
Verkaufsbedingungen

Datum der letzten Änderung: 29.04.2026.

1 Beschreibung der Dienstleistung

Die Gesellschaft Entrio tehnologije d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 54, OIB (Steuer-ID): 30513194761, MBS: 080772947, eingetragen im Handelsregister des Handelsgerichts in Zagreb (im Folgenden: „**ENTRIO**“), befasst sich unter anderem mit der Bereitstellung digitaler Dienstleistungen, Online-Marktplatz-Dienstleistungen, Online-Vermittlungsdiensten sowie Diensten der Informationsgesellschaft im Sinne der geltenden nationalen und europäischen Rechtsquellen.

ENTRIO hat ein hochentwickeltes Computersystem und eine Webschnittstelle (Plattform) entwickelt: www.entrio.hr, über die ENTRIO seine Tätigkeiten ausübt und seine Online-Vermittlungsdienste und andere geeignete Dienstleistungen erbringt, deren Hauptzweck es ist, interessierten Besuchern Informationen über bevorstehende Veranstaltungen zu ermöglichen und für Veranstaltungen, für die Eintrittskarten über www.entrio.hr verkauft werden, den Erwerb/Kauf des Zugangsrechts zu einer bestimmten Veranstaltung (*Event*) vom Veranstalter zu ermöglichen. Diese Verkaufsbedingungen für Käufer gelten nur für jene Veranstaltungen, die im Entrio-System veröffentlicht sind und deren Kartenverkauf ebenfalls über das Entrio-System erfolgt. Das bedeutet, dass diese Bedingungen nicht für Veranstaltungen gelten, deren Kartenverkauf auf andere Weise, an einem anderen Ort erfolgt. Bei solchen Veranstaltungen ist klar angegeben, dass der Kartenverkauf nicht über das Entrio-System erfolgt, sondern über Dritte (ein externer Link leitet Käufer zur Verkaufsstelle weiter).

Das **Entrio-System** ist für **Veranstalter** von Veranstaltungen wie Konzerten, Konferenzen, Festivals, Aufführungen, Wettbewerben und ähnlichen Veranstaltungen bestimmt, um sie mit Personen – **Käufern** – zu verbinden, die über das Entrio-System das Recht auf Zugang/Teilnahme an einer solchen Veranstaltung erwerben. Andererseits ist das Entrio-System auch für Käufer gedacht, die das Recht auf Zugang zu einer bestimmten Veranstaltung ihrer Wahl erwerben möchten und für diesen Zugang einen **Berechtigungsnachweis (Eintrittskarte)** benötigen, mit dem sie sich am Veranstaltungstag beim Veranstalter ausweisen. Das Entrio-System ist daher auch für Käufer bestimmt, indem es für diese den Dienst der Erstellung und Ausstellung von Berechtigungsnachweisen (Eintrittskarten) für den Zugang zur gewählten Veranstaltung des Veranstalters erbringt.

Ein **Veranstalter** ist jeder Besucher des Entrio-Systems, der sein Produkt/seine Dienstleistung/seine Veranstaltung erfolgreich in das Entrio-System eingegeben hat, mit dem Ziel der Förderung und/oder des Verkaufs des genannten Produkts/der Dienstleistung/der Veranstaltung.

Ein **Käufer** ist jeder Besucher des Entrio-Systems, der die Seiten mit der Absicht besucht hat, sich zu informieren und/oder ein auf dem Entrio-System angebotenes Produkt/eine Dienstleistung zu kaufen. Ein Käufer im Entrio-System kann, muss aber kein „Verbraucher“ sein. Die Verbrauchereigenschaft bei Interaktionen im Entrio-System kann nur eine Person haben, die (a) eine natürliche Person ist und die (b) außerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handelt. Niemand unter 16 Jahren kann Käufer im Entrio-System sein. ENTRIO wird innerhalb der Plattform, im Verlauf der Abwicklung einer bestimmten Transaktion, ermöglichen, dass du wählst, ob du als Verbraucher (Privatkonto) oder aus deiner beruflichen Tätigkeit heraus handelst, d.h. eine bestimmte Gesellschaft oder ein Marktsubjekt vertrittst (durch Anforderung einer R1-Rechnung). Wenn der Käufer aus seiner beruflichen Tätigkeit heraus handelt, d.h. beim Kauf des Zugangsrechts zu einer Veranstaltung eines bestimmten Veranstalters die Transaktion für eine juristische Person oder ein Marktsubjekt durchführt und daher die Ausstellung einer R1-Rechnung verlangt, kann dieser nicht als Verbraucher angesehen werden und die Verbraucherschutzvorschriften gelten für ihn nicht.

Ein **Nutzer** ist jeder Besucher des Entrio-Systems, einschließlich Veranstalter und Käufer.

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 Pflichten gegenüber Verbrauchern, die die Entrio-Plattform zum Erwerb des Zugangsrechts zu einer Veranstaltung nutzen, zwischen: (A) dem Veranstalter der Veranstaltung (der Person, die ihre Dienstleistung/das Recht auf Teilnahme an der Veranstaltung und eventuell Produkte, d.h. Werbeartikel anbietet) in Bezug auf sein Angebot der Veranstaltungsdurchführung und **(B) der Gesellschaft ENTRIO** im Bereich ihrer Pflichten als Anbieter der Entrio-Plattform-Dienstleistung 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 enthaltenen Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten.

