

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für jegliche Lieferungen oder Dienstleistungen seitens der Gesellschaft der Musikfreunde in Wien, Musikvereinsplatz 1, 1010 Wien, gelten die allgemeinen Verkaufsbedingungen in der jeweiligen Fassung.

Die Gesellschaft der Musikfreunde in Wien ist insbesondere Vertragspartner für den Kauf von Konzertkarten von Eigenveranstaltungen, Führungen und Programmheften.

## Vermietungen

Die Gesellschaft der Musikfreunde wird bei Fremdveranstaltungen von den jeweiligen Veranstaltern beauftragt und bevollmächtigt im Namen und auf Rechnung des Veranstalters für die Veranstaltung den Kauf von sämtlichen oder einem Teil der Karten über die Website, per E-Mail, Fax, Telefon oder an der Konzertkassa zu vermitteln, den Zahlungsverkehr mit den Kartenkäufern bzw. deren Bank, deren Kreditinstituten oder einem anderen Bezahlsystemen abzuwickeln, Programmhefte zu führen sowie die damit verbundenen Verwaltungsaufgaben zu übernehmen. Der Käufer tritt bei Fremdveranstaltungen in Rechtsbeziehung mit dem jeweiligen Veranstalter. Allfällige Rückerstattungen erfolgen ausschließlich über den jeweiligen Veranstalter.

## Konzertkassa Öffnungszeiten

Montag bis Freitag 9.00 - 19.00 Uhr\*

sowie 1 Stunde vor Konzertbeginn bei Eigenveranstaltungen und ausgewählten Fremdveranstaltungen, für die die Gesellschaft der Musikfreunde Karten verkauft

\* Zwischen 18.00 und 19.00 Uhr sind wir um den bestmöglichen Service betreffend die aktuellen Konzerte bemüht. Daher stehen wir insbesondere für Kommissionsgeschäfte und Abonnementzahlungen gerne von 9.00 - 18.00 Uhr zur Verfügung.

Telefon: +43 1 505 81 90 (Montag – Freitag 9.00 - 18.00 Uhr)

Telefax: +43 1 505 81 90 94

E-Mail: [tickets@musikverein.at](mailto:tickets@musikverein.at)

Von 1. Juli bis 31. August ist die Konzertkassa von Montag bis Freitag zwischen 09.00 und 12.00 Uhr geöffnet. Telefonisch erreichen Sie uns zwischen 09.00 und 13.00 Uhr. Am Samstag, Sonn- und Feiertagen bleibt im Juli und August die Konzertkassa geschlossen.

## Kartenvorverkauf

Für Eigenveranstaltungen beginnt der Vorverkauf für Mitglieder 2 Monate vor dem Veranstaltungstermin, der allgemeine Vorverkauf beginnt eine Woche später. Für außerordentliche Eigenveranstaltungen, Abonnements und Festivals gelten besondere Vorverkaufsfristen, die gesondert angekündigt werden. Fällt der Vorverkaufsbeginn auf einen Sonn- oder Feiertag, so gilt der folgende Werktag als erster Verkaufstag. Die Vorverkaufsfristen für Fremdveranstaltungen werden vom Veranstalter festgelegt.

## Kartenbestellung über Internet, E-Mail, Fax oder Telefon

Alle Kartenbestellungen - über Internet, E-Mail, Fax oder Telefon - sind verbindlich. Bei Bestellungen über Internet, E-Mail, Telefon oder Fax kommt der Vertrag durch Zustellung einer Buchungsbestätigung zustande. Die Abbuchung des Kartenpreises erfolgt über Ihr gewünschtes Zahlungsmittel. Die gebuchten Karten können während der Öffnungszeiten an der Konzertkassa oder ab 1 Stunde vor Veranstaltungsbeginn gegen Vorlage Ihrer Kreditkarte oder der Buchungsbestätigung behoben werden. Bei print@home Buchungen entfällt die Abholung an der Konzertkassa.

