Hamburg
Messe + Congress

Allgemeine Geschäfts-bedingungen für Online Tickets

General Terms and Conditions for Online Ticketing

Hamburg Messe und Congress GmbH
Postfach 30 24 80 · 20308 Hamburg
Messeplatz 1 · 20357 Hamburg
Deutschland

Tel +49 40 3569-0
Fax +49 40 3569-2203
info@hamburg-messe.de
info@cch.de

Hamburg
Messe + Congress

AGB für Online Tickets
GTC for Online Ticketing

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den Erwerb von Tickets und Ausstellerausweisen im elektronischen Geschäftsverkehr, optional als Mobile Ticket oder als ausdruckbares eTicket, für Veranstaltungen der Hamburg Messe und Congress GmbH (im Folgenden HMC genannt). Ergänzend gelten für den Aufenthalt auf dem Gelände der HMC die Hausordnung und die Parkhausordnung der HMC, die unter www.hamburg-messe.de/sicherheitshinweise bzw. unter www.hamburg-messe.de/auto-anreise einsehbar sind. Soweit der/die Kunde/in gegen die Pflichten nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt, ist HMC berechtigt, den/die Kunden/in von der Nutzung der betreffenden Leistung von HMC ganz oder teilweise auszuschließen oder das Vertragsverhältnis durch HMC außerordentlich zu kündigen. Der Vergütungsanspruch bleibt hiervon unberührt.

Diese AGB der HMC gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des/der Kunden/in erkennt HMC nicht an, es sei denn, es wurde ausdrücklich ihrer Geltung zugestimmt. Diese AGB gelten auch dann, wenn in Kenntnis entgegenstehender oder von den AGB abweichender Bedingungen die Leistung ausgeführt wird.

1. Vertragsschluss

Das Angebot zum Vertragsabschluss seitens des/der Kunden/in erfolgt durch die korrekte Angabe der Adresse sowie aller notwendigen Daten zur Zahlungsabwicklung. Mit der Angabe sämtlicher Daten wird sichergestellt, dass der/die Kunde/in vor Klicken auf den Button „kostenpflichtig bestellen“ eine Zusammenfassung der Daten nochmals bezüglich deren Richtigkeit bestätigen muss. HMC nimmt das Angebot durch Übermittlung einer Bestätigungsmitteilung per E-Mail dem/der Kunden/in gegenüber an, d.h. durch die E-Mail-Bestätigung kommt der Vertrag zustande.

2. Angebote und Preise

Angebote und Preise sind stets freibleibend. Sämtliche Preise verstehen sich inklusive gesetzlicher Umsatzsteuer. Liefer- und Versandkosten sowie sonstige Kosten fallen grundsätzlich nicht an.

3. Zahlung und Rechnung

a. Für Besucher/innen gilt:

Die Bezahlung der Tickets erfolgt per Kreditkarte oder PayPal. Die Zahlung wird ohne Abzug sofort fällig.

b. Für Ausstellende gilt:

Die Bezahlung der Ausstellerausweise / Tickets erfolgt per Rechnung nach Veranstaltungsende. Die Rechnung wird ohne Abzug fällig.

Mit der Bestellung und somit mit dem Kauf eines eTickets erhalten die Kunden/innen per E-Mailbestätigung die Rechnung in einer ausdruckbaren Form zugesandt.

4. Widerruf für Besucher/innen bzw. Rückgabe von Ausstellerausweisen / Tickets

a. Für Besucher/innen gilt:

Eine Rückgabe der Tickets ist gemäß § 312g Absatz 1 Nr. 9 BGB ebenso ausgeschlossen wie ein Widerruf des

These General Terms and Conditions (AGB) apply to the purchase of admission tickets and exhibitor passes, optionally as mobile tickets or printable eTickets, by electronic transaction for admission to events of Hamburg Messe und Congress GmbH (below referred to as HMC). Presence on the premises of HMC is additionally subject to the House Rules and the Car Parking Ordinance which may be reviewed at www.hamburg-messe.com/safety-precautions and www.hamburg-messe.com/road-travel, respectively. In the event of any violation of these General Terms and Conditions by the Customer, HMC reserves the right to exclude the Customer, whether fully or partially, from the use of the relevant HMC services, or to give notice of termination for cause. The right to claim payment remains unaffected.

