

**A. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (AGB)**

**Inhalt**

I.	Tickets .....	2
II.	Führungen .....	11
III.	Waren.....	17
IV.	Gutscheine.....	23

**Anlage 1 Formular Widerrufsbelehrung**

<b>B. Allgemeine Nutzungsbedingungen für Online- Veranstaltungen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden.....</b>	<b>30</b>
---	-----------

## **A. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (AGB)**

### **I. Tickets**

#### **Inhalt**

1	Geltung.....	3
2	Vorverkauf und Tickets .....	3
3	Angebotene Ticketarten .....	3
4	Preise, Vorverkaufsgebühren, Bezahlung.....	4
5	Einlass und Hausrecht.....	5
6	Weitergabe an Dritte .....	5
7	Verjährung.....	6
8	Gewährleistung.....	6
9	Verlust/Beschädigung und Umtausch.....	6
10	Haftung der SKD .....	6
11	Ergänzende Bestimmungen für den Webshop und das Besucherservice.....	7
11.1	Bestellung über den Web Shop .....	7
11.2	Vertragsabschluss .....	7
11.3	Lieferung, Versandkosten .....	7
11.4	Zahlungsmodalitäten .....	8
11.5	Widerrufsbelehrung für Verbraucher .....	8
12	Datenschutzhinweis .....	9
13	Schlussbestimmungen.....	9

## 1 Geltung

- 1.1 Die folgenden Bestimmungen gelten für den Erwerb von Eintrittskarten, Zeitkarten, Dauerkarten und Jahreskarten für die Museen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (nachfolgend „SKD“).
- 1.2 Umfasst ist hierbei der Erwerb der Tickets
  - a) an den Kassen der Museen der SKD
  - b) durch Avantgarde Sales & Marketing Support GmbH, Ostra-Allee 11, 01067 Dresden (Besucherservice)
    - in den Vorverkaufsstellen
    - im Web-Shop der SKD (<https://shop.skd.museum>)(nachfolgend „Web-Shop“)
    - über den Besucherservice
  - c) im Rahmen des Erwerbs und Weiterverkaufs durch autorisierte Wiederverkäufer
- 1.3 Diese AGB gelten ergänzend zu den allgemeinen Bestimmungen der SKD, namentlich der Besucherordnung der SKD sowie den jeweiligen Garderobenordnungen, welche vor Ort in den Museen sowie im Web-Shop einsehbar sind. Mit dem Erwerb der Tickets erkennt der Kunde diese allgemeinen Bestimmungen der SKD als verbindlich an. Abweichende Bedingungen des Kunden\* erkennen die SKD nicht an, es sei denn, die SKD stimmen schriftlich ihrer Geltung zu.
- 1.4 Die SKD behalten sich das Recht vor, diese AGB jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Für bereits getätigte Bestellungen bzw. bestehende Kaufverträge gelten diese Änderungen nicht.

## 2 Vorverkauf und Tickets

- 2.1 Die Tickets werden nur an Endkunden und autorisierte Wiederverkäufer verkauft, anderenfalls besteht kein Anspruch auf die auf dem Ticket vorgesehene Leistung der SKD. Die SKD sind berechtigt, in Einzelfällen die Anzahl der zu verkaufenden Tickets pro Kunde zu beschränken.
- 2.2 Durch die Bestellung bzw. den Kauf von Tickets nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen kommen vertragliche Beziehungen ausschließlich zwischen dem Kunden und den SKD zu Stande.
- 2.3 Der Besucherservice ist nicht für die Inhalte, die Durchführung, den Ablauf oder die Qualität der vereinbarten Leistungen der SKD verantwortlich. Er übernimmt insbesondere keine Haftung für die Richtigkeit der von den SKD übermittelten Informationen.

## 3 Angebotene Ticketarten

### 3.1 Eintrittskarten

Eintrittskarten berechtigen ausschließlich zum einmaligen Besuch der auf dem Ticket vermerkten Museen bzw. Ausstellung der SKD am Tag der ersten Entwertung, soweit sich aufgrund der Art des Tickets nichts anderes ergibt.

### 3.2 Zeitkarten

- 3.2.1 Zeitkarten sind nur für den auf dem Ticket aufgedruckten Besuchszeitraum ab der ersten Entwertung oder ab der aufgedruckten Einlasszeit gültig. Der Einlass ist nur in dieser Zeit gestattet, danach verfällt die Zeitkarte ersatzlos. Die Museen und Ausstellungen der SKD, für welche Zeitkarten zu erwerben sind, sind auf [www.skd.museum](http://www.skd.museum) einsehbar.

- 3.2.2 Eine Änderung des Besuchstages, der Besuchszeit oder Besuchsdauer ist nicht möglich.
- 3.2.3 Grundsätzlich besteht Garderoben- und Gepäckabgabepflicht (auch Handtaschen) für die Museen der SKD. Hierbei muss mit Wartezeiten gerechnet werden. Es wird daher empfohlen, sich rechtzeitig vor Beginn des auf der Zeitkarte aufgedruckten Zeitfensters einzufinden, um Gepäck und Garderobe abgeben zu können. Ein Einlass mit Garderobe und/oder Gepäck oder nach dem Ende des Zeitfensters ist nicht möglich.

### **3.3 Dauerkarten**

- 3.3.1 Dauerkarten (z.B. 1- und Mehrtageskarten) berechtigen zum Eintritt in die auf dem Ticket vermerkten Museen und Ausstellungen zu den jeweiligen Öffnungszeiten innerhalb des ausgewiesenen Zeitraumes ab dem Tag der ersten Entwertung.
- 3.3.2 Dauerkarten können personalisiert werden und gelten dann nur in Verbindung mit zum Nachweis der Personenidentität geeigneten Ausweisdokumenten. Sie sind in diesem Fall nicht übertragbar. Die Personalisierung und wenn gefordert die Eintragung des Gültigkeitszeitraums müssen spätestens vor dem erstmaligen Eintritt erfolgen.

### **3.4 Jahreskarten**

- 3.4.1 Die Jahreskarte berechtigt den Inhaber innerhalb der jeweiligen Öffnungszeiten zum Eintritt in alle Museen der SKD, in Ausstellungen sowie zu ausgewählten Veranstaltungen der SKD. Gegebenenfalls muss eine Zeitkarte gebucht werden. (s. 3.2) Diese ist für Jahreskarteninhaber kostenfrei
- 3.4.2 Die Jahreskarte ist ab Kaufdatum ein Jahr sowie nur personalisiert gültig und nicht übertragbar. Beim Kauf einer Jahreskarte an einer Kasse oder im Webshop berechtigt das Jahreskartenticket zum einmaligen Eintritt in ein beliebiges Museum oder eine Ausstellung der SKD. Vor einem weiteren Eintritt muss das Ticket an den dafür ausgewiesenen Kassen in eine personalisierte Jahreskarte umgetauscht werden. Jahreskarten, welche an den dafür ausgewiesenen Kassen erworben werden, können sofort personalisiert ausgestellt werden.

Eine Datenschutzbelehrung regelt die Speicherung der personenbezogenen Daten des Inhabers. Die Datenschutzbelehrung ist im Internet unter [www.skd.museum](http://www.skd.museum) einsehbar.

### **3.5 Online- Tickets:**

- 3.5.1 Online-Tickets sind Print@Home-Tickets und Mobile-Tickets. Sie können im Web-Shop der SKD sowie über den Besucherservice erworben werden.
- 3.5.2 Die bestellten Online-Tickets werden als elektronische Tickets (PDF) nach Abschluss des Zahlungsvorgangs direkt an den Kunden per E-Mailversand zugestellt.  
  
Das print@home-Ticket ist nur lesbar und gültig, wenn es auf einem weißen DIN A 4-Papier ausgedruckt wird, es kann nicht an der Kasse abgeholt werden. Von jedem print@home-Ticket darf nur ein Exemplar gedruckt werden. Werden Tickets vervielfältigt oder manipuliert, verlieren die Tickets sofort Ihre Gültigkeit ohne Ersatzleistung.
- 3.5.3 Das Mobile-Ticket ist nur gültig, wenn der Barcode bei aktiver Hintergrundbeleuchtung vollständig angezeigt wird und am Einlass gescannt werden kann. Ggf. ist es erforderlich, auch andere Teile des MobileTickets vorzuzeigen.

## **4 Preise, Vorverkaufsgebühren, Bezahlung**

- 4.1 Die Eintrittspreise sowie Regelungen zu Vergünstigungen und freiem Eintritt sind in der jeweils gültigen Eintrittspreisregelung der SKD festgelegt, die in jedem Museum im Kassenbereich sowie auf der Homepage der SKD unter [www.skd.museum](http://www.skd.museum) einzusehen ist bzw. beim

Besucherservice erfragt werden kann. Maßgeblich sind die zur Zeit der Auftragsbestätigung gültigen Preise. Geltende Währung ist Euro. Änderungen der Eintrittspreise sind vorbehalten.

- 4.2 Bereits erworbene Eintrittskarten, Zeitkarten, Dauerkarten und Jahreskarten behalten im Fall einer Änderung ihre Gültigkeit, bei Preiserhöhungen ist der jeweilige Differenzbetrag vor Museumsbesuch auszugleichen. Dies gilt nicht für den Fall, dass der erste Museumsbesuch innerhalb von vier Monaten seit Erwerb des Tickets erfolgt.
- 4.3 Eintrittskarten, Zeitkarten, Dauerkarten und Jahreskarten sind umsatzsteuerbefreit gemäß § 4 Nr. 20 a UStG. Nebenkosten, insbesondere Vorverkaufs-, Versandkosten und Servicepauschalen sind im Preis nicht enthalten, können jedoch erhoben werden. Die Vorverkaufsgebühren ergeben sich aus der Eintrittspreisregelung an den Kassen der Museen der SKD sowie im Internet unter [www.skd.museum](http://www.skd.museum).
- 4.4 Bei Inanspruchnahme von Vergünstigungen oder freiem Eintritt muss bei Erwerb an den Kassen der SKD und an den Vorverkaufsstellen sowie am Besuchstag eine entsprechende gültige Bestätigung sowie gegebenenfalls zusätzlich ein Lichtbildausweis vorgelegt werden. Der Nachweis ist zudem auf Verlangen am Einlass zum Museum oder zur Ausstellung vorzuzeigen. Kann der Nachweis nicht erbracht werden, ist der Differenzbetrag zum vollen Eintrittspreis nachträglich zu entrichten.
- 4.5 Die Bezahlung der vereinbarten Vergütung kann an den Vorverkaufsstellen und den Kassen der Museen der SKD bar, mit Gutschein, mit EC- oder Kreditkarte erfolgen, im Web-Shop durch die angegebenen elektronischen Zahlungsarten oder Gutschein sowie im Besucherservice per Banküberweisung oder Gutschein.
- 4.6 Im Falle einer Rückbelastung bei Kartenzahlung ist der Kunde verpflichtet, alle durch die Rückbelastung anfallenden Kosten zu erstatten.

