

pv magazine Events | Terms & Conditions - Ticket Refund & Dispute Policy

pv magazine Events | Allgemeine Geschäftsbedingungen - Rückerstattungs- und Streitbeilegungsrichtlinie für Veranstaltungstickets

English	2
1. Introduction	2
2. Refund Policy.....	2
2.1 Refund Eligibility	2
2.2 Non-Refundable Circumstances	2
2.3 Force Majeure.....	3
2.4 Non-Transferability and Sharing of Tickets	3
3. Dispute Policy.....	3
3.1 Disputing a Charge.....	3
3.2 Chargeback Policy	3
4. Virtual Event Access	3
5. How to Request a Refund or Dispute	4
6. Refund Processing	4
Deutsch	5
1. Einleitung	5
2. Rückerstattungsrichtlinie.....	5
2.1 Rückerstattungsanspruch	5
2.2 Nicht erstattungsfähige Umstände	5
2.3 Höhere Gewalt.....	6
2.4 Nichtübertragbarkeit und Weitergabe von Tickets	6
3. Streitbeilegungsrichtlinie	6
3.1 Anfechtung einer Belastung	6
3.2 Rückbuchungsrichtlinie	6
4. Zugang zu virtuellen Veranstaltungen.....	7
5. Wie Sie eine Rückerstattung beantragen oder Einspruch einlegen	7
6. Bearbeitung von Rückerstattungen.....	7

English

1. INTRODUCTION

This policy outlines the terms under which tickets purchased for **pv magazine Events**, whether virtual or in-person, can be refunded or disputed. By purchasing a ticket, you agree to these terms and conditions.

2. REFUND POLICY

2.1 Refund Eligibility

Refund requests will only be considered under the following conditions:

For In-Person Events:

- **Event Cancellation:** If the event is canceled, attendees are entitled to a full refund, including service fees.
- **Rescheduled Event:** If the event is rescheduled, tickets remain valid for the new date. If the attendee cannot attend on the new date and their registration for the event was made before the date was changed, a full refund will be offered upon request within 7 days of the date change being announced.
- **Significant Venue Change:** If the event is moved to a new venue that is significantly farther from the original location, attendees may request a refund within 7 days of the venue change being announced. A venue change within the same city does not qualify for a refund.

For Virtual Events:

- **Event Access Issues:** If technical difficulties or platform-related issues on the event organizer's side prevent you from accessing the event and cannot be resolved, you may request a refund.
- **Rescheduled Virtual Event:** If a virtual event is rescheduled, tickets will remain valid for the new date. If the attendee cannot attend on the new date and their registration for the event was made before the date was changed, a full refund will be offered upon request within 7 days of the date change being announced.

2.2 Non-Refundable Circumstances

Refunds will not be provided under the following circumstances:

For In-Person Events:

- **Change of Mind:** Tickets are non-refundable if the attendee changes their mind or can no longer attend.
- **Missed Event:** No refunds will be given for missed events due to personal reasons, travel delays, or other non-event-related issues.
- **Lineup or Schedule Changes:** We reserve the right to modify the event's lineup or schedule without notice. No refunds will be provided for changes to the lineup or to the event schedule.
- **Minor Venue Changes:** A venue change within the same city or region does not qualify for a refund unless the change significantly impacts the event experience or accessibility.

- **Weather Conditions:** Outdoor events will proceed, rain or shine. Refunds will only be issued if weather conditions make the event unsafe and it is officially canceled by the organizer.

For Virtual Events:

- **Technical Difficulties on the Attendee's Side:** No refunds will be issued for problems related to your internet connection, device compatibility, or other technical issues on the attendee's side.
- **No-Show:** If you do not log in or attend the virtual event for any reason, no refund will be issued.

2.3 Force Majeure

In the event of unforeseeable circumstances beyond our control (e.g., natural disasters, pandemics, acts of terrorism), the event may be canceled or rescheduled. Refunds will be handled on a case-by-case basis, with potential full or partial refunds depending on the specific situation and costs incurred. German law on force majeure (Höhere Gewalt) applies.

2.4 Non-Transferability and Sharing of Tickets

- **Tickets are non-transferable between individuals during the event:** Each ticket is valid for entry by only the named ticket holder. Tickets cannot be shared or split between multiple people.
- **For Virtual Events:** Login credentials and access details provided for virtual events are for the use of the ticket holder only. Sharing access details with others or allowing multiple people to attend using the same ticket is strictly prohibited. We reserve the right to deny access to anyone attempting to use shared credentials, and no refunds will be issued in such cases.

3. DISPUTE POLICY

3.1 Disputing a Charge

If you believe you were charged incorrectly for your ticket purchase, please contact our team at events@pv-magazine.com within 14 days of purchase. We will investigate the matter and provide a resolution within 7 business days.

