

## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die Reservix GmbH (nachfolgend „Reservix“) bietet Veranstaltern von Events die Nutzung eines web-basierten Ticketvertriebssystems (nachfolgend „Ticketingsystem“) sowie die Vermittlung von Tickets an.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für die Nutzung des Ticketingsystems und die Vermittlung von Eintrittskarten (nachfolgend „Tickets“) im Namen und auf Rechnung des Veranstalters durch Reservix.

- 1.2 Die AGB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
- 1.3 Die AGB gelten ausschließlich. Widersprechende, abweichende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Veranstalters werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn Reservix stimmt deren Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Diese AGB gelten auch dann, wenn Reservix in Kenntnis entgegenstehender oder von den AGB abweichenden Bedingungen des Veranstalters Leistungen vorbehaltlos ausführt.

## 2. Vertrag zwischen Reservix und Veranstalter, Vertragliche Beziehungen zu Ticketkäufern

- 2.1 Die Nutzung des Ticketingsystems durch den Veranstalter und die Vermittlung von Tickets durch Reservix setzen den Abschluss eines schriftlichen Vertrags voraus.
- 2.2 Verträge über Ticketkäufe werden allein zwischen dem Veranstalter und den Endkunden (nachfolgend „Ticketkäufer“ genannt) geschlossen. Zwischen Reservix und Ticketkäufern bestehen bezüglich des Eventbesuchs und der Durchführung einer Veranstaltung keine vertraglichen Beziehungen. Der Veranstalter stellt Reservix von sämtlichen Ansprüchen frei, die Ticketkäufer im Zusammenhang mit einer Veranstaltung (z.B. aufgrund der Absage, des Ausfalls, der Änderung oder Verlegung einer Veranstaltung) gegenüber Reservix geltend machen.

## 3. Leistungen von Reservix

- 3.1 Reservix stellt dem Veranstalter einen Online-Zugang zum Ticketingsystem zur Verfügung. Der Veranstalter wird hierdurch in die Lage versetzt, über seine eigenen sowie die Reservix-Vertriebswege Tickets für seine Veranstaltungen sowie für Fremdveranstaltungen zu verkaufen. Fremdveranstaltungen sind Veranstaltungen, die Dritte in den Veranstaltungsorten/Spielstätten des Veranstalters durchführen. Die Veranstaltungen des Veranstalters und die Fremdveranstaltungen werden nachfolgend gemeinsam „Veranstaltungen“ genannt. Die Reservix-Vertriebswege umfassen die Ticketportale (reservix.de, ADticket.de etc.) und die Tickethotline von Reservix sowie externe Vorverkaufsstellen und Medien-/Vertriebspartnerportale. Vertriebswege des Veranstalters sind sämtliche Vertriebskanäle des Veranstalters (Tages-/Abendkassen in Veranstaltungs- und Geschäftsräumen, Veranstalter-Webshops etc.).
- 3.2 Reservix überlässt dem Veranstalter das Ticketingsystem am Übergabepunkt mit einer garantierten Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahr abzüglich der vom Provider vorgenommenen Wartungsfenster. Die Wartungsfenster werden vom Provider festgelegt. Üblicherweise erfolgt die Wartung des Ticketingsystems in der Zeit von 22:00 – 08:00 Uhr.
- 3.3 Reservix vermittelt den Kauf von Tickets im Namen und auf Rechnung des Veranstalters. Werden seitens des Veranstalters Tickets für Fremdveranstaltungen (siehe Ziffer 3.1) im Ticketingsystem zum Verkauf freigegeben, so gilt der Veranstalter – unabhängig von seinen vertraglichen Beziehungen zum Fremdveranstalter – gegenüber Reservix ebenfalls als Veranstalter im Sinne dieser AGB. Reservix ist auch in diesem Fall als Vermittler des Veranstalters tätig.