These HMC General Terms and Conditions apply exclusive of any other terms. HMC repudiates any other terms of the customer’s which may contradict, or deviate from, these General Terms and Conditions unless HMC has expressly confirmed their applicability. These General Terms and Conditions apply even in the event that HMC is aware of the existence of terms contradicting, or deviating from, these General Terms and Conditions while rendering its services.

1. Conclusion of contract

The Customer offers to enter into a contract by submitting the correct address and all information required for transacting the payment. Entering this data ensures that the Customer cannot click the button “Kostenpflichtig bestellen” (“Order with costs”) without confirming that the shown summary of the data entered is correct. HMC accepts the offer by transmitting a confirmation message to the Customer by e-mail, which brings about the contract.

2. Offers and rates

All offers and rates are subject to change. All rates as indicated are inclusive of statutory value-added tax. No delivery or shipping costs or any other costs apply.

3. Invoice and payment

a. The following applies to visitors:

Tickets may be paid by credit card or PayPal. Payments are due and payable immediately without any deductions.

b. The following applies to exhibitors:

Fees for exhibitor passes / tickets are due and payable upon receiving the invoice after the end of the event. The amount shown on the invoice is payable without any deductions.

Upon ordering, and consequently, purchasing an eTicket, the Customer receives the corresponding invoice as a printable document along with the e-mail confirmation.

4. Cancellation by visitor; return of exhibitor passes or tickets

a. The following applies to visitors:

According to the German Civil Code (BGB), Sec. 312(g)(1)(9), it is neither possible to return a ticket once

Vertrages. Jede Bestellung von Tickets ist damit unmittelbar nach Bestätigung durch HMC gemäß Ziffer 1 bindend und verpflichtet zur Abnahme und Bezahlung der bestellten Tickets.

b. Für Ausstellende gilt:
Jede Bestellung von Ausstellerausweisen / Tickets ist unmittelbar nach Bestätigung gemäß Ziffer 1 durch die HMC bindend und verpflichtet zur Abnahme und Bezahlung der bestellten Ausstellerausweise / Tickets.

c. Stornierungsgebühr für Konferenztickets:
Wenn Ausstellende oder Besuchende das Ticket zu einer Konferenz stornieren wollen, können sie dies bis zum 31.07.2025 gegen Erstattung des bezahlten Betrages abzüglich einer nicht erstattungsfähigen Bearbeitungsgebühr in Höhe von 238,00 € brutto tun. Die Stornierung hat bis zum 31.07.2025 schriftlich an ticket@hamburg-messe.de zu erfolgen. Tickets, die nicht bis zu diesem Datum per Email an die genannte Adresse storniert werden, werden den Ausstellenden/ Besuchende in voller Höhe in Rechnung gestellt.
Stornierungsanfragen nach dem 31.07.2025 können nicht bearbeitet werden.
Im Falle der Verhinderung wird empfohlen, das jeweilige Ticket auf eine andere Person zu übertragen. Um die Daten des Ticketinhabers zu ändern, ist eine entsprechende Email an ticket@hamburg-messe.de notwendig.

5. Ausstellerausweise / Tickets
Die Kunden/innen haben die Möglichkeit, nach ihrer Wahl, ein Mobile Ticket und / oder ein ausdruckbares eTicket zu bestellen.

Nach Abschluss des Vertrages, und bei Besuchern/innen nach Bezahlung, wird ein eTicket sofort zum Ausdruck angezeigt. Der/die Kunde/in soll diese Druckmöglichkeit sofort wahrnehmen. Sollte der/die Kunde/in den ausgedruckten Ausstellerausweis / das ausgedruckte Ticket unverschuldet zerstören, beschädigen etc., so ist der/die Kunde/in berechtigt, den Ausstellerausweis / das Ticket nochmals auszudrucken. Hierzu erhält der/die Kunde/in automatisch nach Vertragsschluss eine E-Mail.

Kunden/innen dürfen bezüglich des von ihnen bestellten eTickets zum Zwecke der bestimmungsgemäßen Verwendung nur ein Druckexemplar anfertigen.

Die Kunden/innen sind im Übrigen nicht berechtigt, Ausstellerausweise / Tickets - in welcher Form auch immer - zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern. Ein unbefugt vervielfältigter/s oder unbefugt weiterverkaufter/s Ausstellerausweis / Ticket berechtigt nicht zum Zutritt der Veranstaltung.

