



## AGBs gültig ab Donnerstag, 21. März 2024

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für Online Buchungen (Stand 21.03.2024)

Mit der Online Buchung im Onlineshop der KZ-Gedenkstätte Mauthausen / Mauthausen Memorial (in der Folge MM) akzeptieren die Kund\*innen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in der Folge AGB) des MM.

#### 1. Preise

Es finden die Preise des MM gemäß den jeweils geltenden Preislisten bzw. laut Ausweis auf der Website <https://www.mauthausen-memorial.org/de/Besuchen/Besuchsinformation/Oeffnungszeiten-und-Tarife>

Anwendung. Das MM behält sich vor, im Einzelfall von den Preislisten abweichende Preise festzusetzen. Diese werden jeweils im Bestellvorgang und auf den Buchungsbestätigungen ausgewiesen.

Preisirrtümer sind vorbehalten. Ist der korrekte Preis höher, wird Kontakt mit den Kund\*innen aufgenommen; ein Vertrag kommt in diesem Fall nur zu Stande, wenn die Kund\*innen zu dem tatsächlichen Preis kaufen möchten. Ist der korrekte Preis niedriger, so wird der niedrigere Preis verrechnet.

Ermäßigungen können im Onlineshop von einzelnen Interessenten nur dann erworben werden, wenn sie einem der jeweils begünstigten Personenkreise angehören. Ein Rechtsanspruch auf Ermäßigungen besteht nicht, das MM behält sich auch vor, an den eigenen Kassen Ermäßigungen für einen größeren begünstigten Personenkreis anzubieten. Ermäßigungen sind ohne einen die Begünstigung begründenden Lichtbildausweis bzw. ohne das Erreichen der Mindestgruppengröße ungültig. Bei unsachgemäßer Inanspruchnahme einer Ermäßigung kann der Unterschiedsbetrag eingehoben oder die Kund\*innen der Gedenkstätte verwiesen werden. Der Kaufpreis der Buchung wird in letzterem Falle auch nicht teilweise zurückerstattet.

#### 2. Zahlung

Die Zahlung erfolgt per Kreditkarte, PayPal oder per eps-Überweisung. Vereinbarungen über Barzahlungen behält sich das MM vor. Mit der Eingabe der Zahlungsdetails und dem Bestätigen der Zahlung durch den Bezahlen-Button ist der Bestellvorgang abgeschlossen. Hiermit ist die Bestellung verbindlich und kann nicht mehr modifiziert werden, sofern kein gesetzliches Rücktrittsrecht vorliegt. Zur Stornierung siehe Punkte 6, 7, und 8 der AGB. Der Kaufvertrag kommt zustande, sobald der Buchungsvorgang mit einer der unter Punkt 2 genannten Zahlungsmethoden durchgeführt und der Zahlungsvorgang von der jeweiligen Transaktionsgesellschaft autorisiert wurde oder die Zahlung vollständig auf dem Konto des MM eingeht.

#### 3. Zustellung der Buchungsbestätigung

Online gekaufte Buchungsbestätigungen werden nach Zahlungseingang per E-Mail zugestellt und müssen beim Einlass als ausgedruckte Buchungsbestätigung oder als Buchungsbestätigung auf dem mobilen Endgerät der Kund\*innen vorgezeigt werden.

#### 4. Gewährleistung und Haftung

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen. Die Webseite wurde nach bestem Wissen erstellt und gewissenhaft getestet. Dennoch kann keine Haftung übernommen werden, dass die Funktionen auf der Website fehlerlos sind, dass Fehler behoben werden oder dass die Website bzw. der Server frei von Viren oder anderen schädigenden Programmen, Funktionen o.ä. ist. Schadenersatzansprüche der Kund\*innen aus welchem Rechtsgrund immer, insbesondere wegen Verzugs, Unmöglichkeit der Leistung, positiver Forderungsverletzung, Verschulden bei Vertragsabschluss, Mangelfolgeschaden, Mängeln oder wegen unerlaubter Handlungen sind ausgeschlossen, soweit sie nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens des MM beruhen.

