# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## der ANKERZEIT Familienentlastung & Familienentwicklung GmbH

**Stand: 11/2026**

ANKERZEIT Familienentlastung & Familienentwicklung GmbH, Firmensitz: Melnitzkygasse 1, 1220 Wien und Betriebsstandort: Sonnenallee 28, 1220 Wien, FN 679437y beim Firmenbuch des Handelsgerichts Wien (im Folgenden „ANKERZEIT“ oder „das Unternehmen“), bietet Familienentlastungs- und Freizeitangebote für Kinder und deren Vertragspartner an. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen ANKERZEIT und den Vertragspartnern (im Folgenden „Eltern, Erwachsene oder Erziehungsberechtigte“), die für ihre Kinder Leistungen von ANKERZEIT in Anspruch nehmen, sowie die Nutzung des Erwachsenen- und Rückzugs- und Arbeitsplatzbereichs durch die Vertragspartner selbst.

**Ergänzende Dokumente:** Die detaillierten Regelungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten sind in der gesonderten Datenschutzerklärung von ANKERZEIT geregelt. Die Regelungen zu Foto-, Video- und Tonaufnahmen sowie die zugehörigen Einwilligungsformulare sind in der gesonderten Datenschutz- und Medienvereinbarung von ANKERZEIT geregelt. Beide Dokumente sind integraler Bestandteil der Vertragsbeziehung und auf der Website von ANKERZEIT abrufbar.

**Definition Erwachsene:** Als Erwachsene im Sinne dieser AGB gelten Personen ab dem vollendeten 18. Lebensjahr. Kinder und Jugendliche bis zum 18. Geburtstag werden als Kinder im Sinne des Angebots und der Versicherung eingestuft.

## § 1 Geltungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für sämtliche Verträge, die zwischen ANKERZEIT und Vertragspartnern über die Inanspruchnahme von Betreuungs-, Freizeit-, Camp-, Ausflugs-, Zusatz- und Rückzugs- und Arbeitsplatzleistungen (im Folgenden gemeinsam „Leistungen“) am Standort von ANKERZEIT in Wien sowie an sonstigen, im Rahmen von Ausflügen oder externen Formaten genutzten Örtlichkeiten abgeschlossen werden. Sie gelten unabhängig davon, ob der Vertrag online über die Website von ANKERZEIT, telefonisch oder persönlich vor Ort abgeschlossen wird.

1.2 Vertragspartner von ANKERZEIT sind ausschließlich die Eltern, Erwachsene oder sonstigen Erziehungsberechtigten des jeweiligen Kindes, nicht das Kind selbst. Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertrag, insbesondere die Zahlungs-, Informations- und Mitwirkungspflichten gemäß § 4 dieser AGB, treffen die Vertragspartner.

1.3 Diese AGB gelten in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen, auf der Website von ANKERZEIT abrufbaren Fassung. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Vertragspartner finden keine Anwendung, selbst wenn ANKERZEIT ihrer Geltung im Einzelfall nicht ausdrücklich widerspricht.

1.4 Werden zwischen ANKERZEIT und den Vertragspartnern im Einzelfall gesonderte schriftliche Vereinbarungen getroffen, die von diesen AGB abweichen, gehen diese Einzelvereinbarungen den AGB vor. Im Übrigen bleiben die Bestimmungen dieser AGB, soweit sie der Einzelvereinbarung nicht widersprechen, aufrecht.

1.5 Diese AGB liegen am Standort von ANKERZEIT zur Einsichtnahme auf und sind auf der Website von ANKERZEIT abrufbar. Sie werden den Vertragspartnern vor Vertragsabschluss in Textform zur Kenntnisnahme zur Verfügung gestellt.

1.6 Verbraucher im Sinne dieser AGB sind Eltern, Erwachsene oder Erziehungsberechtigte, die die Leistungen von ANKERZEIT zu einem Zweck abschließen, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann (§ 1 Abs 1 Z 2 KSchG). Soweit im Folgenden nicht ausdrücklich anders geregelt, gelten diese AGB gleichermaßen für Verbraucher und Unternehmer; zwingende verbraucherschützende Bestimmungen des KSchG und des FAGG bleiben unberührt.

1.7 Geltung bei kostenlosen Veranstaltungen und Kooperationen. Die vorliegenden AGB gelten auch dann, wenn Räumlichkeiten oder Angebote von ANKERZEIT im Rahmen von kostenlosen Veranstaltungen (z. B. Eröffnung, Feste, Info-Veranstaltungen) oder in Kooperation mit Dritten (z. B. Schulen, Bildungseinrichtungen, Firmen oder sonstigen Partnern) genutzt werden – auch wenn kein Entgelt fließt.

## § 2 Vertragsgegenstand, Charakter des Angebots und Zielgruppe

2.1 Leistungsgegenstand. ANKERZEIT bietet ein alltagsnahes Familienentlastungs- und Freizeitangebot für Kinder im Alter von etwa 0 bis 18 Jahren (bis zum 18. Geburtstag) an; die Altersgrenzen der einzelnen Angebote ergeben sich aus der jeweiligen Angebotsbeschreibung. Kernstück des Angebots sind strukturierte Betreuungsblöcke von in der Regel einer bis sechs Stunden Dauer in kleinen Gruppen von ein bis sechs Kindern. Das Angebot gliedert sich in folgende Produktbereiche (die Unterangebote sind beispielhaft angeführt):

- **BASIS**: strukturierte Betreuungsblöcke für Kinder von 3 bis 12 Jahren (Mo–Do während Wiener Schulzeiten sowie Fr, Sa, So, Feiertage und Ferien), kostenlose Info-Veranstaltungen, Abendzeit-Angebote;
- **STUDIO**: Spezial-Workshops und Angebote für Kinder;
- **PLUS**: Workshops, Vorträge und 1:1-Individualangebote für Erwachsene, Eltern, Kinder und Familien;
- **RAUM**: Rückzugsarbeitsplätze (RAUMZEIT, QUIET HOUSE);
- **OUTDOOR**: Angebote im Freien.
- **CAMPS**: mehrtägige Ferien-Camps (siehe § 9.2 und § 9.8).

Der konkrete Leistungsumfang, die Dauer, der Preis und etwaige Zusatzleistungen ergeben sich aus der jeweiligen Buchung, die zwischen ANKERZEIT und den Vertragspartnern abgeschlossen wird. Ist 24 Stunden vor Angebotsbeginn mindestens ein Kind verbindlich angemeldet, wird das BASIS-Angebot grundsätzlich durchgeführt, sofern in der jeweiligen Angebotsbeschreibung nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist. Bei Angeboten mit Mindestteilnehmerzahl sind diese und der Zeitpunkt, bis zu dem ANKERZEIT verbindlich zu- oder absagt, in der Angebotsbeschreibung angegeben (siehe § 9.5).

2.2 Ausdrückliche Abgrenzung – kein therapeutisches, medizinisches oder heilpädagogisches Angebot. Den Vertragspartnern wird ausdrücklich und unmissverständlich zur Kenntnis gebracht, dass sämtliche Leistungen von ANKERZEIT – einschließlich aller Zusatzangebote wie Lernbetreuung, Tuina- oder AromaTouch-Massagen, Bewegungs-, Kreativ- und Ruheangebote – ausschließlich der Freizeitgestaltung, Beschäftigung und familienpraktischen Entlastung dienen. ANKERZEIT ist keine Schule, keine Therapieeinrichtung, keine heilpädagogische Einrichtung und keine medizinische oder psychologische Behandlungsstelle. Insbesondere erfolgen im Rahmen sämtlicher Angebote von ANKERZEIT: keine medizinische, psychologische oder heilpädagogische Diagnostik, keine Therapie, Heilbehandlung oder individuelle therapeutische Fördermaßnahme, keine verbindliche pädagogische, psychologische oder medizinische Beratung mit Behandlungscharakter. Sollten dennoch derartige Leistungen angeboten werden, werden diese ausschließlich durch qualifiziertes Fachpersonal in deren eigenem Namen und auf deren eigene Rechnung in Kooperation mit ANKERZEIT erbracht. ANKERZEIT selbst bestätigt oder erbringt diese Leistungen nicht.

