
Verkaufsbedingungen

Letzte Aktualisierung am: 27. April 2026

1 Service description

Die Handelsgesellschaft [Entrio.ba](http://www.entrio.ba) d.o.o., Kralja Petra Krešimira IV bb (SPC Rondo), 88000 Mostar, Bosna i Hercegovina, JIB: 4228141330000 eingetragen im Handelsregister des Handelsgerichts in Zagreb (im Folgenden: „ENTRIO“), befasst sich unter anderem mit der Erbringung digitaler Dienstleistungen, Online-Marktplatz-Dienstleistungen, Online-Vermittlungsdiensten sowie Diensten der Informationsgesellschaft im Sinne der anwendbaren nationalen und europäischen Rechtsquellen.

ENTRIO hat ein hochentwickeltes Computersystem und eine Internetschnittstelle (Plattform) entwickelt: www.entrio.ba, über welches System die Gesellschaft ENTRIO ihre Tätigkeiten ausübt und ihre Online-Vermittlungsdienste sowie andere geeignete Dienstleistungen erbringt, deren Hauptzweck es ist, interessierten Besuchern Informationen über Veranstaltungen in der kommenden Zeit bereitzustellen und für Veranstaltungen, für die Eintrittskarten über www.entrio.ba verkauft werden, den Käufern den Erwerb/Kauf des Zugangsrechts zu einer bestimmten Veranstaltung (*Event*) vom Veranstalter zu ermöglichen. Diese Verkaufsbedingungen für Käufer gelten nur für jene Veranstaltungen, die auf dem Entrio-System veröffentlicht sind und deren Ticketverkauf über das Entrio-System erfolgt. Das bedeutet, dass diese Bedingungen nicht für Veranstaltungen gelten, deren Ticketverkauf auf andere Weise oder an einem anderen Ort erfolgt. Bei solchen Veranstaltungen ist klar angegeben, dass der Ticketverkauf nicht über das Entrio-System, sondern über einen Dritten erfolgt (ein externer Link leitet die Käufer zur Verkaufsstelle weiter).

Das Entrio-System ist für Veranstalter von Veranstaltungen wie Konzerten, Konferenzen, Festivals, Aufführungen, Wettbewerben und ähnlichen Ereignissen bestimmt, um diese mit Personen – Käufern – in Verbindung zu bringen, die über das Entrio-System das Recht auf Zugang/Teilnahme an einer solchen Veranstaltung erwerben. Andererseits ist das Entrio-System auch für Käufer bestimmt, die das Zugangsrecht zu einer bestimmten Veranstaltung ihrer Wahl erwerben möchten und dafür einen Berechtigungsnachweis (Eintrittskarte) benötigen, mit dem sie sich am Tag der Veranstaltung beim Veranstalter legitimieren können. Das Entrio-System ist daher auch für Käufer bestimmt, indem es für diese die Dienstleistung der Erstellung und Ausstellung von Berechtigungsnachweisen (Eintrittskarten) für den Zugang zur ausgewählten Veranstaltung des Veranstalters erbringt.

Nutzer ist jeder Besucher des Entrio-Systems, einschließlich des Veranstalters und des Käufers.

Entrio ist eine Plattform, die den Abschluss von Verträgen zwischen Käufern und Veranstaltern ermöglicht und erleichtert. Der Veranstalter ist die Person, die für das Produkt und/oder die Dienstleistung verantwortlich ist, die der Käufer auf der Entrio-Plattform erwirbt. ENTRIO ist lediglich der technische Betreiber der Plattform.

Dementsprechend teilen sich die vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Verbrauchern, die die Entrio-Plattform zum Erwerb des Zugangsrechts zu einer Veranstaltung nutzen, auf zwischen: (A) dem Veranstalter (der Person, die ihre Dienstleistung/das Recht auf Teilnahme an der Veranstaltung und gegebenenfalls Produkte, d. h. Werbeartikel anbietet) in Bezug auf sein Angebot der Veranstaltungsdienstleistung und (B) der Gesellschaft ENTRIO im Bereich ihrer Verpflichtungen als Anbieter der Entrio-Plattform und/oder des Entrio-Systems.

Dieses Dokument ist ein elektronischer Vertrag zwischen Entrio und dem Nutzer, und durch seine

Annahme akzeptieren beide Parteien alle darin genannten Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten.