2 Registrierung des Nutzerprofils

Für den Kauf eines jeden Produkts oder einer Dienstleistung, die auf dem Entrio-System angeboten werden, ist vom Nutzer die vorherige Eröffnung eines Nutzerprofils (Registrierung) erforderlich. Die Eröffnung eines Nutzerprofils ist notwendig, damit der Nutzer einen einfachen und unkomplizierten Zugang zum Bestellausdruck, zur Übersicht früherer Käufe hat und seine Einstellungen leicht verwalten kann.

Durch die Registrierung bzw. Eröffnung eines Nutzerprofils, den Kauf oder das Herunterladen von Eintrittskarten auf dem Entrio-System gilt, dass der Nutzer diese Verkaufsbedingungen und die Allgemeinen Nutzungsbedingungen vollständig gelesen, verstanden und akzeptiert hat.

3 Änderungen der Bedingungen und Inhaltsmoderation

Entrio behält sich das Recht vor, jederzeit und ohne vorherige Ankündigung, sofern es dies für notwendig erachtet, die hier genannten Verkaufsbedingungen aufzuheben oder zu ändern. Daher empfehlen wir den Nutzern, die in den Verkaufsbedingungen enthaltenen Informationen von Zeit zu Zeit erneut zu lesen, um über solche Änderungen informiert zu bleiben. Wir weisen darauf hin, dass bei Änderungen der Verkaufsbedingungen und bei fortgesetzter Nutzung des Entrio-Systems durch den Nutzer davon ausgegangen wird, dass der Nutzer die neuen Bedingungen vollständig gelesen, verstanden und akzeptiert hat.

Entrio kann den Zugang zu Plattforminhalten, einschließlich des Käufer-Nutzerkontos, entfernen oder einschränken, wenn diese gegen geltende Vorschriften, diese Allgemeinen Bedingungen, Rechte Dritter oder die Sicherheitsstandards der Plattform verstoßen. Entscheidungen über die Entfernung von Inhalten können automatisiert getroffen werden, wobei der Nutzer das Recht hat, über den verfügbaren Kanal unter info@entrio.hr Einspruch zu erheben.

4 Kauf über das Entrio-System – Eintrittskartenpreise und zusätzliche Zahlungen für sonstige Dienstleistungen

4.1. Durch die Nutzung der Kanäle innerhalb des Entrio-Systems kann der Käufer vom Veranstalter eine

Veranstaltungsdienstleistung (Eintrittskarte) für die vom Veranstalter organisierte Veranstaltung erwerben. Damit geht der Käufer in Bezug auf die Veranstaltungsdienstleistung ein Schuldverhältnis mit dem Veranstalter ein.

4.2. Der Zweck des Entrio-Systems ist in Abschnitt 1 des Haupttextes der Allgemeinen Bedingungen beschrieben.

4.3. Die Rolle von Entrio ist im Haupttext der Allgemeinen Bedingungen beschrieben, insbesondere in den Abschnitten 1 und 6. Im Wesentlichen erkennt der Käufer an und ist sich bewusst, dass Entrio nicht der Veranstalter der im Entrio-System angebotenen Veranstaltungen (Eintrittskarten) ist (es sei denn, es ist ausdrücklich im dafür vorgesehenen Feld auf der Veranstaltungsseite als Veranstalter angegeben).

4.4. Durch die Nutzung der Plattform und/oder anderer Segmente des Entrio-Systems bestellt und kauft der Käufer nach eigener Wahl und auf eigenen Wunsch die Veranstaltungsdienstleistung des Veranstalters (Eintrittskarte) oder erwirbt auf andere Weise eine Eintrittskarte, d.h. das Recht auf Zugang zur Veranstaltung eines bestimmten Veranstalters.

4.5. Der Käufer nutzt innerhalb des Entrio-Systems spezifische Optionen und Funktionalitäten des Entrio-Systems, insbesondere der Entrio-Plattform, die für die Durchführung der Käufer-Veranstalter-Vertragstransaktion bestimmt sind – d.h. der Käufer nutzt die Plattform und andere Dienstleistungen, die Entrio Käufern und Nutzern innerhalb des Entrio-Systems erbringt (z.B. Bestellabwicklung, Zahlungsabwicklung, Kartenerstellung, systematische Gewährleistung des Kartenzugangs, Käufersupport usw.).

4.6. Der Käufer steht daher in Bezug auf die Dienstleistungen der Gesellschaft Entrio, einschließlich der kostenpflichtigen Dienstleistungen der Entrio-Plattform als Online-Marktplatz mit seinen Funktionalitäten, in einem gesonderten Schuldverhältnis mit der Gesellschaft Entrio. Entrio-Dienstleistungen sind eigenständige Dienstleistungen, einschließlich der Plattform-Dienstleistungen, die gesondert genutzt werden und deren Ausführung unmittelbar nach Abschluss der Transaktion auf der Plattform oder anderswo im Entrio-System beginnt. Insofern ist die Entrio-Dienstleistung von der Hauptdienstleistung der Veranstaltungsdurchführung des Veranstalters trennbar.