Folgende Zahlungsarten werden akzeptiert:

Kreditkarten: VISA, Mastercard, Diners Club, JCB, American Express

Online-Banküberweisungen: Bank Austria, Erste Bank und Sparkassen, Hypo, Raiffeisen, BAWAG P.S.K, Volksbank, giropay

Sepa Lastschrift

Bei Rücklastschriften behalten wir uns das Recht vor, eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von 10€ plus allfälliger Bankspesen in Rechnung zu stellen.

## **Kartentausch und Stornos, Rücktrittsrecht**

Kartentausch und Stornos sind grundsätzlich ausgeschlossen.

Gemäß §18 Abs 1 Z 10 FAGG besteht kein Rücktrittsrecht hinsichtlich Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden, sofern jeweils für die Vertragserfüllung durch den Unternehmer ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist. Gemäß § 4 Abs 1 Z 11 FAGG informieren wir den Kunden hiermit über das Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts nach § 18 FAGG.

Besetzungs-, Termin- und/oder Programmänderungen sowie Bühnenumbauten sind vorbehalten und berechtigen nicht zur Rückgabe der Eintrittskarten.

Bei abgesagten Eigenveranstaltungen ist die Eintrittskarte binnen 3 Monaten nach dem Termin der abgesagten Veranstaltung rückzulösen. Danach verfällt jeglicher Anspruch.

Mitglieder und Abonnenten haben die Möglichkeit, ihre Abonnementkarten zum kommissionsweisen Verkauf (gegen eine Gebühr von 10% bei Abonnenten; gebührenfrei für Mitglieder bei den ersten beiden Abonnementkarten pro Zyklus) an der Konzertkassa zu deponieren.

Einzelkarten (d.h. nicht im Rahmen eines Abonnements erworbene Karten) können, im Ermessen der Konzertkassa hinsichtlich der Nachfrage, gegen eine Gebühr von 20% des Kartenpreises in Kommission gegeben werden.

Den aus dem Kommissionsverkauf resultierenden Geldbetrag (Kommissionsgeld) können Sie bis spätestens 6 Monate nach Ende der laufenden Saison von Montag bis Freitag zwischen 09.00 und 18.00 Uhr sowie am Samstag zwischen 09.00 und 13.00 Uhr an der Konzertkassa gegen Vorlage des Kommissionsscheins beheben. Bitte beachten Sie, dass außerhalb dieser Zeiten - speziell direkt vor den Konzerten - keine Auszahlung möglich ist.

## **Rollstuhlplätze**

Für Rollstuhlfahrer sind eigens für sie geeignete Sitzplätze vorgesehen. Karten für diese Sitzplätze müssen beim Kauf bis einen Werktag vor der Veranstaltung als solche beantragt werden. Der Eingang für Rollstuhlfahrer befindet sich beim Haupteingang. Eine Rampe auf der rechten Seite ermöglicht den barrierefreien Zugang.

## **Einlass**

Das Musikvereinsgebäude öffnet 1 Stunde vor Vorstellungsbeginn und der Besuch einer Veranstaltung ist nur mit einer gültigen Eintrittskarte gestattet. Der Einlass in den Saal wird mit dem Ertönen der Einlassglocke angekündigt, in der Regel 30 Minuten vor Vorstellungsbeginn.

Zu spät kommende Besucher dürfen nach Beginn der Vorstellung den Konzertsaal nicht selbständig betreten. Der Einlass während einer Satzpause ist nicht möglich. Ein Einlass kann allenfalls nur während einer anhaltenden Unterbrechung oder in der Konzertpause - jedenfalls aber nur bei Gewährung durch eine Aufsichtsperson - erfolgen. Dies gilt auch für Plätze in den Parterre- und Balkonlogen sowie für Besucher des Stehplatzes.

