

BAYER 04 LEVERKUSEN FUSSBALL GMBH ALLGEMEINE TICKET-GESCHÄFTSBEDINGUNGEN („ATGB“)

1. Geltungsbereich der ATGB

1.1 Anwendungsbereich: Diese ATGB gelten für das Rechtsverhältnis, das durch den Erwerb und/oder die Verwendung von Tages- und/oder Dauerkarten und/oder Rückrundendauerkarten und/oder sonstigen Eintrittskarten wie Sondertickets (gemeinsam „**Ticket**“ oder „**Tickets**“) der Bayer 04 Leverkusen Fußball GmbH, Bismarckstr. 122–124, 51373 Leverkusen („**Bayer 04**“) oder der von Bayer 04 autorisierten Dritten („**autorisierte Verkaufsstellen**“) begründet wird, insbesondere für den Besuch von Veranstaltungen (z.B. Fußballspielen), die von Bayer 04 zumindest mitveranstaltet werden („**Veranstaltungen**“), sowie den Zutritt und Aufenthalt in der BayArena, es sei denn, für die entsprechende Veranstaltung gelten ergänzend oder ersetzend gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen („**AGB**“).

1.2 Auswärtstickets: Diese ATGB gelten entsprechend auch für das Rechtsverhältnis, das durch den Erwerb und/oder die Verwendung von Tickets, die zum Zutritt zu Stadien bei Auswärtsspielen von Bayer 04 berechtigen („**Auswärtstickets**“), begründet wird, wenn die Auswärtstickets von Bayer 04 oder von durch Bayer 04 autorisierten Verkaufsstellen erworben werden. Spätestens mit Zutritt zu den Stadien bei Auswärtsspielen können weitere Regelungen (z.B. Stadionordnung) oder AGB Geltung erlangen, insbesondere die des jeweiligen Heimclubs. Sollten diese ATGB Regelungen des jeweiligen Heimclubs widersprechen, haben im Verhältnis zwischen dem Kunden und Bayer 04 diese ATGB Vorrang.

1.3 Gästetickets: Diese ATGB gelten entsprechend auch für das Rechtsverhältnis, das durch den Bezug von Tickets über den Gastclub und/oder die Verwendung dieser Tickets bei Stadionzutritt bei einem Spiel des Gastclub in der BayArena begründet wird. Sollten diese ATGB Regelungen des jeweiligen Gastclubs widersprechen, haben im Verhältnis zwischen dem Kunden und Bayer 04 diese ATGB Vorrang.

2. Ticketbestellung, Vertragsabschluss und Leistungsgegenstand

2.1 Bezugswege: Tickets für die Veranstaltungen von Bayer 04 sind grundsätzlich nur bei Bayer 04 oder bei autorisierten Verkaufsstellen (inkl. Gastclub) zu beziehen. Ob eine Verkaufsstelle von Bayer 04 autorisiert ist, kann bei Bayer 04 unter der in Ziffer 15 angegebenen Kontaktadresse („**Kontaktadresse**“) abgefragt werden. Sollten für den Erwerb von Tickets bei den autorisierten Verkaufsstellen zusätzliche zu diesen ATGB abweichende Bestimmungen gelten, haben im Verhältnis zwischen dem Kunden und Bayer 04 diese ATGB Vorrang.

2.2 Online-Bestellung: Im Fall einer Online-Bestellung eines Tickets gibt der Kunde mit dem auf der Internet-Präsenz von Bayer 04 (<http://www.bayer04.de>) dafür vorgesehenen Online-Befehl ein verbindliches Angebot auf Vertragsabschluss mit Bayer 04 ab. Bayer 04 bestätigt dem Kunden den Eingang des Vertragsangebots online. Die Bestätigung stellt noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar, sondern steht unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit der bestellten Tickets und der Berücksichtigung besonderer Umstände (z.B. Sicherheitsaspekte). Erst mit Versand (inkl. elektronischem Ticket oder print@home-ticket) bzw. Hinterlegung der Tickets (Ziffer 6.2) kommt der Vertrag zwischen Bayer 04 und dem Kunden auf Grundlage dieser ATGB zustande. Diese Ziffer gilt für Bestellungen von Tickets auf der offiziellen Zweitmarktplattform von Bayer 04 (abrufbar unter <https://www.bayer04.de/de-de/shop/tickets>) entsprechend.

2.3 Sonstige Bestellung: Bei Bestellung über die autorisierten Vorverkaufsstellen, die Geschäftsstelle oder Service-Center von B04 oder die Tickethotline kommt der Vertragsabschluss mit dem Zeitpunkt des Versands, der Übergabe bzw. der Hinterlegung des Tickets (Ziffer 6.2) auf Grundlage dieser ATGB zustande.

2.4 Besondere Regelungen: Bayer 04 behält sich vor, die insgesamt für den Verkauf im Rahmen einer Veranstaltung und für den einzelnen Kunden zur Verfügung stehende Ticketanzahl nach eigenem Ermessen zu beschränken, Ticketermäßigungen und/oder Vorzugsbedingungen zu gewähren oder zu verweigern.