4.7. Daher setzt sich der Gesamtbetrag bei Transaktionen im Entrio-System und an Entrio-Verkaufsstellen zusammen aus:

- dem Preis der Veranstaltungsdienstleistung (Eintrittskarte) des Veranstalters sowie
- dem Preis für den kostenpflichtigen Dienst der Entrio-Plattform und/oder anderer ENTRIO-Dienste innerhalb des Entrio-Systems, je gekaufter Eintrittskarte (im Folgenden: Kartenausstellungsgebühr) sowie
- falls und wenn zutreffend, jeder anderen zusätzlichen Zahlung, die der Käufer bei Abschluss der Transaktion ausdrücklich durch eine aktive Handlung gewählt hat (z.B. Zahlung für Versand, Zahlung für Versicherung usw.).

4.8. Der Preis der Veranstaltungsdienstleistung (Eintrittskarte) wird vom Veranstalter festgelegt und ist dessen Einnahme, während die Kartenausstellungsgebühr die Einnahme der Gesellschaft Entrio darstellt.

4.9. Daher wird dem Käufer im Entrio-System vor der Bestellung mit Zahlungspflicht der Gesamtbetrag klar mitgeteilt, der beinhaltet: (a) den vom Veranstalter festgelegten Preis der Veranstaltungsdienstleistung (Eintrittskarte), (b) den Preis und die Struktur der Kartenausstellungsgebühr und (c) etwaige weitere vom Käufer gewählte Zusatzzahlungen (z.B.

Versicherung).

4.10. Die Höhe der Kartenausstellungsgebühr beträgt:

- Für Eintrittskarten bis zu einem Wert von 15 EUR besteht die Gebühr aus einem variablen Anteil in Höhe von 10 % des Bruttopreises jeder einzelnen Veranstaltungsdienstleistung (Eintrittskarte).
- Für Eintrittskarten über einem Wert von 15 EUR besteht die Gebühr aus einem festen und einem variablen Anteil – wobei (A) der feste Anteil auf 1 EUR pro bestellter Eintrittskarte festgelegt wird, während (B) der variable Anteil auf einen Prozentsatz von 3,5 % des Bruttopreises jeder einzelnen Veranstaltungsdienstleistung (Eintrittskarte) festgelegt wird.

4.11. Die Kartenausstellungsgebühr ist nicht erstattungsfähig, es sei denn, es tritt ein Fall einer Wesentlichen Änderung ein, wie in Abschnitt 8 dieses Abschnitts der Allgemeinen Bedingungen definiert, oder in Fällen, in denen die Allgemeinen Bedingungen dem Käufer das Recht einräumen, die Erstattung des Preises der Veranstaltungsdienstleistung (Eintrittskarte) zu verlangen. Die Kartenausstellungsgebühr ist in jedem Fall nicht erstattungsfähig, wenn der Grund für die Nichterfüllung oder das Scheitern der Nutzung der Hauptveranstaltungsdienstleistung auf Seiten des Käufers liegt, selbst wenn der Veranstalter in einem solchen Fall beschließt, dem Käufer den Preis der Hauptveranstaltungsdienstleistung (Eintrittskarte) zu erstatten.

4.12. Nichts in diesem Abschnitt schließt die Rechte des Käufers aus oder beschränkt sie, die ihm nach zwingenden Vorschriften zustehen.

5 Zahlung

Entrio ermöglicht dem Nutzer den Kauf mittels Bankkarten. Die Zahlungsabwicklung wird vom WSPay-System durchgeführt, das von Entrio autorisiert ist.

Abhängig von den Einstellungen der jeweiligen Veranstaltung ist die Zahlung von Produkten/Dienstleistungen auf dem Entrio-System mit folgenden Karten möglich:

- American Express®
- MasterCard®
- Maestro®
- Visa (und Visa Electron)
- Diners

Neben Bankkarten können Eintrittskarten, abhängig von den Einstellungen der jeweiligen Veranstaltung, auch per Banküberweisung direkt auf das Konto von Entrio gekauft werden, gemäß den Anweisungen auf der Zahlungsseite.

Die Banküberweisung wird automatisch 96 Stunden vor Veranstaltungsbeginn deaktiviert, damit Entrio deine Zahlung rechtzeitig verbuchen und dir die Eintrittskarten zusenden kann.

Bei Zahlung per Banküberweisung werden alle Reservierungen und Eintrittskarten, für die wir innerhalb von 72 Arbeitsstunden ab dem Zeitpunkt der Reservierung keine Zahlung erhalten haben, unwiderruflich storniert.