Print@home Tickets sind ganzseitig auf weißem Papier im A4-Format auszudrucken und vor Verschmutzungen oder Beschädigungen zu schützen. Der Bar- und QR-Code müssen gut lesbar sein. Das Ticket wird nach dem ersten Zutritt durch das Einlesen des Codes entwertet. Inhabern weiterer Ausdrücke oder Kopien wird der Zutritt verwehrt. Das Ausweisen als Käufer des Tickets ist für den Zutritt nicht relevant.

Pro Clubmitglied und Konzert kann maximal eine Karte zum Club 20-Preis erworben werden. Mit „Club 20“ gekennzeichnete Karten können ausschließlich von Personen in Anspruch genommen werden, die für die laufende Saison einen gültigen Club 20-Ausweis vorweisen können.

## **Garderoben**

Überkleider (Mäntel, Jacken etc.), Schirme, Stöcke, Gehbehelfe, Kinderwägen, Taschen (mit Ausnahme üblicher Handtaschen), Rucksäcke und sonstige nicht für den Veranstaltungsbesuch notwendige Gegenstände, insbesondere wenn sie sperrig, gefährlich oder gefahrenerhöhend sind oder sein können, sind an den Garderoben abzugeben. Stöcke dürfen von gebrechlichen Personen mitgenommen werden, wenn sie unentbehrlich sind. Hüte sind im Saal abzunehmen. Unbeaufsichtigt abgelegte Gegenstände werden entfernt und können nach Konzertende an der Garderobe gegen Entrichtung der Garderobengebühr abgeholt werden. Werden sie nicht abgeholt, werden sie dem Fundbüro übergeben.

An der Garderobe dürfen nur Kleidungsstücke und andere Gegenstände abgegeben werden, die üblicherweise im Rahmen eines Konzertbesuchs mitgebracht werden. Im Streitfall darüber entscheiden endgültig die Aufsichtspersonen. Tiere dürfen unter keinen Umständen abgegeben werden.

Für separat abgegebene oder sich in Kleidung, Taschen oder sonstigen abgegebenen Gegenständen befindliche Wertgegenstände (z.B. Musikinstrumente, Kameras, Schmuck, Ausweise, Papiere, Geld, Kreditkarten) sowie für nicht an den Garderoben abgegebene Kleidungsstücke und andere Gegenstände wird keine Haftung übernommen.

Für die Verwahrung von an der Garderobe abgegebenen Sachen erlaubt sich die Gesellschaft der Musikfreunde in Wien eine Gebühr einzuheben.

## **Aufnahmen, insbesondere Bild- und/oder Tonaufnahmen**

Die Herstellung von Ton-, Bild- oder Filmaufnahmen jeglichen technischen Verfahrens ist Besuchern ohne Sondergenehmigung vor, während und nach der Vorstellung untersagt. Insbesondere sind die Veräußerung und sonstige Verwertung von Aufnahmen untersagt.

Bei der Herstellung, von Ton-, Bild- oder Filmaufnahmen jeglichen technischen Verfahrens seitens des Veranstalters oder vom Veranstalter beauftragter Personen erteilt der Besucher mit dem Erwerb der Eintrittskarte dem Veranstalter sowie den vom Veranstalter beauftragten Personen seine ausdrückliche Zustimmung, dass die von ihm während oder im Zusammenhang mit der Veranstaltung gemachten Aufnahmen entschädigungslos und ohne zeitliche oder räumliche Einschränkung mittels jedem derzeitigen oder zukünftigen technischen Verfahren gewerblich ausgewertet werden dürfen.

## **Mobiltelefone**

Mobiltelefone und andere mobile elektronische Geräte (Tablets, Laptops, Videokameras, tragbare Spielekonsolen etc.) sind vor Vorstellungsbeginn auszuschalten. Jede Verwendung dieser ist betriebsfremden Personen während der Veranstaltung strengstens untersagt.

## **Rauchen**

Das Rauchen sowie das Anzünden von Zigarren, Zigaretten, auch das Verwenden von E-Zigaretten und dergleichen sind im gesamten Haus verboten.