2.5 Zuteilung anderer Tickets: Sofern der Kunde eingewilligt hat, ist Bayer 04 im Fall eines Ausverkaufs der gewünschten Kategorie berechtigt, anstatt der Nichtannahme des Angebots dem Kunden Tickets der nächst niedrigeren Kategorie zuzuteilen und/oder die Ticketanzahl zu limitieren.

2.6 Besuchsrecht: Bayer 04, als Aussteller der Tickets, will den Zutritt zu Veranstaltungen nicht jedem, sondern nur denjenigen Ticketinhabern gewähren, die Tickets als Kunde bei Bayer 04 oder einer autorisierten Verkaufsstelle oder im Rahmen einer zulässigen Weitergabe nach Ziffer 9.3 erworben haben. Bayer 04 gewährt daher nur seinen Kunden, die durch auf das Ticket gedruckte Individualisierungsmerkmale (z.B. Namensaufdruck, Strich- und/oder QR-Code etc.) identifizierbar sind und/oder Zweiterwerb, die nach Ziffer 9.3 Tickets zulässig erworben haben, ein Besuchsrecht („**Besuchsrecht**“). Zum Nachweis seiner Identität hat der Kunde oder der jeweilige Ticketinhaber ein geeignetes amtliches Identifikationsdokument (Personalausweis, Reisepass etc.) mit sich zu führen und auf Verlangen von Bayer 04 und/oder des Sicherheitspersonals vorzuzeigen. Tickets, die auf von Bayer 04 nicht autorisierten Verkaufsstellen oder von sonstigen Dritten zum Verkauf angeboten werden, vermitteln kein Besuchsrecht nach dieser Ziffer 2.6 und können Rechtsfolgen nach Ziffer 9.4 und 10.4 auslösen. Bayer 04 erfüllt die ihm obliegenden Pflichten hinsichtlich des Besuchsrechts des Kunden oder des jeweiligen Ticketinhabers, indem Bayer 04 einmalig Zutritt zu der/den Veranstaltung(en) gewährt. Bayer 04 wird auch dann von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Kunden frei, wenn der Ticketinhaber kein wirksames Besuchsrecht nach dieser Ziffer erworben hat. Der Ticketinhaber ist auf Nachfrage von Bayer 04 – unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Vorgaben – verpflichtet, anzugeben, auf welchem Weg und zu welchem Preis er die Tickets erworben hat, dies kann ggf. auch die namentliche Nennung des Ticketverkäufers miteinschließen.

3. Dauerkarte

3.1 Dauerkarte: Eine Dauerkarte, insbesondere Modell „Bundesliga“ und Modell „BundesligaPLUS“ (incl. DFB-Pokal) und/oder eine Rückrundendauerkarte oder sonstige Variationen einer von Bayer 04 angebotenen Dauerkarte, (gemeinsam „**Dauerkarte**“ oder „**Dauerkarten**“) berechtigen den Kunden grundsätzlich, diejenigen Veranstaltungen von Bayer 04 zu besuchen, für die er ein Besuchsrecht erworben hat. Je nach erworbener Dauerkarte können mit ihr auch etwaige Vorrechte verbunden sein. Details sind der Leistungsbeschreibung bei Bestellung der Dauerkarte oder der Website von Bayer 04 unter <https://www.bayer04.de/de-de/shop/tickets> zu entnehmen. Eine Dauerkarte hat eine Laufzeit von jeweils einer Saison (01.07. eines Jahres bis 30.06. des Folgejahres oder aufgrund einer Verschiebung der Saison abweichend von Bayer 04 in Textform kommunizierte Daten). Abweichend davon hat eine Rückrundendauerkarte, unabhängig vom Zeitpunkt des Erwerbs, eine Laufzeit von jeweils einer (Saison-)Rückrunde (01.01. bis 30.06. eines Jahres oder aufgrund einer Verschiebung der Saison abweichend von Bayer 04 in Textform kommunizierte Daten). Die Gültigkeit der Rückrundendauerkarte umfasst dabei auch Spiele der Hinrunde, sofern diese nach dem 01.01. eines Jahres stattfinden oder Spiele der Rückrunde, sofern diese vor dem 01.01. eines Jahres stattfinden. Jede Dauerkarte wird personalisiert ausgegeben. Die Höhe des Ticketpreises, die Ermäßigungsberechtigung sowie die entsprechende Stichtagsangabe richten sich nach der jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Preisliste von Bayer 04, abrufbar unter <https://www.bayer04.de/de-de/shop/tickets> („**Preisliste**“).

3.2 Abonnement: Der Erwerb einer Dauerkarte erfolgt unabhängig vom Zeitpunkt des Erwerbs stets in Form eines Dauerschuldverhältnisses („**Abonnement**“). Dem Kunden wird jeweils vor Beginn einer Saison die neue Dauerkarte zugesendet bzw. freigeschaltet, es sei denn, er kündigt sein Abonnement bis zum 31.03. des entsprechenden Jahres oder bis zum Ablauf einer durch Bayer 04 mindestens in Textform (E-Mail ausreichend) gesondert kommunizierten späteren Frist. Die Kündigung kann innerhalb der angegebenen Frist in Textform (E-Mail ausreichend), im Online-Ticketshop von Bayer 04 (<https://www.bayer04.de/de-de/shop/tickets>) oder auf dem Postweg an die Kontaktadresse erfolgen. Maßgeblich für die Wahrung der Kündigungsfrist ist der Zugang bei Bayer 04. Sofern sich die Konditionen für Dauerkarten ändern (z.B. Preis), informiert Bayer 04 den Kunden spätestens zwei (2) Wochen vor Ablauf der Kündigungsfrist über diese Änderung und das bestehende Kündigungsrecht. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn die Kündigung nicht innerhalb der angegebenen Kündigungsfrist