6 Zustellung der Eintrittskarten

Nach einem erfolgreichen Kauf stehen dem Nutzer die Entrio-Eintrittskarten in digitaler Form in seinem Nutzerprofil auf dem Entrio-System zur Verfügung und werden an seine E-Mail-Adresse gesendet. Abhängig von den vom Veranstalter angebotenen Optionen und den vom Käufer gewählten Optionen können Eintrittskarten auch auf andere Weise zugestellt werden, wie z.B. per Post.

In Einzelfällen kann es, abhängig von der Geschäftspolitik des Veranstalters, dessen Eintrittskarten Entrio vertreibt, vorkommen, dass **die Eintrittskarten dem Käufer erst kurz vor der Veranstaltung zugestellt werden** (Delivery Delay). Der Veranstalter legt eine solche Politik zum Schutz der Käufer und des gesamten Marktes fest. Dies ist eine gängige Praxis bei der Veranstaltungsorganisation, insbesondere bei stark nachgefragten Veranstaltungen. Dieser Mechanismus dient als Schutz vor massenhaftem Aufkaufen von Eintrittskarten durch Wiederverkäufer und ermöglicht eine faire Verteilung sowie die Verhinderung der Nutzung automatisierter Tools für den Massenkauf. Der Käufer erhält eine Kaufbestätigung für die Eintrittskarte sowie eine Rechnung für den getätigten Kauf. Der Käufer kann sich darauf verlassen, dass ihm die Eintrittskarte rechtzeitig vor der Veranstaltung zugestellt wird – je nach Fall, aber spätestens 24 Stunden vor Veranstaltungsbeginn – und dass er sich damit am Eingang des jeweiligen Veranstaltungsorts ordnungsgemäß ausweisen kann. Eine verzögerte Zustellung stellt keinen Grund für eine Vertragskündigung dar, und über eventuelle Verzögerungsfälle wird der Käufer mit Angabe der voraussichtlichen Lieferzeit informiert.

In Einzelfällen kann es, abhängig von der Geschäftspolitik des Veranstalters, dessen Eintrittskarten Entrio vertreibt, möglich sein, dass die Zustellung der Eintrittskarten per SMS (*SMS Delivery*) gegen eine Gebühr für diese Zustellung ermöglicht wird. Die Höhe der Gebühr ist im Kaufprozess bei der Entscheidung über die Zustelloption angegeben. Diese Art der Zustellung erfordert Internetzugang. Bei dieser Zustellungsart erhält der Käufer per SMS einen Link, unter dem die durch den Kauf vom Veranstalter erworbenen Eintrittskarten verfügbar sind. Durch Öffnen des Links werden die Eintrittskarten angezeigt, die am Eingang zum Zwecke des Scannens vorzuzeigen sind.

In jedem Fall kann die Lieferzeit der Eintrittskarten ohne vorherige Benachrichtigung der Käufer geändert werden, wenn dies die Sicherheitsprotokolle erfordern.

7 Nutzung der Eintrittskarten

Der Käufer ist verpflichtet, die gekauften Entrio-Eintrittskarten, deren Seriennummern und Barcodes aufzubewahren und sie nicht an Dritte weiterzugeben. Weder Entrio noch der Veranstalter haften für gestohlene, verlorene, zerstörte oder kopierte Entrio-Eintrittskarten. Dem Käufer ist bewusst, dass wenn ihm jemand die gesamte Entrio-Eintrittskarte oder deren Seriennummer bzw. Barcode stiehlt, der Veranstalter in bestimmten Fällen nicht wissen kann, dass die Eintrittskarte gestohlen wurde, und es wird davon ausgegangen, dass die erste Person, die mit dieser Eintrittskarte, deren Seriennummer oder Barcode die Veranstaltung betritt, eine gültige Eintrittskarte besitzt.

Beim Betreten der Veranstaltung kann der Veranstalter die Gültigkeit der Eintrittskarten des Käufers auf eine der folgenden Weisen überprüfen:

- Durch Überprüfung des Personalausweises des Käufers
- Durch visuelle Überprüfung der ausgedruckten Entrio-Eintrittskarte
- Durch Überprüfung der Entrio-Eintrittskarte auf dem Mobiltelefon des Käufers
- Durch Überprüfung des Kartencodes (Barcode, QR-Code usw.) mittels eines speziellen Lesegeräts

Da die Entrio-Eintrittskarte als Kaufbestätigung dient, muss der Käufer in manchen Fällen vor dem

Betreten der Veranstaltung die Entrio-Eintrittskarte gegen eine tatsächliche Eintrittskarte eintauschen. Obwohl Entrio sein Bestes tut, um den Einlassprozess sowohl für den Käufer als auch für den Veranstalter zu erleichtern und zu vereinfachen, liegt die Einlasskontrolle ausschließlich in der Zuständigkeit des Veranstalters und Entrio ist für diesen Prozess nicht verantwortlich.

Die Vervielfältigung, der Verkauf oder der Handel mit Eintrittskarten ist streng verboten, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

Jeder Versuch, eine Eintrittskarte zu verwenden, der nicht mit diesen Bedingungen und Regeln übereinstimmt, führt zum Erlöschen der Gültigkeit dieser Eintrittskarte.

8 Rückerstattung und Beschwerden

Entrio organisiert die Veranstaltungen selbst nicht und kann deren Organisation nicht beeinflussen.