- 3.4** Die Vermittlung der Ticketkäufe umfasst auch weitere Dienstleistungen wie die Abwicklung von Internetverkäufen (Ticketdruck/-versand und Zahlungsabwicklung) und Vorverkaufsstellensupport. Darüber hinaus führt Reservix das außergerichtliche Forderungsmanagement sowie die telefonische Bearbeitung von Anfragen von Ticketkäufern zum Ticketkauf im Internet und in Vorverkaufsstellen durch.
- 3.5** Der Veranstalter ermächtigt Reservix, für die Erbringung sämtlicher vertraglicher Leistungen Dritte einzuschalten. Dies gilt insbesondere für den Verkauf von Tickets durch externe Vorverkaufsstellen, Medienpartner, IT-/Telekommunikations-Provider. Der Veranstalter ermächtigt Reservix auch, in seinem Namen und auf seine Rechnung Zahlungsdiensteanbieter mit der Erbringung von Leistungen für ihn zu beauftragen.
- 3.6** Reservix ist berechtigt, Untervertreter mit der Vermittlung der Tickets zu beauftragen. Diese Dritten erwerben keinen eigenen Provisions- und Vergütungsanspruch gegen den Veranstalter. Vermittelt Reservix Tickets selbst, handelt sie als Vorverkaufsstelle. Reservix nennt dem Veranstalter auf Verlangen den jeweiligen Dritten und steht für die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragsverpflichtungen durch diese Dritten gegenüber dem Veranstalter ein.
- 3.7** Reservix hält dauerhaft unterschiedliche Zahlarten vor. Reservix ist berechtigt, die Zahlarten zu ändern und diese für unterschiedliche Vertriebswege festzulegen.

#### **4. Rechte und Pflichten des Veranstalters**

- 4.1** Der Veranstalter darf das Ticketingsystem nur zum Zweck des Verkaufs von Tickets bzw. Vorreservierungen oder Anmeldungen für Veranstaltungen im Sinne von Ziffer 3.1 Satz 4 AGB nutzen. Der Verkauf von Tickets für Veranstaltungen Dritter (Fremdveranstaltungen ausgenommen) ist dem Veranstalter nicht gestattet.
- 4.2** Der Veranstalter verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass nur solche Mitarbeiter das Ticketingsystem nutzen und hierin Daten eingeben, die hinreichend eingewiesen wurden, insbesondere eine System-Schulung von Reservix erhalten haben. Andernfalls erhält der Veranstalter nur einen sogenannten Statistikzugang.
- 4.3** Der Veranstalter hat dafür Sorge zu tragen, dass jeglicher Missbrauch seiner Zugangsdaten zum Ticketingsystem durch unberechtigte Dritte verhindert wird. Bei Weitergabe an Mitarbeiter hat er diese vertraglich in derselben Weise zu verpflichten.
- 4.4** Der Veranstalter ist verpflichtet, seine Zugangsdaten (Login und Passwort) zum Ticketingsystem vor der unberechtigten Kenntnisnahme, dem unberechtigten Zugriff sowie der unbefugten Nutzung durch Dritte zu schützen. Ferner hat er das Passwort in regelmäßigen Abständen zu ändern.
- 4.5** Der Veranstalter muss die Zugangsdaten unverzüglich ändern, falls er vermutet oder Kenntnis vom Verlust oder der Offenlegung, Nutzung oder dem Zugriff auf die Zugangsdaten durch einen unberechtigten Dritten hat. Darüber hinaus hat der Veranstalter Reservix im Fall des Verdachts oder der Kenntnis von der unberechtigten Nutzung der Zugangsdaten zu informieren. Reservix ist im Fall eines Missbrauchs berechtigt, den Zugang zum Ticketingsystem so lange zu sperren bis die Umstände für den Missbrauch geklärt sind und der Missbrauch abgestellt ist.
- 4.6** Der Veranstalter verpflichtet sich, Reservix Änderungen von Veranstaltungsdaten (Ort, Datum, Uhrzeit, Künstler, Programm etc.) unverzüglich nach Bekanntwerden anzuzeigen. Der Veranstalter wird hierzu das Formular „Veranstaltungsänderung“ im Reservix Nutzerbereich (Mandanten) verwenden.
- 4.7** Der Veranstalter ist allein dafür verantwortlich, dass die von ihm im Ticketingsystem eingegebenen Daten und vorgenommenen Einstellungen in Bezug auf die Veranstaltungen korrekt sind. Reservix

prüft nicht die vom Veranstalter vorgenommenen Dateneingaben und Einstellungen. Jede Haftung von Reservix diesbezüglich ist ausgeschlossen.

Für den Fall, dass Reservix als Zusatzleistung die Dateneingabe ganz oder teilweise übernimmt, ist der Veranstalter verpflichtet, die eingegebenen Daten unverzüglich nach der Eingabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen und gegebenenfalls zu korrigieren oder von Reservix korrigieren zu lassen.