bei Bayer 04 eingeht. Nach Ablauf der Kündigungsfrist ist der Kaufpreis der jeweiligen Dauerkarte zur Zahlung fällig. Bayer 04 ist zur ordentlichen Kündigung des Abonnements mit Wirkung zum 30.06. der jeweiligen Saison berechtigt. Die Kündigung von Bayer 04 ist schriftlich bis zum 31.03. des entsprechenden Jahres gegenüber dem Kunden zu erklären.

3.3 Außerordentliche Kündigung: Ungeachtet der Regelungen in Ziffer 3.2 ist jede Partei berechtigt, das Abonnement aus wichtigem Grund außerordentlich in Textform (E-Mail ausreichend) zu kündigen. Ein wichtiger Grund für Bayer 04 liegt gemäß § 314 Abs. 1 BGB insbesondere dann vor, wenn Bayer 04 nach Maßgabe der Ziffern 9.4, 10.8 und/oder 10.9 dazu berechtigt ist, eine der in den genannten Regelungen beschriebenen Rechtsfolgen auszusprechen sowie wenn der Kunde die Dauerkarte nachweislich wiederholt nicht nutzt, d.h. weniger als ein Drittel (1/3) der im Rahmen einer Saison bzw. Rückrunde stattfindenden Veranstaltungen besucht. Bayer 04 hat in diesem Zusammenhang das Recht, auch weitere vom Kündigungsgrund betroffene Dauerschuldverhältnisse außerordentlich zu kündigen (z.B. ein Kunde besitzt mehrere Dauerkarten oder die Mitgliedschaft im Bayer 04 Club).

3.4 Umsetzung: Der Inhaber einer Dauerkarte kann die Zuteilung eines neuen Platzes in der BayArena beantragen („**Umsetzung**“). Eine Umsetzung stellt keine Kündigung des Abonnements dar. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Umsetzung; sie erfolgt aus Kulanzgründen von Bayer 04 und steht unter dem Vorbehalt der vorhandenen Kapazitäten und organisatorischen Gegebenheiten. Die Umsetzung ist nur zum Saisonwechsel möglich. Umsetzungsanträge für die neue Saison können von Bayer 04 nur berücksichtigt werden, wenn sie in dem von Bayer 04 kommunizierten Zeitraum nach Saisonende, in welchem Anpassungen bei bestehenden Dauerkartenbelegungen und -inhaberschaften vorgenommen werden können („**Änderungsphase**“), im Online-Ticketshop (<https://www.bayer04.de/de-de/shop/tickets>), telefonisch oder persönlich an die Kontaktadresse gestellt werden. Für die Umsetzung können von Bayer 04 Bearbeitungsgebühren nach der Preisliste erhoben werden.

3.5 Abtretung: Für die Weitergabe einer Dauerkarte gelten die Bestimmungen in Ziffer 9 entsprechend. Darüber hinaus kann der Inhaber einer Dauerkarte die dauerhafte Abtretung auf eine andere Person beantragen („**Abtretung**“). Eine Abtretung stellt keine Kündigung der Dauerkarte, sondern eine Weitergabe des bestehenden Vertragsverhältnisses mit allen Rechten und Pflichten auf den neuen Kunden dar. Der abtretende Kunde bleibt gegenüber Bayer 04 solange verpflichtet, bis der neue Kunde das Rechtsverhältnis mit allen Rechten und Pflichten vollumfänglich übernommen hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Abtretung; sie erfolgt aus Kulanzgründen von Bayer 04. Die Abtretung ist nur zum Saisonwechsel möglich. Der Abtretungsantrag kann nur innerhalb der Änderungsphase und ausschließlich auf dem dafür vorgesehenen Formular, das durch den übertragenden und den neuen Kunden zu unterzeichnen und an Bayer 04 zu übermitteln ist, gestellt werden. Das Formular ist auf der Website von Bayer 04 (<https://www.bayer04.de/de-de/shop/tickets>) abrufbar oder an der Kontaktadresse abzuholen. Eine (teilweise) Rückerstattung des Kaufpreises an den übertragenden Kunden erfolgt nicht. Für die Abtretung können von Bayer 04 Bearbeitungsgebühren nach der Preisliste erhoben werden.

4. Ermäßigte Tickets

4.1 Ermäßigungsberechtigung: Bayer 04 kann Ermäßigungen für den Erwerb von Tageskarten und/oder Dauerkarten gewähren; die Ermäßigungsberechtigungen richten sich nach der Preisliste. Doppelte Ermäßigungen werden nicht gewährt. Für die jeweilige Ermäßigung ist der Tag maßgeblich, an dem die Veranstaltung stattfindet, für die ein Ticket bezogen wird.