2.3 Ausschluss vom Regelbetrieb. Kinder mit akut aggressiven Verhaltensweisen, die eine Eigen- oder Fremdgefährdung anderer Kinder oder des Betreuungspersonals erwarten lassen, sowie Kinder mit einem therapeutischen Intensivbedarf, der im Rahmen einer Freizeit- und Betreuungseinrichtung mit dem bei ANKERZEIT vorgesehenen Personalschlüssel nicht sicher und verantwortbar begleitet werden kann, sind vom Regelbetrieb von ANKERZEIT ausgeschlossen. Ob im Einzelfall ein derartiger Ausschlussgrund vorliegt, beurteilt ANKERZEIT nach pflichtgemäßem Ermessen auf Grundlage der von den Vertragspartnern gemäß § 4 offengelegten Informationen sowie – soweit erforderlich – eines Vorgesprächs. ANKERZEIT ist berechtigt, den Abschluss eines Betreuungsvertrages aus diesem Grund abzulehnen.

2.4 Zielgruppe und Eignung. Das Angebot richtet sich an Kinder, die von Struktur, kleinen Gruppen, Bewegung, Ruhephasen und verlässlicher Begleitung profitieren, darunter ausdrücklich auch Kinder mit AD(H)S, AuD(H)S, Autismus-Spektrum-Merkmalen, Hochsensibilität oder erhöhtem Bewegungsbedürfnis, ebenso wie neurotypische Kinder. Die Vertragspartner sind dafür verantwortlich, im Rahmen der Buchung wahrheitsgemäß zu beurteilen und anzugeben, ob die Grundvoraussetzungen für eine sichere Teilnahme ihres Kindes am jeweils gebuchten Angebot vorliegen; § 4 dieser AGB bleibt unberührt.

2.5 Erwachsenenbereich / RAUM. Ergänzend zum Betreuungsangebot für Kinder stellt ANKERZEIT einen separat buchbaren, mit begrenzten Plätzen zur Verfügung stehenden Rückzugs- und Arbeitsplatzbereich (RAUMZEIT / QUIET HOUSE) zur Verfügung. Für dessen Nutzung gilt ergänzend § 11 dieser AGB sowie die Datenschutz- und Medienvereinbarung.

2.6 Unverbindlichkeit von Ankündigungen. Beschreibungen von Leistungen auf der Website, in Prospekten oder in sonstigen Werbematerialien von ANKERZEIT sind unverbindlich und stellen kein bindendes Vertragsangebot dar, sofern sich aus der jeweiligen Darstellung nicht ausdrücklich anderes ergibt. Verbindlich ist der Inhalt der jeweiligen Buchungsbestätigung gemäß § 3.

2.7 Kinderbetreuung im Sinne gesetzlicher Vorgaben. Benötigt ein Vertragspartner die Betreuung ausdrücklich im Sinne einer gesetzlichen Vorgabe, die den Einsatz pädagogisch qualifizierten Betreuungspersonals verlangt (z. B. für Unternehmen im Zusammenhang mit Zuschüssen zur Kinderbetreuung), muss er dies ANKERZEIT rechtzeitig vor dem Termin, am besten gleich bei der Buchung, ausdrücklich per E-Mail an hallo@ankerzeit.wien mitteilen, damit ANKERZEIT an diesem Tag bzw. bei dieser Veranstaltung entsprechend qualifiziertes Personal einsetzen kann. Das Team von ANKERZEIT besteht aus Elementar- und Freizeitpädagog:innen sowie weiteren Betreuungspersonen; ohne ausdrückliche Mitteilung besteht kein Anspruch auf den Einsatz pädagogisch qualifizierten Personals.

## § 3 Vertragsschluss

3.1 Buchung über die Website. Der Vertrag zwischen ANKERZEIT und den Vertragspartnern kommt in der Regel durch eine Buchung über die Website von ANKERZEIT zustande. Die Darstellung der einzelnen Angebote auf der Website stellt noch kein bindendes Angebot von ANKERZEIT dar, sondern eine Aufforderung an die Vertragspartner, ihrerseits ein Angebot abzugeben (invitatio ad offerendum). Mit Abschluss des Online-Buchungsvorgangs, insbesondere durch Anklicken der Schaltfläche „buchen“ oder einer sinngemäß gleichlautenden Bezeichnung, geben die Vertragspartner ein verbindliches Angebot auf Abschluss des jeweiligen Betreuungs- bzw. Nutzungsvertrages ab. Vor Abschluss der Buchung werden den Vertragspartnern die wesentlichen Vertragsinhalte – insbesondere Art, Umfang, Termin und Preis der gewählten Leistung sowie ein Verweis auf diese AGB – in klarer und verständlicher Form zusammengefasst dargestellt.

3.2 Vertragsabschluss durch Bestätigung. Der Vertrag kommt durch Annahme des Angebots der Vertragspartner durch ANKERZEIT zustande. Die Annahme erfolgt durch Übermittlung einer Buchungsbestätigung per E-Mail. Eine automatisch generierte Eingangsbestätigung, die lediglich den Erhalt der Buchungsanfrage bestätigt, ohne die Buchung inhaltlich anzunehmen, stellt keine Annahme des Angebots dar. Erst mit Zugang der Buchungsbestätigung ist der Vertrag wirksam geschlossen. Bei Angeboten von externen Kooperationspartnern (z. B. Ärzten) kann die Buchungsbestätigung auch verzögert erfolgen.

3.3 Buchung vor Ort oder telefonisch. Ein Vertrag kann, soweit von ANKERZEIT angeboten, auch durch persönliche oder telefonische Vereinbarung vor Ort geschlossen werden. In diesem Fall kommt der Vertrag mit der ausdrücklichen mündlichen oder schriftlichen Bestätigung durch ANKERZEIT zustande.

3.4 Vollständigkeit und Wahrheitspflicht bei der Buchung. Voraussetzung für die wirksame Buchung ist die vollständige und wahrheitsgemäße Angabe aller im Buchungsformular abgefragten Daten, insbesondere der in § 4 dieser AGB genannten verhaltens- und gesundheitsrelevanten Informationen.

ANKERZEIT ist berechtigt, die Buchungsbestätigung zu verweigern oder von der Nachreichung fehlender Angaben abhängig zu machen, wenn die Angaben erkennbar unvollständig sind.

3.5 Verträge mit Minderjährigen. Da Vertragspartner von ANKERZEIT ausschließlich die Eltern, Erwachsene oder Erziehungsberechtigten sind (§ 1.2), ist ein eigenständiger Vertragsabschluss durch das minderjährige Kind selbst ausgeschlossen. Wird eine Buchung ausnahmsweise durch eine andere als obsorgeberechtigte Person vorgenommen (z. B. Großeltern), hat diese Person zu bestätigen, dass sie zur Anmeldung des Kindes durch die Vertragspartner bevollmächtigt ist; ANKERZEIT ist zur Überprüfung dieser Bevollmächtigung nicht verpflichtet, kann sie aber verlangen.

3.6 Widerrufsrecht bei Verbrauchergeschäften im Fernabsatz. Für Verträge, die im Fernabsatz (insbesondere über die Website) mit Verbrauchern abgeschlossen werden, besteht grundsätzlich ein Rücktrittsrecht binnen 14 Tagen gemäß §§ 11 ff FAGG. Betreuungsblöcke, Camps (ein- oder mehrtägig), Ausflüge, Workshops sowie Kurse und Vorträge mit Freizeitcharakter werden als Freizeitdienstleistungen zu einem festen Termin gebucht; ein Rücktrittsrecht besteht daher gemäß § 18 Abs 1 Z 10 FAGG nicht. Die Vertragspartner werden hierauf vor Abgabe ihres Angebots gesondert hingewiesen. Für Raumbuchungen gelten die im Einzelfall vereinbarten Bedingungen, für 1:1-Angebote und Beratungen die Bedingungen der jeweiligen externen Anbieter:innen. Zwingende Verbraucherrechte bleiben unberührt. Für den Kauf von Gutscheinen gelten die Gutschein-Bedingungen und die Widerrufsbelehrung gemäß § 7.4; das gesetzliche Rücktrittsrecht bleibt dort unberührt. Die Rücktritts- und Stornomöglichkeiten außerhalb des fernabsatzrechtlichen Widerrufsrechts richten sich ausschließlich nach § 9 dieser AGB.