Für den Fall, dass von dem erworbenen Aussteller-ausweis / Ticket Reproduktionen, Vervielfältigungen, Veränderungen oder sonst missbräuchliche Versionen auftauchen, behält sich HMC das Recht vor, den Besitzern bzw. dem Besitzer solcher Ausstellerausweise / Tickets den Zugang zu der Veranstaltung zu verweigern. Weiterhin behält sich HMC vor, die Zahlung des Gesamtwertes solcher Ausstellerausweise / Tickets sowie den Ersatz jedweder Schäden (einschließlich Vermögensschäden und / oder Kosten der

purchased nor to revoke the contract. Every ticket order is consequently binding upon the Customer immediately following confirmation by HMC according to Article (1), requiring acceptance and payment of the tickets ordered.

b. The following applies to exhibitors:
Under Article (1), every order of an exhibitor pass or ticket is binding upon the exhibitor immediately following confirmation by HMC according to Article (1), requiring acceptance and payment of the exhibitor pass or tickets ordered.

c. Cancellation fee for conference tickets:
If exhibitors or visitors wish to cancel their conference ticket, they can do so until July 31, 2025, for a refund of the amount paid, less a non-refundable processing fee of € 238.00 gross. Cancellations must be submitted in writing to ticket@hamburg-messe.de by July 31, 2025.
Tickets not canceled by email to the specified address by this date will be invoiced to the exhibitor/ visitor in full.
Cancellation requests after July 31, 2025, cannot be processed.
If the visitor or exhibitor is unable to attend, we recommend transferring the ticket to another person. To change the ticket holder's details, please send an email to ticket@hamburg-messe.de.

5. Exhibitor passes / tickets
Customers may order a Mobile Ticket and / or printable eTicket as desired.

Immediately following conclusion of the contract and, in the case of visitors, immediately after payment, an eTicket will be displayed for printing. Customers are encouraged to print their tickets immediately. In the event that the Customer inadvertently destroys, damages etc. the printed exhibitor pass / ticket, the Customer may re-print the pass / ticket a second time. The Customer will receive a related e-mail message automatically upon concluding the contract.

For the purpose of legitimate use, Customers are allowed to make one print-out of their ordered eTicket only.

Beyond that, Customers are prohibited from reproducing, copying or altering exhibitor passes / tickets in any form. An exhibitor pass / ticket copied or re-sold without authorisation cannot be used to gain access to the event.

Provided that any reproductions, copies, altered or otherwise illegitimate versions of a purchased exhibitor pass or ticket are discovered, HMC reserves the right to deny the bearer of such an exhibitor pass or ticket entry to the event. Furthermore, HMC may demand payment of the total value of such exhibitor passes / tickets and claim damages for any losses suffered (including but not limited to economic losses and / or the costs of legal defence or action).

HMC may not be held liable for any inconveniences and / or damage suffered as a consequence of reproduced, copied, altered or otherwise misused exhibitor passes / tickets.

Rechtsverteidigung bzw. Rechtsverfolgung) zu verlangen.

HMC haftet nicht für durch Reproduktion, Vervielfältigung, Veränderung oder sonstigen Missbrauch von Ausstellerausweisen / Tickets verursachte Unannehmlichkeiten und / oder Schäden.

Der Weiterverkauf von Ausstellerausweisen / Tickets, die im Rahmen dieses Verfahrens gekauft wurden, an Dritte ist nicht gestattet.
Der einmalig verwertbare QR-Code auf dem Ausstellerausweis / Ticket wird am Veranstaltungsort elektronisch durch QR-Code-Scanner entwertet. Durch Vervielfältigung des QR-Codes dürfen sich weitere Personen mit demselben QR-Code keinen Zugang zu der Veranstaltung verschaffen.

Die HMC behält sich vor, jeden Verstoß gegen die Regelungen in Ziffer 5 dieser AGB zur Anzeige zu bringen und strafrechtlich zu verfolgen.

Die Ausstellerausweise / Tickets sind an einem sicheren Ort zu verwahren, um einem Missbrauch vorzubeugen. Bei Verlust des Ausstellerausweises / Tickets leistet HMC keinen Ersatz.

6. Gewährleistung und Haftung

Aufgrund der technischen Besonderheiten des Internets kann eine jederzeitige Verfügbarkeit aller Buchungsmodule unter www.hamburg-messe.de nicht garantiert werden. Ein Anspruch auf Ausfallsicherheit besteht nicht. Es ist nach dem Stand der Technik nicht möglich, ein vollkommen fehlerfreies Programm zu erstellen. HMC gewährleistet daher nicht, dass die Website frei von Viren oder anderen Störungserregern ist und übernimmt dafür keine Haftung. Störungen und unvorhergesehene Ereignisse entbinden HMC für ihre Dauer von der Pflicht zur Leistung.

