



# Inhaltsverzeichnis AGB

<b>1</b>	<b>Vertragliche Beziehungen</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Einzeltickets</b>	<b>2</b>
2.1	Reduzierte Einzeltickets/Ausweisregelungen	2
2.2	Online-Ticketbestellungen/Print@Home und Mobile Ticketing	3
2.3	Online-Ticketbestellungen Drittanbieter	3
2.4	Versand	3
2.5	Tageskassen	4
2.6	Family Corner	4
2.7	Einzeltickets von Ticketcorner	4
2.8	Inhaber von roten SFV Ausweisen	4
2.9	Umtausch, Rückgabe oder Verlust Einzeltickets	5
2.10	Übertragbarkeit	5
<b>3</b>	<b>ABO CARD</b>	<b>5</b>
3.1	Reduzierte ABO CARDS/Ausweisregelungen	6
3.2	Vorkaufsrecht bei nationalen und internationalen Spielen	6
3.3	Umtausch, Rückgabe oder Verlust ABO CARD	6
<b>4</b>	<b>Umplatzierung</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Preise</b>	<b>7</b>
5.1	Gebühren	7
<b>6</b>	<b>Zahlungsbedingungen</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Reklamation</b>	<b>7</b>
7.1	Qualität der Sitzplätze	8
<b>8</b>	<b>Spielverschiebungen</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Datenschutz</b>	<b>8</b>
<b>10</b>	<b>Ton- und Bildaufnahmen</b>	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>Missbrauch/Sicherheit</b>	<b>9</b>
11.1	Einmaliger Eintritt, unerlaubter Sektorwechsel, Eintrittskontrolle	9
11.2	Umtausch, Rückgabe oder Verlust	10
11.3	Aufbewahrung	11
11.4	Unerlaubter Weiterverkauf	11
<b>12</b>	<b>Salvatorische Klausel</b>	<b>11</b>
<b>13</b>	<b>Gerichtsstand und anwendbares Recht</b>	<b>11</b>
<b>14</b>	<b>Servicezeiten</b>	<b>11</b>



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die nachfolgenden Bedingungen für den Besuch von Heimspielen des FC Luzern (FC Luzern-Innerschweiz AG) in der swissporarena sind wesentlicher Bestandteil eines Vertrages beim Kauf einzelner Eintrittskarten sowie der ABO CARDS oder beim Erhalt sonstiger Zugangsberechtigungen, die von der swissporarena events ag für die Heimspiele des FC Luzern erteilt werden.

Die Ticketkäufer anerkennen mit dem Erwerb von Einzeltickets und ABO CARDS die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und nehmen zur Kenntnis, dass sie bei Nichteinhaltung dieser Bedingungen entschädigungslos von der Veranstaltung ausgeschlossen werden können.

Die AGB können während des Jahres angepasst werden und Neuerungen enthalten (auch nach dem Kauf von Einzeltickets und ABO CARDS). Beim Kauf eines Einzeltickets oder einer ABO CARD akzeptiert jeder Käufer diese Bedingungen.

Zusätzlich wird die Stadionordnung mit dem Kauf eines oder mehrerer Einzeltickets oder der ABO CARD akzeptiert.

Der Aufenthalt in der swissporarena erfolgt auf eigene Gefahr. Der FC Luzern lehnt insbesondere auch jede Haftung betreffend einer COVID-19 Erkrankung oder Infizierung ab. Der Besitzer eines Einzeltickets oder der ABO CARD verpflichtet sich, den Anordnungen der Behörden, der zuständigen Ligaorgane (SFV, SL, FIFA, UEFA) und des FC Luzern Folge zu leisten. Der Besitzer eines Einzeltickets oder der ABO CARD erklärt sich insbesondere auch mit den Anordnungen im Zusammenhang mit dem COVID-19-Schutzkonzept einverstanden.

Die Ordnungskräfte sind angewiesen, Zuschauer, die diese AGB, die Stadionordnung oder sonstige Anweisungen der Ordnungskräfte missachten, anzuhalten, deren Personalien festzustellen und sie gegebenenfalls aus der swissporarena zu weisen. Ferner kann jegliches Fehlverhalten mit einem Stadionverbot und/oder mit Schadenersatzforderungen geahndet werden.

## 1 Vertragliche Beziehungen

Die swissporarena events ag bietet ihren Nutzern (Kunden) die Möglichkeit, Einzeltickets und ABO CARDS nach Massgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen im FCL Fanshop des FC Luzern, über das Internet, an verschiedenen Vorverkaufsstellen sowie an der Tageskasse zu erwerben.

