

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Online-Ticketshop

Stand 09.09.2026

§ 1 Unternehmensinformation

Naturhistorisches Museum Wien

Wissenschaftliche Anstalt öffentlichen Rechts

Burgring 7, 1010 Wien, Österreich

UID Nr: ATU38020609

Firmenbuchnr: 236724z / Handelsgericht Wien

§ 2 Geltungsbereich

- 1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in weiterer Folge „AGB“ genannt) gelten für alle über das Online-Ticketingsystem des NHM abgeschlossenen Ticketkäufe in ihrer, im Zeitpunkt der Bestellung, gültigen Fassung.
- 2) Durch den Kauf eines Tickets bzw. eines Gutscheins unter Beilage dieser AGB durch die kaufende Person werden die AGB und die Besucher*innenordnung des NHM inhärenter Vertragsbestandteil. Abweichende Bedingungen werden vom NHM nicht anerkannt, es sei denn das NHM stimmt der Abweichung ausdrücklich schriftlich zu.

Dem Personal des NHM ist jederzeit Folge zu leisten, Anweisungen sind einzuhalten und die Mitarbeiter*innen sind mit Respekt und Höflichkeit zu behandeln.

§ 3 Zustandekommen des Kaufvertrages

- 1) Die kaufende Person stellt durch Anklicken der Schaltfläche "Kostenpflichtig bestellen" ein Angebot zum Abschluss eines Online-Ticket-Vertrages mit dem NHM.
- 2) Dieses Angebot kann vom NHM durch Übermittlung eines Bestätigungsemails (Bestellbestätigung) angenommen werden. Die Übergabe des Tickets erfolgt durch Zugang des Bestätigungsemails.
- 3) Die kaufende Person trägt die Gefahr für falsche und unvollständige Angaben, einen nicht-funktionsfähigen E-Mail-Zugang sowie für einen fehlerhaften Ausdruck des Online-Tickets.

§ 4 Kaufpreis und Zahlungsmöglichkeiten (inkl. Ermäßigungen)

- 1) Alle angeführten Preise sind Euro-Preise inkl. der gesetzlichen USt. Preisänderungen und Druckfehler sind vorbehalten. Jedes Ticket bis 400,- Euro stellt eine Kleinbetragsrechnung im Sinne des UStG dar.
- 2) Voraussetzung für die Inanspruchnahme von ermäßigten Preisen ist die korrekte Angabe der entsprechenden Ermäßigung im Onlineformular während des Kaufvorgangs. Darüber hinaus muss die kaufende Person vor Inanspruchnahme der Dienstleistung beim Einlass

seine aufrechte Anspruchsberechtigung zur Ermäßigung durch einen physischen Lichtbildausweis nachweisen.

- 3) Es besteht kein Rechtsanspruch auf den Erhalt einer Ermäßigung.
- 4) Wurde die Ermäßigung unberechtigt in Anspruch genommen, wird die Eintrittskarte ersatzlos ungültig.
- 5) Die Zahlung der bestellten Online-Tickets erfolgt mittels der, durch den Payment Provider angebotenen Zahlungsarten. Andere Zahlungsarten werden nicht akzeptiert.
- 6) Sollte eine Zahlung vor Besichtigungsbeginn rückbelastet werden, wird das Online-Ticket damit ungültig.

§ 5 Widerrufsrecht

1) Allgemeines Rücktrittsrecht (Tickets ohne Bezug auf ein Datum oder einen Zeitraum sowie Wertgutscheine)

Die kaufende Person hat, sofern es sich um einen Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG handelt und keine Ausnahme gemäß § 18 FAGG zur Anwendung kommt, gemäß § 11 FAGG das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss das Naturhistorische Museum Wien an eine der folgenden Kontaktmöglichkeiten eine eindeutige Erklärung über den Rücktritt vom Kaufvertrag erhalten.