Inhalte von verwiesenen bzw. verlinkten Seiten sind ausdrücklich kein Bestandteil der Webseite. Eine Gewährleistung oder Haftung für Inhalte von verwiesenen Seiten wird ausdrücklich ausgeschlossen. Das MM distanziert sich ausdrücklich von allfällig rechtswidrigen Inhalten auf verwiesenen Seiten und ist für Inhalte sowie Funktionen derartiger Websites nicht verantwortlich.

## 5. Datenschutz

Alle Informationen zum Thema Datenschutz finden Sie in der Datenschutzerklärung auf der Website des MM unter <https://www.mauthausen-memorial.org/de/Ueber-uns/Datenschutz>.

## 6. Ersatzleistung für Buchungen

Ein Ersatz für wie auch immer abhanden gekommene Buchungsbestätigungen oder für nicht oder nur teilweise in Anspruch genommene Buchungen kann nicht geleistet werden, dies gilt insbesondere für "Zuspätkommende".

Verspätungen reduzieren die Zeit des gebuchten Rundgangs. Falls der Kunde/die Kundin ohne telefonische Verständigung unter der auf der Buchungsbestätigung ausgewiesenen Telefonnummer mehr als 30 Minuten zu spät kommt, hat er/sie keinen Anspruch mehr auf einen begleiteten Rundgang. Die Kosten des Rundgangs sind dennoch zu bezahlen.

## 7. Stornobedingungen

Stornierungen der gebuchten Leistungen haben online im Kundenkonto mittels Stornieren-Button unter „Meine Buchungen“ zu erfolgen oder können unter Bezugnahme auf die Buchungsbestätigung schriftlich an [education@mauthausen-memorial.org](mailto:education@mauthausen-memorial.org) erfolgen. Eine kostenlose Stornierung Ihrer Buchung ist bis sieben Tage vor dem gebuchten Termin möglich.

Wenn der Kunde/die Kundin storniert und es unter kostenlose Stornierung fällt, hat das MM die vom Kunden/von der Kundin erhaltene Zahlung binnen 30 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über das Storno beim MM eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet das MM dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde/die Kundin bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat.

### Für Rundgänge bis incl. 01.09.2024:

Bei späterer Stornierung oder Fernbleiben werden Stornokosten in Höhe von € 75,00 pro geplanter Begleitung verrechnet.

### Für Rundgänge ab incl. 02.09.2024:

Bei späterer Stornierung oder Fernbleiben werden Stornokosten in voller Höhe des Buchungsbetrages verrechnet.

Änderungen an der Teilnehmer\*innenzahl sind bis 7 Tage vor der gebuchten Leistung bekannt zu geben, widrigenfalls werden die vollen Kosten auf Basis der ursprünglich angegebenen Teilnehmer\*innenzahl verrechnet. Eine größere Teilnehmer\*innenzahl erhöht die Kosten entsprechend der jeweils aktuell geltenden Preislisten. Bei Überschreitung der maximalen Gruppengröße ist für die zusätzlich Teilnehmenden der Rundgang nur mit Audioguide (kostenpflichtig gemäß jeweils gültigen Tarifen, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Audioguides) möglich.

## 8. Ausfall oder Änderung von Rundgängen oder sonstigen Angeboten

Beschränkte Besuchungsmöglichkeiten aufgrund vorübergehender Schließung diverser Bereiche der Gedenkstätte, der Ausstellungen, oder sonstiger Veranstaltungen aufgrund von Witterungsbedingungen (Regen, Schnee, Sturm, Eis, etc.) sind in keinem Fall ein Grund für eine Zurücknahme von Buchungen. Eine allfällige Schließung aufgrund von Wetterbedingungen bleibt ausdrücklich dem MM vorbehalten.

Kund\*innen haben keinen Anspruch auf Abhaltung des von ihnen gebuchten Angebots durch eine bestimmte Person. Das MM behält sich Änderungen des Ablaufs des gebuchten Angebots aus organisatorischen Gründen etwa durch Zusammenlegung von Gruppen vor. Sollte eine personale Betreuung des gebuchten Angebots aus Gründen, die im Verantwortlichkeitsbereich des MM liegen, nicht zeitgerecht möglich sein, erfolgt selbstverständlich die Rückerstattung des Kaufpreises bzw. eine Gegenrechnung mit den sonst in Anspruch genommenen Leistungen (zB.: Audioguide).