Das Angebot zum Vertragsabschluss geht jeweils vom Kunden aus, indem er eine Bestellung an die swissporarena events ag abgibt und einen Zahlungsauftrag auslöst. Der eigentliche Vertragsabschluss zwischen dem Kunden und der swissporarena events ag erfolgt anschliessend mit der Bestätigung der Ticketbestellung durch die swissporarena events ag, und zwar jeweils für die entsprechende Veranstaltung.



## 2 Einzeltickets

Mit dem Kauf eines Einzeltickets erwirbt der Käufer das Recht auf den Besuch eines Spieles in der bezeichneten Kategorie, das in der angegebenen Zeit in der swissporarena stattfindet.

Der Käufer anerkennt, dass Heimspiele des FC Luzern aufgrund des Stadionschutzkonzeptes COVID-19 nicht oder nicht in der gewohnten Form stattfinden können. Insbesondere kann das Recht auf den Besuch eines konkreten Spiels, für welches der Käufer ein Ticket erworben hat, eingeschränkt resp. der Besuch des entsprechenden Spiels untersagt werden. Rückerstattungen der Ticketpreise sind ausgeschlossen.

Im Sitzplatzbereich kann der Kunde bei der Bestellung den von ihm gewünschten Platz buchen. Aus Sicherheitsgründen kann dem Zuschauer jederzeit ein anderer Sitzplatz zugewiesen werden. Die Zuschauer verpflichten sich, die ihnen zugewiesenen Sitzplätze einzunehmen. Rückerstattungen und/oder Preisminderungen sind ausgeschlossen.

Stehplätze (Blöcke B2 und B3) stehen aufgrund des Stadionschutzkonzeptes COVID-19 bis auf weiteres nicht zur Verfügung.

Ein Einzelticket ist innerhalb derselben Alterskategorie übertragbar.

### 2.1 Reduzierte Einzeltickets/Ausweisregelungen

Jugend unter 16 Jahre, unter 26 Jahre und AHV/IV Bezüger können auf der Tribüne B/C oder D (Tribüne A nur Jugend unter 16 Jahre) reduzierte Einzeltickets erwerben.

Beim Kauf eines reduzierten Einzeltickets muss zwingend ein gültiger, legitimierender Ausweis (ID, Pass, AHV/IV-Ausweis) vorgewiesen werden. Inhaber eines reduzierten Einzeltickets müssen beim Erwerb des Einzeltickets und im Eingangsbereich auf Verlangen einen Nachweis für dessen Berechtigung vorweisen.

Ausweisregelungen Einzeltickets:

- Kinder unter 6 Jahren dürfen die swissporarena nur in Begleitung Erwachsener betreten, welche im Besitz eines gültigen Einzeltickets sind. Sie haben jedoch keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz und müssen auf den Schoss genommen werden.
- Jugend unter 16 Jahre – der Kauf eines Einzeltickets für unter 16-jährige ist bis vor dem Tag des 16. Geburtstages gegen Vorweisung der ID oder des Passes möglich (Stichtag ist der Spieltag).
- unter 26 Jahre – der Kauf eines Einzeltickets für unter 26-jährige ist bis vor dem Tag des 26. Geburtstages gegen Vorweisung der ID oder des Passes möglich (Stichtag ist der Spieltag).
- AHV/IV-Tarife gegen Vorweisung eines AHV/IV-Ausweises.



- Family Corner Jugendliche – der Kauf eines Einzeltickets für Jugendliche in Begleitung eines Elternteils ist bis vor dem Tag des 18. Geburtstages gegen Vorweisung der ID oder des Passes möglich (Stichtag ist der Spieltag).

## **2.2 Online-Ticketbestellungen/Print@Home und Mobile Ticketing**

Nach der Auswahl des Platzes hat der Kunde die Möglichkeit, zwischen Ausdruck zu Hause (Print@Home), Mobile Ticketing oder Versand (wird nicht immer angeboten) zu wählen. Der Bezug von Einzeltickets über das Internet sowie über die Vorverkaufsstellen ist generell auf 6 Tickets pro Bestellvorgang limitiert. Das Ticket enthält einen Strichcode/QR Code, der am jeweiligen Tribünen-Eingang gelesen wird. Der Ticketinhaber ist dafür verantwortlich, dass dieser Strichcode in einer lesbaren Art und Weise gedruckt wird.

Tickets sind vor Schmutz, Beschädigung und starker Sonneneinstrahlung zu schützen. Das Ticket darf nicht mehrmals ausgedruckt, kopiert oder nachgemacht werden. Der erste Ticketinhaber eines Print@Home/Mobile-Tickets erhält Einlass zur Veranstaltung, danach ist das Ticket für weitere Zutritte gesperrt. Wenn mehrere Ausdrücke, Kopien oder Nachahmungen eines Print@Home- und Mobile-Tickets im Umlauf sind, können diese Ticketinhaber an den Zugangskontrollen abgewiesen werden, ohne Anspruch auf Erstattung des Entgelts. Print@Home- und Mobile-Tickets können bis Spielanpfiff online mittels Kreditkartenzahlung erworben werden.