## § 4 Mitwirkungspflichten der Vertragspartner und Ausschlussrecht von ANKERZEIT

4.1 Grundsatz. Die sichere und dem Konzept von ANKERZEIT entsprechende Betreuung der Kinder in kleinen Gruppen setzt voraus, dass ANKERZEIT vor und während der Betreuung über alle für die Gruppen- und Betreuungssicherheit relevanten Umstände des jeweiligen Kindes informiert ist. Die Vertragspartner sind daher zur umfassenden, wahrheitsgemäßen und laufend aktuellen Informationsweitergabe an ANKERZEIT verpflichtet.

4.2 Schriftliche Offenlegungspflicht bei Buchung. Die Vertragspartner sind verpflichtet, spätestens vor der ersten Teilnahme des Kindes an einem Angebot von ANKERZEIT (derzeit per E-Mail an hallo@ankerzeit.wien oder persönlich vor Ort mittels Elternfragebogen an die Betreuungs- bzw. Kursleitung, sobald das Buchungssystem dies anbietet auch online) sämtliche verhaltens- und gesundheitsrelevanten Besonderheiten ihres Kindes schriftlich vollständig offenzulegen. Dazu zählen insbesondere: diagnostizierte oder vermutete Besonderheiten wie AD(H)S, AuD(H)S, Autismus-Spektrum-Merkmale oder Hochsensibilität; bekannte Trigger, Auslösereize oder Situationen, die zu starker Anspannung, Rückzug oder Aggression führen können; Allergien, Unverträglichkeiten und sonstige gesundheitliche Einschränkungen (z. B. Heuschnupfen, Bienen, Gräser); Erkrankungen, Verletzungen und Vorfälle, die für die Betreuung relevant sind (z. B. Brille, Korsett, Zahnspange);

erforderliche Medikamente, insbesondere Notfallmedikamente, samt Dosierung und Anwendungshinweisen; bekannte aggressive oder stark herausfordernde Verhaltensweisen; Hilfsmittel, Notfallkontakte sowie die Namen der zur Abholung berechtigten Personen. Änderungen dieser Angaben sind ANKERZEIT unverzüglich, jedenfalls vor der nächsten Teilnahme des Kindes, schriftlich mitzuteilen. Die Vertragspartner haften für die Richtigkeit und Vollständigkeit ihrer Angaben; Schäden, die aus unrichtigen oder unvollständigen Angaben resultieren, gehen zu ihren Lasten, unbeschadet der Haftungsregelungen dieser AGB. Die Angabe dieser Gesundheitsdaten ist freiwillig. Ohne diese Angaben kann ANKERZEIT jedoch nicht beurteilen, ob eine sichere Betreuung möglich ist, und die Buchung ablehnen. Die Einwilligung in die Verarbeitung dieser Daten wird gesondert eingeholt (§ 12.6).

4.3 Medikamentengabe. Die Verabreichung von Medikamenten durch das Betreuungspersonal erfolgt ausschließlich aufgrund einer eindeutigen, schriftlichen Anweisung der Vertragspartner und nur dann, wenn dies organisatorisch verantwortbar durchführbar ist. Ohne eine solche schriftliche Anweisung erfolgt keine Medikamentengabe.

4.4 Ausschluss- und Abholungsrecht vor Ort. Das Betreuungsteam von ANKERZEIT ist berechtigt, ein Kind mit sofortiger Wirkung von der laufenden Betreuungseinheit auszuschließen und dessen sofortige Abholung durch die Vertragspartner zu verlangen, wenn nach pflichtgemäßem Ermessen des vor Ort anwesenden Betreuungspersonals einer der folgenden Umstände vorliegt: a) das Verhalten des Kindes die psychosoziale Kompatibilität und Stabilität der kleinen Gruppe erheblich beeinträchtigt oder gefährdet; b) das Kind den strukturierten Ablauf der Betreuungseinheit massiv und nachhaltig stört, sodass eine geordnete Fortsetzung der Einheit für die übrigen Kinder nicht mehr gewährleistet werden kann; c) eine Eigengefährdung des Kindes oder eine Fremdgefährdung anderer Kinder bzw. des Betreuungspersonals vorliegt oder unmittelbar zu befürchten ist. Diese Entscheidung trifft das vor Ort anwesende Betreuungsteam von ANKERZEIT nach pflichtgemäßem Ermessen; sie ist von den Vertragspartnern zu akzeptieren. Ein Anspruch der Vertragspartner auf Fortsetzung der Betreuung des Kindes bei Vorliegen eines der genannten Gründe besteht nicht. Zu den finanziellen Folgen eines Ausschlusses siehe § 4.6.

4.5 Permanente telefonische Erreichbarkeit. Die Vertragspartner sind verpflichtet, während der gesamten Dauer des jeweils gebuchten Betreuungsangebots unter der bei der Buchung angegebenen Telefonnummer durchgehend persönlich telefonisch erreichbar zu sein und im Fall eines Ausschlusses gemäß § 4.4 das Kind unverzüglich, jedenfalls jedoch innerhalb angemessener Frist, persönlich oder durch eine zur Abholung berechtigte Person abzuholen. Ist während des gesamten Betreuungsangebots keine erreichbare Kontaktperson verfügbar, stellt dies einen wichtigen Grund dar, der ANKERZEIT berechtigt, künftige Buchungen abzulehnen. In diesem Fall wird eine gesonderte Betreuung gemäß der aktuell gültigen Preisliste in Rechnung gestellt, welche sofort fällig ist.

4.6 Ausschluss aus Sicherheitsgründen; keine Refundierung. ANKERZEIT betreut in kleinen Gruppen mit einer Betreuungsperson für bis zu sechs Kinder; die Sicherheit aller Kinder und das Kinderschutz- und Sicherheitskonzept von ANKERZEIT haben Vorrang. Erfolgt ein Ausschluss gemäß § 4.4, weil ein Kind sich oder andere gefährdet (z. B. durch wiederholtes Weglaufen) oder die Gruppe erheblich stört, besteht kein Anspruch der Vertragspartner auf Rückerstattung, Gutschrift oder Nachholung des nicht in Anspruch

genommenen Teils der Betreuungseinheit – auch dann, wenn ANKERZEIT das Verhalten des Kindes bereits kannte. ANKERZEIT kann die weitere Teilnahme eines Kindes an Bedingungen knüpfen (z. B. Anwesenheit einer Begleitperson vor Ort). Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt. § 9 dieser AGB (Stornoregelung) bleibt hiervon unberührt und gilt ergänzend, soweit der Ausschluss im Zusammenhang mit einer Absage vor Beginn der Einheit steht.

4.7 Kein Ersatz für therapeutische Krisenintervention. Das Ausschluss- und Abholungsrecht gemäß § 4.4 dient ausschließlich der Aufrechterhaltung eines sicheren Freizeit- und Betreuungsrahmens im Sinne des § 2 dieser AGB. Es stellt keine therapeutische Maßnahme, Krisenintervention oder Ersatz für eine erforderliche fachliche (medizinische, psychologische oder heilpädagogische) Behandlung dar. Zeigt sich wiederholt, dass ein Kind die Voraussetzungen des Regelbetriebs gemäß § 2.3 nicht erfüllt, ist ANKERZEIT berechtigt, den Betreuungsvertrag mit dem betreffenden Kind aus wichtigem Grund vorzeitig zu beenden.

## § 5 Aufsicht, Übergabe und Abholung

5.1 Beginn und Ende der Aufsichtspflicht. Die Aufsichtspflicht von ANKERZEIT gegenüber dem Kind beginnt ausschließlich mit der persönlichen Übergabe des Kindes durch die Vertragspartner bzw. eine sonstige berechtigte Begleitperson an eine namentlich zuständige Betreuungsperson von ANKERZEIT, jedoch frühestens 15 Minuten vor Beginn des Angebots (Öffnung der Türen). Sie endet mit der persönlichen Übergabe des Kindes an die Vertragspartner oder an eine der ANKERZEIT bekannt gegebene, zur Abholung berechtigte Person. Außerhalb dieses Zeitraums, insbesondere vor der Übergabe und nach der Abholung, besteht keine Aufsichtspflicht von ANKERZEIT.

5.2 Kein selbstständiger Heimweg ohne schriftliche Freigabe. Ein selbstständiges Verlassen des Betreuungsortes durch das Kind ohne Begleitung einer abholberechtigten Person ist nur zulässig, wenn die Vertragspartner dies zuvor ausdrücklich schriftlich freigegeben haben. Ohne eine solche schriftliche Freigabe wird das Kind ausschließlich an die Vertragspartner oder eine bekannt gegebene abholberechtigte Person übergeben.