HMC garantiert nicht für die Funktionsfähigkeit ihrer Webseite oder für eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit.

HMC kann den Zugang zu ihren Leistungen beschränken oder sperren, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen der Netze, der Software, der gespeicherten Daten oder die Interoperabilität der Dienste oder der Datenschutz dies erfordert.

Die Kunden/innen werden ausdrücklich auf die Gefahren hingewiesen, welche mit dem Zugang zum Internet verbunden sind. Die Kunden/innen haben selbst Vorsorge gegen solche Gefahren zu treffen.

HMC haftet nicht für Fehler und Schäden, die durch unzureichende technische Ausstattung des Rechnungsempfängers im Zusammenhang mit den ihm elektronisch übermittelten Rechnungen stehen.

HMC haftet im Falle von grober Fahrlässigkeit nur für das Verschulden ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Mitarbeiter, es sei denn, es liegt eine Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) oder einer Verletzung von Leben,

Re-selling exhibitor passes or tickets purchased according to the process hereunder to third parties is prohibited.
The single-use QR code on the exhibitor pass / ticket will be validated electronically by a QR scanner at the venue. No other person may use a copy of the same QR code to obtain access to the event.

HMC reserves the right to report any violation of the stipulations of Article 5 of these General Terms And Conditions to the authorities and take action under criminal law.

Exhibitor passes and tickets must be stored in a safe place to avoid misuse. HMC will not provide a replacement for a lost exhibitor pass / ticket.

6. Guarantee and liability

Due to the technical nature of the Internet, it is impossible to guarantee availability of all booking modules at www.hamburg-messe.de at all times. There is no right to failsafe operation of the relevant services. Creating 100per cent error-free software is not possible based on the current state of the art. Therefore HMC does not guarantee that its website is free of computer viruses or other malware or causes of computer malfunction, and cannot be held liable for the same. Malfunctions and unforeseen events relieve HMC of its obligation to perform its contractual obligations as long as the malfunction or event persists.

HMC cannot assume any responsibility for the functionality of an Internet connection or for any particular transmission speeds.

HMC may limit or block access to its services to the extent that this is necessary to maintain the reliability of network operations and network integrity and, in particular, to prevent serious disruption of the network, software, stored data, or service interoperability, and to ensure privacy protection.

The Customer is expressly reminded of the risks associated with accessing the Internet. It is the Customer's responsibility to take precautions against such risks.

HMC assumes no liability for any malfunctions or damage caused by inadequate technical equipment of the recipient of an invoice transmitted to them electronically.

In case of gross negligence, HMC's liability is limited to neglect on the part of its legal representatives and senior executives, except in the case of a breach of fundamental contractual duties (cardinal obligations) or injury to life, limb or health. In case of simple negligence, HMC is liable only for violation of essential contractual obligations or for injury to life, limb or health of an individual. HMC's liability is limited to foreseeable damage that can typically be expected.

7. Data privacy

HMC will process the data for the purpose of contract performance and may retain the services of third party

Körper oder Gesundheit vor. Für leichte Fahrlässigkeit haftet HMC nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. HMC haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischer Weise gerechnet werden muss.

7. Datenschutz

Die Daten werden durch HMC, auch mit Hilfe von Dienstleistern, zum Zwecke der Vertragsabwicklung verarbeitet. Darüber hinaus nutzt HMC auf Grundlage von Artikel 6 (1) (f) der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung die Kundendaten zu Kundenbetreuungszwecken, insbesondere, um den/die Kunden/innen veranstaltungsspezifische Informationen zu den von ihnen besuchten Veranstaltungen per E-Mail zukommen zu lassen. Dies erfolgt streng unter Beachtung der jeweils aktuellen Datenschutzgesetze.