## 5 Einlass und Hausrecht

- 5.1 Tickets mit Barcode werden am Einlass zum Museum oder zur Ausstellung elektronisch durch Barcode-Scanner entwertet. Es ist daher ausgeschlossen, dass sich z.B. durch Vervielfältigung des Barcodes weitere Personen mit demselben Barcode Zugang zum entsprechenden Museum oder zur Ausstellung verschaffen können. Der Kunde ist verpflichtet, für die Sicherheit des Barcodes zu sorgen und somit eine missbräuchliche Benutzung auszuschließen. Die SKD schließen jegliche Haftung für eine missbräuchliche Benutzung des Tickets bzw. des darauf erhaltenen Barcodes aus, soweit nicht die SKD oder deren Beauftragten Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit trifft.
- 5.2 Bei Zu widerhandlung gegen diese AGB, die Besucherordnung sowie die Garderobenordnungen der SKD behalten sich die SKD bzw. ihre Bevollmächtigten das Recht vor, den Ticketinhaber aus dem jeweiligen Museum der SKD zu verweisen bzw. ein grundsätzliches Hausverbot auszusprechen. Dies gilt auch, wenn durch den Ticketinhaber andere Besucher belästigt werden oder der Museumsbetrieb gestört wird bzw. die Gefahr von Störungen besteht.

## 6 Weitergabe an Dritte

Für die Weitergabe von Eintrittskarten, Zeitkarten und nicht-personalisierte Dauerkarten an Dritte gelten folgende Regeln:

- a) Sie dürfen nur an Personen weitergegeben werden, gegen die kein Hausverbot in den SKD erlassen wurde.
- b) Der Dritte muss durch den Kunden auf diese AGB sowie die Besucherordnung und Garderobenordnungen der SKD hingewiesen werden und sich zur Beachtung der vorgenannten Bestimmungen verpflichten, anderenfalls hat er keinen Anspruch auf die entsprechend dem jeweiligen Ticket vorgesehenen Leistungen der SKD.

c) Der Weiterverkauf der Tickets zu einem höheren Preis als dem jeweils festgelegten Endpreis sowie ein gewerblicher Weiterverkauf sind nicht gestattet, soweit nichts Abweichendes vereinbart wird.

Bei Verstoß gegen die Bedingungen entfällt der Anspruch auf die auf dem Ticket vorgesehene Leistung der SKD.

## **7 Verjährung**

Die Verjährungsfrist für Eintrittskarten sowie Dauerkarten beträgt gemäß der gesetzlichen Regelung drei Jahre beginnend mit dem Schluss des Jahres, in dem das Ticket erworben wurde.

## **8 Gewährleistung**

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht, soweit nichts Abweichendes geregelt ist. Gegenüber Unternehmen\*\* gilt für Mängelansprüche eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Ablieferung des Tickets.

## **9 Verlust/Beschädigung und Umtausch**

9.1 Die SKD haften nicht für Verlust oder Beschädigung von Eintrittskarten, Zeitkarten, Dauerkarten sowie Jahreskarten. Bei Verlust oder Beschädigung erfolgt kein Ersatz sowie keine Erstattung.

9.2 Bereits gekaufte Tickets können nicht zurückgegeben oder umgetauscht werden. Für verfallene Tickets wird kein Ersatz geleistet. Die Bestimmungen zum Gewährleistungs- und Widerrufsrecht bleiben hiervon unberührt.

Werden im Ausnahmefall auf Wunsch der Kunden Karten zurückgenommen oder umgetauscht, erheben die SKD dafür eine Bearbeitungsgebühr von 5,00 € pro Vorgang. Erfolgt der Umtausch in eine höhere Preiskategorie oder ein anderes Ticket mit einem höheren Preis, entrichten die Kunden darüber hinaus die entsprechende Preisdifferenz. Bei der Rücknahme der Karten erstatten die SKD den Kartenpreis in Form eines Wertgutscheins. Eine Barauszahlung erfolgt nicht. Ein Anspruch auf Umtausch, Stornierung oder Rücknahme von Karten besteht nicht.

## **10 Haftung der SKD**

10.1 Die SKD haften nur für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der SKD, ihrer Mitarbeiter oder ihrer Beauftragten, einschließlich des Besucherservices entstanden sind. Eine weitergehende Haftung, soweit sie nicht zwingend in gesetzlichen Bestimmungen vorgesehen ist, wird ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt insbesondere nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

10.2 Ist aufgrund zwingender Ursachen in der Sphäre der SKD (konservatorische, organisatorische oder technische Gründe) oder aufgrund höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Pandemien u. ä.) der Besuch eines Museums oder einer Ausstellung und damit die Nutzung von Tickets nicht möglich, sind die SKD bzw. ist der Besucherservice im Namen der SKD berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall wird der Ticketpreis erstattet. Versandkosten sowie die Vorverkaufsgebühr werden im Fall von höherer Gewalt nicht ersetzt. Eine weitergehende Haftung der SKD besteht nicht.

## 11 Ergänzende Bestimmungen für den Web-Shop und den Besucherservice

### 11.1 Bestellung über den Web-Shop

- 11.1.1 Der Web-Shop wird durch Avantgarde (Besucherservice) betrieben. Avantgarde (Besucherservice) übernimmt die technische Bestell- und Zahlungsabwicklung. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den regulierten Zahlungsdienstleister Payone GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main, mit dem Avantgarde einen eigenen Zahlungsdienstevertrag unterhält.
- 11.1.2 Avantgarde selbst ist nicht Anbieter oder Leistungserbringer der angebotenen Leistungen. Bei technischen Schwierigkeiten kann sich der Kunde an Avantgarde unter der Service-Hotline: Tel. +49 (0)351 4914 2000 oder per E-Mail an: [besucherservice@skd.museum](mailto:besucherservice@skd.museum) wenden.
- 11.1.3 Um im Web-Shop (<https://shop.skd.museum>) zu bestellen, wählt der Kunde zunächst das gewünschte Ticket aus und legt dieses in den Warenkorb, indem er auf den Button Warenkorb klickt.  
Neukunden können sich registrieren oder als „Gast“ bestellen und ihre Kundendaten eingeben. Falls der Kunde bereits registriert ist, ist eine Anmeldung mit der E-Mailadresse und dem Passwort möglich. Anschließend sind noch die Bestelldaten einschließlich der Rechnungsanschrift und die gewünschte Zahlungsart einzugeben. Fehleingaben können durch Neueingabe der Daten korrigiert werden. Tickets können aus dem Warenkorb mit dem Papierkorb-Symbol gelöscht werden. Im letzten Schritt der Bestellung hat der Kunde dann nochmals die Möglichkeit, vor dem Absenden seiner Bestellung seine Angaben zu überprüfen und ggf. zu korrigieren.
- 11.1.4 Bei Bestellung mehrerer Tickets und sonstiger Leistungen oder Waren oder bei der Korrektur von Eingaben erfolgt die Aktualisierung automatisch, damit werden jederzeit der neue Gesamtwert der Bestellung und die Versandkosten neu berechnet.
- 11.1.5 Durch die Betätigung des Buttons „Jetzt kaufen“ wird ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages mit den SKD durch den Kunden abgegeben. Durch eine Bestellbestätigung per Mail wird dem Kunden der Eingang der Bestellung beim Besucherservice bestätigt. Die Bestellbestätigung stellt keine Annahme des Angebots dar.

### 11.2 Vertragsabschluss

- 11.2.1 Die Darstellung von Tickets z.B. im Web-Shop ist unverbindlich und stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung dar.
- 11.2.2 Kaufvertrag mit Avantgarde (Besucherservice) kommt erst durch Versand des Tickets, der dem Kunden durch Versandbestätigung mitgeteilt wird bzw. durch Übersendung des Online-Tickets als PDF-Datei per E-Mail zustande. Über Tickets, die nicht in der Versandbestätigung aufgeführt sind, kommt kein Vertrag zustande. Der Versand per E-Mail setzt eine korrekte E-Mailadresse und die technische Erreichbarkeit des E-Mail-Postfaches voraus. Der Kunde stellt sicher, dass das Postfach nicht voll ist und E-Mails zugestellt werden können. Er ist ebenfalls verpflichtet zu prüfen, ob eine E-Mail, welche übersandt wurde, im Spam-Filter zu finden ist.

### 11.3 Lieferung, Versandkosten

- 11.3.1 Beim Versand erfolgt die Lieferung, sofern nicht anders vereinbart, an die vom Kunden angegebene Lieferadresse. Versand- oder Liefertermine sind unverbindlich, es sei denn, der Besucherservice bezeichnet diese ausdrücklich als verbindlichen Termin.
- 11.3.2 Soweit es sich nicht um ein Online-Ticket handelt, werden bei Versand Versandkosten erhoben. Die Höhe der Versandkosten kann beim Besucherservice erfragt werden bzw. wird direkt vor dem Bestellvorgang jeweils angezeigt.

#### 11.4 Zahlungsmodalitäten

- 11.4.1 Die Zahlung erfolgt durch die im Web-Shop angegebenen elektronischen Zahlungsarten.
- 11.4.2 Die Vergütung ist mit Zugang der Versandbestätigung, bei fehlender Versandbestätigung spätestens mit Eingang des Tickets beim Kunden zur Zahlung fällig. Die Gutschrift des Rechnungsbetrages muss innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist erfolgen. Bei fehlendem oder verspätetem Zahlungseingang können die Tickets anderweitig vergeben werden, der Kunde hat keinen Anspruch auf die bestellten Tickets und die damit verbundenen Leistungen der SKD.

#### 11.5 Widerrufsbelehrung für Verbraucher

- 11.5.1 Es besteht grundsätzlich kein Anspruch auf Rücknahme von Tickets. Bei Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, insbesondere auch beim Verkauf von Tickets mit Vorgabe eines spezifischen Termins oder Zeitraums, besteht gemäß § 312 g Abs. 2 Nr. 9 BGB eine Ausnahme vom sonst bestehenden Widerrufs- und Rückgaberecht. Das Widerrufsrecht besteht daher nicht bei Verträgen über den Erwerb von Zeittickets sowie Jahreskarten. In diesen Fällen ist somit die Bestellung der Tickets unmittelbar nach Vertragsschluss bindend und verpflichtet zur Abnahme und Bezahlung der bestellten Tickets.

Der Kunde hat das Recht, den Vertrag über den Erwerb von Eintrittskarten und Dauerkarten mit den SKD ohne Angabe von Gründen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen zu widerrufen.

- a) Der Kunde ist Verbraucher\*\*\*.
- b) Das Widerrufsrecht besteht ausschließlich bei Verträgen mit den SKD, die aufgrund einer Bestellung der Tickets über den Web-Shop oder telefonisch über den Besucherservice zustande gekommen sind.
- c) Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen, wenn der Kunde die Eintritts- oder Dauerkarte bereits in Anspruch genommen hat.
- d) Der Widerruf ist mittels einer eindeutigen schriftlichen Erklärung darüber, dass der Vertrag widerrufen wird, gegenüber dem Besucherservice (Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH im Auftrag der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden, Residenzschloss, Taschenberg 2, 01067 Dresden F +49 (0)351 4914 2001, [besucherservice@skd.museum](mailto:besucherservice@skd.museum)) auszuüben. Der Kunde kann hierfür das als Anlage 1 beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, dies ist jedoch nicht zwingend.
- e) Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage. Sie beginnt, wenn der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Tickets bzw. bei einheitlicher Bestellung mehrerer Tickets das letzte Ticket, bei der Lieferung in mehreren Teilsendungen die letzte Teilsendung erhalten haben bzw. hat. Zur Wahrung der Widerrufsfrist ist es ausreichend, dass die

**Absendung der Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist erfolgt.**

#### 11.5.2. Folgen des Widerrufs

- a) Wenn der Kunde diesen Vertrag widerruft, sind sämtliche durch den Kunden erfolgte Zahlungen, einschließlich der Versandkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die vom Besucherservice angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat) und der Vorverkaufsgebühr, spätestens binnen 14 Tagen zurückzuzahlen. Die Frist beginnt mit dem Zugang der Widerrufserklärung des Kunden beim Besucherservice. Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, das vom Kunden bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas Anderes vereinbart und dem Kunden entstehen dadurch keine Kosten.
- b) Der Kunde hat die erhaltenen Tickets spätestens binnen 14 Tagen an den Besucherservice zurückzusenden. Die Frist beginnt mit der Abgabe der Widerrufserklärung durch den Kunden. Zur Wahrung der Frist ist es ausreichend, wenn die Absendung der Tickets vor Ablauf der Frist erfolgt. Der Kunde trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Tickets.
- c) Abweichend von 11.5.2 a) kann die Rückzahlung verweigert werden, bis der Besucherservice die postalisch versendeten Tickets wieder zurück erhalten hat bzw. durch den Kunden der Nachweis der Rücksendung erbracht wurde.