Naturhistorisches Museum Wien
Burgring 7, 1010 Wien

E-Mail: ticketing@nhm.at

Telefon: 01 521 77 – 276; 01 521 77 – 673

Zur Ausübung des Widerrufsrechts kann das am Ende dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzte Muster-Widerrufsformular verwendet werden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter www.nhm.at/widerrufsformular-ticketing ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Ein Widerruf nach Inanspruchnahme der Leistung ist nicht möglich. Mit Nutzung des Tickets und der damit einhergehenden vollständigen Vertragserfüllung vor dem Ablauf des Widerrufsrechts verliert die kaufende Person ihr Widerrufsrecht.

2) Folgen des Widerrufs

Wenn der Kaufvertrag widerrufen wird, erstattet das NHM alle Zahlungen, die es erhalten hat. Die Rückzahlung erfolgt spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags eingegangen ist. Für diese Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel, das bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, verwendet. Mit ausdrücklicher und einvernehmlicher Vereinbarung kann hiervon abgewichen werden. Für die Rückzahlung werden keine Entgelte berechnet.

- 3) Wenn ein Ticket bereits während der Widerrufsfrist verwendet wurde, so ist im Falle eines Widerrufs ein angemessener Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das NHM von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichtet wurde, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht. Im Falle eines Einzeltickets stellt dies den vollen Kaufpreis dar.
- 4) **Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (unter anderem Jahreskarten sowie sonstige datums- und zeitraumbezogene Tickets)**
Beim Kauf von Jahreskarten sowie sonstigen datums- und zeitraumbezogenen Tickets über das Online-Ticketingsystem des NHM handelt es sich um Freizeitdienstleistungen iSd § 18 Abs 1 Z 10 FAGG, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums erbracht werden. Für diese Tickets besteht daher kein Widerrufsrecht iSd § 11 FAGG.

§ 6 Ticketbedingungen

1) Allgemeine Bedingungen

Das Online-Ticket ist bei Inanspruchnahme der mit dem Ticket verbundenen Dienstleistung beim Einlass vorzuweisen. Bei personalisierten Tickets bzw. der Jahreskarte ist außerdem ein physischer Lichtbildausweis zur Bestätigung der Berechtigung beim Einlass vorzuweisen. Das NHM entwertet das Ticket entsprechend den technischen Gegebenheiten. Ungültige oder entwertete Tickets bzw. Gutscheine berechtigen nicht zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Die Übertragung von Online-Tagestickets bzw. Gutscheinen auf eine andere Person ist möglich. Bei Verlust besteht kein Anspruch auf Ersatz.

Der Ausdruck des Online-Tickets bzw. Gutscheins erfolgt bei der kaufenden Person und auf der alleinigen Verantwortung dieser. Da ein mehrfacher Ausdruck des Tickets bzw. Gutscheins möglich ist, hat die kaufende Person darauf zu achten, die Tickets bzw. Gutscheine keinem Dritten zugänglich zu machen und sorgsam zu verwahren.

Zur Entlehnung eines Audioguides ist bei Entlehnung entweder ein Ausweis oder ein Geldbetrag von EUR 50,-- als Pfand zu hinterlegen. Andernfalls kann keine Entlehnung erfolgen. Bei ordnungsgemäßer Rückgabe des Audioguides wird der Ausweis bzw. der Geldbetrag unverzüglich zurückerstattet.

Zur Entlehnung eines Garderobeschlüssels für den Standort Narrenturm ist bei Entlehnung entweder ein Ausweis oder ein Geldbetrag von EUR 5,-- als Pfand zu hinterlegen. Andernfalls kann keine Entlehnung erfolgen. Bei ordnungsgemäßer Rückgabe des Garderobeschlüssels wird der Ausweis bzw. der Geldbetrag unverzüglich zurückerstattet.