4.2 Ermäßigungs nachweis: Der zur jeweiligen Veranstaltung aktuelle amtliche bzw. offizielle Ermäßigungs nachweis ist beim Erwerb der Tickets vorzulegen und beim Zutritt zu jeder Veranstaltung mitzuführen sowie auf Anfrage des Sicherheitspersonals vorzuzeigen. Wird er nicht mitgeführt bzw. ist er bei der jeweiligen Veranstaltung nicht gültig, kann der Zutritt zur BayArena verweigert werden. Der zurückgewiesene Kunde hat keinen Anspruch auf Schadensersatz.

4.3 Kindertickets: Tickets für Kinder bis einschließlich dreizehn (13) Jahren können nur zusammen mit mindestens einem Ticket für Erwachsene erworben werden. Kinder bis einschließlich dreizehn (13) Jahren erhalten nur in Begleitung eines volljährigen aufsichtspflichtigen Erwachsenen mit gültigem Ticket Zutritt zur BayArena. Sollte Bayer 04 Tickets für Kinder bis einschließlich drei (3) Jahren in Form von Schoßkarten vergeben, entsteht durch den Erwerb solcher Tickets kein Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz.

4.4 Weitergabe und Aufwertung: Für die Weitergabe von ermäßigten Tickets gelten die Regelungen in Ziffer 9 mit der zusätzlichen Maßgabe, dass eine Weitergabe nur möglich ist, wenn der neue Ticketinhaber die entsprechenden Ermäßigungsvoraussetzungen ebenfalls erfüllt, es sei denn, der neue Ticketinhaber zahlt vor Zutritt zur BayArena einen Aufpreis in Höhe der Differenz zwischen ermäßigtem und einem entsprechenden Tagesticket am jeweiligen Spieltag („**Aufwertung**“). Für die Aufwertung eines Tickets kann von Bayer 04 eine Bearbeitungsgebühr nach der Preisliste erhoben werden. Entfällt die Ermäßigungsberechtigung eines Kunden während der Laufzeit eines Abonnements (z.B. Exmatrikulation), ist eine Aufwertung ab dem Zeitpunkt des Wegfalls der Ermäßigungsberechtigung für den jeweiligen Spieltag vorzunehmen. Eine Aufwertung im Gesamtrahmen des Abonnements kann nur innerhalb der Änderungsphase erfolgen.

4.5 Sondertickets: Bayer 04 kann nach eigenem Ermessen Tickets direkt oder über von Bayer 04 autorisierte Verkaufsstellen ohne entsprechende Erhebung von Kosten bzw. Gebühren ausgeben („**Sondertickets**“). Die Ausgabe von Sondertickets ist stets mit einem bestimmten Zweck verbunden, der von Bayer 04 jeweils angegeben wird, weshalb diesbezüglich von Regelungen für übrige Tickets abweichende Sonderregelungen gelten können.

5. Zahlungsmodalitäten

5.1 Preise: Die Höhe des Ticketpreises richtet sich nach der Preisliste. Ticketbestellungen werden nur gegen Vorkasse und mit den akzeptierten Zahlungsmethoden (z.B. SEPA-Lastschriftverfahren, Überweisung, EC-Karte, Kreditkarte, Barzahlung) bearbeitet. Zusätzlich zum Ticketpreis kann Bayer 04 dem Käufer im Fall eines Ticketversands die Versandkosten und/oder eine angemessene Servicegebühr für Leistungen, die im Interesse des Käufers sind (z.B. Vorverkaufsgebühr), in Rechnung stellen.

5.2 Stornierung: Sollte die Zahlung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht erfolgreich durchgeführt werden (z.B. keine ausreichende Kreditkarten- oder Kontodeckung, Rückbuchung), ist Bayer 04 berechtigt, die Bestellung ersatzlos zu streichen bzw. die entsprechenden Tickets elektronisch zu sperren; die entsprechenden Tickets verlieren ihre Gültigkeit. Entstandene Mehrkosten sind vom Kunden zu erstatten. Die Geltendmachung von weitergehenden Schadensersatzansprüchen bleibt Bayer 04 vorbehalten.

5.3 SEPA-Lastschriftmandat: Erteilt der Kunde Bayer 04 ein SEPA-Lastschriftmandat, erfolgt der Einzug der Lastschrift erst nach der Rechnungsstellung und wird dem Kunden spätestens einen Geschäftstag vorher angekündigt. Der Kunde sichert zu, für entsprechende Deckung des Kontos zu sorgen. Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Kunden, solange die Nichteinlösung oder die Rückbuchung nicht durch Bayer 04 verursacht wurde.

6. Versand und Hinterlegung

6.1 Versand: Der Versand der Tickets erfolgt auf Kosten des Kunden, wobei Bayer 04 das Versandunternehmen auswählt. Das Risiko eines Abhandenkommens oder einer Beschädigung der Tickets beim Versand trägt Bayer 04. Tickets werden dem Kunden regelmäßig innerhalb von sieben (7) Werktagen ab Versandbestätigung zugestellt (vgl. Ziffer 2.2 und 2.3). Sofern der Kunde bis zu diesem Zeitpunkt keine Tickets erhalten hat, ist ein Abhandenkommen bei Versand Bayer 04 unverzüglich an die Kontaktadresse mitzuteilen. Die Neuausstellung von bei Versand abhandengekommenen Tickets durch Bayer 04 erfolgt nach Maßgabe von Ziffer 7.3.