Achtung: Wenn Sie am Matchtag mit einem Problem konfrontiert werden, bitten wir Sie, unverzüglich die Spezialkasse (Rückseite von Kasse 4) aufzusuchen. Öffnungszeiten analog Tageskassen (Punkt 2.4).

## **2.3 Online Ticketbestellungen Drittanbieter**

Wir möchten an dieser Stelle explizit darauf hinweisen, dass der FC Luzern sowie die swissporarena events ag sich in jeglicher Form von Ticketverkäufen wie überbezahlte Drittanbieter (bspw. VIAGOGO), externe Auktionsplattformen und Online-Ticketbörsen distanziert. Der FC Luzern lehnt jegliche Verantwortung und Auskünfte über Preise, Gültigkeit usw. für solche Tickets ab, welche nicht über die offiziellen FC Luzern Vorverkaufsstellen bezogen worden sind. Im Gegenteil, der FC Luzern behält sich vor, aus Sicherheitsgründen alle Tickets, welche nicht über die offiziellen Vorverkaufsstellen bezogen worden sind, zu sperren. Diese Tickets verlieren danach umgehend ihre Gültigkeit und können für den Stadionzutritt nicht mehr verwendet werden! Es besteht in keinsten Weise ein Anspruch auf Ersatz! Eine Rücknahme, ein Umtausch oder eine Aufwertung der Tickets ist ausgeschlossen (AGB)! Um sich vor solchen Situationen schützen zu können, empfehlen wir ausschliesslich über die offiziellen FC Luzern Vorverkaufsstellen Tickets zu erwerben.

## **2.4 Versand**

Der Versand der elektronisch (via FCL Webshop) oder telefonisch gebuchten und bezahlten Einzeltickets erfolgt spätestens 10 Tage vor dem Spieltag. Später gebuchte Einzeltickets können nicht per Post versandt werden. Hat der Kunde 2 Werktage (bei kurzfristiger Buchung 1 Werktag) vor dem Spieltag kein Ticket



erhalten, so ist er verpflichtet, sich mit der swissporarena events ag telefonisch oder per E-Mail in Verbindung zu setzen.

Der Versand der Einzeltickets durch die swissporarena events ag erfolgt auf Kosten und Risiko des Kunden. Die swissporarena events ag behält sich vor, das Versandunternehmen nach freiem Ermessen auszuwählen. Liegt ein Verschulden der swissporarena events ag vor, so ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Dieser Rücktritt hat schriftlich auf dem Postweg (swissporarena events ag, Horwerstrasse 91, Postfach 2718, 6002 Luzern) zu erfolgen. Ein Versand ins Ausland ist generell ausgeschlossen. Bestellungen für Print@Home- oder Mobile-Tickets werden sofort ausgeführt (innert 1 Stunde). Kontrollieren Sie sofort, ob Sie die bestellten Tickets erhalten haben. Andernfalls müssen Sie sich umgehend bei uns melden (siehe Punkt 14).

## **2.5 Tageskassen**

Die Tageskassen werden jeweils 90 Minuten vor Spielbeginn geöffnet. Sitzplätze werden nach dem Prinzip „bester verfügbarer Sitz im gewählten Sektor“ verkauft. Das Stadion öffnet 75 Minuten vor Spielanpfiff.

## **2.6 Family Corner**

Einzeltickets für den Family Corner sind an allen Vorverkaufsstellen sowie an der Tageskasse erhältlich. Folgende Regelung gilt für den Ticketkauf: Mindestens 1 Jugend unter 16 Jahre/Jugendlicher und 1 Erwachsener; pro Erwachsener max. 4 Jugend unter 16 Jahre/Jugendliche; pro Jugend unter 16 Jahre/Jugendlicher max. 2 Erwachsene. Im Family Corner gilt ein Matchbesucher als Jugendlicher, wenn er zwischen 16 und 17 Jahre alt (bis vor dem Tag des 18. Geburtstages, gegen Vorweisung der ID) und in Begleitung eines Elternteils ist.

## **2.7 Einzeltickets von Ticketcorner**

Irrtümlich oder zu viel gekaufte Einzeltickets, die bei einer Vorverkaufsstelle von Ticketcorner oder via [www.ticketcorner.ch](http://www.ticketcorner.ch) (Fremdvertrieb) bezogen wurden, können nicht beim FC Luzern umgetauscht werden. Diese Einzeltickets fallen unter die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Ticketcorner.