5.3 Abholberechtigte Personen. Die Vertragspartner haben ANKERZEIT im Rahmen der Buchung bzw. spätestens vor der ersten Teilnahme schriftlich bekannt zu geben, welche Personen zur Abholung des Kindes berechtigt sind. Änderungen sind rechtzeitig, jedenfalls vor der jeweiligen Abholung, schriftlich mitzuteilen. ANKERZEIT ist berechtigt, die Übergabe des Kindes an eine nicht bekannt gegebene Person zu verweigern, auch wenn dies zu einer Verzögerung der Abholung führt.

5.4 Verspätete Abholung. Wird das Kind nicht spätestens zum Ende des gebuchten Betreuungsblocks abgeholt, ist ab einer Überschreitung von mehr als 15 Minuten ein Zusatzbetrag gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu entrichten, der sofort fällig ist.

5.5 Gesundheitliche Teilnahmevoraussetzungen. Kinder mit Fieber, ansteckenden Erkrankungen, akutem Erbrechen, Durchfall oder sonstigen Beschwerden, die eine sichere Teilnahme am Gruppengeschehen ausschließen, dürfen nicht an der Betreuung teilnehmen. Die Vertragspartner haben dies

eigenverantwortlich zu beurteilen und das Kind bei Vorliegen entsprechender Symptome nicht zu bringen bzw. eine bereits begonnene Teilnahme auf Verlangen von ANKERZEIT sofort zu beenden. § 9 dieser AGB gilt für den daraus resultierenden Ausfall ohne Einschränkung.

## § 6 Preise und Zahlung für Einzelbuchungen

6.1 Preise. Es gelten die zum Zeitpunkt der Buchung auf der Website von ANKERZEIT ausgewiesenen bzw. im Einzelfall gesondert vereinbarten Preise für den jeweils gebuchten Betreuungsblock, das jeweilige Camp, den jeweiligen Ausflug oder das jeweilige Zusatzangebot. Alle Preise verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, als Endpreise in Euro inklusive der zum Zeitpunkt der Buchung geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

6.2 Fälligkeit. Der Preis für die gebuchte Leistung ist im Zuge des Online-Buchungsvorgangs bzw. spätestens vor Beginn der jeweiligen Betreuungseinheit zur Zahlung fällig. ANKERZEIT ist berechtigt, den Vertragsabschluss von der vollständigen Vorauszahlung abhängig zu machen. Die Teilnahme setzt den Zahlungseingang bei ANKERZEIT vor Beginn des gebuchten Angebots voraus; ANKERZEIT kann die Teilnahme bis dahin verweigern; ein Anspruch auf das Entgelt bleibt nach Maßgabe von § 9 und der gesetzlichen Bestimmungen bestehen. Bei Zahlung per Banküberweisung ist der Rechnungsbetrag sofort fällig. Wöchentliche oder monatliche Zahlungen sowie Ratenzahlungen sind nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung (E-Mail genügt) möglich. Eine solche individuelle Vereinbarung geht in den vereinbarten Punkten diesen AGB vor; im Übrigen bleiben diese AGB vollinhaltlich gültig.

6.3 Zahlungsarten. Die Zahlung erfolgt über die im Online-Buchungssystem von ANKERZEIT angebotenen Zahlungsarten (insbesondere Kreditkarte, Zahlungsdienstleister, Banküberweisung, Einziehungsauftrag); nach ausdrücklicher Vereinbarung ist auch Barzahlung vor Ort möglich. ANKERZEIT ist berechtigt, einzelne Zahlungsarten von der Erfüllung zusätzlicher Voraussetzungen abhängig zu machen oder auszuschließen.

6.4 Zahlungsverzug. Im Falle eines Zahlungsverzugs ist eine weitere Teilnahme nur möglich, sofern das Kundenkonto ausgeglichen ist und kein Rückstand besteht. Die aktuelle Zahlung wird immer auf den ältesten ausstehenden Betrag angerechnet und nicht auf die aktuelle neue Buchung, solange das Konto nicht ausgeglichen ist. Das Recht, das ausstehende Entgelt sowie einen allfälligen Verzugsschaden geltend zu machen, bleibt unberührt. Bei Zahlungsverzug gebühren ANKERZEIT gegenüber Verbrauchern Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß (§ 1000 Abs 1 ABGB) sowie der Ersatz notwendiger, zweckentsprechender Mahn- und Inkassokosten nach Maßgabe des § 1333 ABGB.

6.5 Aufrechnung und Zurückbehaltung. Eine Aufrechnung der Vertragspartner gegen Forderungen von ANKERZEIT ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht der Vertragspartner besteht nur insoweit, als es auf demselben Vertragsverhältnis beruht und mit den Regelungen in § 6.4 vereinbar ist. Gegenüber Verbrauchern gilt dies nicht bei Zahlungsunfähigkeit von ANKERZEIT, für Gegenforderungen im rechtlichen Zusammenhang mit der Forderung von ANKERZEIT und für gerichtlich festgestellte oder von ANKERZEIT anerkannte Gegenforderungen (§ 6 Abs 1 Z 8 KSchG).

6.6 **Preisänderungen und bereits bestätigte Buchungen**

Für Einzelbuchungen gemäß § 13.1 gilt jeweils der zum Zeitpunkt der jeweiligen Buchung im Buchungssystem ausgewiesene Preis einschließlich allfälliger Rabatte.

Spätere Änderungen der allgemein geltenden Preisliste wirken ausschließlich für danach neu abgeschlossene Buchungen. Für bereits bestätigte Termine – auch wenn sie über mehrere Kalendermonate verteilt sind – bleibt das bei Buchung vereinbarte Entgelt unverändert.

Unberührt bleiben ausschließlich zwingende gesetzliche Bestimmungen.

## § 7 Gutscheine, Rabatte und Aktionsangebote

ANKERZEIT kann im Rahmen von Aktionen und individuellen Vereinbarungen Gutscheine, Rabatte und Boni vergeben. Diese gelten nur für die jeweils angegebenen rabattierfähigen Leistungen und nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen.

**7.1 Geschwisterrabatt**

Buchen zwei oder mehr Kinder derselben Familie gemeinsam mehrere BASIS-Angebote, wird jeweils jede zweite Buchung mit 10 % rabattiert. Der Geschwisterrabatt wird derzeit nicht automatisch im Buchungssystem berechnet: Die Familie teilt uns die gewünschten BASIS-Termine vor der Buchung per E-Mail an hallo@ankerzeit.wien mit, und ANKERZEIT bucht die Termine händisch mit Rabatt.

Die BASIS-Angebote müssen nicht am selben Tag, zur selben Uhrzeit oder für dieselbe Altersgruppe stattfinden. Voraussetzung ist, dass alle Buchungen gemeinsam beauftragt werden und mindestens zwei verschiedene Kinder derselben Familie betreffen.

Die Anzahl der rabattierten Buchungen entspricht der Hälfte der Buchungen, wobei bei einer ungeraden Anzahl abgerundet wird. Damit wird bei zwei oder drei Buchungen eine Buchung, bei vier oder fünf Buchungen zwei Buchungen und so weiter rabattiert.

Bei unterschiedlichen Preisen wird der Rabatt jeweils auf die günstigere Buchung eines Buchungspaares angewendet. Der Geschwisterrabatt gilt ausschließlich für BASIS-Angebote. Ein fremdes Kind kann nicht als eigenes Kind für die Anwendung dieses Rabatts herangezogen werden. Für getrennt beauftragte Buchungen wird kein nachträglicher Geschwisterrabatt gewährt.

**7.2 Individueller Familienbonus**

ANKERZEIT kann Familien nach individueller Vereinbarung einen individuellen Familienbonus gewähren. Dieser wird vom Office nach Vereinbarung hinterlegt und umfasst folgende einstellbare Parameter: fixer Betrag oder Prozentsatz, Anzahl der möglichen Einlösungen, Ablaufdatum, ausschließliche Gültigkeit für BASIS-Angebote sowie Bindung an ein bestimmtes Kundenkonto. Der individuelle Familienbonus wird nicht öffentlich beworben. Ein Rechtsanspruch auf einen individuellen Familienbonus besteht nicht. Individuell vereinbarte Rabatte oder Vergünstigungen gelten nur für das vereinbarte Angebot und im vereinbarten Umfang (z. B. 3 BASIS-Termine pro Monat). Wird der

vereinbarte Umfang nicht erreicht, etwa weil Termine vom Kunden storniert werden, entfällt die Vergünstigung für den betreffenden Zeitraum. Ein Anspruch auf Fortgeltung für weitere Buchungen besteht nicht. Individuelle Vereinbarungen bedürfen der Textform (z. B. E-Mail).