3.2 Chargeback Policy

Attempting to reverse or dispute a charge (i.e., chargeback) through your bank or credit card provider without contacting us first will result in your ticket being voided. You may also be banned from future events until the dispute is resolved.

4. VIRTUAL EVENT ACCESS

Virtual event access details (e.g., links, login credentials) will be provided at least 12 hours before the event. If you do not receive the access details, please contact us at events@pv-magazine.com before the event starts.

If you experience any technical issues during the event, our technical support team will be available to assist. However, no refunds will be issued for issues that arise from your equipment, software, or internet connectivity.

5. HOW TO REQUEST A REFUND OR DISPUTE

Refund or dispute requests must be submitted in writing to events@pv-magazine.com. Please include the following:

- Your full name
- Event name and date (and specify whether it's in-person or virtual)
- Ticket order number
- Reason for requesting the refund or dispute

6. REFUND PROCESSING

Refunds, if approved, will be processed within 7-10 business days to the original payment method used at the time of purchase, in compliance with **German and EU consumer protection laws**.

Deutsch

1. EINLEITUNG

Diese Richtlinie legt die Bedingungen fest unter denen Tickets, die für **pv magazine Events**, ob virtuell oder in Präsenz, gekauft wurden, erstattet oder angefochten werden können. Mit dem Kauf eines Tickets erklären Sie sich mit diesen Bedingungen einverstanden.

2. RÜCKERSTATTUNGSRICHTLINIE

2.1 Rückerstattungsanspruch

Rückerstattungsanträge werden nur unter den folgenden Bedingungen berücksichtigt:

Für Präsenzveranstaltungen:

- **Event-Stornierung:** Wenn die Veranstaltung abgesagt wird, haben die Teilnehmer Anspruch auf eine vollständige Rückerstattung, einschließlich der Servicegebühren.
- **Verschobene Veranstaltung:** Wenn die Veranstaltung verschoben wird, behalten die Tickets ihre Gültigkeit für das neue Datum. Wenn der Teilnehmer am neuen Datum nicht teilnehmen kann und seine Anmeldung für die Veranstaltung vor der Terminverlegung erfolgte, wird auf Anfrage innerhalb von 7 Tagen nach Bekanntgabe des neuen Datums eine vollständige Rückerstattung angeboten.
- **Maßgebliche Änderung des Veranstaltungsortes:** Wenn die Veranstaltung an einen neuen Veranstaltungsort verlegt wird, der wesentlich weiter vom ursprünglichen Ort entfernt ist, können die Teilnehmer innerhalb von 7 Tagen nach Bekanntgabe der Verlegung eine Rückerstattung beantragen. Bei einer Verlegung des Veranstaltungsortes innerhalb derselben Stadt besteht kein Anspruch auf Rückerstattung.

Für virtuelle Veranstaltungen:

- **Probleme beim Zugang zur Veranstaltung:** Wenn Veranstalter-seitig technische Schwierigkeiten oder plattformbezogene Probleme Sie am Zugang zur Veranstaltung hindern und nicht behoben werden können, können Sie eine Rückerstattung beantragen.
- **Vershobenes virtuelles Event:** Wenn ein virtuelles Event verschoben wird, behalten die Tickets für das neue Datum ihre Gültigkeit. Wenn der Teilnehmer am neuen Datum nicht teilnehmen kann und seine Anmeldung für die Veranstaltung vor der Terminverlegung erfolgte, wird auf Anfrage innerhalb von 7 Tagen nach Bekanntgabe des neuen Datums eine vollständige Rückerstattung angeboten.

2.2 Nicht erstattungsfähige Umstände

Unter den folgenden Umständen werden keine Rückerstattungen gewährt:

Für Präsenzveranstaltungen:

- **Änderung der Meinung:** Tickets sind nicht erstattungsfähig, wenn der Teilnehmer seine Meinung ändert oder nicht mehr teilnehmen kann.
- **Verpasste Veranstaltung:** Es werden keine Rückerstattungen für verpasste Veranstaltungen aufgrund persönlicher Gründe, Reiseverzögerungen oder anderer nicht veranstaltungsbezogener Probleme gewährt.
- **Änderungen des Programms oder des Zeitplans:** Wir behalten uns das Recht vor, das Programm oder den Zeitplan der Veranstaltung ohne Vorankündigung zu ändern.

Für Änderungen des Programms oder des Zeitplans der Veranstaltung werden keine Rückerstattungen gewährt.