Aus diesem Grund ist Entrio nicht für Rückerstattungen verantwortlich, sondern dies liegt in der Zuständigkeit des Veranstalters. Dennoch wird Entrio alles Mögliche tun, um in Absprache mit dem Veranstalter dem Käufer eine Rückerstattung im Falle einer Verschiebung, Absage der Veranstaltung oder einer wesentlichen Änderung des Programms bzw. der Hauptkünstler zu sichern.

Entrio ist nicht verpflichtet, Käufer über eingetretene Änderungen wie Verschiebung oder Absage der Veranstaltung zu informieren.

Eine Rückerstattung des für das Zugangsrecht zu einer Veranstaltung (Eintrittskarte) gezahlten Betrags ist ausschließlich bei Absage der Veranstaltung, Änderung des Termins oder bei einer wesentlichen Änderung des Programms bzw. der Hauptkünstler möglich. Eine Rückerstattung des für das Zugangsrecht zu einer Veranstaltung (Eintrittskarte) gezahlten Betrags ist aus persönlichen Gründen nicht möglich, wie z.B. Krankheit, geschäftliche Verpflichtungen, Meinungsänderung o.Ä.

Gemäß Art. 86 Abs. 1 Nr. 12 des Verbraucherschutzgesetzes hat der Käufer kein Recht auf einseitigen Rücktritt vom Fernabsatzvertrag (Rückerstattung), da der Vertragsgegenstand die Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitgestaltung ist, die zu einem bestimmten Zeitpunkt bzw. in einem bestimmten Zeitraum stattfinden.

Im Falle einer Rückerstattung werden Nebenkosten wie Versandkosten, Transaktionskosten oder externe Kosten des Käufers im Zusammenhang mit Reisekosten, Übernachtungen usw. dem Käufer nicht erstattet, und der Käufer stimmt zu, diese nicht von Entrio einzufordern.

Die von Entrio erhobene Kartenausstellungsgebühr ist eine nicht erstattungsfähige Gebühr, selbst im Fall einer Absage der Veranstaltung, da die Dienstleistung der Kartenerstellung und -ausstellung durch Entrio vollständig erbracht wurde, selbst im Fall einer Veranstaltungsabsage, für die Entrio in keinem Fall verantwortlich sein kann.

Durch Annahme dieser Bedingungen bestätigt der Käufer, dass er diese Bestimmung verstanden hat und nicht in der Lage sein wird, eine Erstattung der Gebühr für die Kartenerstellung und -ausstellung im Fall einer Veranstaltungsabsage oder Kündigung seines Vertrags mit dem Veranstalter aus einem anderen rechtmäßigen Grund zu erlangen.

Wird eine Rückerstattung für eine abgesagte Veranstaltung vereinbart, erstattet Entrio, abhängig von der Kauf-/Zahlungsart, den Eintrittskartenpreis abzüglich der Nebenkosten (Versand-, Transaktions-, Dienstleistungskosten usw.) dem Käufer auf die Kreditkarte oder das Bankkonto; eine Rückerstattung kann nicht an der Verkaufsstelle beantragt werden, sondern ausschließlich über das Internetformular unter www.entrio.hr/refund.

Wenn die Veranstaltung nicht stattfindet bzw. der Käufer das bezahlte Produkt/die Dienstleistung nicht erhalten hat, ist der Käufer verpflichtet, Entrio innerhalb von sieben (7) Tagen ab dem geplanten Veranstaltungsbeginn bzw. der Lieferung des Produkts/der Dienstleistung zu informieren.

Wenn der Käufer Entrio innerhalb der genannten Frist nicht über die eingetretene Situation informiert, wird davon ausgegangen, dass er mit dem bezahlten Produkt/der Dienstleistung zufrieden ist bzw. die Veranstaltung stattgefunden hat, und er verliert das Recht auf Rückerstattung.

Gemäß Artikel 10 des Verbraucherschutzgesetzes kann der Nutzer seine schriftliche Beschwerde an die E-Mail-Adresse richten: info@entrio.hr oder per Post an die Adresse: Entrio tehnologije d.o.o., Strojarska cesta 20, 10000 Zagreb, Hrvatska. In der Beschwerde bitten wir Sie, Ihren Vor- und Nachnamen sowie die E-Mail- oder Postadresse für die Zustellung der Antwort anzugeben. Wir werden die Antwort auf die Beschwerde in schriftlicher Form spätestens 15 Tage nach Eingang der Beschwerde zustellen.