**7.3 Aktionsgutscheine**

Im Rahmen von Aktionen kann ANKERZEIT Aktionsgutscheine ausgeben. Diese können sowohl im Rahmen von Spezial-Events als auch bei einer Newsletter-Anmeldung vergeben werden, je nach den jeweils gültigen Aktionsbedingungen. Aktionsgutscheine gehören derselben Rabattgruppe an, auch wenn unterschiedliche Codes verwendet werden. Ein Kind kann nur einen Gutschein dieser Rabattgruppe nutzen. Soweit bei der Aktion nichts anderes angegeben ist, sind die Gutscheine einmal pro Kind und einmal für eine BASIS-Buchung Montag bis Donnerstag während der Wiener Schulzeiten einlösbar und gelten in der Regel 8 Wochen nach der jeweiligen Aktion bzw. Veranstaltung. Maßgeblich sind die bei der jeweiligen Aktion angegebenen Bedingungen (Zeitraum, Angebote, Einlösung). Eine Barauszahlung ist nicht möglich.

**7.4 Wertgutscheine**

ANKERZEIT bietet auch käufliche Wertgutscheine an. Diese gelten als Zahlungsmittel und können vom Kunden im Kundenkonto individuell als Zahlungsinstrument verwendet werden. Eine Barauszahlung ist nicht möglich. Wertgutscheine unterliegen den gesetzlichen Regelungen für Gutscheine. Für Kauf, Einlösung, Teilbeträge, Einlösefrist und Widerruf gelten die Gutschein-Bedingungen (als PDF auf der Seite „Schenke ANKERZEIT“ abrufbar) und die Widerrufsbelehrung (www.ankerzeit.wien/vertrag-widerrufen). Gekaufte Wertgutscheine sind 30 Jahre ab dem Ausstellungsdatum einlösbar. Beim Kauf gelten derzeit folgende Bonusstufen: Zahlung von 50 € ergibt einen Gutscheinwert von 60 €, Zahlung von 100 € einen Gutscheinwert von 125 € und Zahlung von 150 € einen Gutscheinwert von 185 €; maßgeblich sind die beim Kauf auf der Seite „Schenke ANKERZEIT“ angegebenen Bonusstufen. Aktionscodes gelten nicht für den Kauf von Wertgutscheinen. Gutscheine können nicht zur Bezahlung von externen Leistungen verwendet werden, bei denen ANKERZEIT nur die Plattform ist, und nicht für Sponsoring oder Patenschaften.

Geschenkte Gutscheine: ANKERZEIT kann Wertgutscheine auch unentgeltlich ausgeben (z. B. als Preis einer Tombola oder im Rahmen von Sponsoring-Kooperationen). Für sie gilt dieser § 7.4 wie für gekaufte Wertgutscheine: Sie werden nach Registrierung auf www.ankerzeit.wien durch einen Erwachsenen im Warenkorb durch Eingabe des Gutschein-Codes eingelöst, haben keinen Mindestbestellwert, ein Restguthaben bleibt erhalten und eine Barauszahlung ist nicht möglich. Wert und Gültigkeitsdauer sind auf dem Gutschein bzw. in der jeweiligen Aktion angegeben; nach Ablauf der Gültigkeit kann der Gutschein nicht mehr eingelöst werden.

**7.5 Empfehlungssystem**

Jede neue Familie kann sich für einen Newsletter registrieren und bekommt so auch einen Newsletter-Anfangsgutschein. Nach erfolgter Registrierung, Bezahlung und tatsächlicher Teilnahme an der ersten BASIS-Buchung wird der empfehlenden Familie ein 5-Euro-Guthaben auf ihrem ANKERZEIT-

Kundenkonto gutgeschrieben. Voraussetzungen und Regeln: nur für tatsächlich neue Haushalte (keine Selbstempfehlung), Gutschrift erst nach erfolgter Teilnahme, nur eine Prämie je neu geworbener Familie, Guthaben ist nicht auszahlbar, Gültigkeit in der Regel sechs Monate, nur für BASIS-Angebote einlösbar.

Die neue Familie muss die empfehlende Familie oder deren Empfehlungscode spätestens bei ihrer ersten Buchung per E-Mail an hallo@ankerzeit.wien bekannt geben. Eine nachträgliche Zuordnung ist nicht möglich.

**7.6 Verbindliche Rabattlogik im Buchungssystem**

Pro teilnehmendem Kind und Buchungsposition kann nur ein Rabatt oder Gutschein berücksichtigt werden. Aktionsgutscheine und individuell hinterlegte Vergünstigungen haben Vorrang vor dem Geschwisterrabatt. Wird für ein Kind ein Aktionsgutschein oder ein individueller Familienbonus eingesetzt, erhält dieses Kind nicht zusätzlich den Geschwisterrabatt.

Sind mehrere BASIS-Termine im Warenkorb, wird ein einmaliger Gutschein nur auf eine einzige Buchungsposition angewendet (vorzugsweise auf die teuerste geeignete BASIS-Position). Eine Verteilung auf mehrere Termine ist nicht möglich.

Wertgutscheine gelten nicht als Rabatt, sondern als Zahlungsmittel und können daher zusätzlich zu den oben genannten Rabatten verwendet werden.

Bei einer rechtzeitigen kostenfreien Stornierung wird ein noch gültiger Gutschein wieder verwendbar. Bei verspäteter Stornierung oder Nichterscheinen gilt der Gutschein als eingelöst. Eine Barablöse oder nachträgliche Anrechnung ist nicht möglich. Wurde ein Termin mit einem Gutschein bezahlt und sagt ANKERZEIT ihn ab, wird der Gutschein wieder gutgeschrieben und kann erneut verwendet werden.

**7.7 Allgemeine Regeln für Gutscheine, Aktionscodes und Guthaben**

Wertgutscheine (§ 7.4) sind wie ein Kundenguthaben zu behandeln. Der Bonus beim Kauf ist ein Vorteil für die Kunden und kein Rabatt auf ein Angebot.

Für alle anderen Gutscheine, Prozent- und Betragsgutscheine, Aktionscodes und Aktionen gelten die bei der jeweiligen Aktion bzw. auf dem jeweiligen Gutschein angegebenen Bedingungen. Sie gelten in jedem Fall nicht für Camps, nicht für den Kauf von Wertgutscheinen und nicht für externe Leistungen, bei denen ANKERZEIT nur die Plattform bzw. Vermittlerin ist. Sofern nichts anderes angegeben ist, gilt ein Mindestbestellwert von 50 €. Prozent-Aktionen gelten nur bei Sofortzahlung, nicht bei Ratenzahlung. Ausnahme: Für die Weihnachts-Aktion 2026 (Aktionscode PROMO_AZ_Weihnacht26) gilt ein Mindestbestellwert von 40 €.

Mehrere Gutscheine können nicht gleichzeitig angewendet werden. Je Buchungsposition kann nur ein Prozent-Gutschein oder Rabatt berücksichtigt werden, unabhängig vom Guthaben aus Wertgutscheinen.

Ein individuell vereinbarter Nachlass (§ 7.2) kann mit der Zahlung durch Wertgutschein kombiniert werden. Wird ein mit Wertgutschein bezahlter Betrag zurückerstattet (z. B. bei Absage durch ANKERZEIT oder rechtzeitiger Stornierung), wird er dem Kundenkonto als Guthaben wieder

gutgeschrieben; es gelten dieselben Regeln wie beim Kauf des Gutscheins (§ 7.4): keine Barauszahlung, der geschenkte Bonus-Anteil wird nie in bar abgelöst. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

**7.8 Vorteile für Mitglieder (Vorteilsclub der Stadt Wien)**

Mitglieder des Vorteilsclubs der Stadt Wien erhalten auf ihre Bestellung 20 % Nachlass, höchstens 44 € je Einlösung und höchstens zweimal pro Kalendermonat, bei einem Mindestbestellwert von 50 €. Im Übrigen gilt § 7.7.

## § 8 Regelmäßige BASIS-Buchungen

8.1 Keine Abonnements. Bei ANKERZEIT gibt es keine Abonnements und keine automatisch verlängerten Verträge. Jede Buchung ist ein einzelner, in sich abgeschlossener Vertrag (§ 13.1).

