



Allgemeine Geschäftsbedingungen | Experience Antwerp

INHALT

- Artikel 1 - Identität des Unternehmens
- Artikel 2 - Anwendbarkeit und Voraussetzungen
- Artikel 3 - Unser Angebot und Ihre Bestellung
- Artikel 4 - Preis und Bezahlung
- Artikel 5 - Widerrufsrecht und Erstattung
- Artikel 6 - Lieferung und Ausführung
- Artikel 7 - Höhere Gewalt
- Artikel 8 - Haftung
- Artikel 9 - Geistiges Eigentum
- Artikel 10 - Bearbeitung von Beschwerden und Streitigkeiten
- Artikel 11 - Schutz personenbezogener Daten
- Artikel 12 - Verschiedenes

ARTIKEL 1 IDENTITÄT DES UNTERNEHMENS

Experience Antwerp bv, eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung („Besloten Vennootschap“)
Engelse Beurs 4
B-2000 Antwerpen
Belgien

E-Mail: info@experienceantwerp.be
Telefon: +32 3 205 56 05
Unternehmensnummer: BE 0746.766.376
Kontonummer: BE97 6451 0576 0549

ARTIKEL 2 ANWENDBARKEIT UND VORAUSSETZUNGEN

2.1. Experience Antwerp ist eine digitale Plattform, auf der Anbieter Eintrittskarten für Kultur- und Freizeitaktivitäten in und um Antwerpen anbieten können. Ein „Anbieter“ ist jede Partei, die Aktivitäten organisiert oder bereitstellt und von der Experience Antwerp die Eintrittskarten erhält. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Sie als Kunde für jedes Angebot, das auf www.experienceantwerp.be (im Folgenden als „Website“ bezeichnet) von Experience Antwerp bv zur Verfügung gestellt wird.

Wenn Sie als Kunde auf der Plattform etwas kaufen, schließen Sie einen Vertrag mit Experience Antwerp, die im Namen des Anbieters Eintrittskarten zur Verfügung stellt. Experience Antwerp tritt also nicht selbst als Anbieter auf.

2.2. Wenn Sie als Kunde einen Spaziergang oder eine Tour ('Gruppenticket') kaufen, bei dem die Fremdenführer direkt von Experience Antwerp beauftragt werden, fungiert Experience



Antwerp als Vermittler zwischen dem Fremdenführer und dem Kunden. Experience Antwerp ist für die praktische Organisation von Angebot und Nachfrage für diese Angebote zuständig, ebenso für das Einkassieren der Einnahmen beim Kunden und die Auszahlung an den Fremdenführer.

Dies trifft u. a. auf folgende Käufe zu: Aufträge, die von Fremdenführern der VoG KGVA/Antwerpse Stadsgidsen ausgeführt werden, Aufträge, die in den folgenden Antwerpener Museen stattfinden (MAS, Museum Plantin Moretus, Red Star Line, Rubenshuis, Maagdenhuis, Vleeshuis, Middelheimmuseum, Museum Mayer van den Bergh, Erfgoedbibliotheek HC, Letterenhuis, FoMu, DIVA, MOMU) und Aufträge von folgenden Anbietern, die das Fremdenführermodul von Experience Antwerp nutzen: Snijders Rockoxhuis, Port of Antwerp Havenhuis, Universität Antwerpen, Herita usw.

2.3. Wir liefern weltweit. Wenn Sie eine Bestellung bei uns aufgeben, erhalten Sie die Eintrittskarten elektronisch per E-Mail.

2.4. Um eine Bestellung aufzugeben, müssen Sie mindestens 16 Jahre alt sein. Wenn Sie noch nicht 16 Jahre alt sind, bitten wir Sie, die Bestellung von Ihren Eltern oder Ihrem gesetzlichen Vormund vornehmen zu lassen. Wenn wir feststellen, dass eine Bestellung von einem Minderjährigen aufgegeben wurde, können wir diese Bestellung ablehnen.