2 Registrierung eines Nutzerprofils

Um ein Produkt oder eine Dienstleistung, die im Entrio-System angeboten wird, zu kaufen, muss der Nutzer zunächst ein Nutzerprofil (Registrierung) eröffnen. Die Eröffnung eines Nutzerprofils ist notwendig, damit der Nutzer einfachen und unkomplizierten Zugang zum Drucken von Bestellungen, zum Ansehen früherer Käufe und zum einfachen Bearbeiten seiner Einstellungen hat.

Durch die Registrierung oder das Öffnen eines Nutzerprofils, den Kauf oder das Herunterladen von Tickets im Entrio-System gilt es als akzeptiert, dass der Nutzer diese Verkaufsbedingungen und die Allgemeinen Nutzungsbedingungen vollständig gelesen, verstanden und akzeptiert hat.

3 Änderungen der Bedingungen

Entrio behält sich das Recht vor, die hierin enthaltenen Verkaufsbedingungen jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu widerrufen oder zu ändern, wenn es dies für notwendig erachtet. Daher raten wir den Nutzern, die Informationen in den Verkaufsbedingungen von Zeit zu Zeit erneut zu lesen, um über solche Änderungen informiert zu bleiben. Bitte beachten Sie, dass bei Änderungen der Verkaufsbedingungen und der weiteren Nutzung des Entrio-Systems davon ausgegangen wird, dass die neuen Bedingungen vollständig gelesen, verstanden und akzeptiert wurden.

4 Kauf des Dienstes des Veranstalters und Ausstellung von Tickets/Kreditbriefen

Entrio ist nicht der Eigentümer der Produkte/Dienstleistungen, die es über seine Seiten anbietet, und kann daher nicht für mögliche Mängel oder andere Probleme verantwortlich gemacht werden, die bei der Nutzung der angebotenen Dienstleistungen auftreten können.

Entrio ist ein Vermittler beim Verkauf von Tickets und anderen Produkten/Dienstleistungen für die Veranstalter und Promoter der Veranstaltung. Ein auf dem Entrio-System gekauftes Ticket wird im Namen des Kunden oder des vom Kunden angegebenen Namens ausgestellt und ist Eigentum des Veranstalters und Nachweis für den Kauf eines bestimmten Produkts oder einer bestimmten Dienstleistung.

Entrio ist weder Eigentümer noch Besitzer des Produkts noch Anbieter der Dienstleistungen selbst oder Veranstalter der über die Entrio-Seiten/System beworbenen Veranstaltungen. Das Entrio-System stellt ausschließlich eine elektronische Plattform zur Verfügung, die den Kauf von Produkten/Dienstleistungen/Veranstaltungen der Veranstalter ermöglicht, die über die Entrio-Seiten/System beworben werden, und gleichzeitig bietet Entrio über das Entrio-System den Kunden den Service der Ausstellung von Tickets, d. h. Kreditbriefen, die allgemein dazu verwendet werden, die Berechtigung zum Besuch des Dienstes/Produkts/Events des Veranstalters am Tag des Events zu legitimieren.

Die in der Beschreibung der vom Veranstalter über das Entrio-System angebotenen Veranstaltungen genannten Bedingungen stellen ein Angebot zum Abschluss eines Vertrags dar, das der Kunde durch den Kauf des Dienstes über das Entrio-System annimmt, wofür Entrio nicht verantwortlich ist und dessen Bedingungen ausschließlich vom Veranstalter festgelegt werden. Daher tritt der Kunde durch die Annahme des Angebots des Veranstalters, das im Entrio-System angegeben ist, in einen rechtlichen

Kauf- und Verkaufsvertrag mit dem Veranstalter ein, und der Kunde ist Partei dieser rechtlichen Beziehung.

Gleichzeitig tritt der Kunde in eine rechtliche Transaktion mit Entrio als Anbieter des Entrio-Systems zum Zwecke des Erzeugens und Ausgebens von Tickets, d. h. Kreditbriefen für den Besuch der Veranstaltung, ein, alles in Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Preise der Dienstleistungen sind in BAM angegeben.