**-Ende der Widerrufsbelehrung-**

## 12 Datenschutzhinweis

12.1 Die SKD werden sämtliche datenschutzrechtliche Erfordernisse, insbesondere die Vorgaben der EU Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), beachten. Eine Datenschutzerklärung, welche im Web-Shop einsehbar ist, regelt die Einzelheiten.

12.2 Datenerhebende Stelle sind

Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden  
Residenzschloss, Taschenberg 2  
01067 Dresden

Der Besucherservice  
die Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH  
Atelierstraße 10  
81671 München

handelt im Rahmen der Datenverarbeitung bei Betrieb des Web-Shops und des Besucherservice als Auftragnehmerin der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden.

### **13 Schlussbestimmungen**

- 13.1 Soweit eine Gerichtsstandvereinbarung zulässig ist, ist der ausschließliche (auch internationale) Gerichtsstand für alle sich aus den auf Grundlage dieser Bestimmungen geschlossenen Vertragsverhältnissen unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Dresden. Es gilt deutsches Recht, ohne internationales Privatrecht.
- 13.2 Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.
- 13.3 Sollten Teile dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt.
- 13.4 Diese AGB treten am 1. März 2018 in Kraft und wurden zuletzt geändert am 29.10.2025.

## **II. Führungen**

### **Inhalt**

1. Geltung.....	11
2. Angebot und Buchung von Führungen.....	12
3. Preise, Bezahlung .....	12
4. Teilnahme an der Führung und Hausrecht .....	12
5. Weitergabe an Dritte .....	13
6. Gewährleistung.....	13
7. Verlust/ Beschädigung und Umtausch.....	13
8. Haftung.....	13
9. Besondere Bestimmungen für Web-Shop, den Besucherservice und E-Mailbestellungen	
14	
9.1. Bestellung über den Web-Shop.....	14
9.2. Vertragsabschluss .....	14
9.3. Lieferung, Versandkosten .....	15
9.4. Bezahlung .....	15
9.5. Hinweis zum Widerrufsrecht.....	15
10. Datenschutzhinweis .....	15
11. Schlussbestimmungen.....	16

### **1. Geltung**

- 1.1. Die folgenden Bestimmungen gelten für die Buchung und die Durchführung von Führungsleistungen in den Museen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (nachfolgend „SKD“).
  - 1.2. Umfasst ist hierbei die Buchung von Führungsleistungen
    - 1.2.1. an den Kassen der Museen der SKD
    - 1.2.2. durch Avantgarde Sales & Marketing Support GmbH, Ostra-Allee 11, 01067 Dresden (Besucherservice)
      - im Web-Shop der SKD (<https://shop.skd.museum>)(nachfolgend „Web-Shop“)
      - über den Besucherservice
  - 1.3. Diese AGB gelten ergänzend zu den allgemeinen Bestimmungen der SKD, namentlich der Besucherordnung der SKD sowie den jeweiligen Garderobenordnungen, welche vor Ort in den

Museen sowie im Web-Shop einsehbar sind. Mit dem Erwerb der Führungsleistungen erkennt der Besteller diese allgemeinen Bestimmungen der SKD als verbindlich an. Abweichende Bedingungen des Kunden\* erkennen die SKD nicht an, es sei denn, die SKD stimmen schriftlich ihrer Geltung zu.

- 1.4. Die SKD behalten sich vor, diese Bestimmungen jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Für bereits getätigte Bestellungen bzw. bestehende Kaufverträge gelten diese Änderungen nicht.

## **2. Angebot und Buchung von Führungen**

- 2.1. Der Besucherservice bietet folgende Leistungen im Namen, Auftrag und Rechnung für die SKD an:
  - Gruppenführungen
  - Schülerführungen
  - Teilnahme an öffentlichen Rundgängen
  - Sonderführungen nach Vereinbarung
- 2.2. Die Auswahl der Kunstvermittler obliegt grundsätzlich dem Besucherservice bzw. den SKD. Fremdführungen sind mit Einschränkungen erlaubt. Das Nähere regelt die Kunstvermittlerverordnung der Staatlichen Kunstsammlung Dresden.
- 2.3. Der Kunde kann aus den vom Besucherservice angebotenen Führungen auswählen und eine Führung unter Nennung des gewünschten Termins und der gewünschten Teilnehmerzahl buchen.
- 2.4. Durch die Bestellung von Führungsleistungen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen kommen vertragliche Beziehungen ausschließlich zwischen dem Kunden und den SKD zustande.
- 2.5. Von jedem Ticket darf nur ein Exemplar gedruckt werden. Werden Tickets vervielfältigt oder manipuliert, verlieren die Tickets sofort Ihre Gültigkeit ohne Ersatzleistung.

## **3. Preise, Bezahlung**

- 3.1. Die Preise für eine Führung richten sich jeweils nach der aktuellen Preisliste im Zeitpunkt der Bestellung, die in jedem Museum im Kassenbereich sowie auf der Homepage der SKD unter [www.skd.museum](http://www.skd.museum) einzusehen ist bzw. beim Besucherservice erfragt werden kann. Änderungen der Preise sind vorbehalten. Bereits getätigte Bestellungen bleiben von derartigen Änderungen unberührt.
- 3.2. Im Falle einer Rückbelastung bei Kartenzahlung ist der Kunde verpflichtet, alle durch die Rückbelastung anfallenden Kosten zu erstatten.

## **4. Teilnahme an der Führung und Hausrecht**

- 4.1. Der Kunde muss vor Beginn der Führung einen Ausdruck des Tickets für die Führung an den Verkaufsständen bzw. an den vereinbarten Treffpunkten des Besucherservice vorlegen. Beim Kauf an den Kassen erhält der Kunde eine Buchungsbestätigung vom Besucherservice.
- 4.2. Bei einer Verspätung des Kunden bis 30 min. wird die Zeit der Verspätung von der Führung abgezogen. Damit bleibt das geplante und bestätigte Ende der Führung unverändert.
- 4.3. Bei Verspätung des Kunden von mehr als 30 Minuten nach vereinbartem Beginn der Führung erlischt der Anspruch auf die Führung. Die Vergütungspflicht bleibt bestehen.

- 4.4. Für den Fall, dass eine Führung, für die der Kunde eine bestätigte Buchung vom Besucherservice erhalten hat, aus irgendeinem Grund nicht durchgeführt werden kann, erstattet der Besucherservice die vereinbarte Vergütung für das Ticket nach Maßgabe von 8.2. Alternativ kann auf Wunsch des Kunden eine kostenfreie Änderung des Führungstermins vorgenommen werden. Weitergehende Ansprüche des Kunden bestehen nicht. 4.2 bleibt hiervon unberührt.
- 4.5. Bei Zuwiderhandlung gegen diese AGB, die Besucherordnung sowie die Garderobenordnungen der SKD behalten sich die SKD bzw. ihre Bevollmächtigten das Recht vor, den Ticketinhaber aus dem jeweiligen Museum der SKD zu verweisen bzw. ein grundsätzliches Hausverbot auszusprechen. Dies gilt auch, wenn durch den Ticketinhaber andere Besucher belästigt werden oder der Museumsbetrieb gestört wird bzw. die Gefahr von Störungen besteht.

## 5. Weitergabe an Dritte

Für die Weitergabe von Tickets für Führungen an Dritte gelten folgende Regeln:

- a) sie dürfen nur an Personen weitergegeben werden, gegen die kein Hausverbot in den SKD erlassen wurde
- b) der Dritte muss durch den Kunden auf diese AGB sowie die Besucherordnung und die Garderobenordnungen der SKD hingewiesen werden und sich zur Beachtung der vorgenannten Bestimmungen verpflichten, anderenfalls hat er keinen Anspruch auf die jeweilige Führungsleistung der SKD.
- c) Der Weiterverkauf des Tickets für die Führung zu einem höheren Preis als der vereinbarten Vergütung sowie ein gewerblicher Weiterverkauf sind nicht gestattet, soweit nichts Abweichendes vereinbart wird.

Bei Verstoß gegen diese Bedingungen entfällt der Anspruch auf die jeweilige Führungsleistung der SKD.

## 6. Gewährleistung

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht, soweit nichts Abweichendes geregelt ist. Gegenüber Unternehmen\*\* gilt für Mängelansprüche eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Ablieferung der Ware oder des Gutscheins.

## 7. Verlust/ Beschädigung und Umtausch

- 7.1. Die SKD haften nicht für Verlust oder Beschädigung der Tickets für Führungen. Bei Verlust oder Beschädigung erfolgt kein Ersatz sowie keine Erstattung.
- 7.2. Bereits gekaufte Tickets können nicht zurückgegeben oder umgetauscht werden. Für verfallene Tickets wird kein Ersatz geleistet. Die Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht bleiben hiervon unberührt.

## 8. Haftung

- 8.1. Die SKD haften nur für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der SKD, ihrer Mitarbeiter oder ihrer Beauftragten, einschließlich des Besucherservices entstanden sind. Eine weitergehende Haftung, soweit sie nicht zwingend in gesetzlichen Bestimmungen vorgesehen ist, wird ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt insbesondere nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 8.2. Ist aufgrund zwingender Ursachen in der Sphäre der SKD (konservatorische, organisatorische oder technische Gründe) oder aufgrund höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Krieg u. ä.) die Durchführung der Führung nicht möglich, sind die SKD bzw. ist der Besucherservice im

Namen der SKD berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall erstatten die SKD bzw. der Besucherservice den gezahlten Preis. Versandkosten werden im Fall von höherer Gewalt nicht ersetzt. Eine weitergehende Haftung der SKD besteht nicht. Die Termine werden, soweit möglich, rechtzeitig im Voraus auf der Homepage der SKD bekannt gegeben.

## **9. Besondere Bestimmungen für den Web-Shop, den Besucherservice und E-Mailbestellungen**

### **9.1. Bestellung über den Web-Shop**

- 9.1.1. Der Web-Shop wird durch Avantgarde (Besucherservice) betrieben. Avantgarde (Besucherservice) übernimmt die technische Bestell- und Zahlungsabwicklung. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den regulierten Zahlungsdienstleister Payone GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main, mit dem Avantgarde einen eigenen Zahlungsdienstevertrag unterhält.
- 9.1.2. Avantgarde selbst ist nicht Anbieter oder Leistungserbringer der angebotenen Leistungen. Bei technischen Schwierigkeiten kann sich der Kunde an Avantgarde (Besucherservice) unter der Service-Hotline: Tel. +49 (0)351 4914 2000 oder per E-Mail an: [besucherservice@skd.museum](mailto:besucherservice@skd.museum) wenden
- 9.1.3. Um im Web-Shop (<https://shop.skd.museum>) zu bestellen, wählt der Besteller zunächst die gewünschte Führungsleistung aus und legt diese in den Warenkorb, indem er mit der Maus auf den Button Warenkorb klickt.
- 9.1.4. Neukunden können sich registrieren oder als „Gast“ bestellen und ihre Kundendaten eingeben. Falls der Kunde bereits registriert ist, ist eine Anmeldung mit der E-Mailadresse und dem Passwort möglich. Anschließend sind noch die Bestelldaten einschließlich der Rechnungsanschrift und ggf. einer Lieferanschrift und die gewünschte Liefer- und Zahlungsart einzugeben.
- 9.1.5. Fehleingaben können durch Neueingabe der Daten korrigiert werden.  
Führungsleistungen können aus dem Warenkorb mit dem Papierkorb-Symbol gelöscht werden. Im letzten Schritt der Bestellung hat der Kunde dann nochmals die Möglichkeit, vor dem Absenden seiner Bestellung seine Angaben zu überprüfen und ggf. zu korrigieren.  
Bei Bestellung mehrerer Führungen und sonstiger Leistungen oder Waren oder bei der Korrektur von Eingaben erfolgt die Aktualisierung automatisch, damit werden jederzeit der neue Gesamtwert der Bestellung und die Versandkosten neu berechnet.
- 9.1.6. Im Web-Shop wird durch die Betätigung des Buttons „Jetzt kaufen“ ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages mit den SKD durch den Kunden abgegeben. Durch eine Bestellbestätigung per E-Mail wird dem Kunden der Eingang der Bestellung beim Besucherservice bestätigt. Die Bestellbestätigung stellt keine Annahme des Angebots dar.