8.2 Regelmäßige Buchungen und Gutscheine. Für regelmäßige BASIS-Buchungen empfehlen wir den Kauf eines Wertgutscheins gemäß § 7.4, der im Kundenkonto als Zahlungsmittel eingesetzt wird. Die Bonusstufen stehen auf der Seite „Schenke ANKERZEIT“. Der Kauf eines Gutscheins ist nach Vereinbarung auch bar vor Ort möglich.

8.3 Individuelle Vereinbarungen. Für individuell vereinbarte regelmäßige Buchungen gelten die Regelungen in § 7.2 sowie die Absage- und Umbuchungsregeln des § 9, sofern nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

## § 9 Stornierung und Nichterscheinen

9.1 Grundsatz – fixe Personalkosten in Exklusivgruppen. ANKERZEIT arbeitet konzeptbedingt in kleinen Gruppen von ein bis sechs Kindern mit einem hohen, im Voraus fix disponierten Personalschlüssel und gewährleistet die Durchführung – soweit beim Angebot keine Mindestteilnehmerzahl angegeben ist – bereits ab einem einzigen angemeldeten Kind (§ 2.1). Die dafür erforderlichen Personalkosten fallen unabhängig von der tatsächlichen Teilnahme des gebuchten Kindes an und können mangels Möglichkeit einer kurzfristigen Nachbesetzung durch andere Kinder nicht auf Dritte umgelegt werden. Vor diesem Hintergrund gelten für die Absage einer Buchung durch die Vertragspartner sowie für das Nichterscheinen des Kindes die folgenden Regelungen.

9.2 Absage durch die Vertragspartner (Stornofristen). Eine Absage ist schriftlich per E-Mail an hallo@ankerzeit.wien, über das Buchungssystem oder über das Website-Kontaktformular zu übermitteln; maßgeblich ist der Eingang bei ANKERZEIT. Es gelten folgende Fristen:

a) BASIS-Einzelbuchungen: kostenfreie Absage bis spätestens 3 Tage vor Beginn.

b) Ausflüge, Workshops, Kurse, Vorträge (STUDIO und PLUS) und sonstige Angebote: kostenfreie Absage bis spätestens 7 Tage vor Beginn.

c) Mehrteilige Angebote (mehrere feste Termine in einer Buchung, z. B. mehrtägige Workshops, Kurse und Kursblöcke): Die kostenfreie Absage gilt nur für das gesamte Angebot bis spätestens 7 Tage vor dem ersten Termin. Einzelne Termine können nicht storniert, umgebucht oder erstattet werden, weil es feste Gruppenangebote mit vorgegebenen Terminen sind. Für versäumte Termine besteht kein Anspruch auf Rückerstattung oder Nachholung. Für Camps gilt Buchstabe d.

d) Camps (ab Februar 2027): keine kostenfreie Absage. Bis einschließlich 30 Tage vor Campbeginn werden 50 € je Kind, von 29 bis 14 Tage vor Campbeginn 50 % und ab 13 Tage vor Campbeginn 100 % des Preises verrechnet.

e) Für GeburtstagsZEIT gilt § 9.7.

f) Leistungen, die im Namen und auf Rechnung externer Kooperationspartner gebucht werden: deren jeweils bekannt gegebene Stornobedingungen.

9.3 Entgeltpflicht nach Fristablauf und bei Nichterscheinen. Wird eine Buchung nicht innerhalb der in § 9.2 genannten Frist abgesagt oder erscheint der Teilnehmer ohne vorherige Absage nicht zum gebuchten Termin, bleibt das Entgelt in der nach § 9.2 für den Zeitpunkt der Absage vorgesehenen Höhe, bei Nichterscheinen in voller Höhe (100 %), geschuldet. Bereits geleistete Zahlungen werden angerechnet, übersteigende Beträge erstattet. Ein Anspruch auf Gutschrift oder Nachholung des Termins besteht nicht. Das gilt auch für Buchungen, die erst innerhalb der Absagefrist erfolgen.

9.4 Krankheit, Unfall oder sonstige Verhinderung. Die Entgeltpflicht gemäß § 9.3 gilt grundsätzlich auch dann, wenn die verspätete Absage oder das Nichterscheinen auf Krankheit, Unfall, Quarantäne oder eine sonstige gesundheitliche Verhinderung des Kindes oder der Vertragspartner zurückzuführen ist, und zwar unabhängig davon, ob hierüber ein ärztliches Attest oder ein vergleichbarer Nachweis vorgelegt wird.

9.5 Absage durch ANKERZEIT, Mindestteilnehmerzahl. Ist für ein Angebot eine Mindestteilnehmerzahl angegeben und wird sie nicht erreicht, kann ANKERZEIT das Angebot bis zu dem in der Angebotsbeschreibung genannten Zeitpunkt absagen; ab diesem Zeitpunkt findet das Angebot verbindlich statt. Ist in der Angebotsbeschreibung kein Zeitpunkt genannt, entscheidet ANKERZEIT spätestens 7 Tage vor Beginn über die Durchführung. ANKERZEIT kann ein Angebot außerdem aus wichtigem Grund absagen (z. B. Erkrankung der Kursleitung, höhere Gewalt). ANKERZEIT informiert die Vertragspartner bei einer Absage unverzüglich per E-Mail. Die Vertragspartner können nach ihrer Wahl auf einen angebotenen Ersatztermin umbuchen (soweit Plätze frei sind) oder erhalten das bereits bezahlte Entgelt binnen 7 Tagen zurück. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

9.6 Umbuchung statt Stornierung. Bis spätestens zum Ablauf der kostenfreien Stornofrist gemäß § 9.2 kann eine Umbuchung auf einen anderen Termin angefragt werden. Einzelne Termine eines mehrteiligen Angebots (Buchstabe c) können nicht umgebucht werden. Eine Umbuchung ist nur im Rahmen freier Kapazitäten und nach ausdrücklicher Bestätigung des Ersatztermins durch ANKERZEIT möglich. Ein Rechtsanspruch auf eine Umbuchung oder einen bestimmten Ersatztermin besteht nicht. Jede Buchung kann nur einmal umgebucht werden; ein bereits umgebuchter Termin kann nicht nochmals umgebucht werden und verfällt bei einer weiteren Absage oder bei Nichterscheinen (Entgeltpflicht gemäß § 9.3).

9.7 Sonderregelung für GeburtstagsZEIT und individuell reservierte Privatveranstaltungen. Die kostenfreie Absage gemäß § 9.2 Buchstabe a bis c gilt nicht für individuell vereinbarte GeburtstagsZEIT-Formate und sonstige exklusiv für eine geschlossene Gruppe reservierte Privatveranstaltungen. Stattdessen gilt:

- Bei Absage mehr als 21 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn wird eine Storno- und Bearbeitungspauschale von 50 € (höchstens jedoch der vereinbarte Gesamtpreis) verrechnet.
- Bei Absage 21 bis 8 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn werden 50 % des vereinbarten Gesamtpreises verrechnet.
- Bei Absage ab 7 Kalendertagen bis mehr als 48 Stunden vor Veranstaltungsbeginn werden 75 % des vereinbarten Gesamtpreises verrechnet.
- Bei Absage innerhalb der letzten 48 Stunden vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100 % des vereinbarten Gesamtpreises verrechnet.

Die „Reinigungs- & Servicepauschale“ zählt zum Gesamtpreis, auf den sich die Prozentwerte beziehen. Eine Absage muss in Textform, insbesondere per E-Mail an hallo@ankerzeit.wien, erfolgen; maßgeblich für die Fristberechnung ist das Einlangen bei ANKERZEIT. Bereits geleistete Zahlungen werden, soweit sie die geschuldete Stornogebühr übersteigen, erstattet.

9.8 Camps. Die Regelungen für Camps in diesem Paragrafen und in § 9.2 gelten für Camps ab Februar 2027. Für die Weihnachtsferiencamps 2026/27 gelten die bei der jeweiligen Campbeschreibung verlinkten Teilnahme- und Stornobedingungen. Der Preis eines Camps ist sofort nach Buchung fällig; die Teilnahme setzt den vollständigen Zahlungseingang vor Campbeginn voraus. Einzelne Camptage sind nicht buchbar. Termine, Zeiten, Preis, Altersgruppe und Besonderheiten ergeben sich aus der jeweiligen Campbeschreibung. Nach Campbeginn besteht bei Krankheit, Abbruch, versäumten Tagen, späterer Ankunft oder früherer Abholung kein Anspruch auf vollständige oder anteilige Rückerstattung, soweit zwingendes Recht nicht entgegensteht. Bei Absage des gesamten Camps durch ANKERZEIT gilt § 9.5.