6.2 Hinterlegung: Sofern bei kurzfristiger Bestellung und Hinweis durch Bayer 04 ein rechtzeitiger

Zugang der Tickets nicht mehr gewährleistet werden kann, können die Tickets an den hierfür an der BayArena eingerichteten Servicestellen zur Abholung hinterlegt werden. Die Abholung der Tickets ist nur durch den Kunden oder einen vom Kunden schriftlich bevollmächtigten Dritten unter Vorlage eines geeigneten amtlichen Identifikationsdokuments (Personalausweis, Reisepass etc.) möglich. Bayer 04 kann eine angemessene Hinterlegungsgebühr verlangen. Das Risiko eines Abhandenkommens oder einer Beschädigung der Tickets vor der Abholung trägt der Kunde, es sei denn, es liegt grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz auf Seiten von Bayer 04 oder des von Bayer 04 beauftragten Dritten vor.

7. Neuausstellung bei Reklamation, Defekt, Abhandenkommen

7.1 Reklamation: Eine Reklamation von Tickets und/oder Ticketbestellungen, die erkennbar einen Mangel aufweisen, muss unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes Zögern, in der Regel innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt der Versandbestätigung von Bayer 04 (vgl. Ziffer 2.2) oder nach Erhalt des Tickets, spätestens jedoch sieben (7) Werktage vor der jeweiligen Veranstaltung, in Textform (E-Mail ausreichend), per Telefax oder auf dem Postweg an die Kontaktadresse erfolgen. Bei Tickets und/oder Ticketbestellungen, die innerhalb der letzten sieben (7) Werktage vor der jeweiligen Veranstaltung vorgenommen werden, bei einer sonstigen Bestellung gemäß Ziffer 2.3, bei der das Ticket übergeben wird, und/oder im Falle hinterlegter Tickets nach Ziffer 6.2 hat die Reklamation unverzüglich zu erfolgen, im Übrigen gilt die vorherige Regelung entsprechend. Mängel im Sinne dieser Ziffer 7.1 sind insbesondere unzulässige Abweichungen von der Bestellung hinsichtlich Anzahl, Preis, Datum, Veranstaltung und Veranstaltungsort, fehlerhaftes Druckbild, fehlende wesentliche Angaben wie Veranstaltung oder Platznummer bei Tickets in Papierform und/oder sichtbare Beschädigung oder Zerstörung des Tickets. Maßgeblich für die Wahrung der Reklamationsfrist ist der Eingangspoststempel bzw. das Übertragungsprotokoll des Telefaxes oder der E-Mail. Bei berechtigter und rechtzeitiger Reklamation stellt Bayer 04 dem Kunden gegen Aushändigung des reklamierten Tickets kostenfrei ein neues Ticket aus. Die Regelungen zur Reklamation gelten ausdrücklich nicht für gemäß Ziffer 7.3 auf dem Versandweg abhandengekommene oder für die Zusendung nicht bestellter Tickets sowie für Fälle, in denen der Reklamationsgrund nachweislich auf ein Verschulden von Bayer 04 zurückzuführen ist.

7.2 Defekt: Im Fall eines technischen Defekts eines Tickets bzw. bei Schwierigkeiten im Rahmen der elektronischen Zugangskontrolle stellt Bayer 04 bei nachgewiesener Legitimation des Kunden unter Sperrung des alten Tickets ein neues Ticket aus oder schaltet das alte Ticket entsprechend frei. Für die Neuausstellung können Bearbeitungsgebühren nach der Preisliste erhoben werden, es sei denn, Bayer 04 oder von Bayer 04 beauftragte Dritte haben den Defekt nachweislich zu vertreten.

7.3 Abhandenkommen: Bayer 04 ist über das Abhandenkommen, d.h. jeder unfreiwillige Verlust, von bei Bayer 04 erworbenen Tickets unverzüglich zu unterrichten. Bayer 04 ist berechtigt, diese Tickets unmittelbar nach Anzeige des Abhandenkommens zu sperren. Im Fall des Abhandenkommens eines Tickets erfolgt nach Anzeige des Abhandenkommens, Sperrung des Tickets und Legitimationsprüfung des Kunden eine Neuausstellung des Tickets. Bei missbräuchlicher Anzeige eines Abhandenkommens kann Bayer 04 Strafanzeige erstatten.

8. Rücknahme und Erstattung

8.1 Kein Widerrufs- oder Rücknahmerecht: Auch wenn Bayer 04 Tickets über Fernkommunikationsmittel im Sinne des § 312c Abs. 2 BGB anbietet und damit gemäß § 312c Abs. 1 BGB ein Fernabsatzvertrag vorliegen kann, besteht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht des Kunden beim Kauf eines Tickets. Dies bedeutet, dass ein zweiwöchiges Widerrufs- und Rückgaberecht nicht besteht. Jede Angebotsabgabe bzw. Bestellung von Tickets ist damit unmittelbar nach Bestätigung durch Bayer 04 bindend und verpflichtet zur Abnahme und Bezahlung der bestellten Tickets.

