



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) – HELSE Kulturverein

Stand: 05. Februar 2026

Veranstalter / Verantwortlich:

HELSE Kulturverein, Hofwiesenstrasse 167 CH-8057 Zürich

E-Mail: info@helse.ch | Telefon: + 41 78 764 00 99 | Website: www.helse.ch

UID/Vereinsregister: CHE-163.172.334

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln den Ticketkauf sowie den Besuch von Veranstaltungen, die vom HELSE Kulturverein („HELSE“, „wir“) organisiert werden. Mit dem Kauf eines Tickets und/oder dem Betreten der Veranstaltung akzeptierst du diese AGB.

1. Geltungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für alle Ticketkäufe für HELSE-Veranstaltungen, unabhängig davon, ob das Ticket online, mobil oder über andere von HELSE freigegebene Kanäle bezogen wird.

1.2 Für den Online-Ticketverkauf über **Eventfrog** gelten zusätzlich die **AGB und Nutzungsbedingungen von Eventfrog**. Bei Widersprüchen gehen die Regelungen zur Durchführung der Veranstaltung und Rückerstattung in diesen

HELSE-AGB vor, soweit zwingendes Recht nichts anderes vorsieht.

1.3 Vertragspartner für die Durchführung der Veranstaltung ist grundsätzlich **HELSE als Veranstalter**. Eventfrog handelt als Ticketing-Dienstleister/Plattform.

2. Ticketkauf und Vertragsschluss

2.1 Die Darstellung von Tickets und Kategorien stellt kein verbindliches Angebot dar, sondern eine Einladung zur Bestellung.

2.2 Der Vertrag über den Veranstaltungsbesuch kommt zustande, sobald das Ticket nach erfolgreicher Zahlung durch Eventfrog/HELSE **bestätigt** und dem Käufer **bereitgestellt** wird (z.B. als E-Ticket/QR-Code/PDF).

2.3 Der Käufer ist verpflichtet, seine Angaben (insbesondere E-Mail-Adresse) korrekt zu erfassen und Tickets nach Erhalt zu prüfen.

3. Ticketarten, Personalisierung, Sitzplätze

3.1 Tickets können je nach Veranstaltung **personalisiert** sein. Personalisierten Tickets ist nur die genannte Person zugeordnet; beim Einlass kann ein Ausweis verlangt werden.

3.2 Bei **freier Platzwahl** besteht kein Anspruch auf bestimmte Sitzplätze.

3.3 Bei **Sitzplatzkategorien** gilt die auf dem Ticket/Bestellbestätigung ausgewiesene Kategorie. Innerhalb einer Kategorie kann es je nach Venue zu Abweichungen kommen (Sicht, Distanz, etc.).

3.4 Ermässigungen (z.B. Studierende, Pensionäre, HELSE-Club) gelten nur gegen entsprechenden Nachweis am Einlass; bei fehlendem Nachweis kann die Differenz zum regulären Preis nachbelastet werden oder der Einlass verweigert werden.

4. Preise, Gebühren, Zahlung

4.1 Alle Preise verstehen sich in CHF, inkl. allfälliger gesetzlicher MWST (sofern anwendbar).

4.2 Zusätzlich können **Service-/Transaktionsgebühren** von Eventfrog oder Zahlungsanbietern anfallen; diese werden im Kaufprozess angezeigt.

4.3 Zulässige Zahlungsmethoden richten sich nach den im Checkout angebotenen Zahlungsarten.

5. Zustellung und Nutzung des Tickets (E-Ticket / QR-Code)

5.1 Tickets werden in der Regel elektronisch bereitgestellt (E-Mail, App, Download-Link, QR-Code).

5.2 Der Käufer ist selbst dafür verantwortlich, das Ticket **lesbar** (digital oder ausgedruckt) zum Einlass mitzuführen.

5.3 Jedes Ticket berechtigt **einmalig** zum Eintritt. Missbrauch (Kopien, mehrfaches Vorzeigen, Manipulation) führt zur Einlassverweigerung ohne Erstattung.

6. Kein gewerblicher Weiterverkauf / Missbrauch

6.1 Der gewerbliche oder kommerzielle Weiterverkauf von Tickets ist untersagt.

6.2 HELSE kann Tickets sperren oder den Zutritt verweigern, wenn ein begründeter Verdacht auf Missbrauch, Betrug oder Verstoss gegen diese AGB besteht.

7. Rückgabe, Umtausch, Rückerstattung

7.1 **Grundsatz:** Tickets sind grundsätzlich von Rückgabe/Umtausch ausgeschlossen (auch bei Krankheit, Verhinderung, Reiseproblemen).