### **9.2. Vertragsabschluss**

- 9.2.1. Die Darstellung von Führungsleistungen z.B. im Web-Shop ist unverbindlich und stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung dar.
- 9.2.2. Ein Vertrag mit den SKD kommt durch Übersendung der Buchungsbestätigung nebst Ticket für die Führung zustande. Grundsätzlich erfolgt dies durch Übersendung an eine vom Besteller angegebene E-Mailadresse. Der Versand per E-Mail setzt eine korrekte E-Mailadresse und die technische Erreichbarkeit des E-Mail-Postfaches voraus. Der Kunde stellt sicher, dass das Postfach nicht voll ist und E-Mails zugestellt werden können. Er ist ebenfalls verpflichtet zu prüfen, ob eine E-Mail, welche übersandt wurde, im Spam-Filter zu finden ist. Auf ausdrücklichen Wunsch des Bestellers kann auch eine postalische Übersendung der Buchungsbestätigung nebst Ticket für die Führung an eine vom

Besteller angegebene Adresse erfolgen, welche dem Kunden durch Versandbestätigung per E-Mail mitgeteilt wird.

### **9.3. Lieferung, Versandkosten**

9.3.1. Beim Versand erfolgt die Lieferung, sofern nicht anders vereinbart, an die vom Kunden angegebene Lieferadresse. Versand- oder Liefertermine sind unverbindlich, es sei denn, der Besucherservice bezeichnet diese ausdrücklich als verbindlichen Termin.

9.3.2. Bei postalischem Versand der Buchungsbestätigung nebst Ticket für die Führung werden die hierfür anfallenden Versandkosten dem Kunden zusätzlich zum Preis der Führung in Rechnung gestellt. Die Höhe der Versandkosten kann beim Besucherservice erfragt werden bzw. wird direkt vor dem Bestellvorgang angezeigt.

### **9.4. Bezahlung**

9.4.1. Die Zahlung erfolgt durch Kreditkarte, Überweisung, Gutschein oder PayPal-Lastschrift.

9.4.2. Der Preis ist mit Zugang der Versand- bzw. Buchungsbestätigung, bei fehlender Versand- bzw. Buchungsbestätigung spätestens mit Eingang des Tickets beim Besteller zur Zahlung fällig. Die Gutschrift des Rechnungsbetrages muss innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist erfolgen. Bei fehlendem oder verspätetem Zahlungseingang können die Führungsleistungen anderweitig vergeben werden, der Besteller hat keinen Anspruch auf die bestellte Führungsleistung.

### **9.5. Hinweis zum Widerrufsrecht**

Es wird darauf hingewiesen, dass bei der Buchung von Führungen der SKD kein Widerrufsrecht nach § 312 g Absatz 2 Nr. 9 BGB in Verbindung mit § 355 BGB besteht. Jede Buchung von Führungsleistungen ist damit unmittelbar nach Vertragsschluss bindend und verpflichtet zur Abnahme und Bezahlung der bestellten Tickets für Führungen.

## **10. Datenschutzhinweis**

10.1. Die SKD werden sämtliche datenschutzrechtliche Erfordernisse, insbesondere die Vorgaben der EU Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), beachten. Eine Datenschutzerklärung, welche im Web-Shop einsehbar ist, regelt die Einzelheiten.

10.2. Datenerhebende Stelle sind

Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden  
Residenzschloss, Taschenberg 2  
01067 Dresden

Der Besucherservice  
die Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH,  
Atelierstraße 10  
81671 München

handelt im Rahmen der Datenverarbeitung bei Betrieb des Web-Shops und des Besucherservice als Auftragnehmerin der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden.

## **11. Schlussbestimmungen**

- 11.1. Soweit eine Gerichtsstandvereinbarung zulässig ist, ist der ausschließliche (auch internationale) Gerichtsstand für alle auf Grundlage dieser Bestimmungen geschlossenen Vertragsverhältnisse unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Dresden. Es gilt deutsches Recht, ohne internationales Privatrecht.
- 11.2. Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.
- 11.3. Sollten Teile dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt.
- 11.4. Diese AGB treten am 1. März 2018 in Kraft und wurden zuletzt geändert am 29.10.2025.

### III. Waren

#### Inhalt

1. Geltung.....	17
2. Angebot und Verkauf von Waren .....	188
3. Vergütung.....	18
4. Gewährleistung.....	18
5. Haftung der SKD.....	16
6. Ergänzende Bestimmungen für den Verkauf im Web-Shop .....	18
6.1. Bestellung über den Web-Shop.....	18
6.2. Vertragsabschluss .....	19
6.3. Lieferung, Versandkosten .....	19
6.4. Bezahlung, Eigentumsvorbehalt.....	20
6.5. Ergänzende Gewährleistungsbestimmungen.....	20
6.6. Widerrufsbelehrung für Verbraucher .....	20
7. Datenschutzhinweis .....	21
8. Schlussbestimmungen .....	22

#### 1. Geltung

- 1.1. Die folgenden Bestimmungen gelten für den Verkauf von Waren der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (nachfolgend „SKD“).
- 1.2. Umfasst ist hierbei der Verkauf von Publikationen und Merchandise-Produkten der SKD (zusammen nachfolgend „Waren“)
  - a) an den Kassen der Museen der SKD
  - b) durch Avantgarde Sales & Marketing Support GmbH, Ostra-Allee 11, 01067 Dresden (Besucherservice)
    - in den Vorverkaufsstellen
    - im Web-Shop der SKD (<https://shop.skd.museum>)(nachfolgend „Web-Shop“)
- 1.3. Abweichende Bestimmungen des Käufers\* erkennen die SKD nicht an, es sei denn die SKD stimmen schriftlich ihrer Geltung zu.
- 1.4. Die SKD behalten sich das Recht vor, diese AGB jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Für bereits getätigte Bestellungen bzw. bestehende Kaufverträge gelten diese Änderungen nicht.

## **2. Angebot und Verkauf von Waren**

- 2.1. Der Verkauf an den Vorverkaufsstellen und an den Kassen der SKD erfolgt zu den in den Veröffentlichungen der SKD genannten Zeiten.
- 2.2. Der Verkauf von Waren erfolgt grundsätzlich nur zu haushaltsüblichen Mengen. Dies bezieht sich sowohl auf die Anzahl der bestellten Waren im Rahmen einer Bestellung als auch auf die Gesamtanzahl bei mehreren Bestellungen. Die SKD und der Besucherservice sind somit berechtigt, in Einzelfällen die Anzahl der zu verkaufenden Waren pro Käufer zu beschränken.
- 2.3. Durch die Bestellung bzw. den Kauf von Waren nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen kommen vertragliche Beziehungen ausschließlich zwischen dem Käufer und den SKD zustande.

Der Besucherservice ist nicht für die Inhalte oder die Qualität der Waren der SKD verantwortlich.

## **3. Vergütung**

- 3.1. Alle Preise schließen die jeweils geltende gesetzliche Mehrwertsteuer ein, nicht jedoch Versandkosten, Zölle und/oder ähnliche Abgaben. Diese sind vom Käufer gesondert zu tragen. Geltende Währung ist Euro.
- 3.2. Die Bezahlung der vereinbarten Vergütung kann bar oder mit Gutschein, mit EC- oder Kreditkarte erfolgen, sofern in den nachfolgenden Bestimmungen nichts Abweichendes geregelt ist bzw. nichts Abweichendes vereinbart wird.
- 3.3. Im Falle einer Rückbelastung bei Kartenzahlung ist der Käufer verpflichtet, alle durch die Rückbelastung anfallenden Kosten zu erstatten.

## **4. Gewährleistung**

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht, soweit nichts Abweichendes geregelt ist. Gegenüber Unternehmen\*\* gilt für Mängelansprüche eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Ablieferung des Tickets.

## **5. Haftung der SKD**

- 5.1. Die SKD haften nur für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der SKD, ihrer Mitarbeiter oder ihrer Beauftragten, einschließlich des Besucherservices entstanden sind. Eine weitergehende Haftung, soweit sie nicht zwingend in gesetzlichen Bestimmungen vorgesehen ist, wird ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt insbesondere nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 5.2. Sofern der Besucherservice während der Bearbeitung der Bestellung feststellt, dass vom Käufer bestellte Waren nicht verfügbar sind, wird der Käufer darüber unverzüglich informiert. In diesem Fall sind die SKD bzw. ist der Besucherservice im Namen der SKD berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Die vereinbarte Vergütung wird erstattet. Versandkosten werden im Fall von höherer Gewalt nicht ersetzt. Eine weitergehende Haftung der SKD besteht nicht.

## **6. Ergänzende Bestimmungen für den Verkauf im Web-Shop**

### **6.1. Bestellung über den Web-Shop**

- 6.1.1. Der Web-Shop wird durch Avantgarde (Besucherservice) betrieben. Avantgarde (Besucherservice) übernimmt die technische Bestell- und Zahlungsabwicklung. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den regulierten Zahlungsdienstleister Payone GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main, mit dem Avantgarde einen eigenen Zahlungsdienstevertrag unterhält.

- 6.1.2. Avantgarde selbst ist nicht Anbieter oder Leistungserbringer der angebotenen Leistungen. Bei technischen Schwierigkeiten kann sich der Kunde an Avantgarde (Besucherservice) unter der Service-Hotline: Tel. +49 (0)351 4914 2000 oder per E-Mail an: [besucherservice@skd.museum](mailto:besucherservice@skd.museum) wendenUm im Web-Shop (<https://shop.skd.museum>) zu bestellen, wählt der Käufer zunächst die gewünschte Ware oder den gewünschten Gutschein aus und legt diese in den Warenkorb, indem er mit der Maus auf den Button Warenkorb klickt.
- 6.1.3. Neukunden können sich registrieren oder als „Gast“ bestellen und ihre Kundendaten eingeben. Falls der Käufer bereits registriert ist, ist eine Anmeldung mit der E-Mailadresse und dem Passwort möglich. Anschließend sind noch die Bestelldaten einschließlich der Rechnungsanschrift und einer ggf. abweichenden Lieferanschrift und die gewünschte Liefer- und Zahlungsart einzugeben.
- 6.1.4. Fehleingaben können durch Neueingabe der Daten korrigiert werden. Waren oder Gutscheine können aus dem Warenkorb mit dem Papierkorb-Symbol gelöscht werden. Im letzten Schritt der Bestellung hat der Käufer dann nochmals die Möglichkeit, vor dem Absenden seiner Bestellung seine Angaben zu überprüfen und ggf. zu korrigieren. Bei Bestellung mehrerer Waren und Gutscheine und Tickets oder sonstiger Leistungen oder bei der Korrektur von Eingaben erfolgt die Aktualisierung automatisch, damit werden jederzeit den neuen Gesamtwert der Bestellung und die Versandkosten neu berechnet.
- 6.1.5. Im Web-Shop wird durch die Betätigung des Buttons „Jetzt kaufen“ ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages mit den SKD durch den Käufer abgegeben. Durch eine Bestellbestätigung per E-Mail wird dem Käufer der Eingang der Bestellung beim Besucherservice bestätigt. Die Bestellbestätigung stellt keine Annahme des Angebots dar.