## **2.8 Inhaber von roten SFV Ausweisen**

- SFV Sitzplätze  
Inhaber von SFV Ausweisen (Trainer, Schiedsrichter usw.) erhalten gegen Vorweisung ihrer gültigen Legitimation des jeweiligen Jahres Zutritt zu allen vom SFV oder der SFL organisierten Wettspielen (ohne UEFA-Wettbewerbe, Testspiele und Länderspiele). Der Veranstalter hat das Recht, den freien Zutritt nur nach Voranmeldung (nur SFV-Sitzplätze) zu gewähren oder mengenmässig zu beschränken. Pro Ausweis besteht die Berechtigung zum Bezug eines Tickets aus einem vom Club vordefinierten Kontingent. Das Kontingent kann im Rahmen des COVID-19-Schutzkonzeptes eingeschränkt resp. gänzlich aufgehoben werden.





- SFV Stehplätze  
Stehplätze (Blöcke B2 und B3) stehen aufgrund des Stadionschutzkonzeptes COVID-19 bis auf weiteres nicht zur Verfügung.
- SFV Upgrade  
Gegen einen Aufpreis von CHF 15.00 kann ein SFV Upgrade Sitzplatz auf der Tribüne D, im Block D1 (je nach Verfügbarkeit am jeweiligen Spieltag) erworben werden. Eine Reservation für diese Plätze ist ausgeschlossen. Das Ticket kann gegen Vorweisen des SFV-Ausweises am jeweiligen Spieltag an der Spezialkasse (Rückseite der Tageskasse 4, rechter Schalter) bezogen werden.
- SFV Diverses  
Veteranenausweise berechtigen nicht zum Bezug eines Gratistickets. SFV-Ausweishalter erhalten keine Ermässigung auf eine ABO CARD.  
SFV Ausweise berechtigen bei UEFA-, Testspielen und Länderspielen nicht zu einem Gratiseintritt.

## **2.9 Umtausch, Rückgabe oder Verlust Einzeltickets**

Die Rückgabe oder der Umtausch eines Einzeltickets oder von ABO CARDS sind ausgeschlossen. Falschbuchungen können nicht rückerstattet werden. Bei frühzeitiger Information kann das FCL Ticketing Team allenfalls eine Umbuchung in der gleichen Preiskategorie veranlassen (abhängig von der Sitzplatzverfügbarkeit und des Verkaufsortes). Verlorene Einzeltickets können nur ersetzt werden, wenn der Verkaufsort und die nötigen spezifischen Informationen vorhanden sind (ohne Garantie).

## **2.10 Übertragbarkeit**

Die Einzeltickets und ABO CARDS sind grundsätzlich übertragbar. Der Eigentümer haftet in diesem Falle jedoch für allfälligen, durch den Ticketinhaber verursachten Schaden und kann jeglichen Anspruch auf die mit der Karte verbundenen Leistungen verlieren. Ermässigte Einzeltickets und ABO CARDS können nur an Personen übertragen werden, welche einen identischen Ermässigungsanspruch haben (z.B. sind Kindertickets nur an Kinder übertragbar). Die ABO CARD ist innerhalb derselben Alterskategorie übertragbar.

## **3 ABO CARD**

Mit dem Kauf einer ABO CARD erwirbt der Käufer das Recht auf den Besuch der Spiele in der bezeichneten Kategorie, die in der angegebenen Zeit in der swissporarena stattfinden.

Der Käufer einer ABO CARD anerkennt, dass Heimspiele des FC Luzern aufgrund des Stadionschutzkonzeptes COVID-19 nicht oder nicht in der gewohnten Form stattfinden können. Insbesondere kann das Recht auf den Besuch konkreter Spiele eingeschränkt resp. der Besuch entsprechender Spiele untersagt werden. Rückerstattungen infolge ausgefallener Spiele sind ausgeschlossen.



### 3.1 Reduzierte ABO CARDS/Ausweisregelungen

Jugend unter 16 Jahre, unter 26 Jahre und AHV/IV Bezüger können auf der Tribüne B/C oder D reduzierte ABO CARDS erwerben. Reduzierte ABO CARDS sind nur gegen Abgabe eines legitimierenden Ausweises (Vorder- und Rückseite der ID, Pass, AHV/IV-Ausweis) zu erwerben; Kopie per Post schicken oder einscannen und per Mail an [ticketing@fcl.ch](mailto:ticketing@fcl.ch) senden. Reduzierte ABO CARDS sind wie folgt erhältlich:

Ausweisregelungen ABO CARDS:

- Kinder unter 6 Jahren dürfen die swissporarena nur in Begleitung Erwachsener betreten, welche im Besitz einer gültigen ABO CARD sind. Sie haben jedoch keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz und müssen auf den Schooss genommen werden.
- Jugend unter 16 Jahre – Alle unter 16-jährigen haben Anrecht auf eine reduzierte ABO CARD. Stichtag ist der 30. Juni: Wer im jeweiligen Jahr nach diesem Datum 16 wird, erhält eine unter 16 Jahre ABO CARD.
- unter 26 Jahre – alle unter 26-jährigen haben Anrecht auf eine reduzierte ABO CARD. Stichtag ist der 30. Juni: Wer im jeweiligen Jahr nach diesem Datum 26 wird, erhält eine unter 26 Jahre ABO CARD.
- AHV-Rentner - massgeblich ist das Alter am Stichtag 1. Oktober, respektive 1. März (für ½ ABO in der Rückrunde) des jeweiligen Jahres. Bei Frühpensionierungen muss eine schriftliche Bestätigung der AHV vorgewiesen werden.
- IV-Rentner - erhalten die reduzierte ABO CARD gegen Vorweisung des IV-Ausweises. Dieser muss mindestens bis am 1. Oktober, respektive 1. März (für ½ ABO CARD Rückrunde) des jeweiligen Jahres gültig sein.
- Family Corner: Jugendliche (16 bis 17 Jahre) haben Anrecht auf eine reduzierte ABO CARD. Stichtag ist der 30. Juni.

### 3.2 Vorkaufsrecht bei nationalen und internationalen Spielen

- Bezug durch bestehende ABO CARD Inhaber  
Inhaber einer ABO CARD erhalten während einer definierten Frist (Mitteilung wird jeweils frühzeitig unter [www.fcl.ch](http://www.fcl.ch) kommuniziert) die Möglichkeit, ihre bestehenden ABO CARD-Plätze für das entsprechende Spiel zu buchen. Für Testspiele des FC Luzern sowie für Länderspiele gilt kein Vorkaufsrecht. Aufgrund des Stadionschutzkonzeptes COVID-19 kann das Vorkaufsrecht in dem Sinne eingeschränkt werden, als dass für gewisse Spiele keine Plätze erworben oder aber andere als die vorgesehenen Sitzplätze zugewiesen werden können.

### 3.3 Umtausch, Rückgabe oder Verlust ABO CARD

Geht die ABO CARD verloren, bitten wir Sie, sich schriftlich an das FCL Ticketing Team zu wenden. Wir werden die abhanden gekommene Karte sperren und Ihnen eine neue ABO CARD gegen eine Gebühr von CHF 25.00 ausstellen. Platzwechsel, Namensänderungen und Umschreibungen sind möglich und werden ebenfalls für eine Gebühr von CHF 25.00 plus allfälliger Preiserhöhung pro rata erstellt. Die Rückgabe einer ABO CARD ist nicht möglich. Wer die ABO CARD am Spieltag vergisst, kann an



der Spezialkasse (auf der Rückseite Kasse 4) gegen CHF 5.00 Bearbeitungsgebühr sein ABO CARD Einzelticket erhalten. Für einen allfälligen Restwert auf der CASH CARD wird keine Haftung übernommen. Es empfiehlt sich deshalb, die Code-Nummer auf der Rückseite der ABO CARD zu notieren. Anhand dieser kann die Migros die Höhe des Restguthabens feststellen.

## **4 Umlplatzierung**

Die swissporarena events ag sowie der FC Luzern behalten sich jederzeit die Möglichkeit einer Umlplatzierung vor, sollte eine Gefahr oder ein Sicherheitsrisiko für die Zuschauer bestehen. Der Besucher hat die resultierende Einschränkung ohne Anspruch auf Ticketumtausch oder -rückgabe oder Geltendmachung eines Minderpreises in Kauf zu nehmen.

## **5 Preise**

Massgebend sind die am Tag der Annahme der Bestellung gültigen Preise. Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF), sofern nichts anderes vermerkt ist. Im Preis inbegriffen ist jeweils die Billettsteuer, welche die swissporarena events ag gegenüber der Stadt Luzern zu entrichten hat, sowie die gesetzliche Mehrwertsteuer.

### **5.1 Gebühren**

Zusätzlich zur ordentlichen Vorverkaufsgebühr ist die swissporarena events ag berechtigt, dem Kunden die von der Stadt Luzern auferlegte Sicherheitsgebühr, gegebenenfalls eine Bearbeitungs- und Versandgebühr pro Auftrag sowie eine Zahlungsgebühr in Rechnung zu stellen.

Verlorene ABO CARDS können durch ein Duplikat ersetzt werden. Für das Duplikat einer ABO CARD wird eine Gebühr von CHF 25.00 erhoben. Für einen allfälligen Restwert auf der CASH CARD wird keine Haftung übernommen. Die alte (verlorene) ABO CARD verliert ihre Gültigkeit und wird gesperrt!