2) Tagestickets

Das gekaufte Online-Ticket berechtigt zum einmaligen Eintritt zu dem auf dem Ticket angegebenen Datum. Online-Tagestickets für den Standort Narrenturm berechtigen zum einmaligen Eintritt innerhalb eines Jahres ab dem Datum des Kaufes. Wird das Ticket innerhalb dieser Zeit nicht genutzt, verfällt es und es besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des Kaufbetrages.

3) Jahreskarte

Der Kauf einer Online-Jahreskarte berechtigt die auf dem Ticket genannte Person zum mehrmaligen Eintritt in das Naturhistorische Museum Wien sowie den Standort Narrenturm innerhalb des angegebenen einjährigen Gültigkeitszeitraumes. Die Jahreskarte ist nur in Verbindung mit einem physischen Lichtbildausweis gültig.

4) Gutscheine

Der Gutschein ist für 5 Jahre ab Ausstellungsdatum gültig und kann für Eintritts- und Führungstickets über das Online-Ticketsystem oder an den Kassen des NHM vor Ort eingelöst werden, jedoch nicht für Produkte aus dem Museumsshop oder Café. Eine Barablöse ist ausgeschlossen. Ein verbleibendes Restguthaben kann weiterhin eingelöst werden. Das NHM kann mit befreiender Wirkung an die Person, die den jeweiligen Gutschein einlöst, leisten, es sei denn, das NHM hat Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis von der etwaigen Nichtberechtigung, der Geschäftsunfähigkeit oder der fehlenden Vertretungsberechtigung des jeweiligen Inhabers. Guthaben werden nicht verzinst. Eine nachträgliche Einlösung des Gutscheins nach dem Bestellvorgang im Online-Ticketsystem bzw. an den Kassen des NHM vor Ort ist nicht möglich.

5) Sonstige Tickets

Die Gültigkeit sonstiger Online-Tickets ist nur für den von der kaufenden Person im Zuge des Ticketkaufs benannten Veranstaltungstermin gegeben.

Der Zutritt zur angebotenen Veranstaltung ist nur in Kombination mit einem gültigen Ticket möglich, das zum Besuch des NHM berechtigt, sofern eine bestimmte Veranstaltung hiervon nicht abweicht.

Eine Terminverschiebung ist nach Vertragsabschluss nicht mehr möglich. Eine verspätete Einlösung ist nicht möglich.

§ 7 Besondere Veranstaltungsbedingungen:

1) Deck 50

Bitte beachten Sie, dass ein Ticket für eine Veranstaltung auf Deck 50 nicht zum Eintritt ins NHM berechtigt. Die Veranstaltung kann daher nur in Kombination mit einem gültigen Eintrittsticket wahrgenommen werden.

Eine Terminverschiebung ist nach Vertragsabschluss nicht möglich.

Das NHM behält sich Änderungen am Programm der einzelnen Veranstaltungen vor. In Einzelfällen behält sich das NHM die gänzliche Absage unter Rückerstattung des Kaufpreises vor.

Das Fotografieren, Filmen oder Erstellen von sonstigen Medien im Rahmen der Veranstaltung ist ausschließlich zu privaten Zwecken erlaubt. Abbildungen, die Mitarbeiter*innen des NHM oder andere Teilnehmer*innen zeigen, sind nur mit deren Einverständnis zulässig.

Dem Personal des NHM ist jederzeit Folge zu leisten, Anweisungen sind einzuhalten und die Mitarbeiter*innen sind mit Respekt und Höflichkeit zu behandeln.

Das NHM behält sich vor, Personen, die nicht die kommunizierte Altersbeschränkung erfüllen, eine Gefahr für sich selber oder andere Personen darstellen oder sonstige Verhaltensregeln wiederholt verletzen, von der Teilnahme auszuschließen. Es erfolgt keine Rückerstattung des Ticketpreises.

2) Übernachtungsveranstaltungen

Eine Terminverschiebung ist nach Vertragsabschluss nur entsprechend der Stornoregelungen und der verfügbaren Plätze am gewünschten neuen Termin möglich.

