



Allgemeine Geschäftsbedingungen Pilatus Arena – Ticketing

1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ticketing («**AGB**») sind Bestandteil des Ticketkaufvertrags zwischen der/dem Ticketkäuferin/-käufer und der Pilatus Arena Sports & Events AG («**PASE**») und gelten für den Besuch von Veranstaltungen der PASE.

Die Bestimmungen dieser AGB können weder durch mündliche Abrede noch sonst wie durch konkludentes Verhalten abgeändert werden. Abweichungen von diesen AGB sind nur mit expliziter schriftlicher Zustimmung der PASE gültig. Abweichungen im Einzelfall bedeuten nicht eine Abänderung oder Aufhebung dieser AGB insgesamt.

Mit dem Abschluss des Ticketkaufvertrags anerkennt die/der Ticketkäuferin/-käufer die vorliegenden AGB. Sie nehmen zur Kenntnis, dass sie bei Nichteinhaltung dieser AGB entschädigungslos von der Veranstaltung ausgeschlossen werden können.

Die aktuell gültige Fassung der vorliegenden AGB kann jederzeit online unter <https://pilatusarena.ch/> eingesehen werden.

2. Vertragsgegenstand

Die vertragliche Beziehung aus dem Ticketkaufvertrag besteht ausschliesslich zwischen der/dem Ticketkäuferin/-käufer und der PASE als Veranstalterin. Der Ticketoperator von PASE (Ticketcorner AG) ist nicht Partei dieses Vertragsverhältnisses.

Die PASE bietet die Möglichkeit, für Veranstaltungen Einzeltickets nach Massgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der PASE-Geschäftsstelle (Am Mattenhof 3, 6010 Kriens) Kriens, 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 PASE abgibt und einen Zahlungsauftrag auslöst. Der Vertragsabschluss zwischen dem Kunden und der PASE erfolgt anschliessend mit der Bestätigung der Ticketbestellung durch die PASE, und zwar jeweils für die entsprechende Veranstaltung.

3. Einzeltickets

3.1 Allgemeines

Die/der Ticketkäuferin/-käufer kann ein Einzelticket für den von ihm gewünschten Platz in der entsprechenden Platzkategorie im Saalplan erwerben.

Mit dem Abschluss des Ticketkaufvertrags erwirbt die/der Ticketkäuferin/-käufer den Anspruch auf einen Platz an der der betreffenden Veranstaltung pro ausgewählten Tag und in der bezeichneten Platzkategorie. Dieser Anspruch wird als Guthaben dem Datenträger (Mobileticket, Print@Home, Papierticket) zugewiesen und bei der/den Zutrittskontrolle/n der Veranstaltung jeweils elektronisch abgelesen.

Das Einzelticket ist nur für die betreffende Veranstaltung pro ausgewählten Tag und in der bezeichneten Platzkategorie gültig. Platz-, Sektoren- und/oder Blockwechsel sind nicht erlaubt. Bei unerlaubtem Platz-, Sektoren und/oder Blockwechsel wird die/der Ticketkäuferin/-käufer mit einer Busse von CHF 300.00 belegt.

Das Einzelticket ist bis zum Ende der Veranstaltung aufzubewahren und den Ordnungskräften auf Verlangen vorzuweisen.



Der Eintritt zu den Veranstaltungen in der Pilatus Arena ist nur mit gültigem Ticket (einmaliger Eintritt) gestattet. Verlässt die/der Ticketkäuferin/-käufer die Veranstaltung bzw. die Pilatus Arena vorzeitig, verliert das Einzelticket die Gültigkeit für einen erneuten Zutritt zur Veranstaltung bzw. zur Pilatus Arena. In Ausnahmefällen kann die PASE das Einzelticket für den erneuten Zutritt zur Veranstaltung bzw. zur Pilatus Arena freigeben.