Es obliegt den Kund\*innen, sich am Führungs- bzw. Veranstaltungstag über allfällige Änderungen zB in den Medien oder auch telefonisch beim MM zu informieren.

## 9. Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten des MM sind auf der Website <https://www.mauthausen-memorial.org/de/Besuchen/Besuchsinformation/Oeffnungszeiten-und-Tarife> angegeben. Für die Richtigkeit der Angaben wird keine Gewähr geleistet. Änderungen der Öffnungszeiten bleiben dem MM vorbehalten.

Bitte informieren Sie sich im Voraus telefonisch, ob zu den gewünschten Zeiten ein Besuch der Gedenkstätte möglich ist. Aus Änderungen der Öffnungszeiten können keine Ersatzansprüche geltend gemacht werden.

## 10. Widerrufsbelehrung

Die Kund\*innen haben gemäß § 18 Abs 1 Z 10 FAGG (Fern- und Auswärtsgesetze-Geschäft) kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht) bei für einen bestimmten Termin geltender Buchung.

## 11. Sonstiges

Zustellungen und Willenserklärungen erfolgen bis zur schriftlichen Bekanntgabe einer anderen E-Mail-Adresse rechtswirksam an die von den jeweiligen Kund\*innen in der Bestellung angegebene E-Mail Adresse. Die Kund\*innen sind verpflichtet, bei Vertragsabschluss die maßgeblichen und im Vertrag abgefragten Daten vollständig und richtig anzugeben. Bei unrichtigen, unvollständigen und unklaren Angaben haften die Kund\*innen für alle dem MM daraus entstehenden Kosten. Die Kund\*innen sind bei sonstigem Schadenersatz verpflichtet, dem MM Änderungen des Namens, der E-Mail-Adresse unverzüglich schriftlich bekannt zu geben. Im Unterlassungsfall gilt jede schriftliche Mitteilung, die an die zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse, als den Erfordernissen einer wirksamen Zustellung genügend.

Den Kund\*innen ist bekannt, dass das Internet kein sicheres Kommunikationsmedium ist und dass Daten, die über das Internet versandt werden, einerseits bekannt werden können und andererseits von Dritten verändert werden können. Die Kund\*innen tragen das Risiko, dass Daten nicht oder nicht in der von den Kund\*innen gesandten Form beim MM ankommen. Das MM darf darauf vertrauen, dass die Daten in der Form, in der sie erhalten werden, von den Kund\*innen gesandt wurden.

Im Falle der Weitergabe einer Buchungsbestätigung obliegt es dem/der jeweils vorangehenden Erwerber/Erwerberin derselben, darauf hinzuweisen, dass gegenüber allen weiteren Kund\*innen die AGB des MM gelten. Die AGB sind Bestandteil aller Verträge zwischen den Kund\*innen einerseits und dem MM andererseits.

Die Kund\*innen unterwerfen sich durch Betreten der Räumlichkeiten des MM der jeweils geltenden Besuchsordnung. Bei Verstößen gegen die Besuchsordnung des MM können die Kund\*innen der Gedenkstätte verwiesen werden. Der Kaufpreis wird in diesen Fällen nicht rückerstattet.

Es gilt österreichisches Recht. Für Unternehmer\*innen und Konsument\*innen, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt nicht im Inland haben und auch nicht im Inland beschäftigt sind, wird das für 1010 Wien zuständige Gericht als zuständiges Gericht für alle Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag, auch soweit es sein Zustandekommen oder seine Auflösung betrifft, vereinbart.

Das MM behält sich vor, die allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Bedarf zu ändern und anzupassen, wobei die Änderung jeweils nur für zukünftige Vertragsabschlüsse Geltung erlangt. Falls eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein sollte, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt.