Das NHM behält sich Änderungen am Programm der Übernachtungen vor. In Einzelfällen behält sich das NHM die gänzliche Absage unter Rückerstattung des Kaufpreises vor.

Das Fotografieren, Filmen oder Erstellen von sonstigen Medien im Rahmen der Übernachtungen ist ausschließlich zu privaten Zwecken erlaubt. Abbildungen, die Mitarbeiter*innen des NHM oder andere Teilnehmer*innen zeigen, sind nur mit deren Einverständnis zulässig.

Dem Personal des NHM ist jederzeit Folge zu leisten, Anweisungen sind einzuhalten und die Mitarbeiter*innen sind mit Respekt und Höflichkeit zu behandeln.

Die Mitnahme von Wertgegenständen zu Übernachtungen erfolgt auf eigene Gefahr der Teilnehmer*innen bzw. ggf. dessen Aufsichtspersonen. Das NHM haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung von diesen.

Das NHM behält sich vor, Personen, die die ggf. kommunizierte Altersbeschränkung nicht erfüllen, eine Gefahr für sich selber oder andere Personen darstellen oder sonstige Verhaltensregeln wiederholt verletzen, von der Teilnahme auszuschließen. Es erfolgt keine Rückerstattung des Ticketpreises. Dies gilt auch für Gruppen, die nicht die ggf. kommunizierte und erforderliche Anzahl an Begleitpersonen haben.

§ 8 Gewährleistung und Haftung

- 1) Das NHM behält sich das Recht vor, den Zugang zu den Ausstellungsräumlichkeiten oder einzelnen Sälen zu beschränken, insbesondere in Fällen von Baumaßnahmen, zu großem Andrang, außerordentlichen Umständen, unvorhersehbaren Ereignissen oder behördlichen Anordnungen.
- 2) Die Zugangsbeschränkung zum Museum bei Tickets ohne festen Termin stellt keinen Mangel des gekauften Tickets dar und begründet keinen Anspruch auf Rückerstattung des Kaufpreises. Die betroffenen Ticketinhaber*innen haben jedoch die Möglichkeit, das Museum zu einem späteren Zeitpunkt zu besuchen, wenn die Zugangsbeschränkungen aufgehoben wurden, sofern das Ticket nicht trotz der entsprechenden Zugangsbeschränkungen seine Gültigkeit verloren hat.
- 3) Das NHM haftet nicht für Schäden, die der kaufenden Person durch unbefugte Vervielfältigung sowie die missbräuchliche Nutzung von Online-Tickets bzw. Gutscheinen durch Dritte entstehen.
- 4) Das NHM haftet von ihm oder durch von ihm beauftragten Personen fahrlässig verursachte vertragstypische Schäden nur gegenüber Verbrauchern iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG und maximal in der Höhe des Ticketpreises. Darüber hinaus und gegenüber Unternehmen haftet das NHM nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldete und vertragstypische Schäden. Die Haftung für Folgeschäden ist ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für die Verletzung von Leib, Leben und Gesundheit.
- 5) Die kaufende Person haftet für Schäden am Inventar oder den Objekten, sowie an anderen Personen auch verschuldensunabhängig, insbesondere jedoch nicht

ausschließlich im Fall der Nichteinhaltung von Anweisungen der Mitarbeiter*innen des NHM.