3.2 Reduzierte Einzeltickets

Die PASE bietet in gewissen Platzkategorien reduzierte Tickets (exkl. VIP-Tickets) an:

- Kinder unter 6 Jahren: Kinder unter 6 Jahren dürfen die Pilatus Arena nur in Begleitung Erwachsener betreten, die im Besitz eines gültigen Einzeltickets sind. Sie haben jedoch keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz und müssen auf den Schooss genommen werden.
- Kinder/Jugendliche bis 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 bildet der Spieltag).
- AHV/IV: AHV/IV-Tarife gegen Vorweisung eines AHV/IV-Ausweises.

Beim Kauf eines reduzierten Einzeltickets muss zwingend ein gültiger, legitimierender Ausweis (ID, Pass, AHV/IV-Ausweis) vorgewiesen werden. Ticketkäuferinnen/Ticketkäufer eines reduzierten Einzeltickets müssen beim Erwerb des Einzeltickets und im Eingangsbereich auf Verlangen einen Nachweis für dessen Berechtigung vorweisen. Ist dies nicht der Fall, muss ein neues Einzelticket zum regulären Preis gekauft werden, sofern verfügbare Einzeltickets vorhanden sind.

Die Übertragbarkeit des Einzeltickets innerhalb derselben Platzkategorie ist möglich. Ermässigte Einzeltickets können nur an Personen übertragen werden, die einen identischen Ermässigungsanspruch haben. Der Eigentümer haftet in diesem Falle jedoch für allfälligen, durch die/den Ticketinhaber/-inhaber verursachten Schaden und kann jeglichen Anspruch auf die mit der Karte verbundenen Leistungen verlieren.

3.3 Weiterverkauf

Der Weiterverkauf eines Einzeltickets ist untersagt. Der Verkauf der Einzeltickets erfolgt ausschliesslich zur privaten Nutzung der/des Ticketkäuferin/-käufers.

Jeglicher gewerbliche oder kommerzielle Weiterverkauf - insbesondere über Internetauktionen – der erworbenen Einzeltickets ohne vorgängige Einholung einer schriftlichen Genehmigung der PASE ist der/des Ticketkäuferin/-käufers 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 PASE behält sich zudem das Recht vor, Ticketkäuferinnen/Ticketkäufer, die gegen die vorstehenden Bedingungen verstossen, den Zutritt zur Veranstaltung zu verbieten.

3.4 Ticketbestellungen / Print@Home / Mobile Ticketing

Nach der Auswahl des Platzes hat die/der Ticketkäuferin/-käufer die Möglichkeit, zwischen Ausdruck zu Hause (Print@Home) oder Mobile Ticketing zu wählen. Der Bezug von Einzeltickets über das Internet sowie über die Verkaufsstellen ist generell auf 10 Tickets pro Bestellvorgang limitiert. Das Ticket enthält einen Strichcode/QR Code, der am jeweiligen Eingang eingelesen wird. Die/Der Ticketkäuferin/-käufer ist dafür verantwortlich, dass dieser Strichcode/QR-Code in einer lesbaren Art und Weise gedruckt wird. Wir empfehlen ausdrücklich die Mobile Anwendung (Mobile Ticketing). Tickets sind vor Schmutz, Beschädigung und starker Sonneneinstrahlung zu schützen. Das Ticket darf nicht mehrmals ausgedruckt, kopiert oder nachgemacht werden. Wenn mehrere Ausdrücke, Kopien oder Nachahmungen eines Print@Home- oder Mobile Tickets im Umlauf sind, können diese Ticketinhaber an den Zugangskontrollen abgewiesen werden, ohne Anspruch auf Erstattung des Ticketpreises. Print@Home- und Mobile-Tickets können grundsätzlich bis 120 Minuten vor dem Veranstaltungsbeginn online mittels Kreditkartenzahlung und anderen Bezahlmöglichkeiten auf der PASE-Ticketplattform erworben werden. Bei Problemen am Veranstaltungstag steht die Tageskasse ab 90 Minuten vor dem Event für Auskünfte zur Verfügung.