Die Besuchsordnung samt Bestimmungen zur Verkehrssicherheit sowie ein Informationsbrief für Besucher\*innen sind integraler Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online Buchungen und unter <https://www.mauthausen-memorial.org/de/Besuchen/Besuchsinformation/Besuchsordnung-und-AGB> abrufbar.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Education  
Erinnerungsstraße 1, 4310 Mauthausen  
Tel. +43 7238 2269 – 35  
E-Mail: [education@mauthausen-memorial.org](mailto:education@mauthausen-memorial.org)  
[www.mauthausen-memorial.org](http://www.mauthausen-memorial.org)

- Mauthausen Memorial -

## Terms and Conditions for Online Bookings

(as at 21.03.2024)

When making a booking through the online shop of the Mauthausen Memorial (subsequently MM), customers are agreeing to these Terms and Conditions (subsequently T&Cs) of the MM.

### 1. Prices

The prices of the MM that apply will be those on current price lists and those listed on the website <https://www.mauthausen-memorial.org/en/Visit/Visitor-Information/Opening-times-and-prices>. The MM reserves the right to set prices that differ from those on the price list in individual cases. These will be shown during the booking process and on the booking confirmation.

Prices are subject to error. If the correct price is higher, the MM will contact the customer and the booking will only be concluded if the customer wishes to make a purchase at the actual price. If the correct price is lower, the lower price will be charged.

Concessions can be booked through the online shop by individual customers who are eligible for that concession. There is no right to a concessionary rate. The MM also reserves the right to offer concessions to wider groups of people at its own tills at its discretion. Concessions are only valid on production of photographic ID and proof of concession entitlement, or when the minimum group number has been reached. If a concessionary booking has been made where no eligibility to that concession exists, the difference will be charged or the customer will be asked to leave the memorial site. In the latter case, the price paid upon booking will not be refunded.

## **2. Payment**

Payments can be made by credit card, PayPal or eps transfer. Agreements on cash payment are at the discretion of the MM. The booking process is finalised when payment details have been entered and payment is confirmed via the 'Payment' button. Once complete, the booking is binding and can no longer be modified, insofar as there are no grounds for right of withdrawal. For cancellation see sections 6, 7 and 8 of these T&Cs. The purchase contract is concluded as soon as the booking process has been completed using one of the payment methods listed in above and the payment has been authorised by the relevant operating company, or full payment has reached the account of the MM.

## **3. Receiving the Booking Confirmation**

The booking confirmation will be sent by email once payment has been received and must be shown on entry to the site, either as a printout or on the customer's mobile device.

## **4. Warranty and Liability**

Current legal warranty provisions apply. The website was created in good faith and properly checked and tested. Nonetheless, the MM assumes no liability for the proper functioning of the website, the repair of errors, or that the website and/or server will be free of viruses or other damaging programmes, functions etc. The customer has no right to claim compensation for damages, for whatever legal reason, and in particular for delay, impossibility of delivering the service, positive claim infringement, culpability upon concluding contract, damages caused by defect, defects, or for improper actions, unless the damages were caused by intentional or grossly negligent behaviour on the part of the MM.

Material contained on any website referred to on this website or linked to this website does not form a constituent part of this website. The MM does not accept any liability for material contained on a linked website. The MM explicitly distances itself from any unlawful content on linked websites and bears no responsibility for the content or functions of these kinds of website.

## **5. Data Privacy**

Full information on the topic of data privacy can be found in the Data Privacy statement on the MM website at <https://www.mauthausen-memorial.org/en/About-us/Data-Privacy>.

## **6. Refunds for Bookings**

No refund can be given in the case of missing booking confirmations, however they went missing, or for unused or partially used bookings. This applies in particular to 'late arrivals'.

Late arrivals reduce the length of a booked tour. If a customer arrives more than 30 minutes late without having informed the MM by calling the telephone number given on the booking confirmation, the customer forfeits the right to a guided tour. The cost of the tour will still be charged.

## **7. Cancellations**

Cancellation of booked services can be made online via the customer's account by using the 'Cancellation' button under 'My bookings', or in writing to [education@mauthausen-memorial.org](mailto:education@mauthausen-memorial.org), including booking confirmation details. No fee will be charged for cancellations made at least seven days before the date booked.

If the customer cancels and no cancellation fee is incurred, then the MM is obliged to return any payment received from the customer to them within 30 days of the date the MM was informed of the cancellation. The MM will make the refund using the same method of payment used by the customer during the original transaction.

**For guided tours up to and including 01 September 2024:**

For late cancellations or failure to appear, a cancellation fee of €75 per planned guided tour will be charged.