- 4.8** Der Veranstalter ist dazu verpflichtet, eine Veranstaltung spätestens 14 Tage nach Veranstaltungsende auf nicht bezahlte Posten zu überprüfen und von ihm vorgenommene offene Buchungen zu stornieren bzw. im Ticketingsystem bezahlt zu setzen. Reservix ist berechtigt, gedruckte Tickets ab 4 Wochen nach dem Veranstaltungsdatum automatisch auf den Status „bezahlt“ zu setzen.
- 4.9** Der Veranstalter kann Reservix mit der Rückabwicklung, d.h. der Rücknahme von Tickets und Erstattung von Ticketentgelten für ausgefallene oder terminlich verschobene Veranstaltungen, beauftragen.
- 4.9.1** Reservix führt eine Rückabwicklung – vorbehaltlich Ziffer 4.9.3 der AGB – nur durch, wenn der Veranstalter sämtliche für die Veranstaltung über das Ticketingsystem erzielten Umsätze und die an die Ticketkäufer auszahlenden Beträge vollständig, unwiderruflich und unverzüglich nach der Veranstaltungsabsage an Reservix zurückgezahlt hat. Reservix zahlt die Gelder nach Erhalt an die betroffenen Ticketkäufer und Vorverkaufsstellen, exklusive der Bearbeitungs- und Versandgebühren, aus.
- 4.9.2** Im Rückabwicklungsfall ist der Veranstalter verpflichtet, die Ticketkäufer unverzüglich in Textform darüber zu informieren, durch wen (Veranstalter, Reservix, externe Vorverkaufsstelle) die über das Ticketingsystem gekauften Tickets zurückgenommen bzw. rückabgewickelt werden.
- 4.9.3** Reservix hat das Recht einen solchen Auftrag in begründeten Fällen abzulehnen, insbesondere, wenn die erforderlichen Gelder nicht vollständig oder zeitnah an Reservix zurückgezahlt werden oder der Veranstalter gegen sonstige, im Zusammenhang mit der Rückabwicklung getroffenen Absprachen verstößt.
- 4.10** Sagt ein Veranstalter eine Veranstaltung ab, hat er innerhalb von 30 Werktagen einen Alternativtermin festzulegen und diesen Reservix mitzuteilen oder Reservix mit der Rückabwicklung zu beauftragen.
- 4.11** Der Veranstalter verpflichtet sich, über das Ticketingsystem und die Reservix-Vertriebswege keine Veranstaltungen anzubieten, die öffentliches Ärgernis erregen oder gegen die guten Sitten verstoßen (z.B. Veranstaltungen mit rechtswidrigen, rassistischen, strafbewehrten, urheberrechtsverletzenden Inhalten). Reservix ist bei einem Verstoß gegen Ziffer 4.11 Satz 1 der AGB berechtigt, das Vertragsverhältnis mit dem Veranstalter außerordentlich zu kündigen.
- 4.12** Der Veranstalter darf die Ticketrohlinge nur für seine eigenen oder Fremdveranstaltungen im Sinne von Ziffer 3.1 AGB verwenden. Eine unentgeltliche Weitergabe oder ein Verkauf an Dritte ist nicht gestattet. Die Ticketrohlinge bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von Reservix. Der Veranstalter darf die Ticketrohlinge nach Vertragsbeendigung nicht mehr verwenden. Er hat die nicht verwendeten Ticketrohlinge unverzüglich nach Vertragsende zu vernichten und Reservix die Vernichtung in Textform zu bestätigen. Der Veranstalter haftet für die vertrags- bzw. gesetzeswidrige Verwendung der ihm anvertrauten Blankotickets.
- 5. Einstellung und Nutzung von Werbematerial (Fotos etc.)**
- 5.1** Sofern der Veranstalter Reservix zur Bewerbung der Veranstaltungen, des Ticketverkaufs oder eines Künstlers Fotos, Texte, Grafiken, Logos etc. (nachfolgend „Werbematerial“ genannt) zur Verfügung stellt oder selbst im Ticketingsystem einstellt, gilt Folgendes:

Der Veranstalter räumt Reservix und den Reservix-Vertriebspartnern (Vorverkaufsstellen, Medienpartner etc.) das zeitlich und örtlich uneingeschränkte Recht ein, das Werbematerial unentgeltlich für die in Ziffer 5.1 Satz 1 der AGB genannten Werbezwecke zu nutzen und im Internet, in sozialen Netzwerken, in Printmedien (Zeitungen, Magazine, Beilagen von Zeitungen etc.) sowie auf Plakaten, Werbetafeln und Flyern zu veröffentlichen bzw. veröffentlichen zu lassen. Reservix und ihre Vertriebspartner sind zudem berechtigt, das Werbematerial – soweit erforderlich – zu bearbeiten bzw. bearbeiten zu lassen (z.B. Einfügen von Texten in Fotos, ausschnittsweise Verwendung von Fotos, Kürzen von Texten etc.) und das Werbematerial in ihren Datenbanken dauerhaft zu speichern.