## **Hausordnung**

Mit dem Kauf einer Karte anerkennen Sie die Hausordnung.

Wien, 25.04.2018

## **General Terms and Conditions of Sale**

Any deliveries or services provided by the Gesellschaft der Musikfreunde in Wien, Musikvereinsplatz 1, 1010 Vienna, are subject to the General Terms and Conditions of Sale as amended from time to time.

The Gesellschaft der Musikfreunde in Wien is in particular the contractual partner for the purchase of concert tickets for its own events, guided tours and programme booklets.

## **Rentals**

In the case of third-party events, Gesellschaft der Musikfreunde is commissioned and authorized by the respective organizers to arrange the purchase of all or part of the tickets for the event via the website, by e-mail, fax, telephone or at the concert box office in the name of and for the account of the organizer, to process the payment transactions with the ticket purchasers or their bank, their credit institutions or another payment system, to manage programme booklets and to undertake the associated administrative tasks. In the case of third-party events, the purchaser shall enter a legal relationship with the respective organizer. Any refunds will be made exclusively via the respective organizer.

## **Box office opening hours**

Monday to Friday 9.00 - 19.00h\*

and 1 hour before the start of the concert for own events and selected third-party events for which the Gesellschaft der Musikfreunde sells tickets.

\* Between 18.00h and 19.00h we strive to provide the best possible service regarding current concerts. For this reason, we are available from 9.00 - 18.00h, especially for commission business and subscription payments.

Telephone: +43 1 505 81 90 (Monday - Friday 9.00 - 18.00h)

Fax: +43 1 505 81 90 94

E-mail: [tickets@musikverein.at](mailto:tickets@musikverein.at)

From 1 July to 31 August the concert box office is open from Monday to Friday between 09.00 and 12.00h. You can reach us by telephone between 09.00 and 13.00h. The box office is closed on Saturdays, Sundays and public holidays in July and August.

## **Advance ticket sales**

For own events, advance ticket sales for members begin 2 months before the event date; general advance ticket sales begin one week later. For extraordinary own events, subscriptions and festivals, special advance booking periods apply, which will be announced separately. If the start of advance sales falls on a Sunday or public holiday, the following working day shall be deemed the first day of sales. The advance booking periods for third-party events shall be determined by the organizer.

## **Ticket orders via the Internet, e-mail, fax or telephone**

All ticket orders - via the Internet, e-mail, fax or telephone - are binding. In the case of orders via the Internet, e-mail, telephone or fax, the contract shall be concluded by delivery of a booking confirmation. The ticket price will be debited via your chosen means of payment. The booked tickets can be collected during opening hours at the box office or from 1 hour before the start of the event on presentation of your credit card or the booking confirmation. For print@home bookings, collection at the concert box office is not required.

The following methods of payment are accepted:

Credit cards: VISA, Mastercard, Diners Club, JCB, American Express

Online bank transfers: Bank Austria, Erste Bank und Sparkassen, Hypo, Raiffeisen, BAWAG P.S.K,

Volksbank, giro pay

Sepa direct debit

In the case of return debits we reserve the right to charge a processing fee of 10€ plus any bank charges.

## **Ticket exchange and cancellations, right of withdrawal**

Ticket exchanges and cancellations are generally excluded.

Pursuant to §18 para. 1 no. 10 FAGG, there is no right of withdrawal with regard to services provided in connection with leisure activities, provided that a specific time or period is contractually stipulated for the performance of the contract by the entrepreneur. Pursuant to § 4 para. 1 no. 11 FAGG, we hereby inform the customer of the non-existence of a right of withdrawal pursuant to § 18 FAGG.

We reserve the right to make changes to the cast, dates and/or programme as well as stage alterations and do not entitle the customer to return tickets.

In the case of cancelled own events, the ticket must be redeemed within 3 months of the date of the cancelled event. After this period, all claims will be forfeited.