2.5. Der Kunde ist verpflichtet, das von ihm gewählte Passwort geheim zu halten und durch geeignete Maßnahmen zu verhindern, dass Dritte davon Kenntnis erlangen.

2.6. Die Einrichtung von mehr als einem Benutzerkonto für ein und dieselbe natürliche oder juristische Person ist nicht zulässig. Das Benutzerkonto ist nicht übertragbar.

2.7. Das Aufgeben einer Bestellung auf der Website stellt eine ausdrückliche Annahme unserer Allgemeinen Verkaufsbedingungen dar, die jederzeit auf der Website eingesehen werden können. Experience Antwerp behält sich das Recht vor, diese Bedingungen jederzeit zu ändern, wobei die Änderungen in Kraft treten, sobald sie auf der Website veröffentlicht wurden.

2.8. Auf unserer Website finden Sie die aktuellste Version unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie jederzeit speichern oder ausdrucken können. Wir raten Ihnen übrigens, dies stets zu tun.

ARTIKEL 3 UNSER ANGEBOT UND IHRE BESTELLUNG

3.1. Wenn ein Angebot nur eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder an bestimmte Bedingungen geknüpft ist, weisen wir ausdrücklich im Angebot darauf hin.

3.2. Wir beschreiben stets so vollständig und genau wie möglich die angebotenen Dienstleistungen und den Ablauf des Bestellvorgangs. Die Beschreibung ist in jedem Fall ausreichend detailliert, sodass Sie das Angebot gut beurteilen können. Wenn wir Abbildungen verwenden, sind diese eine wahrheitsgetreue Darstellung der angebotenen Dienstleistungen. Bei einem Fehler in dieser Beschreibung oder den Abbildungen sind wir oder unsere Anbieter nicht verpflichtet, Sie zu beliefern.



3.3. Die Anbieter sind für die Genauigkeit und Richtigkeit der auf unserer Website veröffentlichten Angebote verantwortlich. Einzelheiten zu den Aktivitäten wie Inhalt, Zeit, Kapazität, Erlebnis und Beschreibung werden von den Anbietern ohne jegliche Haftung seitens Experience Antwerp zur Verfügung gestellt.

3.4. In Bezug auf das unter Artikel 2.2 beschriebene Angebot ist Experience Antwerp für die Genauigkeit und Richtigkeit der angezeigten Informationen zuständig. Experience Antwerp kann hierfür haftbar gemacht werden und ist für eventuelle Rückerstattungen zuständig.

3.5. Es ist Sache des Kunden und jedes Inhabers von Eintrittskarten zu prüfen, ob die gekaufte Aktivität gfs. storniert oder geändert wurde, wie z. B. in Bezug auf das Datum oder den Ort der Aktivität. Wenn wir vom Anbieter erfahren, dass eine Aktivität abgesagt oder verschoben wird, werden wir uns im Rahmen unserer administrativen Verantwortung bemühen, Sie darüber zu informieren. Weitere Regeln für Stornierungen und Rückerstattungen finden Sie in Artikel 5 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

3.6. Ihre Bestellung ist vollständig und der Vertrag zustande gekommen, sobald wir Ihre Buchung erhalten haben. Anschließend prüfen wir Ihre Buchung und Sie erhalten eine Bestätigungsmail mit einer Übersicht über Ihre Reservierung. Die Zahlung hat stets sofort zu erfolgen. Wir akzeptieren MasterCard, Visa, Bankkarten, American Express, Bancontact, Maestro, Ideal, Sofort, Apple Pay, Samsung Pay, AliPay, Wechat Pay. Wenn der Aussteller Ihrer Karte sich weigert, Ihre Zahlung an uns zu genehmigen, können wir nicht für Verzögerungen bei der Lieferung und/oder die Nichtlieferung Ihrer Bestellung verantwortlich gemacht werden. Bestellungen ohne gültige Zahlung auf den Namen des registrierten Karteninhabers werden nicht angenommen oder bearbeitet.