8.2 Umtausch und Rücknahme: Umtausch und Rücknahme von Tickets sind grundsätzlich ausgeschlossen. Kann ein Kunde sein Ticket aus persönlichen Gründen nicht nutzen (z.B. Krankheit), ist ausnahmsweise eine Weitergabe des Tickets an einen Dritten im Rahmen der Regelung unter Ziffer 9.3 zulässig.

8.3 Verlegung oder Spielabbruch: Bei einer zeitlichen oder örtlichen Verlegung einer bei Erwerb des oder der Tickets bereits endgültig terminierten Veranstaltung behalten die entsprechenden Tickets grundsätzlich ihre Gültigkeit. Der Kunde kann, soweit es sich um Tagestickets handelt, vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist in Textform (E-Mail ausreichend), per Telefax oder schriftlich auf dem Postweg an die Kontaktadresse zu erklären. Der betroffene Kunde erhält gegen Vorlage des Tickets bzw. Übersendung des Tickets auf eigene Rechnung an Bayer 04 den entrichteten Ticketpreis erstattet (Ziffer 8.5 zu Gutschein gilt entsprechend); Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet. Bei Abbruch der Veranstaltung besteht kein Anspruch des Kunden auf Erstattung des entrichteten Ticketpreises, es sei denn, Bayer 04 hat den Spielabbruch zu vertreten oder eine Abwägung der widerstreitenden Interessen des Kunden mit den Interessen von Bayer 04 sprechen im Einzelfall für eine Erstattung. Die endgültige Ansetzung bzw. Terminierung einer Veranstaltung gilt nicht als Verlegung im Sinne dieser Regelung, berechtigt den Kunden daher nicht zum Rücktritt, wenn bei Erwerb des Tickets die endgültige Ansetzung bzw. Terminierung einer Veranstaltung noch nicht feststand.

8.4 Wiederholungsspiel: Im Fall eines Wiederholungsspiels, d.h. Neuansetzung einer bereits begonnenen und gemäß Ziffer 8.3 abgebrochenen Veranstaltung, gilt das Wiederholungsspiel als neue Veranstaltung; das Ticket für die ursprüngliche Veranstaltung besitzt hierfür keine Gültigkeit, es sei denn, Bayer 04 weist ausdrücklich auf eine Gültigkeit des Tickets auch für das Wiederholungsspiel hin. Im Fall der fortbestehenden Gültigkeit kann der Kunde, soweit es sich um Tagestickets handelt, vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist in Textform (E-Mail ausreichend), per Telefax oder schriftlich auf dem Postweg an die Kontaktadresse zu erklären. Der betroffene Kunde erhält gegen Vorlage des Tickets bzw. Übersendung des Tickets auf eigene Rechnung an Bayer 04 den entrichteten Ticketpreis erstattet (Ziffer 8.5 zu Gutschein gilt entsprechend); Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet.

8.5 Spielabgabe und Zuschauerausschluss: Bei ersatzloser Absage der Veranstaltung bzw. bei einer Veranstaltung, die nach Maßgabe eines zuständigen Verbandes oder Behörde ganz oder zum Teil unter Ausschluss von Zuschauern stattfinden muss, ist sowohl Bayer 04 als auch der betroffene Kunde berechtigt, vom Vertrag über den Ticketerwerb für die betroffene Veranstaltung zurückzutreten. Bayer 04 ist zudem in einem solchen Fall berechtigt, Dauerkarten zu sperren. Der Rücktritt durch den Kunden ist in Textform (E-Mail ausreichend), per Telefax oder schriftlich auf dem Postweg an die Kontaktadresse zu erklären. Die betroffenen Kunden erhalten gegen Vorlage des Tickets bzw. Übersendung des Tickets auf eigene Rechnung an Bayer 04 nach Wahl von Bayer 04 entweder den entrichteten Ticketpreis – im Fall von Dauerkarten anteilig – erstattet oder einen Gutschein im Wert des entsprechenden Ticketpreises zur Einlösung in den angegebenen Shops von Bayer 04; Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet.

9. Nutzung und Weitergabe

9.1 Sinn und Zweck: Zur Vermeidung von Gewalttätigkeiten und Straftaten im Zusammenhang mit dem Besuch in der BayArena, zur Durchsetzung von Stadionverboten, zur Trennung von Fans der gegnerischen Mannschaften und zur Unterbindung der nicht autorisierten Ticketweitergabe, insbesondere zur Vermeidung von Ticketspekulationen, und zur Erhaltung einer möglichst breiten Versorgung der Fans mit Tickets zu sozialverträglichen Preisen, liegt es im Interesse von Bayer 04 und der Zuschauer, die Weitergabe von Tickets einzuschränken.