Entrio berechnet eine Gebühr für den Service des Erzeugens und Ausgebens eines Tickets/Kreditbriefs. Diese Gebühr ist ein nicht erstattungsfähiger Betrag, der einmalig die Kosten deckt, die Entrio für die Ausstellung des Tickets/Kreditbriefs entstehen, einschließlich des Dienstes der elektronischen Verarbeitung, Generierung, Ausstellung und des Verkaufs des Tickets/Kreditbriefs. Entrio wird dem Kunden eine Rechnung über die erhaltenen Gelder ausstellen, die an die vom Kunden beim Öffnen eines Nutzerkontos auf Entrio angegebene E-Mail-Adresse geliefert wird.

5 Zahlung

Entrio ermöglicht es dem Nutzer, Käufe mit Bankkarten zu tätigen. Der Zahlungsabwicklungsdienst wird vom WSPay-System bereitgestellt, das von Entrio autorisiert ist.

Abhängig von den Einstellungen des jeweiligen Events ist die Zahlung für Produkte/Dienstleistungen im Entrio-System mit folgenden Karten möglich:

- MasterCard®
- Maestro®
- Visa (and Visa Electron)

Zusätzlich zu Bankkarten können, abhängig von den Einstellungen des jeweiligen Events, Tickets auch per Banküberweisung direkt auf das Entrio-Konto gekauft werden, entsprechend den auf der Zahlungsseite bereitgestellten Anweisungen.

Die Banküberweisung wird automatisch 96 Stunden vor Beginn des Events deaktiviert, damit Entrio Ihre Zahlung rechtzeitig registrieren und Ihnen die Tickets zusenden kann.

Im Falle einer Zahlung per Banküberweisung werden alle Reservierungen und Tickets, für die wir innerhalb von 72 Geschäftsstunden ab dem Zeitpunkt der Buchung keine Zahlung erhalten haben, unwiderruflich storniert.

6 Ticketzustellung

Nach erfolgreichem Kauf werden Tickets dem Nutzer in digitaler Form in seinem Benutzerprofil im Entrio-System zur Verfügung gestellt und an seine E-Mail-Adresse gesendet. Abhängig von den vom Veranstalter angebotenen Optionen und den vom Kunden gewählten Optionen können Tickets auch auf andere Weise, wie per Post, geliefert werden.

7 Nutzung der Tickets

Der Käufer ist verpflichtet, die gekauften Entrio-Tickets, ihre Seriennummern und Barcodes zu bewahren und darf sie nicht an Dritte weitergeben. Weder Entrio noch der Veranstalter sind verantwortlich für gestohlene, verlorene, zerstörte oder kopierte Entrio-Tickets. Der Käufer ist sich bewusst, dass, falls jemand sein gesamtes Entrio-Ticket oder dessen Seriennummer oder Barcode stiehlt, der Veranstalter in bestimmten Fällen nicht wissen kann, dass das Ticket gestohlen wurde, und es wird angenommen, dass die erste Person, die mit diesem Ticket, seiner Seriennummer oder seinem Barcode die Veranstaltung betritt, ein gültiges Ticket besitzt.

Beim Betreten der Veranstaltung kann der Veranstalter die Gültigkeit der Tickets des Kunden auf eine der folgenden Arten überprüfen:

- Überprüfung des Ausweises des Kunden
- Visuelle Überprüfung des gedruckten Entrio-Tickets
- Überprüfung des Entrio-Tickets auf dem Mobiltelefon des Kunden
- Überprüfung des Ticketcodes (Barcode, QR-Code usw.) über einen speziellen Leser

Da das Entrio-Ticket als Kaufbestätigung dient, muss der Kunde in einigen Fällen das Entrio-Ticket vor dem Betreten der Veranstaltung gegen ein tatsächliches Ticket eintauschen. Obwohl Entrio alle Anstrengungen unternimmt, um den Eintrittsprozess für den Kunden und den Veranstalter zu erleichtern und zu vereinfachen, liegt die Kontrolle des Eintritts ausschließlich in der Verantwortung des Veranstalters, und Entrio ist nicht für den Prozess verantwortlich.

Die Vervielfältigung, der Verkauf oder Handel von Tickets ist strengstens verboten, es sei denn, es ist ausdrücklich anders angegeben.

Jeder Versuch, ein Ticket zu verwenden, das nicht diesen Bedingungen entspricht, führt zur Beendigung dieses Tickets.

8 Rückerstattung und Beschwerden

Entrio organisiert keine Events und kann deren Organisation nicht beeinflussen.