## 6.2. Vertragsabschluss

- 6.2.1. Die Darstellung von Waren z.B. im Web-Shop ist unverbindlich und stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung dar.
- 6.2.2. Ein Kaufvertrag mit den SKD kommt erst durch Versand der Ware, der dem Käufer durch Versandbestätigung per E-Mail mitgeteilt wird, zustande. Über Waren, die nicht in der Versandbestätigung aufgeführt sind, kommt kein Vertrag zustande. Der Versand per E-Mail setzt eine korrekte E-Mailadresse und die technische Erreichbarkeit des E-Mail-Postfaches voraus. Der Kunde stellt sicher, dass das Postfach nicht voll ist und E-Mails zugestellt werden können. Er ist ebenfalls verpflichtet zu prüfen, ob eine E-Mail, welche übersandt wurde, im Spam-Filter zu finden ist.

## 6.3. Lieferung, Versandkosten

- 6.3.1. Beim Versand erfolgt die Lieferung, sofern nicht anders vereinbart, an die vom Käufer angegebene Lieferadresse. Versand- oder Liefertermine sind unverbindlich, es sei denn, der Besucherservice bezeichnet diese ausdrücklich als verbindlichen Termin.
- 6.3.2. Bei Versand von Waren werden Versandkosten erhoben. Die Höhe der Versandkosten kann beim Besucherservice erfragt werden bzw. wird dem Käufer unmittelbar vor seiner Bestellung angezeigt.
- 6.3.3. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, bestimmt der Besucherservice die angemessene Versandart und das Transportunternehmen nach billigem Ermessen. Der Besucherservice wird die Ware gegen die üblichen Transportrisiken versichern. Diese Kosten sind in den Versandkosten enthalten.
- 6.3.4. Soweit eine Lieferung an den Käufer nicht möglich ist, weil die gelieferte Ware nicht durch die Eingangstür, Haustür oder den Treppenaufgang des Käufers passt oder weil der

Käufer nicht unter der von ihm angegebenen Lieferadresse angetroffen wird, obwohl der Lieferzeitpunkt dem Käufer mit angemessener Frist angekündigt wurde, trägt der Käufer die Kosten für die erfolglose Anlieferung.

#### **6.4. Bezahlung, Eigentumsvorbehalt**

6.4.1. Die Zahlung erfolgt durch Kreditkarte, Gutschein oder elektronische Lastschriftverfahren. Der Kaufpreis ist mit Zugang der Versandbestätigung zur Zahlung fällig. Die Gutschrift des Rechnungsbetrages muss innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist erfolgen.

6.4.2. Das Eigentum an den bestellten Waren geht erst mit vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung auf den Käufer über (**Eigentumsvorbehalt**).

#### **6.5. Ergänzende Gewährleistungsbestimmungen**

Mängel der Waren sowie nicht eingegangene Bestellungen sind Avantgarde schriftlich unter [Besucherservice@skd.museum](mailto:Besucherservice@skd.museum) oder Staatliche Kunstsammlungen Dresden, Besucherservice, Taschenberg 2, 01067 Dresden anzugeben. Es gelten im Übrigen die gesetzlichen Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht.

#### **6.6. Widerrufsbelehrung für Verbraucher**

6.6.1. Der Käufer hat das Recht, den Vertrag mit den SKD ohne Angabe von Gründen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen zu widerrufen:

- a) Der Käufer ist Verbraucher\*\*\*.
- b) Das Widerrufsrecht besteht ausschließlich bei Verträgen mit den SKD, die aufgrund einer Bestellung der Waren oder Gutscheine über den Web-Shop zustande gekommen sind.
- c) Der Widerruf ist mittels einer eindeutigen schriftlichen Erklärung darüber, dass der Vertrag widerrufen wird, gegenüber dem Besucherservice (Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH im Auftrag der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden, Residenzschloss, Taschenberg 2, 01067 Dresden F +49 (0)351 4914 2001, [besucherservice@skd.museum](mailto:besucherservice@skd.museum)) auszuüben. Der Käufer kann hierfür das als Anlage 1 beigegebene Muster-Widerrufsformular verwenden, dies ist jedoch nicht zwingend.
- d) Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage. Sie beginnt, wenn der Käufer oder ein vom Käufer benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren oder Gutscheine bzw. bei einheitlicher Bestellung mehrerer Waren oder Gutscheine die letzte Ware oder den letzten Gutschein, bei der Lieferung in mehreren Teilsendungen oder Stücken die letzte Teilsendung oder das letzte Stück erhalten haben bzw. hat. Zur Wahrung der Widerrufsfrist ist es ausreichend, dass die Absendung der Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist erfolgt.

6.6.2. Folgen des Widerrufs

- a) Wenn der Käufer diesen Vertrag widerruft, sind sämtliche durch den Käufer erfolgte Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Käufer eine andere Art der Lieferung als die vom Besucherservice angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), spätestens binnen 14 Tagen zurückzuzahlen. Die Frist beginnt mit dem Zugang der Widerrufserklärung des Käufers beim Besucherservice. Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, das vom Käufer bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn,

es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart und dem Käufer entstehen dadurch keine Kosten.

- b) Der Käufer hat die erhaltenen Waren spätestens binnen 14 Tagen an den Besucherservice zurückzusenden. Die Frist beginnt mit der Abgabe der Widerrufserklärung durch den Käufer. Zur Wahrung der Frist ist es ausreichend, wenn die Absendung der Waren oder Gutscheine vor Ablauf der Frist erfolgt. Der Käufer trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren und Gutscheine.
- c) Abweichend von 6.6.2 a) kann die Rückzahlung verweigert werden, bis der Besucherservice die Ware wieder zurückerhalten hat bzw. durch den Käufer der Nachweis der Rücksendung der Waren erbracht wurde.
- d) Der Käufer hat Wertersatz für einen etwaigen Wertverlust der Waren zu leisten, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist.

#### 6.6.3. Das Widerrufsrecht besteht nicht bei den folgenden Verträgen:

- Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Käufer maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Käufer zugeschnitten sind.
- Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde.
- Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

#### - Ende der Widerrufsbelehrung-

## 7. Datenschutzhinweis

7.1. Die SKD werden sämtliche datenschutzrechtliche Erfordernisse, insbesondere die Vorgaben der EU Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), beachten. Eine Datenschutzerklärung, welche im Web-Shop einsehbar ist, regelt die Einzelheiten.

7.2. Datenerhebende Stelle sind

Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden  
Residenzschloss, Taschenberg 2  
01067 Dresden

Der Besucherservice  
die Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH  
Atelierstraße 10  
81671 München

handelt im Rahmen der Datenverarbeitung beim Verkauf über den Web-Shop als Auftragnehmerin der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden.

## **8. Schlussbestimmungen**

- 8.1. Soweit eine Gerichtsstandvereinbarung zulässig ist, ist der ausschließliche (auch internationale) Gerichtsstand für alle sich auf Grundlage dieser Bestimmungen geschlossenen Vertragsverhältnisse unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Dresden. Es gilt deutsches Recht, ohne internationales Privatrecht.
- 8.2. Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.
- 8.3. Sollten Teile dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt.
- 8.4. Diese AGB treten am 1. März 2018 in Kraft und wurden zuletzt geändert am 29.10.2025.

**\*Gender-Hinweis:** Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

**\*\*Unternehmer** ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

**\*\*\*Verbraucher** ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

## IV. Gutscheine

### Inhalt

1.	Geltung und Einlösbarkeit.....	23
2.	Angebot und Verkauf von Gutscheinen .....	24
3.	Vergütung.....	24
4.	Gewährleistung.....	24
5.	Verlust/Beschädigung und Haftung der SKD.....	24
6.	Ergänzende Bestimmungen für den Verkauf im Web-Shop .....	25
6.1.	Bestellung über den Web-Shop.....	25
6.2.	Vertragsabschluss .....	25
6.3.	Lieferung, Versandkosten .....	26
6.4.	Bezahlung, Eigentumsvorbehalt.....	26
6.5.	Ergänzende Gewährleistungsbestimmungen.....	26
6.6.	Widerrufsbelehrung für Verbraucher .....	26
7.	Datenschutzhinweis .....	27
9.	Schlussbestimmungen .....	28

### 1. Geltung und Einlösbarkeit

- 1.1. Die folgenden Bestimmungen gelten für den Verkauf von Wertgutscheinen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (nachfolgend „SKD“).
  - 1.2. Umfasst ist hierbei der Verkauf von Wertgutscheinen zum Erwerb von Eintrittskassen, Zeitkarten, Dauerkarten, Jahreskarten, Waren, Führungen, und sonstigen von den SKD entgeltlich angebotenen Leistungen (nachfolgend „Gutscheine“)
    - c) an den Kassen der Museen der SKD
    - d) durch Avantgarde Sales & Marketing Support GmbH, Ostra-Allee 11, 01067 Dresden (Besucherservice)
      - in den Vorverkaufsstellen
  - 1.3. im Web-Shop der SKD (<https://shop.skd.museum>)(nachfolgend „Web-Shop“) Mit dem Erwerb des Gutscheins erkennt der Kunde diese allgemeinen Bestimmungen der SKD als verbindlich an. Abweichende Bestimmungen des Käufers\* erkennen die SKD nicht an, es sei denn die SKD stimmen schriftlich ihrer Geltung zu. Für die mit dem Gutschein nach Ziffer 1.2. zu erwerbenden Tickets und sonstigen Leistungen der SKD gelten die jeweiligen AGB sowie ergänzend die allgemeinen Bestimmungen der SKD, namentlich die Besucherordnung der SKD sowie die jeweiligen Garderobenordnungen.
  - 1.4. Die SKD behalten sich das Recht vor, diese AGB jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Für bereits getätigte Bestellungen bzw. bestehende Kaufverträge gelten diese Änderungen nicht.

- 1.5. Die von den SKD ausgestellten Gutscheine können an den Museumskassen und im Online-Shop eingelöst werden. Die Einlösung erfolgt an den Museumskassen durch Scannen des auf dem Gutschein befindlichen Barcodes und im Online-Shop mittels Eingabe der Zahlenkombination (Gutscheinscode) gemäß den dortigen Anweisungen. Eine Teileinlösung des Gutscheins ist möglich. Pro Bestellung sind mehrere Gutscheine einlösbar.
- 1.6. Der Nennwert des Gutscheins entspricht dem für den Erwerb des Gutscheins gezahlten Geldbetrags.
- 1.7. Gutscheine sind drei Jahre gültig. Die Frist beginnt mit Ablauf des Jahres, in dem der jeweilige Gutschein erworben wurde. Ein eventuelles Restguthaben ist bis zum Ende des dritten Jahres nach dem Jahr des Gutscheinkaufs einlösbar.
- 1.8. Der Gutschein kann nur für den Kauf der unter 1.2 genannten entgeltlichen Leistungen der SKD und nicht für den Kauf von weiteren Gutscheinen verwendet werden.
- 1.9. Eine Auszahlung des Gutschein-Guthabens ist nicht möglich.
- 1.10. Gutscheine sind übertragbar. Der Gutschein und der jeweilige Gutscheincode sind nicht personengebunden und nicht personalisiert. Die SKD können mit befreiender Wirkung an den jeweiligen Inhaber eines Gutscheins leisten. Dies gilt nicht, wenn die SKD Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis von der Nichtberechtigung, der Geschäftsunfähigkeit oder der fehlenden Vertretungsberechtigung des jeweiligen Inhabers haben.