3.5 Ticketbestellung Drittanbieter

PASE distanziert sich in jeglicher Form von Ticketverkäufen von Drittanbietern (bspw. VIAGOGO), externen Auktionsplattformen und Online-Ticketbörsen und lehnt jegliche Verantwortung und Auskünfte über Preise, Gültigkeit usw. für solche Tickets ab, welche nicht über die offiziellen PASE-Verkaufsstellen (Ziff. 3.4) bezogen worden sind. Darüber hinaus behält sich PASE vor, aus Sicherheitsgründen alle Tickets, die nicht über die offiziellen Verkaufsstellen bezogen worden sind, zu sperren. Diese Tickets verlieren danach umgehend ihre Gültigkeit und können für den Zutritt zur Veranstaltung nicht mehr verwendet werden. Es besteht kein Anspruch auf Ersatz oder Rückerstattung des Ticketpreises. Eine Rücknahme, ein Umtausch oder eine Aufwertung solcher Tickets ist ebenfalls ausgeschlossen. Um sich vor solchen Situationen schützen zu können, empfehlen wir ausschliesslich über die offiziellen PASE-Verkaufsstellen Tickets zu erwerben.

3.6 Versand

Es erfolgt kein Versand von physischen Tickets. Der Bezug läuft ausschliesslich über die offiziellen PASE-Verkaufsstellen (Ziff. 3.4).

3.7 Tageskasse

Die Tageskassen werden jeweils 90 Minuten vor Veranstaltungsbeginn geöffnet, sofern der Veranstalter eine Tageskasse betreibt.

3.8 Umtausch, Rückgabe oder Verlust von Einzeltickets

Tickets können bei Krankheit, Nichterscheinen der/des Ticketkäuferin/-käufer, Veranstaltungsabsagen, -abbrüchen oder -ausfällen, Falschbuchungen oder bei höherer Gewalt nicht zurückgegeben werden. Es besteht kein Anspruch auf Rückerstattung oder Teilrückerstattung des Kaufpreises.

Bei frühzeitiger Information ist eine Umbuchung in der gleichen Platzkategorie bei entsprechender Verfügbarkeit möglich. Verlorene Einzeltickets können nur ersetzt werden, wenn der Verkaufsort und die nötigen spezifischen Informationen (Angaben zur/zum Ticketkäuferin/-käufer, Kaufvorgang, Auftragsbestätigung, Zahlungsnachweis, etc.) vorhanden sind.

Im Übrigen können Verlorene oder verlegte Einzeltickets nicht ersetzt werden.

3.9 Missbrauch

Jegliche Missbräuche im Zusammenhang mit Einzeltickets haben den sofortigen Entzug des Einzeltickets zur Folge. Im Weiteren wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 500.00 erhoben, und der Missbrauch wird angezeigt. Personen, die mit einem Hallenverbot belegt sind oder während der Veranstaltung mit einem solchen belegt werden, wird das Einzelticket ersatzlos abgenommen.

In Fällen des Missbrauchs jeglicher Art behält sich die PASE 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.

4. Umplatzierungen

Die PASE behält sich eine Umplatzierung vor, sollte eine Gefahr oder ein Sicherheitsrisiko für die/den Ticketkäuferin/-käufer bestehen. Die aus einer Umplatzierung resultierenden Einschränkungen sind ohne Anspruch auf Ticketumtausch oder -rückgabe oder Geltendmachung einer Reduktion des bezahlten Ticketpreises in Kauf zu nehmen.

5. Preise

Massgebend sind die im Zeitpunkt der Bestellung publizierten Preise. Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF), sofern nichts anderes vermerkt ist. Im Preis inkludiert ist die Billettsteuer, welche die PASE gegenüber der Stadt Kriens zu entrichten hat. Die gesetzliche Mehrwertsteuer ist bereits inkludiert.



6. Zahlungsbedingungen

Bestellungen werden nur gegen Vorausbezahlung mit gängigen Kreditkarten oder Twint ausgeführt. Ist die Zahlung nicht innerhalb von 3 Tagen nach dem Bestelldatum beim der PASE eingegangen oder liegt keine ausreichende Kreditkartendeckung vor, behält sich PASE das Recht vor, unbezahlte Tickets zu stornieren und in den freien Verkauf zu geben. Die Bezahlung ist grundsätzlich nur in Schweizer Franken möglich. Es werden keine Rechnungen ins Ausland verschickt.