7.2 **Absage der Veranstaltung:** Wird eine Veranstaltung ersatzlos abgesagt, wird der Ticketpreis grundsätzlich rückerstattet. Gebühren von Drittanbietern (z.B. Zahlungs-/Servicegebühren) werden nur zurückerstattet, soweit sie rückerstattbar sind.

7.3 **Verschiebung / Verlegung:** Bei Termin- oder Ortsänderung behält das Ticket grundsätzlich seine Gültigkeit für den neuen Termin/Ort. HELSE entscheidet, ob und unter welchen Bedingungen eine Rückerstattung möglich ist.

7.4 **Programm- und Besetzungsänderungen:** Änderungen (z.B. Ablauf, Rahmenprogramm, Teilbesetzung, Support-Acts) berechtigen grundsätzlich nicht zur Rückerstattung, sofern der Gesamtcharakter der Veranstaltung gewahrt bleibt.

7.5 **Abwicklung:** Rückerstattungen erfolgen in der Regel über den ursprünglichen Zahlungsweg bzw. gemäss Prozess des Ticketing-Anbieters (z.B. Eventfrog).

8. Einlass, Hausordnung, Sicherheit

8.1 Es gelten die Vorschriften des Veranstaltungsortes (Hausordnung) sowie Weisungen des Personals.

8.2 HELSE kann den Zutritt verweigern oder Besucher ohne Entschädigung ausschliessen, wenn:

- Sicherheitsrisiken bestehen (z.B. aggressive/gefährdende Personen),
- gegen Hausordnung oder Weisungen verstossen wird,
- verbotene Gegenstände mitgeführt werden,

- (falls relevant) Altersbestimmungen nicht eingehalten werden.
- 8.3 Bei Ausschluss aus eigenem Verschulden besteht kein Anspruch auf Rückerstattung.
-

9. Haftung

9.1 HELSE haftet unbeschränkt für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden, sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

9.2 Für leichte Fahrlässigkeit wird die Haftung – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

9.3 HELSE haftet nicht für:

- Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von Gegenständen (Garderobe, Taschen, Wertgegenstände), ausser bei grober Fahrlässigkeit/Vorsatz,
- Anreise-/Abreisekosten oder Folgeschäden (z.B. Hotel, Transport),
- Ausfälle aufgrund von Drittleistungen (z.B. Ticketing-Systeme, Zahlungsanbieter), soweit gesetzlich zulässig.

9.4 Der Veranstaltungsort kann eigene Haftungsregelungen haben; diese bleiben vorbehalten.

10. Höhere Gewalt

10.1 Bei Ereignissen höherer Gewalt (z.B. Naturereignisse, behördliche Anordnungen, Streik, Pandemie-/Gesundheitsmassnahmen, Sicherheitslagen, Ausfälle kritischer Infrastruktur) kann HELSE die Veranstaltung verschieben, verlegen oder absagen.

10.2 In diesen Fällen gilt Ziff. 7 (Rückerstattung/Abwicklung) entsprechend; weitergehende Ansprüche sind – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

11. Foto-, Video- und Tonaufnahmen

11.1 Bei Veranstaltungen können Foto-, Video- oder Tonaufnahmen erstellt werden (z.B. für Social Media, Website, Pressearbeit, Archiv).

11.2 Mit dem Besuch erklärst du dich grundsätzlich einverstanden, dass Aufnahmen, auf denen du als Teil des Publikums erscheinst, verwendet werden dürfen.

11.3 Wenn du im Einzelfall nicht aufgenommen werden möchtest, melde dich bitte vor Ort beim Veranstalterteam; wir versuchen eine praktikable Lösung (ohne Garantie).

12. Datenschutz

12.1 Personendaten werden zur Abwicklung des Ticketkaufs und der Veranstaltungsorganisation bearbeitet.

12.2 Beim Ticketkauf über Eventfrog erfolgt die Datenbearbeitung zusätzlich nach deren Datenschutzbestimmungen.

12.3 Weitere Informationen: **Datenschutzerklärung** auf [[Link zur HELSE-Datenschutzerklärung einfügen](#)].

13. Geistiges Eigentum

13.1 Inhalte, Logos, Designs und Texte von HELSE sind urheberrechtlich geschützt.

13.2 Jegliche Nutzung ausserhalb des privaten Gebrauchs bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von HELSE.

14. Schlussbestimmungen

14.1 Es gilt Schweizer Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

14.2 Gerichtsstand ist – soweit gesetzlich zulässig – **Zürich**.

14.3 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine zulässige Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.