**For tours from 02 September 2024 on:**

Cancellation costs in the full amount of the booking will be charged in the event of later cancellation or no-show.

Likewise, the customer must inform the MM of any changes to the number of participants at least seven days before the planned event. Failure to do so will result in the full cost of the original number of participants booked being charged. An increase in the number of participants will raise costs in line with the current price list. If the maximum group size is exceeded, the additional participants will only be able to visit with an audio guide (subject to a fee in accordance with the applicable rates and the availability of audio guides).

**8. Cancellation or Changes to Guided Tours or Other Services**

Limited access to the site due to the temporary closure of any areas of the memorial site, the exhibitions, or other events due to adverse weather conditions (rain, snow, storm, ice, etc.) do not give customers the right to cancel a booking. The MM explicitly reserves the right to make any closures necessitated by weather conditions.

Customers do not have the right to demand that the service they have booked be delivered by a specific person. The MM reserves the right to make changes to how services are run for organisational reasons, for example combining groups. Should staff not be available for a service at the stated time for reasons falling under the responsibility of the MM, then the cost will be refunded or compensated through a different service (e.g. audio guide).

It is the customer's responsibility to check for any changes on the day of the guided tour or event through checking relevant media or by telephoning the MM.

**9. Opening Times**

The opening times of the MM are listed on the website at <https://www.mauthausen-memorial.org/en/Visit/Visitor-Information/Opening-times-and-prices>. No guarantee is given for the correctness of the information. The MM reserves the right to change opening times at its discretion.

Customers are advised to telephone the MM before visiting to check that it is possible to visit at their preferred time. No claims for compensation can be made on the basis of changes to the opening times.

**10. Cancellation Policy**

In accordance with § 18 Abs 1 Z 10 FAGG ("Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz" / Distance Selling Act) customers have no right to cancellation (right of withdrawal) from a booking valid for a particular date.

**11. Other**

Valid legal booking confirmations and declarations of intent will be sent to the email address provided by the customer during booking, unless written notification is received of a change of email address. When entering into the purchase contract, customers are required to provide the data requested in the contract in full and correctly. Customers are responsible for any costs to the MM that arise from having given incorrect, incomplete or unclear information. In the event of other claims for compensation made against the customer, customers are obliged to inform the MM of any changes to name or email address immediately. In case of failure to do so, all written communication sent to the last known email address will be considered as having fulfilled the requirements of valid and effective delivery.

Customers are aware that the Internet is not a secure medium of communication and data sent via the Internet can become known to others and can be used by a third party. The risk that data does not arrive at the MM or not in the form sent by the customer is borne by the customer. The MM operates on the assumption that the data it receives is the data sent by the customer.

If a customer forwards a booking confirmation, it is the responsibility of that customer to inform the new recipient that the T&Cs of the MM apply to all further customers. The T&Cs form an integral part of all contracts between customers on the one hand and the MM on the other.

By entering the grounds of the MM, customers agree to abide by the current valid Visitor Regulations. Infringement of the Visitor Regulations of the MM may result in customers being asked to leave the site. In this case any monies paid will not be refunded.

The contract is governed by Austrian law. For businesses or customers whose permanent address or place of residence is not in Austria, and are not employed in Austria, any legal disputes arising in connection with this contract, including its conclusion or dissolution, will fall under the jurisdiction of the court covering the district of 1010 Vienna.

The MM reserves the right to change and adapt these T&Cs as necessary, where any changes will apply only to future contracts. Should an individual clause of these T&Cs become invalid, this does not affect the validity of the other clauses.

The Visitor Regulations and Safety Regulations, as well as an Information Letter for Visitors, form an integral part of these Terms and Conditions for Online Bookings and can be found at: <https://www.mauthausen-memorial.org/en/Visit/Visitor-Information/Visitor-regulations-and-TCs>

For enquiries please contact:

Education  
Erinnerungsstraße 1, 4310 Mauthausen  
Tel. +43 7238 2269 – 35  
E-Mail: [education@mauthausen-memorial.org](mailto:education@mauthausen-memorial.org)  
[www.mauthausen-memorial.org](http://www.mauthausen-memorial.org)

Mauthausen Memorial.