## § 10 Nutzung der ANKERZEIT-Räumlichkeiten, Haftungsbeschränkung für Sport-, Werk- und Outdoor-Aktivitäten durch Kinder

10.1 Art der Nutzung. Die ANKERZEIT-Räume (u. a. Boulder- und Bewegungselemente, Mattenflächen, Ballspielbereich) sowie der Fokus- und Kreativbereich werden von den Kindern ausschließlich im Rahmen der von ANKERZEIT angebotenen, unter fachlicher Anleitung und Aufsicht des Betreuungspersonals stehenden Freizeitgestaltung genutzt. Eine eigenständige, unbeaufsichtigte Nutzung dieser Bereiche oder der darin befindlichen Geräte und Werkzeuge durch Kinder ist nicht vorgesehen und nicht gestattet. Bei Angeboten, die gemeinsam mit einer erwachsenen Begleitperson besucht werden (z. B. NESTZEIT), bleibt die Aufsicht beim begleitenden Erwachsenen.

10.2 Normgerechte Ausstattung. Sämtliche Einbauten, Geräte und Einrichtungen der ANKERZEIT-Räume werden von ANKERZEIT normgerecht geplant, regelmäßig gewartet und geprüft. Dies ändert nichts daran, dass die Nutzung von Boulder- und Bewegungselementen konzeptimmanent mit dem allgemeinen, auch bei ordnungsgemäßer Anleitung nicht vollständig ausschließbaren Risiko typischer Sport- und Handwerksverletzungen (z. B. Schürfwunden, Prellungen, kleinere Schnitt- oder Stichverletzungen) sowie mit dem Risiko von Sach- und Vermögensschäden (z. B. Beschädigung mitgebrachter Kleidung oder Gegenstände) verbunden ist.

10.3 Haftungsbeschränkung für Sach- und Vermögensschäden. Die Haftung von ANKERZEIT sowie ihrer Erfüllungsgehilfen (§ 1313a ABGB) für Sach- und Vermögensschäden, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Räumlichkeiten sowie mit den in § 10.5 genannten Zusatzangeboten (Ausflüge, Transfer) entstehen, ist für Fälle leichter Fahrlässigkeit im gesetzlich zulässigen Ausmaß ausgeschlossen. Für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit haftet ANKERZEIT unbeschränkt.

10.4 Haftung für Personenschäden. Die Haftungsbeschränkung gemäß § 10.3 gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit von Kindern oder sonstigen Personen. Insoweit haftet ANKERZEIT nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen auch für leichte Fahrlässigkeit; eine Beschränkung oder ein Ausschluss dieser Haftung wird durch diese AGB nicht bewirkt (§ 6 Abs 1 Z 9 KSchG).

10.5 Ausflüge und externer Transfer. Werden im Rahmen des Angebots von ANKERZEIT Ausflüge, Outdoor-Formate oder ein Transfer der Kinder (z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder einem eigenen Fahrtendienst) durchgeführt, gelten die vorstehenden Absätze 10.1 bis 10.4 sinngemäß für sämtliche im Rahmen dieser Zusatzangebote entstehenden Sach-, Vermögens- und Personenschäden. Begleitpersonen sind im Rahmen der Versicherung mit abgedeckt. Mit der Buchung unterliegen auch Begleitpersonen den vorliegenden AGB. Eine Beförderungsleistung wird nur erbracht, wenn sie für den jeweiligen Termin ausdrücklich gebucht und von ANKERZEIT bestätigt wurde; für Ausflüge und Aktivitäten, an denen externe Anbieter (z. B. Reitställe, Sportvereine, Verkehrsunternehmen) beteiligt sind, gelten ergänzend deren eigene Teilnahme- und Sicherheitsbedingungen, auf die ANKERZEIT die Vertragspartner vor der jeweiligen Buchung gesondert hinweist. Wetter, Sicherheitslage, Verkehrslage oder sonstige örtliche Gegebenheiten können kurzfristige Anpassungen, Verschiebungen oder Absagen einzelner Ausflugs- oder Outdoor-Elemente erforderlich machen; § 9 gilt insoweit sinngemäß.

10.6 Kein Ausschluss zwingender Haftung. Die Haftungsbeschränkungen dieses Paragrafen gelten nicht, soweit ihnen zwingende gesetzliche Bestimmungen, insbesondere des Produkthaftungsgesetzes oder des KSchG, entgegenstehen.

10.7 Eigenverantwortung bei Zusatzangeboten mit Körperkontakt. Für körperorientierte Zusatzangebote (z. B. Tuina- oder AromaTouch-Massagen) gilt ergänzend § 2.2: Diese Angebote erfolgen ausschließlich durch externes qualifiziertes Fachpersonal. Mit der Buchung durch den Vertragspartner gilt die Zustimmung zur Teilnahme am jeweiligen Zusatzangebot im Rahmen des Plus- oder Studiobereichs oder sonstiger Bereiche von ANKERZEIT.

## § 11 Rückzugsarbeitsplatz (RAUM / QUIET HOUSE)

11.1 Angebotsumfang. ANKERZEIT stellt den Vertragspartnern (Erwachsene ab 18 Jahren) einen separat buchbaren, mit begrenzten Plätzen zur Verfügung stehenden Rückzugs- und Arbeitsplatzbereich (RAUMZEIT / QUIET HOUSE) zur Verfügung (siehe Preisliste und jeweilige Paragraphen der geltenden AGB sowie die Datenschutz- und Medienvereinbarung). Die Nutzung des Rückzugs- und Arbeitsplatzbereichs erfolgt im Rahmen der von ANKERZEIT jeweils bekannt gegebenen Kapazitäten und Nutzungsbedingungen.

11.2 Kein Anspruch auf absolute Geräuschfreiheit. Der Ruhe-/Co-Working-Bereich befindet sich in räumlicher Nähe zu den Betreuungs-, Bewegungs- und Kreativbereichen für Kinder. Die Bereitstellung erfolgt ohne Zusicherung oder Gewährleistung einer bestimmten Lautstärke oder einer absoluten Geräuschfreiheit; ein Anspruch der Vertragspartner hierauf besteht nicht.

11.3 WLAN-Nutzung. ANKERZEIT stellt den Vertragspartnern im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten einen WLAN-Zugang zur Verfügung. Es wird keine Zusicherung hinsichtlich Verfügbarkeit, Geschwindigkeit oder Sicherheit dieser Netzverbindung übernommen.

11.4 Haftungsausschluss für mitgebrachte Arbeitsgeräte und Datenverlust. Die Haftung von ANKERZEIT für a) Diebstahl oder Verlust von durch die Vertragspartner mitgebrachten Gegenständen, insbesondere Laptops, Mobiltelefonen und sonstigen Arbeitsgeräten, b) Beschädigung derartiger mitgebrachter Gegenstände, sowie c) Datenverlust, Datenschutzverletzungen Dritter oder sonstige Schäden im Zusammenhang mit der Nutzung des von ANKERZEIT bereitgestellten WLAN, ist für Fälle leichter Fahrlässigkeit im gesetzlich zulässigen Ausmaß ausgeschlossen. Für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für Personenschäden gilt § 10.4 sinngemäß. Den Vertragspartnern wird empfohlen, mitgebrachte Wertgegenstände nicht unbeaufsichtigt zurückzulassen und für eine eigenständige, angemessene Datensicherung sowie eine dem Risiko öffentlicher Netzwerke entsprechende Absicherung ihrer Endgeräte zu sorgen.

11.5 Kein Kinderaufenthalts- und Aufsichtsbereich. Dieser Bereich ist kein Betreuungs- oder Aufsichtsbereich oder Aufenthaltsbereich für Kinder. Kinder dürfen sich hier nicht aufhalten. Dies gilt auch für Kinder der dort anwesenden Vertragspartner, für die kein separates Betreuungsangebot gebucht wurde.

11.6 Haftungsausschluss bei Nichtverfügbarkeit von WLAN. Für Folgeschäden bei Ausfall des WLAN (z. B. Datenverlust) haftet ANKERZEIT bei leichter Fahrlässigkeit nicht. Ein funktionierendes WLAN ist nicht Vertragsbestandteil (§ 11.3); gesetzliche Gewährleistungsrechte von Verbrauchern bleiben unberührt.