Members and subscribers have the option of depositing their subscription tickets for sale on commission (for a fee of 10% for subscribers; free of charge for members for the first two subscription tickets per cycle) at the concert box office.

Single tickets (i.e. tickets not purchased as part of a subscription) may, at the discretion of the Box Office with regard to demand, be sold on commission for a fee of 20% of the ticket price.

The amount of money resulting from the sale on commission (commission money) can be withdrawn at the latest 6 months after the end of the current season from Monday to Friday between 09.00 and 18.00h and on Saturday between 09.00 and 13.00h at the concert box office on presentation of the commission slip. Please note that outside these times - especially directly before the concerts - no payout is possible.

## **Wheelchair tickets**

Seating specifically for wheelchair users is provided. Tickets for these seats must be requested as such at the time of purchase up to one working day before the event. The entrance for wheelchair users is located at the main entrance. A ramp on the right-hand side allows barrier-free access.

## **Admission**

The Musikverein building opens 1 hour before the performance begins and admission is only permitted with a valid ticket. Admission to the hall is announced by the sounding of the admission bell, usually 30 minutes before the performance begins.

Latecomers may not enter the concert hall independently after the performance has begun. Admission is not possible during a pause in the performance. Admission may only be granted during a prolonged interruption or during the interval between sets - in any case only if a supervisor is present. This also applies to seats in the parterre and balcony boxes as well as to standing room visitors.

Print@home tickets must be printed on full-page white paper in A4 format and protected from soiling or damage. The bar code and QR code must be clearly legible. The ticket is validated after the first access by reading the code. Holders of other printouts or copies will be denied access. Identification as the purchaser of the ticket is not relevant for admission.

A maximum of one ticket can be purchased per Club member and concert at the Club 20 price. Tickets marked "Club 20" can only be used by persons who can present a valid Club 20 card for the current season.

## **Cloakrooms**

Coats, jackets, umbrellas, canes, walking aids, prams, bags (with the exception of normal handbags), rucksacks and other items not necessary for attending the event, especially if they are or may be bulky, dangerous or increase the risk of danger, are to be handed in at the cloakrooms. Sticks may be taken by

infirm persons if they are indispensable. Hats are to be removed in the hall. Items left unattended will be removed and may be collected from the cloakroom at the end of the concert on payment of the cloakroom fee. If they are not collected, they will be handed over to the lost property office.

Only items of clothing and other objects which are normally brought along in the course of a concert visit may be handed in at the cloakroom. In the event of a dispute, the supervisors will make the final decision. Animals may not be handed in under any circumstances.

No liability will be accepted for items of value (e.g. musical instruments, cameras, jewelry, identity cards, papers, money, credit cards) handed in separately or in clothing, bags or other items handed in, nor for items of clothing and other items not handed in at the cloakrooms.

The Gesellschaft der Musikfreunde in Wien reserves the right to charge a fee for the safekeeping of items handed in at the cloakroom.

## **Recordings, in particular visual and/or sound recordings**

The making of sound, image or film recordings of any technical process is prohibited to visitors without special permission before, during and after the performance. In particular, the sale and other exploitation of recordings is prohibited.

In the case of the production of sound, image or film recordings of any technical process by the organizer or persons commissioned by the organizer, the visitor grants the organizer and the persons commissioned by the organizer his express consent with the purchase of the ticket that the recordings made by him during or in connection with the event may be commercially exploited without compensation and without temporal or spatial restriction by means of any current or future technical process.

## **Mobile phones**

Mobile phones and other mobile electronic devices (tablets, laptops, video cameras, portable game consoles, etc.) must be switched off before the performance begins. Any use of these is strictly prohibited by non-operating persons during the event.

## **Smoking**

Smoking as well as lighting cigars, cigarettes, also the use of e-cigarettes and the like are prohibited in the entire house.

## **House rules**

With the purchase of a ticket you accept the house rules.

Vienna, 25.04.2018