3.7. Auf Anfrage kann die Zahlung für bestimmte Kundengruppen wie Schulen ausnahmsweise aufgeschoben werden. Wenn Sie diese Möglichkeit nutzen wollen, können Sie sich über das Online-Kontaktformular unter www.experienceantwerp.be an uns wenden.

3.8. Um eine Eintrittskarte zu kaufen, legen Sie die Eintrittskarte in Ihren Warenkorb. Danach erstellen Sie Ihr persönliches Konto oder geben Ihre Kontakt- und Rechnungsdaten ein, ohne ein Konto zu erstellen. Im letzten Schritt sehen Sie eine Übersichtsseite, akzeptieren unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und bestätigen Ihre Zahlung durch Anklicken der Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“. Sobald Sie diese Schritte abgeschlossen haben, ist Ihr Kauf endgültig.

3.9. Wir garantieren die Echtheit der Eintrittskarten, sofern sie auf der Website www.experienceantwerp.be gekauft wurden.

ARTIKEL 4 PREIS UND BEZAHLUNG

4.1. Während des Zeitraums, den wir im Angebot angeben, ändern sich die Preise nicht, mit Ausnahme von Preisänderungen aufgrund von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.

4.2. Unsere Preise verstehen sich inklusive aller Steuern, Mehrwertsteuer, Abgaben und Dienstleistungen. Sie werden also keine Überraschungen erleben. Wir können jedoch beschließen, Ihnen zusätzlich zum Kaufpreis Versandkosten, zusätzliche Servicekosten und/oder



Transaktionskosten zu berechnen. In diesem Fall benachrichtigen wir Sie stets, bevor Sie Ihren Kauf abschließen.

4.3. Wir können Zahlungen nur über die auf unserer Website angebotenen Zahlungsmodule empfangen. Sobald Ihre Zahlung bestätigt wurde, erhalten Sie Ihre Eintrittskarten.

4.4. Sollten wir die in Artikel 3.7 genannten aufgeschobenen Zahlungen nicht 7 Tage vor dem Datum, an dem Ihre Bestellung ausgeführt wird, erhalten, ist Experience Antwerp berechtigt, zusätzliche Kosten in Rechnung zu stellen. Eine Zahlung, die nicht unmittelbar erfolgt, verhindert nicht, dass der Vertrag zwischen dem Kunden und Experience Antwerp ab dem Zeitpunkt des Versands der Eintrittskarten durch Experience Antwerp rechtsgültig zustande gekommen ist.

4.5. Um eine sichere Online-Zahlung und die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten, werden die Transaktionsdaten mittels SSL-Technologie verschlüsselt über das Internet übermittelt. Für die Zahlung mit SSL benötigen Sie keine spezielle Software. Sie erkennen eine sichere SSL-Verbindung an dem „Schloss“ in der unteren Statusleiste Ihres Browsers.

4.6. Für Dienstleistungen von natürlichen Personen werden keine Rechnungen erstellt. Dafür empfängt ein Kunde der mehrwertsteuerpflichtig ist ein Zahlungsbeleg. Rechnungen werden erstellt nachdem die Aktivität stattgefunden hat. Eine Kopie können Sie über das Kontaktformular unserer Webseite anfordern.

4.7. Spaziergänge oder Führungen können aus mehreren Komponenten verschiedener Anbieter bestehen. Demnach ist es möglich, dass Kunden die mehrwertsteuerpflichtig sind, auch mehrere Rechnungen oder Zahlungsbelege erhalten.

4.8. Wenn eine elektronische Zahlung fehlgeschlagen ist und/oder Experience Antwerp ausnahmsweise die Bezahlung des Kaufs per Überweisung akzeptiert, muss die angegebene Zahlungsfrist eingehalten werden. Bei verspäteter oder nicht fristgerechter Zahlung sind von Rechts wegen und ohne Inverzugsetzung Verzugszinsen in Höhe von 1,5 % (Privatpersonen) bzw. 8,0 % (juristische Personen) pro Jahr sowie ein pauschaler Schadensersatz in Höhe von 15 % der in Rechnung gestellten und nicht zum Fälligkeitstermin gezahlten Beträge, mindestens jedoch 40 EUR, fällig, unbeschadet des Rechts, eine Erstattung der Anwaltskosten zu fordern. Für jede Zahlungserinnerung, die Experience Antwerp an den Kunden senden muss, muss der Kunde die Kosten übernehmen. Experience Antwerp berechnet dafür eine Pauschale von 10 EUR.