9.2 Unzulässige Weitergabe: Der Verkauf bzw. die Vergabe von Tickets erfolgt ausschließlich zur privaten, nicht kommerziellen Nutzung durch den Kunden; jeglicher gewerbliche oder kommerzielle Weiterverkauf oder eine sonstige unzulässige Weitergabe der Tickets durch den Kunden ist untersagt. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt,

- a)** Tickets öffentlich, insbesondere bei Auktionen oder im Internet (z.B. bei Ebay, Ebay-Kleinanzeigen, Facebook) und/oder bei nicht von Bayer 04 autorisierten Verkaufsplattformen (z.B. viagogo, seatwave, StubHub etc.) zum Kauf anzubieten und/oder zu veräußern;
- b)** Tickets zu einem höheren als dem bezahlten Preis weiterzugeben; ein Preisaufschlag von bis zu 10 % zum Ausgleich entstandener Transaktionskosten ist zulässig;
- c)** Tickets regelmäßig und/oder in einer größeren Anzahl, sei es an einem Spieltag oder über mehrere Spieltage verteilt, weiterzugeben;

d) Tickets an gewerbliche oder kommerzielle Wiederverkäufer und/oder Tickethändler zu veräußern oder weiterzugeben;

e) Tickets ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung von Bayer 04 kommerziell oder gewerblich zu nutzen oder nutzen zu lassen, insbesondere zu Zwecken der Werbung, der Vermarktung, als Bonus, als Werbegeschenk, als Gewinn oder als Teil eines nicht autorisierten Hospitality- oder Reisepaketes;

f) Tickets an Personen weiterzugeben, gegen die ein Stadionverbot besteht, sofern dem Kunden dieser Umstand bekannt war oder bekannt sein musste;

g) Tickets an Fans von Gastclubs weiterzugeben, sofern dem Kunden dieser Umstand bekannt war oder bekannt sein musste; oder

h) Sondertickets weiterzuverkaufen oder an Personen weiterzugeben, bei denen der mit dem Sonderticket verbundene Zweck nicht erfüllt ist.

9.3 Zulässige Weitergabe: Eine private Weitergabe eines Tickets aus nicht kommerziellen oder gewerblichen Gründen, insbesondere in Einzelfällen bei Krankheit oder anderweitiger Verhinderung des Kunden, ist zulässig, wenn kein Fall der unzulässigen Weitergabe im Sinne der Regelung in Ziffer 9.2 vorliegt und

a) die Weitergabe über die offizielle Zweitmarktplattform von Bayer 04 (<https://www.bayer04.de/de-de/shop/tickets>) und in der hierfür auf der Zweitmarktplattform vorgegebenen Weise erfolgt, oder **b)** der Kunde den neuen Ticketinhaber (1) auf die Geltung und den Inhalt dieser ATGB sowie die notwendige Weitergabe von Informationen (z.B. auf Anforderung Vor- und Zunahme) über den neuen Ticketinhaber an Bayer 04 nach dieser Ziffer ausdrücklich hinweist, (2) der neue Ticketinhaber sich durch den Erwerb und die Nutzung des Tickets mit der Geltung dieser ATGB zwischen ihm und Bayer 04 einverstanden erklärt und (3) Bayer 04, auf Anforderung unter Nennung des neuen Ticketinhabers, rechtzeitig über die Weitergabe des Tickets informiert wird oder die Weitergabe an den neuen Ticketinhaber konkludent als zulässig erklärt hat. Die Weitergabe der Daten des neuen Ticketinhabers erfolgt einerseits zur Erfüllung der Verträge zwischen ihm und Bayer 04 sowie zwischen ihm und dem Kunden gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 b) DSGVO. Andererseits erfolgt diese Datenverarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen von Bayer 04 (vgl. Ziffer 9.1) gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO.

9.4 Sanktionen bei unzulässiger Weitergabe: Im Fall eines oder mehrerer Verstöße gegen die Regelung in Ziffer 9.2 und/oder sonstiger unzulässiger Weitergabe von Tickets, ist Bayer 04 berechtigt,

a) Tickets, die vor Übergabe bzw. Versand an den Kunden entgegen den Regelungen in Ziffer 9.2 verwendet wurden, nicht an den betroffenen Kunden zu liefern und zu stornieren;

b) die betroffenen Tickets zu sperren und dem Ticketinhaber entschädigungslos den Zutritt zur BayArena zu verweigern bzw. ihn aus der BayArena zu verweisen;

c) betroffene Kunden vom Ticketkauf für einen angemessenen Zeitraum, maximal jedoch fünf (5) Jahre, auszuschließen; maßgeblich für die Länge der Sperre sind die Anzahl der Verstöße, die Zahl der angebotenen, verkauften, weitergegebenen oder verwendeten Tickets sowie etwaige durch den Weiterverkauf erzielte Erlöse;

d) im Falle einer unzulässigen Weitergabe gemäß Ziffer 9.2 a) und/oder 9.2 b) vom betroffenen Kunden die Auszahlung des Mehrerlöses bzw. Gewinns nach Maßgabe von Ziffer 13 zu verlangen;

e) betroffenen Kunden eingeräumte Vorzugsrechte, z.B. die mit der Mitgliedschaft im Bayer 04 Club bzw. in offiziellen Fanclubs von Bayer 04 verbundenen Vorzugsrechte, nicht länger zu gewähren und/oder betroffenen Kunden die Mitgliedschaft im Bayer 04 Club zu kündigen, und/oder

f) in angemessener Art und Weise über den Vorfall auch unter Nennung des Namens des Kunden zu berichten, um eine vertragswidrige Nutzung der Tickets in Zukunft zu verhindern (Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO).

10. Zutritt zur BayArena und Verhalten in der BayArena

10.1 Stadionordnung: Der Zutritt zur BayArena unterliegt der dort ausgehängten und unter <https://www.bayer04.de/de-de/shop/tickets> jederzeit abrufbaren Stadionordnung. Mit Zutritt zum Bereich der BayArena erkennt jeder Ticketinhaber die Stadionordnung an und akzeptiert diese als für sich verbindlich. Die Stadionordnung gilt unabhängig von der Wirksamkeit dieser ATGB.