Sofern die Kunden/innen im Ticketshop der HMC ein Online-Ticket für eine dritte Person („Bring your Collegue"-Funktion, Austellerausweise) erwerben, verarbeitet die HMC die mitgeteilten Daten der dritten Person im Rahmen der Abwicklung der Bestellung und auf Grundlage der vorstehend genannten Rechtsgrundlagen.
HMC verarbeitet diese Daten auch, um die dritte Person per System-E-Mail darüber zu informieren, dass ein Online-Ticket für sie bereitsteht und der Registrierungsprozess gestartet werden muss. Wenige Wochen vor der Veranstaltung erfolgt eine weitere System-Erinnerungs-E-Mail, sollte der Registrierungsprozess noch nicht erfolgt sein. Darüber hinaus verarbeitet HMC diese Daten auch, um den Kunden/innen mit dem Erwerb der Tickets die Online-Funktion print@home bereitzustellen.
Ein Ticketkauf für eine dritte Person ist nur zulässig, wenn die Kunden/innen zur Bestellung der Tickets und der Übermittlung der Daten der dritten Person berechtigt sind. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dieser Daten ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b) DS-GVO. Die Kunden/innen haben die dritte Person zu informieren, dass die Daten entsprechend dieser Datenschutzerklärung verarbeitet werden.

Die Kunden/innen haben ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung bzw. Sperrung ihrer personenbezogenen Daten. Soweit sie die Löschung ihrer bei HMC gespeicherten personenbezogenen Daten wünschen sollten, wird diesem Wunsch unverzüglich entsprochen, wenn einer Löschung nicht Dokumentations- bzw. Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Die Kunden/innen können der Nutzung ihrer personenbezogenen Daten jederzeit für die oben angegebenen Zwecke widersprechen bzw. erteilte Einwilligungen widerrufen (datenschutz@hamburg-messe.de).

Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten die Kunden/innen unter www.hamburg-messe.de/datenschutz. Die Datenschutzbeauftragte der HMC erreichen die Kunden/innen ebenfalls unter diesem Link.

providers to do so. Furthermore, HMC will use the Customer's data for customer support purposes based on the European Union General Data Protection Regulation, Article 6(1)(f), in particular to provide customers with e-mail information specific to events they have visited. This is done in strict compliance with applicable data privacy legislation.

If the Customer purchase an online ticket for a third party ("Bring your Collegue" function, exhibitor passes) in the HMC ticket stores, HMC process the third party data the customer provide to HMC as part of the processing of the order and on the basis of the aforementioned legal bases.
HMC also process this data in order to inform the third party by system e-mail that an online ticket is available for them and that the registration process must be started. A few weeks before the event, a further system reminder email will be sent if the registration process has not yet been completed. HMC also process this data in order to provide the Customer with the print@home online function when the customer purchase the tickets.
A ticket purchase for a third person is only permitted if the customer is authorized to order the tickets and transmit the data of the third person. The legal basis for the processing of this data is Art. 6 para. 1 sentence 1 lit. b) GDPR. The Customer has to inform the third party that their data will be processed in accordance with this privacy policy.

Customers have the right to disclosure, rectification, erasure and/or restriction of the processing of their personally identifiable data. In the event that a customer would like HMC to erase his or her stored personal data, HMC will immediately proceed as instructed unless HMC is subject to legal documentation or record-keeping obligations that prevent erasure.

Customers may at any time object to the processing of their data for the purposes indicated above, or revoke their consent to such processing (datenschutz@hamburg-messe.de).

For further information on privacy protection, customers may visit www.hamburg-messe.com/privacy-policy. The same link may be used by customers to contact HMC's Data Protection Officer.

8. Final provisions

Any amendments or additions to these General Terms And Conditions require the written form and the signatures of both parties. Any oral supplements to this contract are legally invalid. The same applies to any waiver of this requirement of the written form.

Should any provision in these General Terms And Conditions be or become invalid or unenforceable, the validity of the remaining provisions shall remain unaffected.

This contract is subject to German law.

The place of performance for both parties is Hamburg. The place of jurisdiction is Hamburg (-Mitte), provided that the contracting party has the status of a merchant, body corporate under public law, or of special assets under public law, or has no general place of jurisdiction

8. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der gegenseitig bestätigten Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind nicht rechts-wirksam. Dies gilt auch für die Abbedingung dieser Schriftformklausel.

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

Es gilt deutsches Recht.

Erfüllungsort ist für beide Seiten Hamburg. Gerichtsstand ist Hamburg (-Mitte), sofern der Vertragspartner Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich- rechtliches Sondervermögen ist oder im Inland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat. HMC bleibt es jedoch vorbehalten, gerichtliche Schritte auch am allgemeinen Gerichtstand des Vertragspartners einzuleiten.

Stand: April 2025

in Germany. HMC reserves the right, however, to take legal action at the contracting party's place of general jurisdiction.

Revision: April 2025