten auf externen Webseiten, wird der Zugang zu diesen Seiten unverzüglich gesperrt.

§ 10 Gutscheine

- (1) Gutscheine sind nur durch die Eingabe des Gutscheincodes im Bezahlvorgang einlösbar. Eine nachträgliche Verrechnung mit einer abgeschlossenen Bestellung ist leider nicht möglich. Das Guthaben eines Gutscheins wird nicht erstattet, auch eine Auszahlung von Restbeträgen ist nicht möglich. Teileinlösungen sind möglich, wobei der Restbetrag innerhalb der Gültigkeitsdauer des Gutscheins eingelöst werden kann. Reicht das Guthaben eines Gutscheins im Bestellvorgang nicht aus, kann der Restbetrag mit den angebotenen Zahlungsmöglichkeiten ausgeglichen werden.
- (2) Gutscheine sind ab Ausstellung drei Jahre gültig.
- (3) Die Rückgabe von Gutscheinen ist nicht möglich.
- (4) Gutscheine sind wie Bargeld anzusehen. Bei Verlust des Gutscheins erfolgt kein Ersatz. Der Kunde ist verpflichtet acht zu geben, dass der Gutscheincode Dritten nicht zugänglich ist.
- (5) Ein eventueller Missbrauch des Gutscheincodes liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Ein Ersatz des Gutscheins kann leider nicht erfolgen.

§ 11 Änderung der Allgemeinen Geschäftsbestimmungen

Der SWR Service behält sich das Recht vor, Änderungen an der Website und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit vorzunehmen. Auf die Bestellung des Kunden finden jeweils die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung, die zum Zeitpunkt der Bestellung in Kraft sind. Falls eine Bestimmung in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, nichtig oder aus irgendeinem Grund undurchführbar ist, gilt diese Regelung als abtrennbar. Sie beeinflusst die Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der verbleibenden Bestimmungen nicht.

§ 12 Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (2) Gerichtsstand ist - sofern rechtlich zulässig - Stuttgart.