## **6 Zahlungsbedingungen**

Bestellungen werden nur gegen Vorausbezahlung mit Visa- oder Mastercard sowie durch Vorauszahlung per Rechnung ausgeführt. Ist die Zahlung nicht innerhalb von 3 Tagen nach dem Bestelldatum beim FCL eingegangen oder liegt keine ausreichende Kreditkartendeckung vor, behält sich der FCL das Recht vor, unbezahlte Tickets zu stornieren und in den freien Verkauf zu geben. Die Bezahlung ist grundsätzlich nur in Schweizer Franken möglich. Rechnungen werden nicht ins Ausland verschickt.

## **7 Reklamation**

Jeder Kunde ist verpflichtet, jede Bestellung nach Erhalt unverzüglich auf deren Richtigkeit (Einzelticket- und ABO CARD Anzahl, Preise, Veranstaltungsdatum, etc.) zu prüfen. Eine allfällige Reklamation muss unverzüglich, d.h. binnen 1 Arbeitstag nach Eingang der Einzeltickets/Print@Home und Mobile-Tickets sowie der ABO CARDS beim Kunden erfolgen. Die Reklamation kann entweder schriftlich oder telefonisch (E-Mail oder Brief) gemacht werden. Massgebend für die Wahrung der Reklamationsfrist ist der Poststempel, bzw. das Übertragungsprotokoll der E-Mail. Nach Ablauf der





Reklamationsfrist bestehen keine Ansprüche mehr auf Rücknahme oder Neubestellung der Einzeltickets und ABO CARDS. Bei einer Einzelticket- oder ABO CARD-Reklamation muss das vermeintlich fehlerhafte Einzelticket oder die ABO CARD bei der swissporarena events ag eingetauscht werden.

Einzeltickets können normalerweise nicht ersetzt werden. Der FC Luzern entscheidet jeweils im Einzelfall über den Ersatz von Einzeltickets bei einem allfälligen Verlust. Ordentlich bestellte und bezahlte Einzeltickets werden allerdings nicht mehr zurückgenommen.

### **7.1 Qualität der Sitzplätze**

Handläufe von Treppengeländern, welche aus Sicherheitsgründen notwendig sind, können die Sicht aufs Spielfeld beeinträchtigen. Der Besucher hat die resultierende Sicherheitseinschränkung ohne Anspruch auf Ticketumtausch oder -rückgabe oder Geltendmachung eines Minderpreises in Kauf zu nehmen. Die swissporarena events ag kann dafür nicht belangt werden.

Wichtig: Die erste Reihe ist für Kinder und grossgewachsene Menschen nicht geeignet.

## **8 Spielverschiebungen**

Die swissporarena events ag weist ausdrücklich darauf hin, dass die UEFA, der Schweizerische Fussballverband (SFV) und die Swiss Football League (SFL) die Möglichkeit haben, Spiele auch kurzfristig zu verschieben. Bei solchen Spielverschiebungen behalten bereits erworbene Einzeltickets oder ABO CARDS grundsätzlich ihre Gültigkeit für das Verschiebungsdatum.

Im Falle von Spielabsagen, -abbrüchen, -ausfällen und/oder Spielen unter vollständigem oder teilweisem Ausschluss von Zuschauern, die nicht direkt durch die FC Luzern-Innerschweiz AG/swissporarena events ag veranlasst werden (insbesondere auch Spielabsagen im Zusammenhang mit dem COVID-19), besteht kein Anspruch auf Ersatz oder Teilersatz des Kaufpreises und auch kein (teilweises) Rückgabe- oder Umtauschrecht. Rückgabe oder Umtausch von Einzeltickets und ABO CARDS sind ausgeschlossen.

## **9 Datenschutz**

Für die swissporarena events ag ist die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen eine Selbstverständlichkeit. Die swissporarena events ag nutzt die Daten nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Die Daten werden ausschliesslich auf einem Server gespeichert und absolut vertraulich behandelt; sie werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Homepage der swissporarena events ag, [www.fcl.ch](http://www.fcl.ch), verwenden stets neueste Verschlüsselungs- und Sicherheitstechnologien (SSL), um garantieren zu können, dass alle Informationen einwandfrei übermittelt werden. Die Zuschauer werden in der swissporarena aus Sicherheitsgründen mittels Videoüberwachung gefilmt. Über eine mögliche Anzeige bei der Polizei entscheidet die swissporarena events ag.

