

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden (AGB)

Inhalt

I. Tickets.....	2
II. Führungen.....	10
III. Waren und Gutscheine	16

Anlage 1 Formular Widerrufsbelehrung

B. Allgemeine Nutzungsbedingungen für Online- Veranstaltungen der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden	23
--	----

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	5
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 Costumer Care Center	6
11.1	Bestellung über den Web Shop	6
11.2	Vertragsabschluss	7
11.3	Lieferung, Versandkosten	7
11.4	Zahlungsmodalitäten	7
11.5	Widerrufsbelehrung für Verbraucher	8
12	Datenschutzhinweis.....	9
13	OS-Plattform und alternative Streitbeilegung.....	9
14	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 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.
- 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 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 (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 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 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.
- 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 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.

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 Web-Shop und das Customer 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 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 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 zurückerhalten 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 14. Februar 2022.

II. Führungen

Inhalt

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

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.skd.museum

einzu sehen 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 Customer 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	17
2.	Angebot und Verkauf von Waren und Gutscheinen	17
3.	Vergütung	17
4.	Gewährleistung	18
5.	Haftung der SKD	18
6.	Ergänzende Bestimmungen für den Verkauf im Web-Shop	18
6.1.	Bestellung über den Web-Shop	18
6.2.	Vertragsabschluss	18
6.3.	Lieferung, Versandkosten	19
6.4.	Bezahlung, Eigentumsvorbehalt	19
6.5.	Ergänzende Gewährleistungsbestimmungen	19
6.6.	Widerrufsbelehrung für Verbraucher	19
7.	Datenschutzhinweis	21
8.	OS-Plattform und alternative Streitbeilegung	21
9.	Schlussbestimmungen	21

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.

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.....	24
2. Vertragsgegenstand.....	24
3. Buchung /Vertrag.....	24
4. Teilnahmegebühr / sonstige Entgelte	25
5. Veranstaltungsbeschreibung	25
6. Registrierung / Zugangsdaten	25
7. Technische Anforderungen / Mitwirkungspflichten	26
8. Verfügbarkeit / Nutzung / Urheberrechte	26
9. Haftung.....	27
10. Datenschutz	27
11. Datenschutzhinweise für interaktive Online-Veranstaltungen/Videokonferenzen	28
12. Außergerichtliche Streitbeilegung	28
13. Kündigung aus wichtigem Grund	28
14. Stornierung / Verhinderung.....	29
15. Sonderregelung aufgrund der COVID-19-Pandemie.....	30
16. Schlussbestimmungen	30

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 insbesondere 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 den Besucherservice (Avantgarde) betrieben, an den sich der Teilnehmer bei technischen Schwierigkeiten unter der Service-Hotline: Tel. +49 (0)351 4914 2000 oder per E-Mail an: besucherservice@skd.museum wenden kann.

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 Anmeldedaten 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.

- (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, 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.

Für die Teilnahme an interaktiven Online-Veranstaltungen und Videokonferenzen benötigt der Teilnehmer die Videokommunikationssoftware *Zoom*. 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 schuldhaften 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

Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH
Atelierstraße 10

81671 München

Die Avantgarde Sales&Marketing Support GmbH als von den SKD beauftragter Besucherservice erhebt und verarbeitet Daten im Rahmen des Betriebes des Web-Shops und des Costumer-Care-Centers im Auftrag der SKD.

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. Außergerichtliche Streitbeilegung

- (1) Für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung zwischen dem Museumsbesucher als Verbraucher und der SKD als Unternehmen stellt die europäische Union aufgrund der ODR-Verordnung ([Verordnung \(EU\) Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung \(OS\) in Verbrauchersachen](#)) eine Plattform (OS-Plattform) zur Verfügung, die unter www.ec.europa.eu/consumers/odr abrufbar ist.

Die E-Mail-Adresse der SKD lautet: besucherservice@skd.museum.

- (2) Die SKD sind nicht bereit und verpflichtet, an einer außergerichtlichen Online-Streitbeilegung oder einem alternativen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

13. 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.

14. 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.

15. Sonderregelung aufgrund der COVID-19-Pandemie

- (1) Kann eine Online-Veranstaltung aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden, sind die SKD berechtigt, dem Teilnehmer anstelle einer Erstattung des Teilnahmebeitrages oder sonstigen Entgeltes einen Gutschein zu übergeben.
- (2) Der Wert des Gutscheins muss den gesamten Teilnahmebeitrag oder sonstiges Entgelt einschließlich etwaig angefallene Vorverkaufsgebühren umfassen. Kosten für die Ausstellung und Übersendung des Gutscheins tragen die SKD.
- (3) Diese Sonderregelung gilt für bis zum 30.9.2022 von den SKD bestätigte Anmeldungen zu Online-Veranstaltungen der SKD.
- (4) Im Übrigen gelten die Regelungen des Art. 240 § 5 EGBGB.

16. 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 am 29. März 2022.