## **2. Angebot und Verkauf von Gutscheinen**

- 2.1. Der Verkauf an den Vorverkaufsstellen und an den Kassen der SKD erfolgt zu den in den Veröffentlichungen der SKD genannten Zeiten.
- 2.2. Durch die Bestellung bzw. den Kauf von Gutscheinen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen kommen vertragliche Beziehungen ausschließlich zwischen dem Käufer und den SKD zustande.

## **3. Vergütung**

- 3.1. Alle Preise schließen die jeweils geltende gesetzliche Mehrwertsteuer ein, nicht jedoch Versandkosten, Zölle und/oder ähnliche Abgaben. Diese sind vom Käufer gesondert zu tragen. Geltende Währung ist Euro.
- 3.2. Die Bezahlung der vereinbarten Vergütung kann bar, mit EC- oder Kreditkarte erfolgen, sofern in den nachfolgenden Bestimmungen nichts Abweichendes geregelt ist bzw. nichts Abweichendes vereinbart wird.
- 3.3. Im Falle einer Rückbelastung bei Kartenzahlung ist der Käufer verpflichtet, alle durch die Rückbelastung anfallenden Kosten zu erstatten.

## **4. Gewährleistung**

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht, soweit nichts Abweichendes geregelt ist. Gegenüber Unternehmen\*\* gilt für Mängelansprüche eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Ablieferung des Gutscheins.

## **5. Verlust/Beschädigung und Haftung der SKD**

- 5.1. Die SKD haften nicht für Verlust oder Beschädigung von Gutscheinen. Bei Verlust oder Beschädigung erfolgt kein Ersatz sowie keine Erstattung.
- 5.2. Die SKD haften nur für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der SKD, ihrer Mitarbeiter oder ihrer Beauftragten, einschließlich des Besucherservices entstanden sind. Eine weitergehende Haftung, soweit sie nicht zwingend in gesetzlichen Bestimmungen

vorgesehen ist, wird ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt insbesondere nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

## **6. Ergänzende Bestimmungen für den Verkauf im Web-Shop**

### **6.1. Bestellung über den Web-Shop**

- 6.1.1. Der Web-Shop wird durch Avantgarde (Besucherservice) betrieben. Avantgarde (Besucherservice) übernimmt die technische Bestell- und Zahlungsabwicklung. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den regulierten Zahlungsdienstleister Payone GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main, mit dem Avantgarde einen eigenen Zahlungsdienstevertrag unterhält.
- 6.1.2. Avantgarde selbst ist nicht Anbieter oder Leistungserbringer der angebotenen Leistungen. Bei technischen Schwierigkeiten kann sich der Kunde an Avantgarde (Besucherservice) unter der Service-Hotline: Tel. +49 (0)351 4914 2000 oder per E-Mail an: [besucherservice@skd.museum](mailto:besucherservice@skd.museum) wenden
- 6.1.3. Um im Web-Shop (<https://shop.skd.museum>) zu bestellen, wählt der Käufer zunächst den gewünschten Gutschein aus und legt diesen in den Warenkorb, indem er mit der Maus auf den Button Warenkorb klickt.
- 6.1.4. Neukunden können sich registrieren oder als „Gast“ bestellen und ihre Kundendaten eingeben. Falls der Käufer bereits registriert ist, ist eine Anmeldung mit der E-Mailadresse und dem Passwort möglich. Anschließend sind noch die Bestelldaten einschließlich der Rechnungsanschrift und einer ggf. abweichenden Lieferanschrift und die gewünschte Liefer- und Zahlungsart einzugeben.
- 6.1.5. Fehleingaben können durch Neueingabe der Daten korrigiert werden. Gutscheine können aus dem Warenkorb mit dem Papierkorb-Symbol gelöscht werden. Im letzten Schritt der Bestellung hat der Käufer dann nochmals die Möglichkeit, vor dem Absenden seiner Bestellung seine Angaben zu überprüfen und ggf. zu korrigieren. Bei Bestellung mehrerer Gutscheine und Tickets oder sonstiger Leistungen oder bei der Korrektur von Eingaben erfolgt die Aktualisierung automatisch, damit werden jederzeit den neuen Gesamtwert der Bestellung und die Versandkosten neu berechnet.
- 6.1.6. Im Web-Shop wird durch die Betätigung des Buttons „Jetzt kaufen“ ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages mit den SKD durch den Käufer abgegeben. Durch eine Bestellbestätigung per E-Mail wird dem Käufer der Eingang der Bestellung beim Besucherservice bestätigt. Die Bestellbestätigung stellt keine Annahme des Angebots dar.

### **6.2. Vertragsabschluss**

- 6.2.1. Die Darstellung von Gutscheinen z.B. im Web-Shop ist unverbindlich und stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung dar.
- 6.2.2. Ein Kaufvertrag mit den SKD kommt erst durch Versand des Gutscheins, der dem Käufer durch Versandbestätigung per E-Mail mitgeteilt wird, zustande. Über Gutscheine, die nicht in der Versandbestätigung aufgeführt sind, kommt kein Vertrag zustande. Der Versand per E-Mail setzt eine korrekte E-Mailadresse und die technische Erreichbarkeit des E-Mail-Postfaches voraus. Der Kunde stellt sicher, dass das Postfach nicht voll ist und E-Mails zugestellt werden können. Er ist ebenfalls verpflichtet zu prüfen, ob eine E-Mail, welche übersandt wurde, im Spam-Filter zu finden ist.

### **6.3. Lieferung, Versandkosten**

- 6.3.1. Beim Versand erfolgt die Lieferung, sofern nicht anders vereinbart, an die vom Käufer angegebene Lieferadresse. Versand- oder Liefertermine sind unverbindlich, es sei denn, der Besucherservice bezeichnet diese ausdrücklich als verbindlichen Termin.
- 6.3.2. Soweit es sich nicht um einen print@home-Gutschein handelt, werden bei Versand Versandkosten erhoben. Die Höhe der Versandkosten kann beim Besucherservice erfragt werden bzw. werden direkt vor dem Bestellvorgang angezeigt.
- 6.3.3. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, bestimmt der Besucherservice die angemessene Versandart und das Transportunternehmen nach billigem Ermessen. Der Besucherservice wird die Ware gegen die üblichen Transportrisiken versichern. Diese Kosten sind in den Versandkosten enthalten.
- 6.3.4. Soweit eine Lieferung an den Käufer nicht möglich ist, weil der Käufer nicht unter der von ihm angegebenen Lieferadresse angetroffen wird, obwohl der Lieferzeitpunkt dem Käufer mit angemessener Frist angekündigt wurde, trägt der Käufer die Kosten für die erfolglose Anlieferung.

### **6.4. Bezahlung**

- 6.4.1. Die Zahlung erfolgt durch die im Web-Shop angegebenen elektronischen Zahlungsarten.
- 6.4.2. Der Kaufpreis ist mit Zugang der Versandbestätigung, bei fehlender Versandbestätigung spätestens mit Eingang des Gutscheins beim Kunden zur Zahlung fällig. Die Gutschrift des Rechnungsbetrages muss innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist erfolgen.

### **6.5. Ergänzende Gewährleistungsbestimmungen**

Mängel der Gutscheine sowie nicht eingegangene Bestellungen sind Avantgarde schriftlich unter Besucherservice@skd.museum oder Staatliche Kunstsammlungen Dresden, Besucherservice, Taschenberg 2, 01067 Dresden anzugeben. Es gelten im Übrigen die gesetzlichen Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht.

### **6.6. Widerrufsbelehrung für Verbraucher**

- 6.6.1. Der Käufer hat das Recht, den Vertrag mit den SKD ohne Angabe von Gründen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen zu widerrufen:

- a) Der Käufer ist Verbraucher\*\*\*.
- b) Das Widerrufsrecht besteht ausschließlich bei Verträgen mit den SKD, die aufgrund einer Bestellung der Waren oder Gutscheine über den Web-Shop zustande gekommen sind.
- c) Der Widerruf ist mittels einer eindeutigen schriftlichen Erklärung darüber, dass der Vertrag widerrufen wird, gegenüber dem Besucherservice (Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH im Auftrag der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden, Residenzschloss, Taschenberg 2, 01067 Dresden F +49 (0)351 4914 2001, besucherservice@skd.museum) auszuüben. Der Käufer kann hierfür das als Anlage 1 beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, dies ist jedoch nicht zwingend.
- d) Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage. Sie beginnt, wenn der Käufer oder ein vom Käufer benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren oder Gutscheine bzw. bei einheitlicher Bestellung mehrerer Waren oder Gutscheine die letzte Ware oder den letzten Gutschein, bei der Lieferung in mehreren Teilsendungen oder Stücken die letzte Teilsendung oder das letzte Stück

erhalten haben bzw. hat. Zur Wahrung der Widerrufsfrist ist es ausreichend, dass die Absendung der Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist erfolgt.

#### 6.6.2. Folgen des Widerrufs

- a) Wenn der Käufer diesen Vertrag widerruft, sind sämtliche durch den Käufer erfolgte Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Käufer eine andere Art der Lieferung als die vom Besucherservice angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), spätestens binnen 14 Tagen zurückzuzahlen. Die Frist beginnt mit dem Zugang der Widerrufserklärung des Käufers beim Besucherservice. Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, das vom Käufer bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart und dem Käufer entstehen dadurch keine Kosten.
- b) Der Käufer hat die erhaltenen Gutscheine spätestens binnen 14 Tagen an den Besucherservice zurückzusenden. Die Frist beginnt mit der Abgabe der Widerrufserklärung durch den Käufer. Zur Wahrung der Frist ist es ausreichend, wenn die Absendung der Gutscheine vor Ablauf der Frist erfolgt. Der Käufer trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Gutscheine.
- c) Abweichend von 6.6.2 a) kann die Rückzahlung verweigert werden, bis der Besucherservice den Gutschein wieder zurückerhalten hat bzw. durch den Käufer der Nachweis der Rücksendung der Gutscheine erbracht wurde.
- d) Der Käufer hat Wertersatz für einen etwaigen Wertverlust zu leisten, wenn der Gutschein bereits ganz oder teilweise eingelöst wurde.

#### - Ende der Widerrufsbelehrung-

## 7. Datenschutzhinweis

7.1. Die SKD werden sämtliche datenschutzrechtliche Erfordernisse, insbesondere die Vorgaben der EU Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), beachten. Eine Datenschutzerklärung, welche im Web-Shop einsehbar ist, regelt die Einzelheiten.

7.2. Datenerhebende Stelle sind

Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden  
Residenzschloss, Taschenberg 2  
01067 Dresden

Der Besucherservice  
die Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH  
Atelierstraße 10  
81671 München

handelt im Rahmen der Datenverarbeitung beim Verkauf über den Web-Shop als Auftragnehmerin der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden.

## 8. Schlussbestimmungen

- 8.1. Soweit eine Gerichtsstandvereinbarung zulässig ist, ist der ausschließliche (auch internationale) Gerichtsstand für alle sich auf Grundlage dieser Bestimmungen geschlossenen Vertragsverhältnisse unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Dresden. Es gilt deutsches Recht, ohne internationales Privatrecht.
- 8.2. Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.
- 8.3. Sollten Teile dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt.
- 8.4. Diese AGB treten am 1. März 2018 in Kraft und wurden zuletzt geändert am 29.10.2025.

**\*Gender-Hinweis:** Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

**\*\*Unternehmer** ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

**\*\*\*Verbraucher** ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

## **Anlage 1**

### **Widerrufsformular**

An Besucherservice  
Avantgarde Sales &Marketing Support GmbH im Auftrag der Staatlichen Kunstsammlungen  
Dresden, Residenzschloss, Taschenberg 2, 01067 Dresden  
Tel.: +49 (0)351 4914 2001; Mail: [besucherservice@skd.museum](mailto:besucherservice@skd.museum)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Tickets/Waren/Gutscheine (\*)

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

Name des/der Käufer(s)

Anschrift des/der Käufer(s)

Unterschrift des/der Käufer(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(\*) Unzutreffendes bitte streichen.

## **B. Allgemeine Nutzungsbedingungen für Online- Veranstaltungen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden**

Durch die Buchung einer Online-Veranstaltung der SKD (einschließlich Videokonferenzen) erklären Sie sich als Museumsbesucher (nachfolgend: Teilnehmer) mit den nachfolgend aufgeführten Allgemeinen Nutzungsbedingungen für Online-Veranstaltungen der SKD einverstanden.

Die jeweilige Übersetzung dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen in eine Sprache, die nicht gemäß der nachfolgenden Ziff. 16 Vertragssprache ist, stellt keine Änderung oder Ergänzung dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen dar, selbst wenn die Übersetzung von diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen abweicht. Die jeweilige Übersetzung wird nicht Vertragsbestandteil und hat keine Geltung für das Vertragsverhältnis zwischen dem Museumsbesucher und der SKD. Die SKD übernehmen für die Richtigkeit der jeweiligen Übersetzung keine Haftung.

Die SKD behalten sich das Recht vor, diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen für Online-Veranstaltungen jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Die Änderungen sind nicht anzuwenden auf bereits geschlossene Verträge.

### **Inhalt**

1.	Geltungsbereich .....	31
2.	Vertragsgegenstand .....	31
3.	Buchung /Vertrag .....	31
4.	Teilnahmegebühr / sonstige Entgelte.....	32
5.	Veranstaltungsbeschreibung.....	32
6.	Registrierung / Zugangsdaten .....	33
7.	Technische Anforderungen / Mitwirkungspflichten .....	33
8.	Verfügbarkeit / Nutzung / Urheberrechte .....	34
9.	Haftung.....	34
10.	Datenschutz.....	35
11.	Datenschutzhinweise für interaktive Online-Veranstaltungen/Videokonferenzen ....	35
12.	Kündigung aus wichtigem Grund .....	36
13.	Stornierung / Verhinderung.....	36
14.	Schlussbestimmungen.....	37

## 1. Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen gelten für Online-Veranstaltungen, die von den Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (SKD) durchgeführt werden. Sie regeln die Rechte und Pflichten der Teilnehmer an Online-Veranstaltungen.
- (2) Online-Veranstaltungen sind digitale Veranstaltungen. Die Teilnahme erfolgt mittels eines Endgerätes über das Internet. Online-Veranstaltungen sind unter anderem Live-Vorträge und Live-Rundgänge/-touren, Kunstpausen und Live-Curator-Talks.
- (3) Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen gelten ausschließlich, soweit in den nachfolgenden Bestimmungen nicht ausdrücklich anderes geregelt ist. Etwaig entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen der Teilnehmer werden nicht Vertragsbestandteil, auch nicht, wenn die SKD nicht ausdrücklich der Geltung widersprechen.
- (4) Ist für die technische Durchführung der Online-Veranstaltung ein vertragliches Verhältnis mit einem Dritten erforderlich (z.B. Registrierung und/oder Einrichtung eines Nutzerkontos bei einem Anbieter eines Online-Dienstes) wird Vertragspartner des Dritten ausschließlich der Teilnehmer, der Allgemeine Geschäftsbedingungen des Dritten zu beachten hat.

## 2. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen ist die Teilnahme an einer unentgeltlichen oder entgeltlichen Online-Veranstaltung der SKD, deren Durchführung sowie etwaiger veranstaltungsbegleitende Dienstleistungen durch die SKD.

## 3. Buchung /Vertrag

- (1) Die Buchung einer **unentgeltlichen** Online-Veranstaltung erfolgt unmittelbar Online über die Website der SKD (<https://skd.museum>). Die Teilnehmer werden dort über einen Link zur Anmeldung bei der Video-Kommunikationsplattform *Zoom* geleitet. Nach Anmeldung bei *Zoom* erhält der Teilnehmer den Link zur Online-Veranstaltung der SKD per E-Mail zugesandt.
- (2) Die Buchung einer **entgeltlichen** Online-Veranstaltung erfolgt unmittelbar online über den Web-Shop der SKD (<https://shop.skd.museum>).

Der Web-Shop wird durch Avantgarde (Besucherservice) betrieben. Avantgarde (Besucherservice) übernimmt die technische Bestell- und Zahlungsabwicklung. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den regulierten Zahlungsdienstleister Payone GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main, mit dem Avantgarde einen eigenen Zahlungsdienstevertrag unterhält.

Avantgarde selbst ist nicht Anbieter oder Leistungserbringer der angebotenen Leistungen. Bei technischen Schwierigkeiten kann sich der Kunde an Avantgarde (Besucherservice) unter der Service-Hotline: Tel. +49 (0)351 4914 2000 oder per E-Mail an: [besucherservice@skd.museum](mailto:besucherservice@skd.museum) wenden

Die Darstellung der Online-Veranstaltung auf der Website der SKD oder im Web-Shop der SKD sind unverbindlich und stellen kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Buchung dar.

Um im Web-Shop (<https://shop.skd.museum>) eine Online-Veranstaltung zu buchen,

muss sich der Teilnehmer registrieren oder als „Gast“ anmelden und seine Kundendaten eingeben. Falls der Teilnehmer bereits registriert ist, ist eine Anmeldung mit der E-Mailadresse und dem Passwort möglich. Anschließend sind noch die Anmelddaten einschließlich der Rechnungsanschrift und die gewünschte Zahlungsart einzugeben.

- (3) Die Betätigung des Buttons „Jetzt kaufen“ oder „Weiter zu PayPal“ und das Akzeptieren dieser Nutzungsbedingungen stellt ein verbindliches Angebot des Teilnehmers zum Abschluss eines Vertrages mit den SKD über die Online-Veranstaltung (Buchung) dar.

Ein Vertrag mit der SKD über die Buchung der Online-Veranstaltung kommt erst mit der Annahme dieses Angebotes durch die SKD zustande. Die SKD nehmen das Angebot durch eine im Browser abrufbare Buchungsbestätigung (automatisierte Bestätigung) an. Die Informationen zu dem Vertrag enthält in der Regel die Buchungsbestätigung.

- (4) Eine Buchungsbestätigung der SKD ist grundsätzlich verbindlich und berechtigt den Teilnehmer zur Teilnahme an der gebuchten Online-Veranstaltung, auf die sich die Buchungsbestätigung bezieht.

Im Anschluss an die Buchungsbestätigung durch die SKD erhält der Teilnehmer an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse die Rechnung übersandt. Diese weist den Zugangslink für die gebuchte Online-Veranstaltung aus sowie – je nach Veranstaltungsformat – den Meeting-Kenncode oder/und die Besprechungs-ID. Der Versand per E-Mail setzt eine korrekte E-Mailadresse und die technische Erreichbarkeit des E-Mail-Postfaches des Teilnehmers voraus, wofür der Teilnehmer verantwortlich ist. Der Kunde stellt sicher, dass das Postfach nicht voll ist und E-Mails zugestellt werden können. Er ist ebenfalls verpflichtet zu prüfen ob eine E-Mail, welche übersandt wurde, im Spam-Filter zu finden ist.

- (5) Die SKD sind nicht verpflichtet, das Angebot des Teilnehmers auf Buchung einer Online-Veranstaltung anzunehmen. Dies gilt auch und insbesondere für Online-Veranstaltungen mit einem begrenzten Teilnehmerkreis.

#### **4. Teilnahmegebühr / sonstige Entgelte**

- (1) Der Teilnehmer ist verpflichtet, die in der Veranstaltungsbeschreibung ausgewiesene Gebühr für die Teilnahme an der Online-Veranstaltung über die im Webshop der SKD aufgeführten Zahlungsarten zu zahlen.
- (2) Für den Fall, dass die gewählte Zahlungsart nicht zu einem Zahlungseingang bei den SKD spätestens 10 Kalendertage nach der Buchungsbestätigung führt, sind die SKD berechtigt, den Zugang zu der Online-Veranstaltung für den Teilnehmer zu sperren. Der Teilnehmer kann daraus keine Ansprüche jeglicher Art gegen die SKD geltend machen.
- (3) Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes oder die Aufrechnung ist nur zulässig, wenn die Gegenforderung des Teilnehmers anerkannt oder rechtskräftig festgestellt ist.

#### **5. Veranstaltungsbeschreibung**

- (1) Inhalt und Ablauf der Online-Veranstaltung sowie etwaige weitere konkrete Angaben zu einer Online-Veranstaltung enthält die jeweilige Veranstaltungsbeschreibung der

SKD, die auf der Website der SKD (<https://skd.museum>) oder im Web-Shop der SKD (<https://shop.skd.museum>) veröffentlicht werden.

- (2) Den SKD bleibt vorbehalten, Änderungen des Inhalts und des Ablaufes der Online-Veranstaltungen aus wichtigem Grund vorzunehmen. In diesen Fällen werden die SKD nach Möglichkeit bestrebt sein, den Teilnehmer vor Beginn der Online-Veranstaltung zu informieren, ohne dazu verpflichtet zu sein. Im Übrigen gilt Ziff. 8 entsprechend.

## 6. Registrierung / Zugangsdaten

- (1) Sollte für die Teilnahme an der Online-Veranstaltung eine gesonderte Registrierung des Teilnehmers erforderlich sein, werden die SKD dem Teilnehmer rechtzeitig vor der Online-Veranstaltung eine entsprechende Information übermitteln, damit die Registrierung rechtzeitig vorgenommen werden kann.
- (2) In der Regel erhält der Teilnehmer mit der Buchungsbestätigung für eine Online-Veranstaltung Zugangsdaten für die in der Buchungsbestätigung aufgeführte Anzahl an Online-Zugängen. Der Teilnehmer verpflichtet sich, diese Zugangsdaten vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Hat der Teilnehmer Anlass zu der Annahme, dass eine missbräuchliche Nutzung der Zugangsdaten droht, ist er verpflichtet, die SKD unverzüglich zu unterrichten.
- (3) Der Teilnehmer hat keinen Anspruch auf die Übermittlung neuer Zugangsdaten, ebenso wenig steht ihm ein Anspruch auf Rückerstattung der Zahlung, Minderung oder Schadensersatz zu.

## 7. Technische Anforderungen / Mitwirkungspflichten

- (1) Der Teilnehmer benötigt für die Teilnahme an einer Online-Veranstaltung der SKD eine störungsfreie und schnelle Internetverbindung nach Stand der Technik, ein internetfähiges Endgerät mit Lautsprecher sowie einem entsprechenden Webbrowser und gegebenenfalls weitere Software, jeweils dem aktuellen Stand der Technik entsprechend. Für die Teilnahme an einer Online-Veranstaltung der SKD sind die nachfolgend aufgeführten Webbrowser kompatibel: Google Chrome / Microsoft Edge / Firefox / Safari, sofern nichts anderes angegeben.

Für die Teilnahme an interaktiven Online-Veranstaltungen und Videokonferenzen benötigt der Teilnehmer die Videokommunikationssoftware *Zoom* oder eine andere von den SKD angegebene Software. Diese ist auf eigene Verantwortung und Kosten von dem Teilnehmer vor Teilnahme auf dem Endgerät zu installieren.

- (2) Die konkreten technischen Anforderungen für die Teilnahme an einer Online-Veranstaltung werden dem Teilnehmer vor Beginn der Online-Veranstaltung per E-Mail übermittelt, sollten die technischen Anforderungen nicht bereits in der Beschreibung der Online-Veranstaltung auf der Website der SKD (<https://skd.museum>) veröffentlicht sein. Der Teilnehmer hat Kenntnis davon, dass es zu Nutzungsbeeinträchtigungen im Rahmen der Online-Veranstaltung kommen kann, wenn er die technischen Anforderungen nicht erfüllt.
- (3) Der Teilnehmer trägt die Verantwortung dafür, dass er die technischen Anforderungen erfüllt. Erfüllt der Teilnehmer die technischen Anforderungen nicht, und kommt es aus diesem Grund zu Nutzungsbeeinträchtigungen haften die SKD nicht. Gleiches gilt für den Fall, dass es in der Sphäre des Teilnehmers zu technischen Störungen und

dadurch zu Nutzungsbeeinträchtigungen kommt, es sei denn, diese wäre von den SKD zu vertreten. Die Beweislast für ein Verschulden der SKD trägt der Teilnehmer.

- (4) Nutzungsbeeinträchtigungen während der Online-Veranstaltung, die nicht von den SKD zu vertreten sind, entbinden den Teilnehmer nicht von seiner Zahlungspflicht für die Teilnahme, und begründen auch kein Recht zur Minderung oder Schadensersatz.
- (5) Der Teilnehmer ist verpflichtet, alles zu unterlassen, was dazu bestimmt oder geeignet ist, die Online-Veranstaltung der SKD oder die dafür erforderliche technische Infrastruktur zu beeinträchtigen und/oder zu überlasten. Etwaige Schäden hat der Teilnehmer den SKD im Falle der schulhaften Pflichtverletzung auf Nachweis zu erstatten.

## **8. Verfügbarkeit / Nutzung / Urheberrechte**

- (1) Online-Veranstaltungen sind grundsätzlich nur zu dem Termin verfügbar, der dem Teilnehmer in der Buchungsbestätigung mitgeteilt worden ist, und dies nur in Echtzeit. Ein nachträglicher Abruf der Online-Veranstaltung ist nicht möglich und von den SKD auch nicht geschuldet.
- (2) Bei **unentgeltlicher** Teilnahme an einer Online-Veranstaltung behalten sich die SKD vor, den Zugang zur Online-Veranstaltung ganz, in Teilen oder auch nur vorübergehend zu sperren, soweit es die technischen Kapazitäten der SKD erfordern. Ziff. 7 (3) gilt entsprechend.
- (3) Die Teilnahme ist ausschließlich für private und nicht-kommerzielle Zwecke gestattet. Eine gewerbliche Nutzung und/oder die Erlangung eines direkten oder indirekten finanziellen Vorteils ist nicht gestattet.
- (4) Die Veranstaltungsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigungen, Verbreitungen und Veröffentlichungen sind ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der SKD nicht gestattet. Sofern die SKD zugestimmt haben, gilt diese ausschließlich für private Zwecke im Sinne des § 53 Urheberrechtsgesetz.
- (5) Dem Teilnehmer ist die Anfertigung von Bild- und/oder Tonaufnahmen von der Online-Veranstaltung nicht gestattet.

## **9. Haftung**

- (1) Die SKD übernehmen keine Haftung für Angaben in den Veranstaltungsunterlagen, insbesondere für deren Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität. Im Übrigen gelten die besonderen Regelungen zur Haftung in diesen allgemeinen Nutzungsbedingungen.
- (2) Im Übrigen haften die SKD für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, und dies auch für ihre Erfüllungsgehilfen. Eine Haftung der SKD und ihrer Erfüllungsgehilfen für leichte Fahrlässigkeit wird im Rahmen des rechtlich Möglichen ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit von Personen.
- (3) Die Haftung ist beschränkt auf typischerweise eintretende, vorhersehbare Schäden. Eine Haftung für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

- (4) Das Persönlichkeitsrecht des Teilnehmers wird soweit wie möglich von den SKD bei der Online-Veranstaltung geschützt. Zu Schadensersatz aufgrund Verletzung von Persönlichkeitsrechten des Teilnehmers sind die SKD nur im Falle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz verpflichtet.

## 10. Datenschutz

- (1) Die SKD verarbeiten im Zusammenhang mit der Anmeldung, Registrierung, Buchung und Teilnahme an der Online-Veranstaltung personenbezogene Daten des Teilnehmers. Dies erfolgt unter Beachtung sämtlicher geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).
- (2) Ergänzend gelten die Datenschutzerklärung und die Angaben zur datenerhebenden Stelle, die auf der Website der SKD (<https://skd.museum/datenschutz>) einsehbar sind.
- (3) Datenerhebende Stellen sind

Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden  
Residenzschloss, Taschenberg 2  
01067 Dresden

Der Besucherservice:  
Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH  
Atelierstraße 10  
81671 München

Die Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH handelt im Rahmen der Datenerhebung und Datenverarbeitung bei Betrieb des Web-Shops und des Besucherservice als Auftragnehmerin der Staatlichen Kunstsammlung Dresden.

## 11. Datenschutzhinweise für interaktive Online-Veranstaltungen/Videokonferenzen

- (1) Die SKD verwenden die Videokommunikationssoftware *Zoom*. Die SKD haben durch entsprechende Einstellungen sichergestellt, dass Audio-Text- und Videodaten nur für die Zeit der interaktiven Online-Veranstaltung oder Videokonferenz verarbeitet werden. Eine Speicherung dieser Daten darüber hinaus durch den Anbieter der Videokommunikationssoftware *Zoom* findet nicht statt.
- (2) Die SKD setzen eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung ein. Die Aktivierung dieser Verschlüsselung ist im Rahmen der interaktiven Online-Veranstaltung oder Videokonferenz zu erkennen an einem grünen Schild mit verschlossenem Vorhängeschloss in der oberen linken Ecke des Bildschirms.
- (3) Folgende Daten werden insbesondere verarbeitet: Name, E-Mail-Adresse, Profilbild, Meeting-Metadaten (z.B. Datum, Uhrzeit, Dauer des Meetings, Teilnehmer-IP-Adresse), Geräte-/Hardware-Daten, Text-, Audio- und Videodaten, Verbindungsdaten (z.B. Rufnummern, Ländernamen, Start- und Endzeiten, IP-Adressen).
- (4) Dem nachfolgend aufgeführten Link können die Informationen zur Datenverarbeitung durch den Anbieter der Videokommunikationssoftware *Zoom* entnommen werden:

<https://zoom.us/de-de/privacy.html>

- (5) Mit der Verwendung der Kommunikationssoftware *Zoom* erklärt sich der Teilnehmer mit der Verarbeitung der in den Informationen zur Datenverarbeitung des Anbieters der Videokommunikationssoftware *Zoom* einverstanden.

## **12. Kündigung aus wichtigem Grund**

- (1) Die SKD sind berechtigt, bei Vorliegen eines wichtigen Grundes eine Online-Veranstaltung abzusagen. Ein wichtiger Grund liegt dann vor, wenn den SKD unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Durchführung der Online-Veranstaltung nicht zumutbar ist. Danach liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor im Falle von höherer Gewalt, begründeter Gefahr terroristischer Anschläge, Verhinderung von Personen, die im Auftrag der SKD für den Inhalt und die Durchführung der Online-Veranstaltung von wesentlicher Bedeutung sind.
- (2) Sagen die SKD aus den vorstehenden Gründen eine Online-Veranstaltung ab, entfällt die Verpflichtung des Teilnehmers zur Zahlung der Teilnahmegebühr. Die SKD sind verpflichtet, bereits geleistete Zahlungen zu erstatten. Darüberhinausgehende Ansprüche des Teilnehmers sind ausgeschlossen, soweit die Absage von den SKD nicht zu vertreten ist.
- (3) Über eine Absage einer Online-Veranstaltung nach Maßgabe der vorstehenden Ziff. 13 (1) hinaus sind die SKD zur Absage einer Online-Veranstaltung berechtigt, wenn aufgrund der Zahl der angemeldeten Teilnehmer unter Berücksichtigung des konkreten Veranstaltungsformates die Durchführung der Online-Veranstaltung für die SKD wirtschaftlich nach objektiven Kriterien nicht zumutbar ist.

## **13. Stornierung / Verhinderung**

- (1) Der Teilnehmer hat kein ordentliches Kündigungsrecht oder vertragliches Rücktrittsrecht bezogen auf die von ihm gebuchte Online-Veranstaltung.
- Da die SKD für einen bestimmten Termin oder Zeitraum Kapazitäten für die Online-Veranstaltung dem Teilnehmer zur Verfügung stellen, besteht grundsätzlich kein Recht des Teilnehmers zum Widerruf des Vertrages (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB).
- (2) Die SKD sind nicht verpflichtet, einem Teilnehmer, der vor der Online-Veranstaltung seine Verhinderung anzeigt oder an der Online-Veranstaltung gleich aus welchen Gründen nicht teilnimmt, die vertraglich geschuldete Teilnahmegebühr oder sonstige Entgelte zu erlassen oder eine bereits gezahlte Teilnahmegebühr oder sonstige Entgelte zurückzuerstatten.
- (3) Sofern eine Erstattung von Teilnahmegebühren oder sonstigen Entgelten in der Veranstaltungsbeschreibung bestimmt ist, zahlen die SKD diese innerhalb von 30 Kalendertagen nach Abschluss der Online-Veranstaltung an den Teilnehmer zurück. Die Rückzahlung erfolgt über die Zahlungsart, die vom Teilnehmer bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt worden ist. Etwaige Transaktionsgebühren sind vom Teilnehmer zu tragen.

- (4) Der Teilnehmer ist in Abweichung der Regelung in Ziffer 6 (2) dieser Nutzungsbedingungen berechtigt, bei eigener Verhinderung zur Teilnahme an der Online-Veranstaltung die Zugangsdaten an einen Dritten weiterzugeben. Für diesen Fall ist der Teilnehmer verpflichtet, den SKD diese Änderung per E-Mail besucherservice@skd.museum mitzuteilen und den Ersatz-Teilnehmer zu benennen (Name/Vorname/Anschrift/E-Mail-Adresse). Der Teilnehmer ist verpflichtet, den Ersatz-Teilnehmer über diese Nutzungsbedingungen zu informieren und ihn zu deren Beachtung zu verpflichten.

#### **14. Schlussbestimmungen**

- (1) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (2) Änderungen dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen bedürfen der Schriftform, ebenso wie die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.
- (3) Für sämtliche Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen gilt ausschließlich deutsches Recht. Die Anwendung des Internationalen Privatrechts ist ausgeschlossen. Die Vertragssprache ist Deutsch.
- (4) Soweit eine Gerichtsstandvereinbarung zulässig ist, ist der ausschließliche (auch internationale) Gerichtsstand für alle mittelbaren und unmittelbaren Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen Dresden.
- (5) Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen treten in Kraft 29.10.2025.