Im Rahmen des COVID-19 Schutzkonzepts erhebt der FC Luzern zum Schutz der öffentlichen Gesundheit sowie zum Zwecke der schnellen Nachverfolgbarkeit möglicher Infektionsketten



von sämtlichen Zuschauern die Personendaten (Name, Vorname, Wohnort, Mobile-Nummer, Sitzplatzbezeichnung, Datum).

Die erhobenen Personendaten werden nach Massgabe der gesetzlichen Bestimmungen vor dem Zugriff unberechtigter Dritte geschützt und während maximal 14 Tagen aufbewahrt. Nach Ablauf dieser Frist werden sie vernichtet. Die erhobenen Personendaten können zwecks Identifizierung und Benachrichtigung ansteckungsverdächtiger Personen auf Verlangen hin den zuständigen Gesundheitsbehörden weitergegeben werden. Eine andere Verwendung, insbesondere zu Werbezwecken, erfolgt nicht.

## **10 Ton- und Bildaufnahmen**

Jeder Ticket- und ABO CARD-Inhaber akzeptiert unwiderruflich für alle gegenwärtigen und zukünftigen Medien die unentgeltliche Verwendung seines Bildes und seiner Stimme für Fotografien, Live-Übertragungen, Sendungen und/oder Aufzeichnungen von Bild und/oder Ton, die von der swissporarena events ag oder deren Beauftragten in Zusammenhang mit der Veranstaltung erstellt werden.

Das Sammeln und/oder Übertragen und/oder Herstellen und/oder Verbreiten von Informationen oder Daten über den Spielverlauf, das Verhalten oder andere Faktoren eines Spiels, jede Art von Aufzeichnung von Audio-, Video- oder audiovisuellem Material eines Spiels (sei es mit elektronischen Geräten oder auf andere Weise) zum Zwecke von Wetten, Glücksspielen oder kommerziellen Aktivitäten, die nicht im Voraus genehmigt wurden, oder zu anderen Zwecken, die gegen diese Bedingungen verstossen, sind im Stadion strengstens untersagt, es sei denn, es liegt eine ausdrückliche Genehmigung oder Erlaubnis der Liga und des Klubs vor. Mobiltelefone dürfen nur für den persönlichen, privaten Gebrauch verwendet werden. Im Falle eines Verstosses gegen die vorliegenden Bedingungen, kann Besuchern der Zutritt zum Stadion verweigert oder sie können des Stadions verwiesen werden.

## **11 Missbrauch/Sicherheit**

Jegliche Missbräuche im Zusammenhang mit Einzeltickets und ABO CARDS, die via Internet, an einer öffentlichen Vorverkaufsstelle des FC Luzern und FCL Fanshop gekauft wurden (kopierte Einzeltickets, falsch angegebene Preiskonditionen etc.) haben den sofortigen Entzug des Einzeltickets oder der ABO CARD zur Folge. Im Weiteren wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 300.00 erhoben, und der Missbrauch wird angezeigt. Personen, die mit einem Stadionverbot belegt sind oder während der Veranstaltung mit einem solchen belegt werden, wird das Einzelticket oder die ABO CARD ersatzlos abgenommen.

### **11.1 Einmaliger Eintrittskontrolle**

#### **Eintritt,**

#### **unerlaubter**

#### **Sektorwechsel,**

Der Eintritt zu den Veranstaltungen in der swissporarena ist nur mit gültigem Ticket oder ABO CARD gestattet (einmaliger Eintritt pro Spiel). Bei einem frühzeitigen Verlassen der swissporarena verlieren das Einzelticket und die ABO CARD die



Gültigkeit für einen erneuten Eintritt ins Stadion. Die entsprechenden Einzeltickets und ABO CARDS sind nur für die aufgedruckten Sektoren und Plätze des Stadions gültig (Block- und oder Tribünenwechsel sind nicht erlaubt). Bei einem unerlaubten Sektorwechsel wird die ABO CARD abgenommen und eine schriftliche Mahnung erteilt. Ein weiterer unerlaubter Sektorwechsel wird mit CHF 150.00 gebüsst. Einzeltickets sind bis zum Ende der Veranstaltung aufzubewahren und den Ordnungskräften jederzeit auf Verlangen vorzuweisen.

Beim Eintritt in die swissporarena können die Zuschauer durchsucht werden. Stark alkoholisierte, betrunkene oder randalierende Zuschauer sowie Personen, die für ihr gewalttätiges Verhalten bekannt sind, kann der Zutritt in die swissporarena entschädigungslos verwehrt werden.

Aufgrund des COVID-19 Schutzkonzeptes besteht auf dem Gelände der swissporarena für sämtliche Besucherinnen und Besucher eine Maskenpflicht. Besuchern, welche die Maske nicht oder nicht korrekt tragen, kann der Eintritt verweigert resp. sie können des Geländes verwiesen werden. Die Maske darf nur zur Konsumation von Getränken und Esswaren kurzzeitig abgenommen werden, sofern die erforderlichen Abstandsregeln eingehalten werden.