10.2 Videoüberwachung: Zur Gewährleistung der Stadionsicherheit und zur Unterstützung der Arbeit der Ordnungs- und Strafverfolgungsbehörden wird die BayArena und teilweise auch das Umfeld der BayArena nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO in Verbindung mit § 4 BDSG videoüberwacht. Darüber hinaus nutzen auch die Ordnungs- und Strafverfolgungsbehörden an Spieltagen Videoüberwachungsanlagen aus eigener Zuständigkeit zur Gefahrenabwehr und Strafverfolgung im Einklang mit den insoweit geltenden gesetzlichen Bestimmungen (z.B. Polizeigesetz NRW und StPO). Entsprechende mittels einer Videoüberwachungsanlage erstellte Aufnahmen werden von Bayer 04 vertraulich behandelt, können aber insbesondere bei Verdacht auf und/oder dem Eintritt von Straftaten als Beweismittel dienen. Gleiches gilt hinsichtlich nach Ziffer 11 erstellten Bild- und Bildtonaufnahmen, die von Bayer 04 oder von Bayer 04 autorisierte Dritte oder dem jeweils zuständigen Verband bei entsprechender Aufforderung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 c) oder f) DSGVO zu diesen Zwecken an Behörden oder Gerichte übermittelt werden. Bei ereignisloser Durchführung einer mittels Videoüberwachungsanlage aufgenommenen Veranstaltung werden die Aufnahmen gemäß den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG, gelöscht.

10.3 Hausrecht: Die Wahrnehmung des Hausrechts steht Bayer 04 oder von Bayer 04 beauftragten Dritten jederzeit zu. Den Anordnungen von Bayer 04, der Polizei, des Sicherheitspersonals und der Stadionverwaltung im Vorfeld, während und im unmittelbaren Anschluss an eine Veranstaltung ist stets Folge zu leisten.

10.4 Zutrittsrecht: Grundsätzlich ist jeder Kunde oder Ticketinhaber mit einem wirksam gemäß Ziffer 2.6 erworbenen Besuchsrecht zum Zutritt zur BayArena berechtigt. Der Zutritt zur BayArena kann dennoch verweigert werden, wenn

a) der Kunde oder Ticketinhaber sich weigert, sich vor Betreten des umgrenzten Bereichs, am Eingang und/oder im Innenraum der BayArena einer vom Sicherheitspersonal vorgenommenen angemessenen Kontrolle seiner Person und/oder seiner mitgeführten Gegenstände zu unterziehen; und/oder

b) der Kunde oder Ticketinhaber im Rahmen derselben Veranstaltung den umgrenzten Bereich der BayArena bereits einmal betreten und anschließend wieder verlassen hat; in diesem Fall verliert das Ticket seine Gültigkeit, und/oder

c) die auf den Tickets aufgedruckten Individualisierungsmerkmale (z.B. Namensaufdruck, Strich- und/oder QR-Code, Seriennummer etc.) manipuliert, unkenntlich macht und/oder beschädigt oder mit dem Ticket bereits ein Zutrittsversuch erfolgt ist, soweit dies nicht von Bayer 04 zu vertreten ist, und/oder

d) der Ticketinhaber nicht mit demjenigen Kunden personenidentisch ist, der entsprechend als Kunde gespeichert und über die Individualisierungsmerkmale auf dem Ticket vermerkt ist, es sei denn, es liegt ein Fall der zulässigen Weitergabe nach Ziffer 9.3 vor.

Im Fall der berechtigten Zutrittsverweigerung besteht kein Anspruch des Kunden bzw. des Ticketinhabers auf Entschädigung.

10.5 Platzzuweisung: Jeder Ticketinhaber hat denjenigen Platz in der BayArena einzunehmen, der auf seinem Ticket vermerkt ist bzw. für den sein Ticket Geltung hat. Davon abweichend ist er auf Anordnung von Bayer 04 oder des Sicherheitspersonals verpflichtet, einen anderen Platz einzunehmen, sofern dies aufgrund eines gewichtigen sachlichen Grundes (z.B. Sicherheitsaspekte) erforderlich ist; in diesem Fall besteht kein Anspruch auf Entschädigung.

10.6 Fanblocks: Die Blöcke C, SC, D, SD, E und SE sowie weitere einzeln ausgewiesene Blöcke in der BayArena sind der Heimbereich der Fans von Bayer 04 („**Heimbereich**“). Im Heimbereich und darüber hinaus ausgewiesenen Bereichen der BayArena kann es zu Sichtbehinderungen, insbesondere durch das Schwenken von Fahnen, kommen. Reklamationen oder Ersatzansprüche auf Grund dieser Einschränkungen sind ausgeschlossen. Da Bayer 04 aus Sicherheitsgründen zur Trennung der Fans gegnerischer Mannschaften verpflichtet ist, ist Fans der jeweiligen Gastmannschaft oder Personen, die aufgrund ihres Verhaltens oder äußeren Erscheinungsbilds als Fans der Gastmannschaft angesehen