7. Reklamationen

Die/der Ticketkäuferin/-käufer ist verpflichtet, das Ticket nach Erhalt unverzüglich auf deren Richtigkeit (Platzkategorie, Anzahl, Preis, Veranstaltungsdatum, etc.) zu prüfen. Eine allfällige Reklamation muss unverzüglich, d.h. binnen 1 Arbeitstag nach Eingang der Einzeltickets/Print@Home und Mobile Tickets telefonisch oder schriftlich (E-Mail oder Brief) erfolgen. 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 Tickets.

Bei einer Reklamation muss das vermeintlich fehlerhafte Einzelticket bei der PASE eingetauscht werden. Ordentlich bestellte und bezahlte Einzeltickets werden nicht mehr zurückgenommen, sofern das Ticket kein Fehler aufweist.

Handläufe von Treppengeländern, die aus Sicherheitsgründen notwendig sind, können die Sicht auf die Veranstaltungsfläche beeinträchtigen. Die/Der Ticketkäuferin/-käufer hat die entsprechende Einschränkung ohne Anspruch auf Ticketumtausch oder -rückgabe oder Geltendmachung eines Mindestpreises in Kauf zu nehmen.

8. Event-Verschiebung

PASE weist darauf hin, dass Veranstaltungen kurzfristig verschoben werden können. In diesem Fall behalten bereits erworbene Einzeltickets automatisch ihre Gültigkeit für das Verschiebungsdatum. Eine Rückerstattung des bezahlten Ticketpreises ist ausgeschlossen.

Kann die Veranstaltung kraft behördlicher Anordnung nur unter vollständigem oder teilweisem Ausschluss von Zuschauenden erfolgen, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung oder Teilrückerstattung des bezahlten Ticketpreises. Die Rückgabe oder der Umtausch des Tickets ist nicht möglich.

9. Hausrecht und Hausordnung

Der PASE steht in sämtlichen Infrastrukturen der Pilatus Arena das alleinige Hausrecht zu. Bei der Ausübung ihres Hausrechts berücksichtigt die PASE die berechtigten Interessen der Zuschauenden/Besucher.

Speziell hingewiesen wird auf folgende Vorschriften:

- Gewalttätigkeit und Vandalismus sind verboten.
- Das Werfen von Gegenständen ist verboten.
- Die Pilatus Arena ist gemäss § 47 des Gesundheitsgesetzes des Kantons Luzern rauchfrei. Das Rauchen ist nur auf den speziell gekennzeichneten Flächen bzw. in den Rauchbereichen mit Äschern gestattet.
- Das Abbrennen von Feuerwerken aller Art ist in der Pilatus Arena (inkl. Umgelände) strengstens untersagt.

Die PASE ist für die Durchsetzung der Hausordnung und amtlich verfügten Rayonverboten verantwortlich. Die PASE und/oder deren Ordnungskräfte haben das Recht, mit einem Stadion-, Haus- oder Rayonverbot belegte Person oder Personen, welche gegen die Hausordnung der Pilatus Arena verstossen, jederzeit wegzuweisen und die Personalien der/des fehlbaren Ticketkäuferin/-käufers aufzunehmen. Der/Die Ticketkäuferin/-käufer anerkennt die Weisungsbefugnisse der PASE und/oder deren Ordnungskräfte. Den Anweisungen der PASE und/oder deren Ordnungskräfte ist jederzeit und unbedingt Folge zu leisten. Die Ordnungskräfte sind berechtigt, Personen bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten.



Die/Der Ticketkäuferin/-käufer nimmt zur Kenntnis, dass sie/er bei Nichteinhaltung bzw. Verstößen gegen die Hausordnung und diesen Vorschriften von der Veranstaltung entschädigungslos ausgeschlossen werden kann.