Aus diesem Grund ist Entrio nicht für die Rückerstattung verantwortlich - dies obliegt dem Veranstalter. Dennoch wird Entrio alles Mögliche tun, um in Absprache mit dem Veranstalter eine Rückerstattung an den Kunden im Falle einer Verschiebung, Absage von Events oder signifikanten Änderungen im Programm oder bei den Hauptdarstellern zu gewährleisten.

Entrio ist nicht verpflichtet, Kunden über Änderungen wie Verschiebungen oder Absagen des Events zu informieren.

Eine Rückerstattung des für das Recht zum Betreten des Events (Ticket) gezahlten Betrags ist nur im Falle einer Absage des Events, einer Änderung seines Datums oder bei signifikanten Änderungen im Programm oder bei den Hauptdarstellern möglich. Eine Rückerstattung des für das Recht zum Betreten des Events (Ticket) gezahlten Betrags ist nicht möglich bei persönlichen Gründen, wie Krankheit, beruflichen Verpflichtungen, Meinungsänderungen usw.

Gemäß Art. 79, Absatz 1, Band. 12 des Verbraucherschutzgesetzes hat der Käufer kein Recht auf einseitige Beendigung des Fernabsatzvertrags (Rückerstattung), da der Vertragsgegenstand die Bereitstellung von Freizeitdienstleistungen ist, die zu einer bestimmten Zeit oder in einem bestimmten Zeitraum stattfinden.

Im Falle einer Rückerstattung werden Nebenkosten wie Versandkosten, Transaktionskosten oder

externe Kosten des Kunden im Zusammenhang mit Reisen, Unterkunft usw. dem Kunden nicht erstattet, und der Kunde erklärt sich damit einverstanden, diese nicht von Entrio zu fordern.

Die Gebühr von Entrio für das Ticket/den Kreditbrief ist nicht erstattungsfähig, auch nicht im Falle einer Eventabsage, da der Service zur Generierung und Ausstellung von Tickets von Entrio vollständig erbracht wird, auch im Falle einer Eventabsage, wofür Entrio in keinem Fall verantwortlich gemacht werden kann.

Accettando questi termini e condizioni, il Cliente conferma di aver compreso questa disposizione e che non sarà in grado di ottenere un rimborso della tariffa per la generazione e l'emissione di un biglietto in caso di cancellazione o risoluzione del suo contratto con l'Organizzatore per qualsiasi altro motivo legittimo.

Wenn eine Rückerstattung für ein abgesagtes Event vereinbart wird, wird Entrio, abhängig von der Methode des Kaufs/Zahlung, den Ticketpreis abzüglich der damit verbundenen Kosten (Versandkosten, Transaktionen, Dienstleistungen usw.) auf die Kreditkarte oder ein Bankkonto des Kunden zurückzahlen, oder eine Rückerstattung kann nicht am Verkaufspunkt angefordert werden, sondern nur über das Internetformular, das auf der Seite www.entrio.hr/de/refund verfügbar ist.

Wenn das Event nicht stattfindet oder wenn der Kunde das bezahlte Produkt/die Dienstleistung nicht erhält, ist der Kunde verpflichtet, Entrio innerhalb von sieben (7) Tagen ab dem geplanten Start des Events oder der Lieferung des Produkts/der Dienstleistung zu informieren. Informiert der Kunde Entrio nicht innerhalb der angegebenen Frist über die Situation, wird davon ausgegangen, dass er mit dem bezahlten Produkt/der Dienstleistung zufrieden ist, d.h. dass das Event stattgefunden hat, und er verliert das Recht auf eine Rückerstattung.

Gemäß Artikel 10 des Verbraucherschutzgesetzes kann der Nutzer seine schriftliche Beschwerde per E-Mail an info@entrio.ba oder per Post an folgende Adresse senden: Entrio.ba d.o.o., Kralja Petra Krešimira IV bb (SPC Rondo), 88000 Mostar, Bosna i Hercegovina. In der Beschwerde geben Sie bitte Ihren Namen, Nachnamen und Ihre E-Mail- oder Postanschrift für die Zustellung von Antworten an. Wir werden eine Antwort auf die Beschwerde schriftlich spätestens 15 Tage nach Erhalt der Beschwerde einreichen.