## § 12 Allgemeine Haftung, Hausordnung, Bild-/Videoaufnahmen und Datenschutz

12.1 Allgemeine Haftung von ANKERZEIT. Soweit in diesen AGB nicht bereits gesondert geregelt (insbesondere §§ 9, 10, 11), haftet ANKERZEIT für Schäden, die den Vertragspartnern oder dem Kind im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Leistungen entstehen, nach den allgemeinen gesetzlichen

Bestimmungen, wobei die Haftung für leichte Fahrlässigkeit bei Sach- und reinen Vermögensschäden im gesetzlich zulässigen Ausmaß ausgeschlossen ist. Für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit sowie für Personenschäden gilt dieser Ausschluss nicht; insoweit haftet ANKERZEIT nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen auch für leichte Fahrlässigkeit.

12.2 Haftung für Erfüllungsgehilfen. ANKERZEIT haftet für das Verschulden ihres Betreuungspersonals und sonstiger Erfüllungsgehilfen im gleichen Umfang wie für eigenes Verschulden (§ 1313a ABGB), unter Zugrundelegung der in diesen AGB vorgesehenen Haftungsbeschränkungen.

12.3 Verhalten und Hausordnung. Am Standort von ANKERZEIT gilt ergänzend zu diesen AGB eine Hausordnung, die am Standort ausgehängt sowie auf der Website von ANKERZEIT abrufbar ist und insbesondere Regelungen zu Verhalten, Hygiene, Nutzung der Räumlichkeiten und Geräte sowie zum Umgang miteinander enthält. Vertragspartner und Kinder sind zur Einhaltung der Hausordnung verpflichtet. Verstößt ein Kind trotz Ermahnung wiederholt gegen die Hausordnung oder gefährdet oder belästigt es andere Personen, gilt § 4.4 sinngemäß.

12.4 Verhalten der Vertragspartner im Eltern- und Workspace-Bereich. Auch die Erwachsenen haben bei der Nutzung des Aufenthalts- und Coworking-Bereichs (§ 11) die Hausordnung sowie die berechtigten Interessen anderer anwesender Erwachsener und des Betreuungspersonals zu beachten. ANKERZEIT kann die Erwachsenen von der weiteren Nutzung des Eltern- und Workspace-Bereichs ausschließen.

12.5 Bild- und Videoaufnahmen. Aufnahmen von Kindern oder Vertragspartnern zu Dokumentations-, Werbe- oder sonstigen Zwecken werden von ANKERZEIT ausschließlich auf Grundlage einer gesonderten, freiwilligen und jederzeit widerruflichen schriftlichen Einwilligung der Vertragspartner gemäß Art 6 Abs 1 lit a DSGVO angefertigt und verwendet. Die detaillierten Regelungen, Einwilligungsformulare und Veröffentlichungskanäle sind in der gesonderten Datenschutz- und Medienvereinbarung von ANKERZEIT geregelt.

12.6 Datenschutz. ANKERZEIT verarbeitet personenbezogene Daten der Vertragspartner und Kinder – insbesondere die in § 4 offengelegten gesundheits- und verhaltensbezogenen Daten, die besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art 9 DSGVO darstellen können – ausschließlich im Rahmen der Zwecke der Anbahnung, Durchführung und Abwicklung des Betreuungsverhältnisses sowie zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung), Art 6 Abs 1 lit c DSGVO (rechtliche Verpflichtung) sowie – soweit besondere Kategorien personenbezogener Daten betroffen sind – auf Grundlage der ausdrücklichen Einwilligung der Vertragspartner gemäß Art 9 Abs 2 lit a DSGVO, die gesondert, freiwillig und jederzeit widerruflich eingeholt wird (derzeit schriftlich per E-Mail oder persönlich vor Ort mittels Elternfragebogen, getrennt von den übrigen Buchungsdaten). Die detaillierten Regelungen zur Datenverarbeitung sind in der gesonderten Datenschutzerklärung von ANKERZEIT geregelt, die auf der Website abrufbar ist und den Vertragspartnern vor Buchung zur Kenntnis gebracht wird. Die Datenschutzerklärung beschreibt auch die geplante Online-Erfassung des Elternfragebogens im Buchungsprozess; derzeit werden die Gesundheits- und Verhaltensdaten der Kinder bzw. Teilnehmenden noch nicht online erhoben, sondern den Betreuungspersonen bzw. Kursleitungen händisch vor Ort mitgeteilt.

12.7 Vertraulichkeit sensibler Daten. Die gemäß § 4 offengelegten gesundheits- und verhaltensbezogenen Informationen werden von ANKERZEIT ausschließlich intern im Betreuungsteam und nur an jene Betreuungspersonen weitergegeben, die für die konkrete Betreuung des Kindes zuständig sind, sowie – soweit gesetzlich erforderlich – an zuständige Behörden oder im Notfall an medizinisches Rettungspersonal.

## § 13 Vertragsdauer, Kündigung, Änderung der AGB und Schlussbestimmungen

13.1 Grundsatz – Einzelbuchungen. Sofern nicht ausdrücklich ein Angebot mit befristeter Laufzeit vereinbart wird, kommt mit jeder Buchung ein in sich abgeschlossener Einzelvertrag über die jeweils gebuchte Leistung (Betreuungsblock, Camp, Ausflug, Zusatzangebot) zustande, der mit ordnungsgemäßer Erbringung bzw. Beendigung dieser Leistung endet, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

13.2 Angebote mit befristeter Laufzeit und Angebotsdauer. Bietet ANKERZEIT Dienstleistungen mit einer befristeten Laufzeit (z. B. mehrtägige Camps oder Kursformate) an, gelten die Regelungen gemäß § 6.2 sinngemäß. Der Vertrag kommt für die gesamte befristete Angebotsdauer mit Buchungsbestätigung zustande und endet mit deren Ablauf. Preisänderungen während der laufenden Angebotsdauer richten sich nach § 6.6.

13.3 Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund. Das Recht beider Vertragsparteien, den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu kündigen, bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für ANKERZEIT insbesondere vor, wenn die Vertragspartner trotz Nachfristsetzung mit der Zahlung in Verzug bleiben (§ 6.4), wiederholt gegen die Hausordnung oder die Mitwirkungspflichten gemäß § 4 verstoßen, oder wenn die Voraussetzungen des § 2.3 bzw. § 4.4 wiederholt vorliegen.

13.4 Änderung dieser AGB. ANKERZEIT ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, insbesondere zur Anpassung an geänderte rechtliche Rahmenbedingungen, zur Berücksichtigung neuer oder geänderter Leistungen oder aus sonstigen sachlichen Gründen. Für einzelne, bereits gebuchte Leistungen (§ 13.1) gilt stets die zum Zeitpunkt der jeweiligen Buchung gültige Fassung dieser AGB.

13.5 Anwendbares Recht. Für sämtliche Vertragsverhältnisse zwischen ANKERZEIT und den Vertragspartnern gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts sowie unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ist der Vertragspartner Verbraucher mit gewöhnlichem Aufenthalt in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union, bleiben die zwingenden verbraucherschützenden Bestimmungen dieses Staates, die nicht durch Vereinbarung abbedungen werden können, unberührt.

13.6 Gerichtsstand. Für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB oder den auf ihrer Grundlage geschlossenen Verträgen ist, soweit gesetzlich zulässig, das sachlich zuständige Gericht in Wien örtlich ausschließlich zuständig. Ist der Vertragspartner Verbraucher, gelten die

zwingenden gesetzlichen Gerichtsstandsregelungen der §§ 88 ff JN sowie des Art 17 ff EuGVVO, insbesondere der Wohnsitzgerichtsstand des Verbrauchers, unberührt.

13.7 Außergerichtliche Streitbeilegung. ANKERZEIT ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, ist jedoch bemüht, allfällige Meinungsverschiedenheiten mit den Vertragspartnern einvernehmlich zu klären.

13.8 Schriftform. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sowie dieser AGB im Einzelfall bedürfen der Schriftform (worunter auch die Textform per E-Mail fällt); dies gilt auch für ein Abgehen von diesem Schriftformerfordernis selbst.

13.9 Salvatorische Klausel. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle unwirksamer Bestimmungen gelten die gesetzlichen Vorschriften.