Die aktuelle Fassung der Hausordnung kann jederzeit online auf <https://pilatusarena.ch/> eingesehen werden.

10. Sicherheit

Um an einer Veranstaltung teilnehmen zu können, muss die/der Ticketkäuferin/-käufer über die üblichen physischen und psychischen Voraussetzungen verfügen, oder entsprechend in Begleitung einer befähigten Person sein.

Alkoholisierten und/oder randalierenden Ticketkäuferinnen/Ticketkäufer kann der Zutritt zur Veranstaltung bzw. zur Pilatus Arena untersagt werden.

Die/Der Ticketkäuferin/-käufer nimmt zur Kenntnis, dass der Besuch der Veranstaltung mit den im Zusammenhang eines Veranstaltungsbesuchs üblichen Risiken und Gefahren wie z.B. Gedränge, Gesundheitsrisiken wie Ansteckungsgefahren oder Gehörsverletzungen, Sturzgefahr, etc. verbunden ist. Der Aufenthalt in der Pilatus Arena erfolgt auf eigene Gefahr.

Darüber hinaus hat die/der Ticketkäuferin/-käufer die besonderen Hinweise vor Ort zu beachten.

Die/Der Ticketkäuferin/-käufer nimmt zur Kenntnis, dass er beim Zutritt zur Veranstaltung bzw. Pilatus Arena durchsucht werden kann.

11. Datenschutz

Die Bearbeitung von Personendaten durch PASE erfolgt unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzbestimmungen und der Datenschutzerklärung der PASE. Die aktuelle Fassung der Datenschutzerklärung kann auf der Webseite der Pilatus Arena (<https://pilatusarena.ch/>) jederzeit online eingesehen werden.

Im Fall von Sicherheitsvorfällen, die die Identifikation von betroffenen Personen erfordern, behalten sich die beteiligten Vereine/die Liga das Recht vor, relevante personenbezogene Daten auszutauschen. Dieser Datenaustausch erfolgt unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzbestimmungen und dient dem Schutz der Sicherheit und Integrität der Veranstaltung.

12. Videoüberwachung

Die Pilatus Arena wird aus Sicherheitsgründen videoüberwacht. Zuschauende werden aus diesem Grund beim Aufenthalt in der Pilatus Arena gefilmt.

13. Ton- und Bildaufnahmen

Jede/Jeder TicketinhaberIn/-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 PASE und/oder deren Beauftragten in Zusammenhang mit der Veranstaltung erstellt werden.

Die Verwendung beschränkt sich auf die übliche Berichterstattung und dem üblichen medialen Auftritt der PASE. Aufnahmen mit verunglimpfendem oder kompromittierendem Inhalt werden, wenn immer möglich bzw. wenn als solche erkannt, von der Veröffentlichung aufgeschossen.

14. Haftung

Verstöße gegen diese AGB und/oder gegen die Hausordnung der Pilatus Arena werden in einem entschädigungslosen Ausschluss von der Veranstaltung bzw. Vereins aus der Pilatus Arena geahndet. Die PASE behält sich das Recht vor, Missachtungen dieser AGB und/oder der Hausordnung der Pilatus Arena gerichtlich durchzusetzen und/oder Rayonverbote auszusprechen bzw. zu erwirken. Die fehlbaren Personen haften für sämtliche Schäden, die sie verursachen, insbesondere für Personen-, Sach- und Vermögensschäden. Für entstandene Kosten wird eine pauschale Umtriebsentschädigung von CHF 500.00 in Rechnung gestellt.



Der Besuch der Veranstaltung geschieht auf eigene Gefahr. Die PASE schliesst, soweit gesetzlich zulässig, jegliche Haftung für Vermögens-, Personen- und Sachschäden aus, die der/dem Ticketkäuferin/-käufer im Zusammenhang mit dem Besuch der Veranstaltung widerfahren.

15. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB 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.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

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

17. Inkrafttreten

Diese AGB treten per 1. September 2025 in Kraft und ersetzen alle früheren Ausgaben. Sie können von der PASE jederzeit angepasst werden.