- **Geringfügige Änderungen des Veranstaltungsortes:** Eine Änderung des Veranstaltungsortes innerhalb derselben Stadt oder Region berechtigt nicht zu einer Rückerstattung, es sei denn, die Änderung hat erhebliche Auswirkungen auf das Veranstaltungserlebnis oder die Zugänglichkeit.
- **Wetterbedingungen:** Veranstaltungen im Freien finden bei jedem Wetter statt. Rückerstattungen werden nur gewährt, wenn die Wetterbedingungen die Veranstaltung unsicher machen und sie vom Veranstalter offiziell abgesagt wird.

Für virtuelle Veranstaltungen:

- **Technische Schwierigkeiten auf Teilnehmerseite:** Es werden keine Rückerstattungen für Probleme im Zusammenhang mit Ihrer Internetverbindung, der Gerätekompatibilität oder anderen technischen Problemen auf Teilnehmerseite gewährt.
- **Nichterscheinen:** Wenn Sie sich aus irgendeinem Grund nicht anmelden oder nicht an der virtuellen Veranstaltung teilnehmen, wird keine Rückerstattung gewährt.

2.3 Höhere Gewalt

Im Falle unvorhersehbarer Umstände, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Naturkatastrophen, Pandemien, Terrorakte), kann die Veranstaltung abgesagt oder verschoben werden. Rückerstattungen werden von Fall zu Fall gehandhabt, wobei je nach konkreter Situation und entstandenen Kosten eine vollständige oder teilweise Rückerstattung möglich ist. Es gilt das deutsche Recht über höhere Gewalt.

2.4 Nichtübertragbarkeit und Weitergabe von Tickets

- **Tickets sind während der Veranstaltung** nicht zwischen Einzelpersonen übertragbar: Jedes Ticket berechtigt nur den namentlich genannten Ticketinhaber zum Eintritt. Tickets können nicht geteilt oder auf mehrere Personen aufgeteilt werden.
- **Für virtuelle Veranstaltungen:** Die für virtuelle Veranstaltungen bereitgestellten Anmeldeinformationen und Zugangsdaten sind ausschließlich für den Ticketinhaber bestimmt. Es ist strengstens untersagt, Zugangsdaten mit anderen zu teilen oder mehreren Personen die Teilnahme mit demselben Ticket zu ermöglichen. Wir behalten uns das Recht vor, Personen, die versuchen, gemeinsam genutzte Anmeldeinformationen zu verwenden, den Zugang zu verweigern. In solchen Fällen werden keine Rückerstattungen gewährt.

3. STREITBEILEGUNGSRICHTLINIE

3.1 Anfechtung einer Belastung

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihnen der Kauf Ihres Tickets falsch in Rechnung gestellt wurde, wenden Sie sich bitte innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf an unser Team unter events@pv-magazine.com. Wir werden die Angelegenheit untersuchen und innerhalb von 7 Werktagen eine Lösung finden.

3.2 Rückbuchungsrichtlinie

Der Versuch, eine Belastung (d. h. eine Rückbuchung) über Ihre Bank oder Ihren Kreditkartenanbieter rückgängig zu machen oder anzufechten, ohne uns vorher zu kontaktieren, führt zur Ungültigkeit

Ihres Tickets. Sie können auch von zukünftigen Veranstaltungen ausgeschlossen werden, bis der Streitfall geklärt ist.

4. ZUGANG ZU VIRTUELLEN VERANSTALTUNGEN

Die Zugangsdaten für virtuelle Veranstaltungen (z. B. Links, Anmeldedaten) werden mindestens 12 Stunden vor der Veranstaltung bereitgestellt. Wenn Sie die Zugangsdaten nicht erhalten, kontaktieren Sie uns bitte vor Beginn der Veranstaltung unter events@pv-magazine.com. Bei technischen Problemen während der Veranstaltung steht Ihnen unser technisches Support-Team zur Verfügung. Es werden jedoch keine Rückerstattungen für Probleme gewährt, die auf Ihre Ausrüstung, Software oder Internetverbindung zurückzuführen sind.

5. WIE SIE EINE RÜCKERSTATTUNG BEANTRAGEN ODER EINSPRUCH EINLEGEN

Anträge auf Rückerstattung oder Einspruch müssen schriftlich an events@pv-magazine.com gerichtet werden. Bitte geben Sie Folgendes an:

- Ihren vollständigen Namen
- Name und Datum der Veranstaltung (und geben Sie an, ob es sich um eine persönliche oder virtuelle Veranstaltung handelt)
- Bestellnummer des Tickets
- Grund für den Antrag auf Rückerstattung oder Einspruch

6. BEARBEITUNG VON RÜCKERSTATTUNGEN

Genehmigte Rückerstattungen werden innerhalb von 7–10 Werktagen gemäß den **deutschen und EU-Verbraucherschutzgesetzen** über die beim Kauf verwendete Zahlungsmethode bearbeitet.