ARTIKEL 5 WIDERRUFSRECHT UND ERSTATTUNG

5.1. Gemäß Artikel VI.53 Nummer 12 des Wirtschaftsgesetzbuches haben Sie als Kunde bei der Erbringung von Dienstleistungen im Freizeitbereich kein Widerrufsrecht, wenn der Vertrag ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum für die Leistungserbringung vorsieht. Beim Kauf von Eintrittskarten auf der Website von Experience Antwerp gilt das Widerrufsrecht nicht.

5.2. Bei Verlust oder Diebstahl der Eintrittskarten werden diese nicht erstattet oder umgetauscht. Nach Kontaktaufnahme mit unserer Kundendienstabteilung können wir die Eintrittskarten jederzeit erneut elektronisch versenden.



5.3. Eintrittskarten die auf unserer Webseite gekauft wurden, ob verbunden mit dem Kauf einer Tour oder eines geführten Spaziergangs oder nicht, werden nicht zurückerstattet.

5.4. Bezüglich des Kaufs von Touren oder Spaziergängen gemäß Artikel 2.2 ('Gruppenticket'): Wenn Sie mindestens 7 Kalendertage vor dem Datum der geplanten Aktivität stornieren, werden Sie eine vollständige Rückerstattung des Kaufpreises der Tour oder des Spaziergangs erhalten, ausgenommen einer Stornierungsgebühr von 10 Euro. Im Falle einer Stornierung innerhalb 7 Kalendertage vor der geplanten Aktivität oder falls Sie nicht beim Termin erscheinen, gibt es keine Rückerstattung. Eine Stornierung muß immer schriftlich erfolgen. Bitte benutzen Sie dazu unser [Kontaktformular](#).

5.5 Falls die Stornierung auf eine Unterbrechung oder Störung des Zugangs zur Plattform (z.B. technischer Fehler) zurückzuführen ist, unternimmt Experience Antwerp alle Anstrengungen, um diese Unterbrechung zu beheben. Ist die Unterbrechung auf ein Verschulden eines externen Dritten zurückzuführen und wurde die Aktivität dadurch storniert, haben Sie als Kunde Anspruch auf Erstattung der Eintrittskarten.

5.6. Ist der Anbieter nicht in der Lage, die vereinbarte Leistung zu erbringen, können Sie eine Erstattung des Kaufpreises verlangen. Sie können als Kunde die Erstattung nur von dem betreffenden Anbieter fordern. Sagt der Anbieter die Rückzahlung des Kaufpreises zu, kann der Anbieter die Erstattung auch über Experience Antwerp abwickeln. Um den Vorgang für den Benutzer zu vereinfachen, empfohlen wir, über Experience Antwerp zu kommunizieren.

5.7. Ist der Anbieter aufgrund höherer Gewalt gemäß Artikel 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht in der Lage, die vereinbarte Leistung zu erbringen, wird Kunden mit belgischer Staatsangehörigkeit ein Gutschein für das identische Produkt angeboten. Kunden mit einer ausländischen Staatsangehörigkeit erhalten den vollen Kaufpreis erstattet.

ARTIKEL 6 LIEFERUNG UND AUSFÜHRUNG

6.1. Alle Eintrittskarten werden nach Vertragsabschluss und Bezahlung an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse oder die gewählte Methode geliefert.

6.2. Die Anbieter sind für die Ausführung der Dienstleistungen (wie Zeitpunkt, Kapazität, Erlebnis, Beschreibung usw.) selbst verantwortlich und verpflichtet, die Dienstleistungen zu erbringen, die Sie als Kunde einfordern.