**5.2** Der Veranstalter wird Reservix die bei der Veröffentlichung des Werbematerials zu beachtenden Nennungspflichten (z.B. Name des Fotografen/Urhebers) gemeinsam mit dem Werbematerial in Textform mitteilen.

**5.3** Der Veranstalter garantiert Reservix und den Reservix-Vertriebspartnern, dass die mitgeteilten Nennungspflichten vollständig und korrekt sind und er zur Einräumung der in Ziffer 5.1 genannten Rechte berechtigt ist. Der Veranstalter hält Reservix und deren Vertriebspartner von sämtlichen Ansprüchen (Schadenersatz, Vertragsstrafen etc.) und Kosten (einschließlich Kosten der Rechtsverteidigung) frei, die Dritte eventuell aufgrund der Nutzung des (bearbeiteten) Werbematerials oder im Zusammenhang mit den Nennungspflichten geltend machen. Reservix kann das Werbematerial ohne Rücksprache mit dem Veranstalter entfernen, sofern Dritte die Rechtsverletzungen oder Verstöße gegen die Nennungspflichten nachvollziehbar darlegen. Schadensersatzansprüche des Veranstalters wegen der Entfernung des Werbematerials sind ausgeschlossen, sofern Reservix nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich gehandelt hat. Reservix tritt an den Veranstalter mögliche eigene Ersatzansprüche gegen den Dritten ab. Im Übrigen wird der Veranstalter Reservix umfassend bei der Aufklärung des Sachverhalts und der Reaktion auf die behauptete Rechtsverletzung unterstützen.

## **6. Elektronischer Saalplan**

**6.1** Der Veranstalter räumt Reservix und den Reservix-Vertriebspartnern das zeitlich und örtlich uneingeschränkte Recht ein, die Reservix vom Veranstalter zur Verfügung gestellten (elektronischen) Saalpläne und Bühnenvorschau-Bildern (sog. Click&View-Bilder) im Internet, in sozialen Netzwerken, in Printmedien (Zeitungen, Magazine etc.) sowie auf Werbetafeln zur Bewerbung der Veranstaltungen und Buchung von Tickets zu nutzen und zu veröffentlichen. Reservix und die Reservix-Vertriebspartner sind ferner berechtigt, die Saalpläne – soweit erforderlich – zu bearbeiten, diese in Datenbanken dauerhaft zu speichern und anderen Veranstaltern zur Bewerbung von deren Veranstaltungen zu überlassen und diesen ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht an dem betreffenden Saalplan einzuräumen.

**6.2** Der Veranstalter hat Sorge dafür zu tragen, dass der von ihm ausgewählte Saalplan von der Saalplanverwaltung für die betreffende Veranstaltung zugelassen ist und für die konkrete Veranstaltung zutreffend ist.

**6.3** Ziffer 6.1 der AGB gilt entsprechend für die Reservix vom Veranstalter zur Verfügung gestellten Saalpläne und Bühnenvorschau-Bilder.

**6.4** Der Veranstalter kann Reservix mit der Erstellung und/oder Überarbeitung von Saalplänen beauftragen. Die von Reservix übermittelten Saalpläne sind vom Veranstalter unverzüglich nach Erhalt, insbesondere in puncto Bestuhlung, Platz- bzw. Reihenummerierung zu prüfen. Anschließend gibt der Veranstalter den Saalplan frei oder teilt Reservix die notwendigen Änderungen mit. Der Veranstalter hat zu berücksichtigen, dass sich die Bestuhlung sowie die Nummerierung des Öfteren ändern kann.