9 Eintrittskartenversicherung

Im Kaufprozess der Eintrittskarten kann den Käufern der Abschluss einer Eintrittskartenversicherung über eine autorisierte Versicherungsgesellschaft ermöglicht werden – als separate Dienstleistung mit separater Gebühr. Entrio fungiert als Nebenversicherungsvermittler im Sinne der geltenden gesetzlichen Vorschriften. Alle Bedingungen und Rechte, die sich aus dem Versicherungsvertrag ergeben, werden ausschließlich durch die besonderen Eintrittskartenversicherungsbedingungen der jeweiligen Versicherungsgesellschaft bestimmt, die dem Nutzer vor Abschluss der Versicherung zur Einsicht zur Verfügung stehen und unabhängig von diesen Allgemeinen Nutzungsbedingungen gelten. Der Käufer ist als potenzieller Versicherungsnehmer verpflichtet, sich vor Annahme des Angebots und Abschluss des Versicherungsvertrags selbstständig mit den Allgemeinen Versicherungsbedingungen vertraut zu machen. Entrio übernimmt keine Verantwortung für die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag.

10 Haftungsbegrenzung und höhere Gewalt

Entrio erbringt eine Vermittlungsdienstleistung beim Kauf von Eintrittskarten und/oder Werbeartikeln über die Internetseite, wobei die Produkte von Dritten geliefert und/oder organisiert werden (z.B. Veranstaltern) oder in deren Auftrag. Entrio verpflichtet sich, die Verfügbarkeit des Systems sicherzustellen, garantiert jedoch nicht, dass der Dienst ohne Unterbrechungen, Fehler oder Viren sein wird. Bei technischen Problemen behält sich Entrio das Recht vor, den Zugang zur Plattform vorübergehend ohne vorherige Ankündigung auszusetzen.

Entrio übernimmt keine Verantwortung für die Erfüllung vertraglicher Pflichten Dritter, außer in dem Umfang, in dem dies ausdrücklich gesetzlich vorgeschrieben ist. Wenn Entrio im Namen und auf Rechnung eines Dritten (Verkäufers/Veranstalters) abrechnet, wird der Vertrag direkt zwischen dem Käufer und dem Verkäufer geschlossen. Entrio ist nicht der Verkäufer, garantiert weder die Lieferung noch die Qualität von Produkten oder Dienstleistungen, sofern gesetzlich nichts anderes vorgeschrieben ist. Entrio als Plattform bietet technische Unterstützung und vermittelt in der Kommunikation, übernimmt jedoch keine gesetzliche Verantwortung für die Erfüllung der Pflichten des Verkäufers.

Im gesetzlich zulässigen Umfang **haftet Entrio nicht für:** (a) jedwede Folge-, mittelbare Schäden oder immaterielle Schäden, (b) entgangenen Gewinn; (c) Schäden, die nicht unmittelbar durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von Entrio verursacht wurden; (d) Schäden, die durch die Fehlfunktion von Systemen entstanden sind, die nicht unter der direkten Kontrolle der Plattform stehen (z.B.

Internetverbindung, externe Liefer- oder Zahlungsdienste); (e) Schäden, die von Dritten verursacht wurden, die über die Entrio-Plattform Produkte und Dienstleistungen anbieten oder liefern oder am Lieferprozess teilnehmen. Nichts in dieser Klausel schließt die gesetzlichen Rechte der Verbraucher aus oder beschränkt sie, einschließlich der Rechte im Zusammenhang mit Sachmängeln gemäß dem Schuldrechtsgesetz und dem Verbraucherschutzgesetz.

In Fällen, in denen der Käufer eines Produkts oder einer Dienstleistung auf der Plattform eine R1-Rechnung anfordert und daher kein Verbraucher ist, gelten die Haftungsausschlüsse des vorstehenden Absatzes im gesetzlich maximal zulässigen Umfang. In diesen Fällen ist, wenn die Situation im Verantwortungsbereich von Entrio liegt, die Schadensersatzhöhe auf einen Betrag begrenzt, der dem Betrag entspricht, den der betreffende Käufer für die konkrete Ware oder Eintrittskarte bezahlt hat, die er durch die Transaktion erworben hat, ohne jegliche weiteren Kosten.

Entrio haftet nicht für jegliche Verzögerung bei der Erfüllung von Pflichten, teilweise oder vollständige Nichterfüllung von Pflichten, noch für jeglichen Schaden, der dem Käufer, Nutzer oder Dritten entstehen könnte, wenn eine solche Verzögerung oder Nichterfüllung die Folge von Umständen ist, die höhere Gewalt im Sinne der in der Republik Kroatien geltenden Vorschriften darstellen.

Unter höherer Gewalt versteht man außerordentliche und unvorhersehbare Umstände, die nach Vertragsschluss eingetreten sind, die nicht verhindert, vermieden oder beseitigt werden konnten und die die Erfüllung der Pflicht wesentlich erschweren oder ihre Erfüllung gänzlich unmöglich machen (z.B. *Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Epidemien, Pandemien, Entscheidungen zuständiger Behörden, Unterbrechungen in Telekommunikations- oder Energienetzen, Cyberangriffe, technische Fehler, Störungen außerhalb der Kontrolle von Entrio usw.*).