6.3. Wenn Sie als Kunde einen Spaziergang oder eine Tour kaufen, bei der der Führer, wie unter Artikel 2.2 beschrieben, direkt von Experience Antwerp Aufträge entgegennimmt, ist der Führer verpflichtet, die von Ihnen als Kunde eingeforderten Dienstleistungen zu erbringen.

6.4. Wenn Sie als Kunde einen Spaziergang oder eine Tour kaufen, bei welcher der Führer als Anbieter direkt von Experience Antwerp, wie unter Artikel 2.2 beschrieben, Aufträge entgegennimmt, zu spät kommt, wird die Führung nur bis zum ursprünglich vereinbarten Zeitpunkt durchgeführt. Der Führer schießt keine Eintrittsgelder, keine Getränke oder anderen Beträge vor.



6.5. Sie sind dafür verantwortlich, pünktlich am angekündigten Treffpunkt zu erscheinen, wenn feste Zeiten vorgegeben werden. Wenn Sie aus dem Ausland zu der Aktivität anreisen, müssen Sie sich um die notwendigen Reisedokumente (Reisepass usw.) selbst kümmern und sind selbst für die Einhaltung der Gesundheitsvorschriften usw. verantwortlich.

6.6. Der Anbieter ist berechtigt, Sie nicht zu einer Aktivität zuzulassen oder von einer Aktivität auszuschließen, wenn Sie als Person die Voraussetzungen für die Teilnahme nicht erfüllen, wenn Ihre Teilnahme Sie selbst oder andere gefährden oder in anderer Weise die Durchführung der Aktivität dauerhaft behindern oder erschweren würde. In diesen Fällen kann der bezahlte Kaufpreis nicht erstattet werden.

ARTIKEL 7 HÖHERE GEWALT

7.1. Im Falle höherer Gewalt ist Experience Antwerp nicht verpflichtet, ihren Verpflichtungen nachzukommen, wird aber alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die Folgen der höheren Gewalt zu begrenzen. In diesem Fall kann Experience Antwerp entweder ihre Verpflichtungen während des Zeitraums der höheren Gewalt aussetzen oder die Gutscheinregelung gemäß Artikel 5.6 anwenden oder den Vertrag endgültig auflösen.

Im Falle höherer Gewalt ist Experience Antwerp ab dem Eintreten der höheren Gewalt von jeglicher vertraglichen oder außervertraglichen Haftung befreit.

7.2. Höhere Gewalt ist jeder unvorhersehbare Umstand außerhalb unserer Kontrolle, der die Erfüllung unserer Verpflichtungen ganz oder teilweise verhindert. Darunter verstehen wir unter anderem Streiks, Feuer, Epidemie oder Pandemie, Überschwemmungen, Betriebsunterbrechungen, Stromausfälle, Ausfälle in einem (Telekommunikations-) Netzwerk oder (Telekommunikations-) Verbindung oder der verwendeten Kommunikationssysteme und/oder die Nichtverfügbarkeit unserer Website zu einem beliebigen Zeitpunkt, die Nichtlieferung oder verspätete Lieferung durch Lieferanten oder andere beauftragte Dritte usw.

ARTIKEL 8 HAFTUNG

8.1. Wir garantieren nicht für die Richtigkeit der Informationen über das Angebot auf unserer Website. Experience Antwerp ist auch nicht verantwortlich für die Fahrlässigkeit des Anbieters, das Erlebnis, die Beschreibung der Dienstleistung usw. Wir können jedoch Beschwerden darüber entgegennehmen und den Anbieter informieren, der für die Informationen über den Inhalt, das Erlebnis und die Beschreibung der Dienstleistung verantwortlich ist.

Wir können unter keinen Umständen für Schäden haftbar gemacht werden, die sich aus den Informationen ergeben, die der Anbieter dem Kunden zur Verfügung stellt.

8.2. Wir garantieren die Richtigkeit der Informationen des auf unserer Website verfügbaren Angebots in Bezug auf die unter Artikel 2.2. beschriebenen Angebote und haften für alle Schäden, die sich aus den von uns zur Verfügung gestellten Informationen im Zusammenhang mit diesen Angeboten ergeben.