## **7. Datensicherheit und Datenschutz**

Im Rahmen der Abwicklung des Ticketverkaufs werden die erforderlichen personenbezogenen Daten der Veranstaltungsbesucher, wie etwa Namen, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefon- und Faxnummer sowie die Buchungsdetails und die im Zusammenhang mit der Bezahlung erforderlichen Daten von Reservix oder von Reservix beauftragten Dritten für den erforderlichen Zeitraum gespeichert. Reservix sichert die Einhaltung der relevanten Vorschriften zum Datenschutz zu und stellt den Veranstalter im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte frei, sofern entsprechende Verstöße von Reservix zu vertreten sind.

## **8. Haftung**

Sofern sich aus den AGB nichts anderes ergibt, haftet Reservix gegenüber dem Veranstalter wie folgt:

- 8.1** Reservix haftet unbeschränkt für Schäden, die von ihr vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden. Reservix haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die durch das Fehlen einer von Reservix garantierten Beschaffenheit oder das arglistige Verschweigen eines Mangels hervorgerufen wurden.
- 8.2** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 8.3** Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Reservix – vorbehaltlich Ziffern 8.1 und 8.2 – für Schäden, die aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ergeben in Höhe des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens.
- 8.4** Reservix haftet nicht für Störungen, gleich welcher Art, die durch Umstände außerhalb ihres Einfluss- und Verantwortungsbereiches hervorgerufen werden. Dies gilt insbesondere für Fälle höherer Gewalt (Streik, Unwetter, Naturkatastrophen etc.), Ausfälle oder Störungen von Telekommunikations-/ Netzleitungen oder der Stromversorgung sowie für Beeinträchtigungen, die durch nicht von Reservix zur Verfügung gestellte Hard-/Software hervorgerufen werden.
- 8.5** Reservix haftet ferner nicht hinsichtlich des Forderungseinzugs bei Vorverkaufsstellen, die von Dritten betrieben werden, für Rücklastschriften, Zahlungsverzug oder Insolvenz einer Vorverkaufsstelle oder sonstige, von Dritten zu vertretende Umstände, die eine teilweise oder vollständige Nichtbezahlung zur Folge haben.
- 8.6** Sofern die Haftung von Reservix gemäß Ziffern 8.1 bis 8.5 ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die Haftung der Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von Reservix.
- 8.7** Der Veranstalter ist verpflichtet, Schäden und Verluste, für die Reservix aufzukommen hat, Reservix unverzüglich in Textform anzuzeigen.

## **9. Vertraulichkeit, Vertragsstrafe**

- 9.1** Die Parteien verpflichten sich, über den gesamten Inhalt ihrer vertraglichen Vereinbarungen, sämtliche Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Betriebsmethoden und Zahlen oder sonstige vertrauliche Unterlagen und Informationen der jeweils anderen Parteien absolutes Stillschweigen zu wahren und diese Unterlagen und Informationen vor der Kenntnisnahme durch Dritte zu schützen. Diese Informationen und Unterlagen dürfen ohne vorherige Genehmigung der jeweils anderen Vertragspartei in Textform weder veröffentlicht noch zu einem anderen als dem ursprünglich vorgesehenen Zweck verwendet werden und auch nicht an Dritte weitergegeben werden.

**9.2** Diese Verpflichtung gilt auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Die Geheimhaltungspflicht erstreckt sich nicht auf offenkundige Tatsachen, die ohne Verstoß gegen diese Ziffer 9. der AGB Vereinbarung allgemein bekannt wird.

**9.3** Für jeden Fall einer Verletzung dieser Verschwiegenheitspflicht hat die betreffende Partei sofort eine Vertragsstrafe in Höhe von 10.000,- EUR an die andere Partei zu zahlen.

## **10. Änderungen der AGB**

Reservix ist berechtigt, diese AGB in einem Umfang, der dem Veranstalter zumutbar ist, einseitig zu ändern, wenn sich das geltende Recht oder die Rechtsprechung geändert hat, der Massenverkehr dies neu organisatorisch erfordert, ein Verbraucherverband oder Konkurrent dies zu Recht fordert oder eine Regelungslücke auftaucht. Reservix wird den Veranstalter über jede Änderung der AGB informieren.

## **11. Gerichtsstand, anwendbares Recht**

**11.1** Ist der Veranstalter Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs (HGB), juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen so ist ausschließlicher – auch internationaler – Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Freiburg im Breisgau. Entsprechendes gilt, wenn der Veranstalter Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist. Reservix bleibt jedoch berechtigt, den Veranstalter an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

**11.2** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.