Dies umfasst insbesondere Situationen, in denen aufgrund höherer Gewalt beispielsweise: (a) der Zugang zur Plattform und die Durchführung eines Kaufs nicht möglich sind, (b) eine Veranstaltung abgesagt oder verschoben wird, (c) die Zustellung von Eintrittskarten nicht möglich ist, (d) es zu Verzögerungen bei der Zahlungsabwicklung und/oder Transaktionsbestätigung kommt. In solchen Fällen wird Entrio angemessene Anstrengungen unternehmen, um Nutzer und Käufer über die Situation zu informieren und angemessene Maßnahmen zur Minderung der negativen Folgen zu ergreifen. Entrio ist jedoch nicht und kann nicht für jeglichen Schaden verantwortlich gemacht werden, der eventuell aufgrund solcher Umstände entsteht. Die Pflichten von Entrio werden im anwendbaren Umfang für die Dauer der höheren Gewalt aufgeschoben.

Jeder Plattformnutzer und Käufer ist verpflichtet, sich rechtzeitig über den Status der Veranstaltungen beim Veranstalter, auf der Entrio-Plattform und/oder in der Öffentlichkeit zu informieren und die offiziellen Mitteilungen von Entrio und dem Veranstalter zu verfolgen.

Im Falle der Unmöglichkeit der Erfüllung der Dienstleistung, d.h. der vertraglichen Pflicht, die gegenüber dem Käufer vom Veranstalter/Verkäufer übernommen wurde, aufgrund der beschriebenen Fehler, wird Entrio im Auftrag des Verkäufers/Veranstalters eine Stornierung durchführen und dem Käufer den für das Produkt/die Dienstleistung gezahlten Preis zurückerstatten.

11 Werbeartikel

In Einzelfällen kann der Veranstalter, in seiner Eigenschaft als Verkäufer, eine besondere Funktionalität der Entrio-Plattform anfordern und darüber den Verkauf von Werbeartikeln (*Merch; Merchandise*) wie z.B. T-Shirts, Mützen, Schlüsselanhänger, Vinyl-Schallplatten, CDs und Ähnliches ermöglichen. Insofern ermöglicht Entrio in diesen Fällen die Erstellung eines unverbindlichen Online-Katalogs.

Der Verkäufer ist der Veranstalter, der neben der Kaufoption für Artikel angegeben ist. Dort sind auch die Kontaktdaten des Veranstalters für Reklamationen und Beschwerden verfügbar. Der Veranstalter kann eigene Bedingungen auf seiner Webseite haben. Entrio fungiert als Vermittler, d.h. die Plattform als Online-Marktplatz ermöglicht und erleichtert den Abschluss und die Erfüllung von Verträgen zwischen Veranstalter und Käufer und übernimmt keine Verantwortung für Pflichten aus Verträgen, die der Käufer und der Veranstalter als Verkäufer schließen. Entrio kann Verwaltungsdienste in Bezug auf Werbeartikel erbringen, aber der Veranstalter/Verkäufer ist derjenige, der für die Details und Beschreibungen der Werbeartikel sowie für Anfragen und Beschwerden in Bezug auf diese verantwortlich ist.

Käufer kann jede volljährige natürliche Person oder juristische Person sein. Käufer, die im Kaufprozess eine R1-Rechnung anfordern, können nicht als Verbraucher angesehen werden. Der Kauf erfolgt auf elektronischem Wege. Durch Abschluss des Kaufprozesses auf der Plattform sendet der Käufer eine verbindliche Bestellung. Der Kaufvertrag ist im Moment des Empfangs der Bestätigung der Annahme der Käuferbestellung per E-Mail oder einem anderen dauerhaften Datenträger geschlossen.

Preis, sowie andere Kosten und kostenpflichtige Optionen, sind neben jedem Artikel und im letzten Schritt vor Absendung der Bestellung angegeben. Alle auf den Produktseiten angezeigten Preise sind in Euro, ohne Versandkosten und inklusive MwSt., sofern auf den Seiten nicht anders angegeben. Die Rechnung für den bezahlten Kaufbetrag wird an die E-Mail-Adresse zugestellt, die der Käufer bei der Registrierung des Nutzerprofils angegeben hat.

Die **Zustellung** gekaufter Artikel erfolgt über Post-/Kurierdienste. **Bestellungen werden nur innerhalb der Republik Kroatien zugestellt, sofern auf der Verkaufsseite nicht anders angegeben.** Die Zustellung erfolgt an die im Kaufprozess angegebene Adresse. Der Käufer ist allein verantwortlich für die Richtigkeit der Daten, die er in die Entrio-Plattform eingibt. Bei Lieferverzögerungen, Beschädigungen oder Unregelmäßigkeiten kann sich der Käufer mit einer Reklamation an den Kundendienst unter info@entrio.hr wenden – Entrio wird versuchen zu helfen, hat jedoch keinen Einfluss auf die Schnelligkeit und Effizienz des Zustelldienstes, was außerhalb seiner Kontrolle liegt. Das Recht auf Mehrfachlieferungen pro Einzelbestellung ist vorbehalten, wenn dies aus logistischen oder anderen Gründen für die bestellte Ware angemessen ist, worüber Entrio oder der Verkäufer/Veranstalter Sie informieren wird.