Der Eintritt ist nur gegen Vorlage eines amtlich anerkannten Ausweises (Pass, Identitätskarte, Führerausweis, Ausländerausweis) gestattet. Zuschauern ohne entsprechende Ausweispaapiere wird der Zutritt untersagt.

Anlässlich der Eintrittskontrolle werden von sämtlichen Zuschauern Personendaten (vgl. Ziff. 9, vorstehend) erhoben. Zuschauern, welche die Angabe dieser Daten verweigern oder unrichtige Angaben machen, wird kein Eintritt gewährt.

Die Zuschauer bestätigen durch ihren Eintritt, keine COVID-19 Symptome (insbesondere Fieber, Verlust des Geruchs- und oder Geschmacksinns, Atemwegsbeschwerden, Husten, Halsschmerzen, Kurzatmigkeit, Brustschmerzen) zu haben, nicht unter einer behördlichen Quarantänepflicht zu stehen sowie in den vergangenen 14 Tagen nicht wissentlich mit einer an COVID-19 erkrankten Person in Kontakt gestanden zu sein. Personen, welche offenkundige Symptome aufweisen, wird der Eintritt verweigert. Eine Rückerstattung des Kaufpreises ist auch dann ausgeschlossen, wenn sich der Verdacht auf eine Erkrankung nicht bestätigt.

Das COVID-19-Schutzkonzept untersagt den Einlass von Gästefans in die swissporarena. Der FC Luzern behält sich vor, insbesondere in Gruppen organisierte Gästefans den Eintritt in die swissporarena zu verweigern resp. diese der swissporarena zu verweisen. Die Rückerstattung des Ticketpreises ist ausgeschlossen.

## **11.2 Umtausch, Rückgabe oder Verlust**

Rückgabe oder Umtausch des Einzeltickets sind ausgeschlossen. Verlorene oder verlegte Einzeltickets können nicht ersetzt werden. Bei Verschiebung der Veranstaltung gilt das Einzelticket und die ABO CARD grundsätzlich für das neu



festgesetzte Datum. Bei vorzeitigem Spielabbruch oder angeordnetem Spiel unter Ausschluss der Öffentlichkeit verfallen die Einzeltickets, und es können keine Schadenersatzansprüche oder Preisreduktionen geltend gemacht werden.

### **11.3 Aufbewahrung**

Alle Einzeltickets und ABO CARDS werden im Stadion der swissporarena events ag mit elektronischen Lesegeräten erfasst. Der Kunde ist für die Aufbewahrung des Einzeltickets und der ABO CARD und die Garantie der Originalität des Einzeltickets selbst verantwortlich. In Fällen des Missbrauchs jeglicher Art behält sich die swissporarena events ag das Recht vor, das jeweilige Einzelticket auf der Kreditkarte nachzubelasten, den Ticketpreis bar einzufordern, das Benutzerkonto zu sperren, ein Stadionverbot zu erteilen und/oder gegebenenfalls weitere rechtliche Schritte einzuleiten.

### **11.4 Unerlaubter Weiterverkauf**

Der Verkauf der Einzeltickets erfolgt ausschliesslich zur privaten Nutzung der Kunden. Jeglicher gewerbliche oder kommerzielle Weiterverkauf - insbesondere über Internetauktionen - der erworbenen Einzeltickets ohne vorgängige Einholung einer schriftlichen Genehmigung der swissporarena events ag ist dem Kunden hiermit untersagt. Jeder Verstoß gegen diese Vertragsbedingung wird mit einer Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 5'000.00 geahndet. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt vorbehalten. Dasselbe gilt für private Weiterverkäufe der Einzeltickets zu einem höheren Preis als dem offiziellen. Die swissporarena events ag behält sich zudem das Recht vor, Kunden, die gegen die vorstehenden Bedingungen verstossen, den Zutritt zu ihrer Veranstaltung zu verbieten.

## **12 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Entsprechendes gilt auch für eine Regelungslücke. Die ganz oder teilweise unwirksame Bestimmung oder Regelungslücke soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahekommt.

## **13 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Luzern.

## **14 Servicezeiten**

Die Mitarbeiter der Zentrale stehen Ihnen von Montag - Freitag, 9.00 - 16.00 Uhr, über die Nummer 0848 317 000 oder via [ticketing@fcl.ch](mailto:ticketing@fcl.ch) zur Verfügung.

Version 1.11 / Stand 31.10.2022

swissporarena events ag

Horwerstrasse 91

CH - 6002 Luzern