8.3. Im Falle einer Unterbrechung oder Störung des Zugangs zur Plattform (z.B. technischer Fehler) unternimmt Experience Antwerp alle Anstrengungen, um diese Unterbrechung zu beheben. Experience Antwerp haftet nur dann für den direkten Schaden, wenn die Unterbrechung des Zugangs zur Plattform auf einen Fehler von Experience Antwerp selbst zurückzuführen ist. Experience Antwerp haftet in keinem Fall für Schäden, die sich aus Unterbrechungen oder Störungen ergeben, die auf ein Verschulden des Anbieters oder eines anderen Dritten zurückzuführen sind.

ARTIKEL 9 GEISTIGES EIGENTUM

9.1. Unsere Website, Logos, Texte, Fotos, Namen und im Allgemeinen unsere gesamte Kommunikation sind durch Rechte des geistigen Eigentums geschützt, die entweder uns oder unseren Lieferanten oder anderen Berechtigten (Anbieter) gehören.

9.2. Es ist verboten, die in diesem Artikel beschriebenen Rechte des geistigen Eigentums zu verwenden und/oder Änderungen daran vorzunehmen. Beispielsweise dürfen Sie Zeichnungen, Fotos, Namen, Texte, Logos, Farbkombinationen usw. ohne unsere vorherige und ausdrückliche schriftliche Genehmigung weder kopieren noch vervielfältigen.

ARTIKEL 10 BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN UND STREITIGKEITEN

10.1. Natürlich hoffen wir, dass unsere Kunden zu 100% zufrieden sind. Sollten Sie dennoch eine Beschwerde bezüglich unserer Dienstleistungen haben, können Sie uns unter info@experienceantwerp.be kontaktieren. Wir werden alles tun, um Ihre Beschwerde innerhalb von 7 Tagen zu bearbeiten.

10.2. Alle Vereinbarungen mit unseren Kunden, unterliegen, unabhängig von deren Wohnort, ausschließlich belgischem Recht, und im Falle von Streitigkeiten sind ausschließlich die zuständigen belgischen Gerichte (Antwerpen) zuständig. Sollte aus Gründen des internationalen Rechts ein anderes Recht anwendbar sein, wird für die Auslegung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in erster Linie das belgische Wirtschaftsgesetzbuch herangezogen.

10.3. Im Falle einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit ist der Ombudsmann des föderalen Ombudsdienst für Verbraucher befugt, jeden Antrag auf außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten entgegenzunehmen. Dieser wiederum bearbeitet den Antrag entweder selbst oder leitet ihn an eine qualifizierte Einheit weiter. Den Ombudsdienst für Verbraucher erreichen Sie über diesen Link <http://www.consumentenombudsdienst.be//de>, der in vier 4 Sprachen verfügbar ist (NL, FR, EN, DE).

10.4. Bei Streitigkeiten mit grenzüberschreitendem Charakter können Sie sich über diesen Link auch an die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Union wenden: <http://ec.europa.eu/odr>

ARTIKEL 11 SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN



11.1. Um eine Bestellung von Eintrittskarten abzuschließen, müssen Sie als Kunde korrekte und vollständige personenbezogene Daten vorlegen. Bei Betrugsverdacht können wir Ihre Bestellung jedoch ablehnen oder stornieren. Ihre personenbezogenen Daten werden wie in unserer Datenschutzerklärung festgelegt verarbeitet.

ARTIKEL 12 VERSCHIEDENES

12.1. Die Nichtigkeit oder Ungültigkeit einer Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die strittige Bestimmung gilt als eigenständig und nicht anwendbar.

12.2 Kunden können ihre Registrierung auf der Website von Experience Antwerp jederzeit beenden, indem sie ihr Benutzerkonto sperren. Experience Antwerp kann eine Registrierung mit einer einwöchigen Frist einseitig kündigen. Bereits getätigte Käufe bleiben davon unberührt.