In Bezug auf den Kauf von Werbeartikeln (Merch) hat der Käufer, der zugleich Verbraucher ist, das Recht, ohne Angabe von Gründen den Vertrag innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen ab dem Tag des Empfangs der Ware einseitig zu kündigen, gemäß dem Verbraucherschutzgesetz. Dies gilt nicht für (a) Käufer als juristische Personen (R1-Rechnung), (b) den Kauf von Eintrittskarten, (c) nach Bestellung angefertigte oder personalisierte Artikel.

Die **Erklärung des einseitigen Rücktritts** wird an die E-Mail-Adresse des Kundendienstes gesendet: info@entrio.hr. Nach Erhalt einer klaren und unmissverständlichen Erklärung unter Berufung auf den entsprechenden Artikel des Verbraucherschutzgesetzes sendet der Käufer das Produkt ohne Verzögerung zurück, und spätestens innerhalb weiterer 14 (vierzehn) Tage ab der Rücktrittsbenachrichtigung. Nach Erhalt der Ware verarbeitet Entrio die Rückerstattung des Preises des zurückgegebenen Artikels innerhalb weiterer 14 (vierzehn) Tage ab dem Tag des Eingangs des Artikels bei Entrio oder dem Veranstalter. **Die Rückerstattung erfolgt auf das Bankkonto, von dem der Kauf getätigt wurde.**

Erforderliche Angaben in der Erklärung des einseitigen Rücktritts:

- Erklärungstext: *Gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und des*

Verbraucherschutzgesetzes mache ich in Bezug auf die nachstehend aufgeführten Artikel von meinem Recht auf einseitigen Rücktritt innerhalb von 14 Tagen Gebrauch und bitte darum, dass mir spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der zurückgesendeten Artikel der gezahlte Preis sowie die Kosten der günstigsten angebotenen Zustellung auf das Bankkonto erstattet werden, von dem der Kauf getätigt wurde.

- Artikelbezeichnung/-beschreibung
- Bestell-/Rechnungsnummer
- Bestelldatum
- Datum des Wareneingangs
- Vor- und Nachname des Verbrauchers sowie Unterschrift bei Ausfüllung auf Papier
- E-Mail-Adresse des Verbrauchers
- Telefonnummer (optional)

Der Käufer sollte die Ware innerhalb der oben genannten Frist an die auf der Verkaufsseite angegebene Adresse oder an die vom Kundendienst mitgeteilte Adresse zurücksenden.

Der Käufer haftet für jede Wertminderung der Ware, die durch den Umgang mit der Ware entstanden ist, außer derjenigen, die zur Feststellung der Art, der Eigenschaften und der Funktionalität der Ware erforderlich war.

In Bezug auf alle personenbezogenen Daten gilt die öffentlich auf der Plattform veröffentlichte Datenschutzrichtlinie von Entrio. Entrio kümmert sich um die personenbezogenen Daten der Nutzer und achtet darauf, dass diese minimal und nur so weit genutzt werden, wie es für die Erfüllung vertraglicher und gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

Im Falle des einseitigen Rücktritts vom Vertrag:

- Der Käufer trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware (Porto-/Kurierdienstkosten);** die Rücksendung erfolgt an die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebene Adresse;
- Die Erstattung des für den Artikel gezahlten Preises und der Versandkosten (Standardversand, günstigste Option) erfolgt ohne Verzögerung, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Eingang des zurückgesendeten Produkts bei Entrio oder dem Veranstalter;
- Hat der Käufer eine andere Zustelloption als die im Kaufprozess vorausgewählte gewählt, d.h. hat er eine teurere Zustelloption gewählt, werden diese zusätzlichen Kosten nicht erstattet oder zurückerstattet.
- Das Produkt muss im Zustand, in dem es geliefert wurde, ohne Gebrauchsspuren zurückgegeben werden.

Sollte das bestellte Produkt aus irgendeinem Grund nicht verfügbar sein, bleibt das Recht vorbehalten, die Bestellung zu stornieren und den Vertrag wegen Unmöglichkeit der Erfüllung zu kündigen. Der Käufer wird umgehend benachrichtigt, und der gezahlte Betrag wird unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Tagen ab dem Datum der Kündigungsmitteilung, zurückerstattet. Eine solche Stornierung gilt als Vertragskündigung wegen Unmöglichkeit der Erfüllung gemäß dem Schuldrechtsgesetz und stellt keine Verletzung vertraglicher Pflichten dar.

Die Plattform zeigt verschiedene Farb- und/oder Form- und/oder andere Eigenschaftsoptionen der Produkte des Veranstalters; es handelt sich jedoch bei allen um illustrative Darstellungen. Trotz des Bemühens, Produkte so originalgetreu wie möglich darzustellen, sind **Abweichungen in Farbe, Farbton, Textur, Proportionen oder anderen visuellen Details möglich**, z.B. aufgrund der Bildschirmeinstellungen

des Käufers, serieller Produktionsunterschiede usw. Solche geringfügigen Abweichungen gelten nicht als Sachmangel im Sinne der geltenden Gesetze.

Die in diesem Abschnitt festgelegten Bestimmungen gelten speziell für den Kauf von Werbeartikeln und können nicht auf den Kauf von Eintrittskarten angewendet werden.