

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Burgtheater GmbH, Wiener Staatsoper GmbH und Volksoper Wien GmbH**

### **1. Geltungsbereich**

1.1. 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.

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

1.3. Im Falle der Weitergabe einer Karte an Dritte ist auf die Geltung dieser AGB hinzuweisen. Die Verwendung von Eintrittskarten als Preise bei Gewinnspielen, Verlosungen, Tombolas etc. ist jedoch ohne vorherige ausdrückliche, schriftliche Zustimmung der jeweiligen Bühnengesellschaft nicht gestattet.

### **2. Preise**

2.1. 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.

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

2.3. 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 und der:die Besucher:in ohne (Teil-) Rückerstattung des Kartenpreises der Veranstaltung verwiesen werden und es können weitere rechtliche Schritte eingeleitet werden. Ein Rechtsanspruch auf Ermäßigungskarten, auf bestimmte Karten oder Kartenkategorien besteht nicht.

### 3. Kartenerwerb

3.1. 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.

3.2. 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“.

3.3. 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. In bestimmten Fällen kann die jeweilige Bühnengesellschaft statt des „E-Tickets“ einen „Abholschein“ vorsehen, mit dem die Karte nur an der Abendkasse abgeholt werden kann.

3.4. Nur die erste vorgezeigte bzw. beim Einlass gescannte Karte berechtigt zum Zutritt zur Veranstaltung.

### 4. Postversand

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

### 5. 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.

### 6. Storno

6.1. Karten und zeitgebundene Waren (z.B. Programmhefte für eine bestimmte Veranstaltung) können innerhalb einer Stunde nach Kauf kostenfrei gegen einen Gutschein eingetauscht werden. Bei Kauf am Tag der Veranstaltung besteht diese Möglichkeit nicht.

6.2. Die Bühnengesellschaften sind berechtigt, einen Kauf zu stornieren, wenn

- die Autorisierung der Zahlung durch die 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, unberechtigte Inanspruchnahme von Ermäßigungen),
- die Veranstaltung entfällt.

## 7. Ausfall oder Änderung von Veranstaltungen

7.1. Entfällt eine Veranstaltung ersatzlos, so werden bereits erworbene Karten bis zu sieben Tage nach dem Tag der Veranstaltung von der jeweiligen Bühnengesellschaft zurückgenommen.

7.2. Gelangt anstelle des angekündigten Werkes ein anderes zur Aufführung, können bereits erworbene Karten bis zu sieben Tage nach dem Tag der Veranstaltung an die jeweilige Bühnengesellschaft zurückgegeben werden. Die jeweilige Bühnengesellschaft kann zusätzlich die Option vorsehen, dass über die Webseite der jeweiligen Bühnengesellschaft gekaufte Karten binnen eines bestimmten Zeitraumes, aber spätestens bis eine Stunde vor Veranstaltungsbeginn, über die Webseite der jeweiligen Bühnengesellschaft storniert werden können. Dies gilt nur für Karten, die nicht entwertet wurden (etwa durch Entfernung des Abrisses oder Scannen der Karte).

7.3. Von der Rücknahme durch die Bühnengesellschaften ausgenommen sind Abonnementkarten und andere Karten, bei denen das Werk vorab nicht feststeht, sowie Karten, die nicht direkt bei den Bühnengesellschaften bezogen wurden.

7.4. 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, Ausfall oder sonstige Störungen an Über- bzw. Untertitelanlagen und -applikationen oder geringfügige zeitliche Verschiebungen des Veranstaltungsbeginns.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. Reise- und Aufenthaltskosten und sonstige weitere Aufwendungen werden nicht rückerstattet.

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

8.1. 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.

8.2. 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:der Kunden: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.

8.3. 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 Käufers:Käuferin, 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.

8.4. 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:der Käufers:Käuferin:

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

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

Datum:

## 9. Hausrecht der Bühnengesellschaften

9.1. Jede:r Besucher:in unterliegt der Hausordnung der jeweiligen Bühnengesellschaft. Die Bühnengesellschaften behalten sich das Recht vor, Personen, die den geordneten Kartenverkauf, die Veranstaltung oder andere Personen stören bzw. die Sicherheit gefährden oder der jeweiligen Hausordnung bzw. Anordnungen des Personals zuwiderhandeln, den Erwerb von Karten zu versagen, und ein Hausverbot auszusprechen.

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

9.3. 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.

9.4. Bei Verstößen gegen das Hausrecht der jeweiligen Bühnengesellschaft kann der:die Besucher:in der Veranstaltung oder des Hauses verwiesen werden. Der Kaufpreis oder sonstige weitere Aufwendungen werden in diesen Fällen, wie auch bei einem verspäteten oder verwehrteten Einlass wegen Zuspätkommens, nicht rückerstattet.

## 10. Gewerblicher Weiterverkauf

Der Weiterverkauf von Karten zu gewerblichen Zwecken ist ohne Genehmigung der jeweiligen Bühnengesellschaft (des Veranstalters) untersagt. Bei genehmigten gewerblichen Weiterverkäufen sind jedenfalls alle Vorgaben, insbesondere hinsichtlich der Angabe des Originalpreises der Karte, einzuhalten.

## 11. Verbot der Veränderung von Karten

Karten dürfen nicht kopiert oder verändert werden; sie verlieren nach missbräuchlicher optischer Veränderung (wie Überkleben/Manipulation der Preisangabe) sowie ohne Abriss ihre Gültigkeit.

## 12. Bild- und Tonaufnahmen

12.1. Bild- und Tonaufnahmen durch Besucher:innen sind während der Veranstaltung nicht gestattet. In den Pausen, vor und nach Veranstaltungen sowie bei Führungen sind Bild- und Tonaufnahmen ausschließlich für private Zwecke zulässig. Für darüberhinausgehende Bild- und Tonaufnahmen (inklusive deren Verwertungen) bedarf es jedenfalls einer Genehmigung der jeweiligen Bühnengesellschaft.

12.2. Im Falle nicht genehmigter Bild- und Tonaufnahmen ist die jeweilige Bühnengesellschaft berechtigt, Mobiltelefone, Fotoapparate, Videokameras udgl. bis zum Ende der Veranstaltung abzunehmen und zu verwahren. Angefertigte Aufnahmen sind unverzüglich zu löschen. Darüber hinaus kann der:die Besucher:in von der jeweiligen Bühnengesellschaft der Veranstaltung oder des Hauses verwiesen und ein Hausverbot ausgesprochen werden. Die jeweilige Bühnengesellschaft behält sich rechtliche Schritte vor und wird sich (insbesondere bei erhobenen Ansprüchen Dritter) schad- und klaglos halten.

12.3. 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 (und begleitenden Minderjährigen) 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.

## 13. Verstoß gegen AGBs

Die jeweilige Bühnengesellschaft behält sich vor, den:die Käufer:in bzw. Besucher:in bei Verstoß gegen die AGBs, den Erwerb von Karten zu versagen, des Hauses zu verweisen bzw. ein Hausverbot auszusprechen. Im Missbrauchsfall behält sich die jeweilige Bühnengesellschaft weitere rechtliche Schritte vor.

## 14. 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 Februar 2025