§ 9 Höhere Gewalt

- 1) Der Eintritt unvorhersehbarer oder vom Parteienwillen unabhängiger Umstände, insbesondere alle Fälle höherer Gewalt, berechtigen das NHM zur Einschränkung, Verschiebung oder Absage der angebotenen Leistungen nach Maßgabe des Umfangs und Andauerns dieser Umstände und ihrer Folgen.
- 2) Sollte ein Umstand höherer Gewalt für mehr als drei Monate andauern, gilt dies als außerordentlicher Stornogrund, wobei maximal der jeweilige Gegenwert der noch nicht erbrachten Leistung einbehalten bzw. rückgefordert werden kann. Ein darüberhinausgehender Schadenersatz ist ausgeschlossen.
- 3) Als Ereignis höherer Gewalt im Sinne dieser Bestimmung sind insbesondere Erdbeben, Feuer, Überschwemmungen, Unruhen, Pandemie, staatliche Regelungen, Entscheidungen oder jegliches sonstige Ereignis ähnlicher oder nicht ähnlicher Art, das als unvorhersehbarer oder vom Parteiwillen unabhängiger Umstand zu qualifizieren ist, anzusehen.

§ 10 Urheberrechte

- 1) Das NHM behält sich an allen abrufbaren Inhalten, das sind insbesondere Texte, Graphiken, Fotos, Logos, Marken, Designs, Abbildungen, Tabellen, Layout, Software und deren Inhalten sämtliche Rechte, das sind insbesondere Urheber-, Markenschutz-, und sonstige Immaterialgüterrechte, vor.
- 2) Die weitere Verbreitung der Inhalte ist nur auf Anfrage und nach ausdrücklicher Genehmigung durch den Rechteinhaber NHM erlaubt. Die unerlaubte Verwertung von geschützten Inhalten kann zivil- und strafrechtliche Folgen nach sich ziehen.

§ 11 Datenschutz

- 1) Im Rahmen des Kaufvorgangs werden personenbezogene Daten verarbeitet. Betroffen hiervon sind: die IP-Adresse, Name, Anschrift und E-Mail des Käufers. Darüber hinaus werden zum Zweck der Vertragsabwicklung folgende Daten bei uns gespeichert: Zahlungsmethode, Zahlungsstatus, Kaufdatum, gekaufte Waren. Die von Ihnen bereit gestellten Daten sind zur Vertragserfüllung bzw. zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich und werden entsprechend gemäß Art 6 Abs 1 lit b DSGVO verarbeitet.
- 2) Weitere Informationen zum Zahlungsvorgang, nämlich je nach gewählter Zahlungsart Name und Kreditkartennummer bzw. Name und Bankverbindung, werden von unserem Zahlungsdienstleister verarbeitet und zum Zwecke der Abbuchung des Einkaufspreises an das entsprechende Zahlungsinstitut übermittelt. Diese Daten werden nicht durch das NHM verarbeitet.
- 3) Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nur, wenn dies zur Vertragserfüllung notwendig ist.
- 4) Nach Abbruch des Einkaufsvorganges werden die bei uns gespeicherten Daten umgehend gelöscht. Im Falle eines Vertragsabschlusses werden sämtliche Daten aus

dem Vertragsverhältnis bis zur Vertragserfüllung und darüber hinaus bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist gespeichert.

- 5) Alle Informationen des Naturhistorischen Museum Wien zum Datenschutz, insbesondere zu den Betroffenenrechten, sind unter <https://www.nhm.at/datenschutz> abrufbar.

§ 12 Salvatorische Klausel

- 1) Sollten Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Im Falle der Unwirksamkeit einer Bestimmung werden die Parteien die unwirksame Bestimmung durch eine solche ersetzen, die von ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen möglichst nahekommt.

§ 13 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 1) Auf alle Rechtsfragen aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag einschließlich der Frage seines gültigen Zustandekommens und seiner Vor- und Nachwirkungen ist österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen anzuwenden.
- 2) Die Parteien vereinbaren für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag einschließlich der Frage seines gültigen Zustandekommens und seiner Vor- und Nachwirkungen die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts für 1010 Wien. Ausgenommen hiervon sind Konsumenten iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG.

Anhang: Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an:)

Naturhistorisches Museum Wien
z.H. Abteilung Marketing & Sales
Burgring 7
A - 1010 Wien

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

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s)

(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen