

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (AGB)

Inhalt

I. Tickets.....	2
II. Führungen.....	11
III. Waren und Gutscheine.....	17

Anlage 1 Formular Widerrufsbelehrung

I. Tickets

Inhalt

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

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 den beauftragten Dienstleister (nachfolgend „Besucherservice“)
die Avantgarde Sales & Marketing Support GmbH im Namen, Auftrag und auf Rechnung der SKD
 - in den Vorverkaufsstellen
 - im Web-Shop der SKD (<https://shop.skd.museum>)(nachfolgend „Web-Shop“)
 - über das Customer Care Center
 - 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.
- 1.5 Die englische Übersetzung dieser AGB ist weder Teil der AGB, noch wird sie auf andere Weise in Absprachen zwischen den SKD und ihren Kunden einbezogen. Sie dient ausschließlich der Information. Für die Richtigkeit der englischen Übersetzung übernehmen die SKD keine Haftung. Die deutschen AGB gelten in jedem Fall vorrangig.

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 der SKD, für welche Zeitkarten zu erwerben sind, sind auf 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 bis 12 Monate ab dem auf der personalisierten Karte aufgedruckten Ausstellungsdatum.

3.4.2 Jahreskarten, welche an der dafür ausgewiesenen Kasse erworben werden, können sofort personalisiert ausgestellt werden. Beim Kauf einer Jahreskarte an einer anderen Kasse oder im Web-Shop (per E-Mail) erhält der Kunde zunächst einen Voucher für den Tausch in eine Jahreskarte. Der Tausch in eine Jahreskarte hat innerhalb von 6 Monaten ab Kaufdatum an der dafür ausgewiesenen Kasse gegen Vorlage des Vouchers zu erfolgen. Bis zum Tausch in eine Jahreskarte, maximal jedoch für den Zeitraum von 6 Monaten ab Kaufdatum berechtigt der Voucher zum einmaligen Eintritt in ein beliebiges Museum oder eine Ausstellung der SKD.

3.4.3 Die Jahreskarte wird bei Ausstellung mit einem Foto, dem Namen, dem Vornamen, dem Geburtsdatum sowie dem Geburtsort des Inhabers personalisiert und ist nicht übertragbar.

Eine Datenschutzbelehrung regelt die Speicherung der personenbezogenen Daten des Inhabers. Die Datenschutzbelehrung ist im Internet unter 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 der Customer Care Center erworben werden.

3.5.2 Die bestellten Online-Tickets werden als elektronische Tickets 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 aktivierter 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 Kassensbereich sowie auf der Homepage der SKD unter 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 Voucher für Jahreskarten und für den Fall, dass der erste Museumsbesuch innerhalb von vier Monaten seit Erwerb des Tickets erfolgt.

4.3 Eintrittskarten, Zeitkarten, Dauerkarten und Jahreskarten sowie Voucher für 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.

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 nach zu entrichten.

4.5 Die Bezahlung der vereinbarten Vergütung kann an den Vorverkaufsstellen und den Kassen der Museen der SKD bar, mit EC- oder Kreditkarte erfolgen, im Web-Shop durch die angegebenen elektronischen Zahlungsarten sowie im Customer Care Center per Banküberweisung.

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 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.

6 Weitergabe an Dritte

Für die Weitergabe von Eintrittskarten, Zeitkarten und Voucher für Dauer- oder Jahreskarten 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, Jahreskarten sowie Vouchern. 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.

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 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.

Die Termine werden, soweit möglich, rechtzeitig im Voraus auf der Homepage der SKD bekannt gegeben.

11 Ergänzende Bestimmungen für den Webshop und das Costumer Care Center

11.1 Bestellung über den Web Shop

11.1.1 Der Web-Shop wird durch den Besucherservice betrieben. 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 wenden.

11.1.2 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 aus dem Warenkorb können durch Anklicken des Feldes „Entfernen“ 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.

11.1.3 Bei Bestellung mehrerer Tickets und sonstiger Leistungen oder Waren oder bei der Korrektur von Eingaben kann der Kunde durch Klicken des Buttons „Aktualisieren“ jederzeit den neuen Gesamtwert seiner Bestellung und die Versandkosten neu berechnen lassen.

11.1.4 Durch die Betätigung des Buttons „Kostenpflichtig Bestellen“ wird ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages mit den SKD durch den Kunde 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 den SKD kommt erst durch Versand des Tickets, der dem Kunden durch Versandbestätigung mitgeteilt wird bzw. durch Übersendung des Print@Home- oder Mobile-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.

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 print@home- oder Mobile 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 Kreditkarte oder elektronische Lastschriftverfahren.
- 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, Jahreskarten sowie Vouchern. 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 das Customer Care Center 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) auszuüben. Der Kunde kann hierfür das als Anlage 1 beigefügte 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 Customer Care Centers als Auftragnehmerin der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden.

13 OS-Plattform und alternative Streitbeilegung

13.1 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter www.ec.europa.eu/consumers/odr aufrufbar ist. Die E-Mail-Adresse der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden lautet: besucherservice@skd.museum.

13.2 Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden sind nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

14 Schlussbestimmungen

14.1 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.

14.2 Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst. Die englische Übersetzung dieser AGB stellt weder eine Abweichung noch eine Ergänzung im vorbezeichneten Sinn dar. Sie wird nicht Vertragsbestandteil; im Übrigen wird auf Ziff. 1.5 verwiesen.

14.3 Sollten Teile dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt.

14.4 Diese AGB treten am 1. März 2018 in Kraft und wurden zuletzt geändert am 5. September 2019.

II. Führungen

Inhalt

1. Geltung	12
2. Angebot und Buchung von Führungen	12
3. Preise, Bezahlung	13
4. Teilnahme an der Führung und Hausrecht.....	13
5. Weitergabe an Dritte.....	13
6. Gewährleistung	14
7. Verlust/ Beschädigung und Umtausch.....	14
8. Haftung.....	14
9. Besondere Bestimmungen für den Web-Shop, das Costumer Care Center und E-Mailbestellungen	14
9.1. Bestellung über den Web-Shop.....	14
9.2. Vertragsabschluss.....	15
9.3. Lieferung, Versandkosten	15
9.4. Bezahlung	15
9.5. Hinweis zum Widerrufsrecht.....	15
10. Datenschutzhinweis	16
11. OS-Plattform und alternative Streitbeilegung.....	16
12. 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. beim beauftragten Dienstleister (nachfolgend „Besucherservice“),
 - die Avantgarde Sales & Marketing Support GmbH im Namen, Auftrag und auf Rechnung der SKD
 - im Web-Shop der SKD (<https://shop.skd.museum>) (nachfolgend „Web-Shop“)
 - über das Customer Care Center
- 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.
- 1.5. Die englische Übersetzung dieser AGB ist weder Teil der AGB, noch wird sie auf andere Weise in Absprachen zwischen den SKD und ihren Kunden einbezogen. Sie dient ausschließlich der Information. Für die Richtigkeit der englischen Übersetzung übernehmen die SKD keine Haftung. Die deutschen AGB gelten in jedem Fall vorrangig.

2. Angebot und Buchung von Führungen

- 2.1. Der Besucherservice bietet folgende Leistungen im Namen, Auftrag und Rechnung für die SKD an:
 - Gruppenführungen bis max. 25 Personen
 - Schülerführungen bis max. 25 Personen
 - Teilnahme an öffentlichen Rundgängen bis max. 30 Personen
 - Sonderführungen nach Vereinbarung
- 2.2. Die Auswahl der Kunstvermittler obliegt allein dem Besucherservice bzw. den SKD. Fremdführungen sind nicht gestattet.
- 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 Kassensbereich sowie auf der Homepage der SKD unter www.skdmuseum.de 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 Besucherservices vorlegen.

4.2. Bei Verspätung des Kunden von mehr als 30 Minuten nach vereinbartem Beginn der Führung erlischt der Anspruch auf die Führung. Die Vergütungspflicht bleibt bestehen.

4.3. 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.

4.4. 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, das Costumer Care Center und E-Mailbestellungen

9.1. Bestellung über den Web-Shop

9.1.1. Der Web-Shop wird durch den Besucherservice betrieben. Bei technischen Schwierigkeiten kann sich der Besteller an Avantgarde unter der Service-Hotline: Tel. +49 (0)351 4914 2000 oder per E-Mail an: besucherservice@skd.museum wenden.

9.1.2. 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.

9.1.3. 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.

9.1.4. Fehleingaben können durch Neueingabe der Daten korrigiert werden. Führungsleistungen aus dem Warenkorb können durch Anklicken des Feldes „Entfernen“ 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 kann der Kunde durch Klicken des Buttons „Aktualisieren“ jederzeit den neuen Gesamtwert seiner Bestellung und die Versandkosten neu berechnen lassen.

9.1.5. Im Web-Shop wird durch die Betätigung des Buttons „Kostenpflichtig Bestellen“ 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. 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 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 Customer Care Centers als Auftragnehmerin der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden.

11. OS-Plattform und alternative Streitbeilegung

11.1. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter www.ec.europa.eu/consumers/odr aufrufbar ist. Die E-Mail-Adresse der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden lautet: besucherservice@skd.museum

11.2. Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden sind nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

12. Schlussbestimmungen

12.1. 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.

12.2. Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst. Die englische Übersetzung dieser AGB stellt weder eine Abweichung noch eine Ergänzung im vorbezeichneten Sinn dar. Sie wird nicht Vertragsbestandteil; im Übrigen wird auf Ziff. 1.5 verwiesen.

12.3. Sollten Teile dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt.

12.4. Diese AGB treten am 1. März 2018 in Kraft und wurden zuletzt geändert am 5. September 2019.

III. Waren und Gutscheine

Inhalt

1. Geltung	18
2. Angebot und Verkauf von Waren und Gutscheinen	18
3. Vergütung.....	18
4. Gewährleistung	19
5. Haftung der SKD.....	19
6. Ergänzende Bestimmungen für den Verkauf im Web-Shop.....	19
6.1. Bestellung über den Web-Shop.....	19
6.2. Vertragsabschluss.....	20
6.3. Lieferung, Versandkosten	20
6.4. Bezahlung, Eigentumsvorbehalt.....	20
6.5. Ergänzende Gewährleistungsbestimmungen	20
6.6. Widerrufsbelehrung für Verbraucher	21
7. Datenschutzhinweis	22
8. OS-Plattform und alternative Streitbeilegung	22
9. Schlussbestimmungen	23

1. Geltung

- 1.1. Die folgenden Bestimmungen gelten für den Verkauf von Waren und Gutscheinen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (nachfolgend „SKD“).
- 1.2. Umfasst ist hierbei der Verkauf von Publikationen und Merchandise-Produkten der SKD (zusammen nachfolgend „Waren“) und Wertgutscheinen zum Erwerb von Eintrittskassen, Zeitkarten, Dauerkarten, Jahreskarten und sonstigen Leistungen der SKD (insbesondere Führungen) (nachfolgend „Gutscheine“)
 - a) an den Kassen der Museen der SKD
 - b) durch den beauftragten Dienstleister (nachfolgend „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.
- 1.5. Die englische Übersetzung dieser AGB ist weder Teil der AGB, noch wird sie auf andere Weise in Absprachen zwischen den SKD und ihren Kunden einbezogen. Sie dient ausschließlich der Information. Für die Richtigkeit der englischen Übersetzung übernehmen die SKD keine Haftung. Die deutschen AGB gelten in jedem Fall vorrangig.

2. Angebot und Verkauf von Waren und Gutscheinen

- 2.1. Der Verkauf an den Vorverkaufsstellen und an den Kassen der SKD erfolgt zu den in den Veröffentlichungen des Besucherservices 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 und Gutscheinen 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, 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 oder Gutscheine 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 den Besucherservice betrieben. Bei technischen Schwierigkeiten kann sich der Käufer an Avantgarde unter der Service-Hotline: Tel. +49 (0)351 4914 2000 oder per E-Mail an: besucherservice@skd.museum wenden.

6.1.2. Um 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 aus dem Warenkorb können durch Anklicken des Feldes „Entfernen“ 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 kann der Käufer durch Klicken des Buttons „Aktualisieren“ jederzeit den neuen Gesamtwert seiner Bestellung und die Versandkosten neu berechnen lassen.

6.1.5. Im Web-Shop wird durch die Betätigung des Buttons „Kostenpflichtig Bestellen“ 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 oder des Gutscheins, der dem Käufer durch Versandbestätigung per E-Mail mitgeteilt wird, zustande. Über Waren oder 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.

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 oder Gutscheinen 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 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 und Gutscheine sowie nicht eingegangene Bestellungen sind Avantgarde schriftlich unter Besucherservice@skd.museum oder Staatliche Kunstsammlungen Dresden, Besucherservice, Taschenberg 2, 01067 Dresden anzuzeigen. 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 Waren oder 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 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 oder den Gutschein wieder zurück erhalten hat bzw. durch den Käufer der Nachweis der Rücksendung der Waren oder Gutscheine 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. OS-Plattform und alternative Streitbeilegung

8.1. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter www.ec.europa.eu/consumers/odr aufrufbar ist. Die E-Mail-Adresse der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden lautet: besucherservice@skd.museum

8.2. Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden sind nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

9. Schlussbestimmungen

- 9.1. 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.
- 9.2. Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst. Die englische Übersetzung dieser AGB stellt weder eine Abweichung noch eine Ergänzung im vorbezeichneten Sinn dar. Sie wird nicht Vertragsbestandteil; im Übrigen wird auf Ziff. 1.5 verwiesen.
- 9.3. Sollten Teile dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt.
- 9.4. Diese AGB treten am 1. März 2018 in Kraft und wurden zuletzt geändert am 5. September 2019.

*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

-

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

-

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.