

Oktober 2019

## Allgemeine Geschäftsbedingungen des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im folgenden AGB) regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen dem Hessischen Staatstheater Wiesbaden und seinen Besuchern. Mit Erwerb einer Eintrittskarte oder Abschluss eines Abonnementvertrages gelten diese AGB als anerkannt. Für Abonnenten gelten daneben die Abonnementbedingungen aus den jeweiligen Abonnementverträgen der einzelnen Sparten. Für Mitglieder von Besucherorganisationen gelten die AGB, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.

### 2. Spielplan und Anfangszeiten

- 2.1. Die gültigen Spielpläne und Anfangszeiten und Besetzungen werden in den vom Hessischen Staatstheater Wiesbaden herausgegebenen regelmäßigen Veröffentlichungen (Monatsbroschüren/Internetportale) bekannt gegeben. Änderungen aus wichtigem Grund, wie z.B. die Erkrankung eines oder mehrerer Künstler oder sonstiger Mitwirkender in wichtiger Rolle oder die unverschuldete Nichtverfügbarkeit des Veranstaltungsraumes bleiben vorbehalten. Im Falle einer Vorstellungsänderung, eines -ausfalls oder einer Änderung der Anfangszeit wird sich das Hessische Staatstheater Wiesbaden bemühen, die Besucher rechtzeitig darüber zu informieren.

### 3. Öffnungszeiten

- 3.1. Die zentrale Vorverkaufskasse ist zu den in den regelmäßigen Veröffentlichungen des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden angegebenen Zeiten geöffnet.
- 3.2. Die Abendkassen öffnen in der Regel 60 Minuten vor Beginn der jeweiligen Aufführung. An den Abendkassen werden mit Vorrang Eintrittskarten für die Abendvorstellung verkauft. Die Abendkasse schließt grundsätzlich mit Vorstellungsbeginn.
- 3.3. Bei Matineen/Nachmittagsvorstellungen gelten die Öffnungszeiten analog Ziff.3.2.

### 4. Vorverkauf

- 4.1. Der Saison-Vorverkauf beginnt zu dem in den Spielzeitbroschüren und in den sonstigen Veröffentlichungen des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden genannten Zeitpunkt. Abweichungen hiervon sind grundsätzlich möglich.
- 4.2. Beim Kauf der Eintrittskarte sind die Karte und der Kartenaufdruck (Vorstellung, Platzgruppe und Datum) sowie evtl. Wechselgeld sofort zu überprüfen. Spätere Reklamationen können nicht anerkannt werden. Dies gilt auch sinngemäß für Karten, die über das Online-Ticket-System des Theaters erworben wurden. Der Vertrag kommt bindend durch das Abschließen des Kaufvorgangs und Übergabe der Zahlungsdaten zustande.

- 4.3. Neben dem Kartenvorverkauf an der Theaterkasse im Großen Haus, können Karten im Vorverkauf auch über den Webshop des Staatstheaters (Vorverkaufsgebühr 10%) und bei Partnern des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden sowohl online, als auch vor Ort in Wiesbaden (Ticketbox Galeria Kaufhof, Wiesbaden Tourist Information, Ticketschmiede GmbH Wiesbaden), Frankfurt (Frankfurt Ticket) und Mainz (Ticketbox Mainz) erworben werden. Die Vorverkaufsgebühr beträgt jeweils 13 % des Kartenpreises (zzgl. weiterer Gebühren). Für das Verhalten dieser genannten Partner übernimmt das Hessische Staatstheater Wiesbaden keine Haftung.
- 4.4. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden behält sich vor, in Einzelfällen die Anzahl von Karten, die pro Person verkauft werden, einzuschränken. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden behält sich weiterhin vor, den Vorverkauf in zeitlicher Hinsicht und/oder im Hinblick auf die Abgabe ermäßigter Karten/Plätze und/oder bezüglich bestimmter Vertriebswege einzuschränken.
- 4.5. Übersendet das Hessische Staatstheater Wiesbaden dem Käufer Eintrittskarten/Abonnementsausweise, so trägt der Käufer/Abonnent das Versandrisiko. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden ist nicht verpflichtet, Ersatz zu leisten. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden ist berechtigt, für den Versand eine Bearbeitungs- und Versandgebühr zu erheben.

## 5. Bestellung, Reservierung und Kauf

- 5.1. Telefonische Kartenreservierungen sind frühestens mit Beginn des jeweiligen Vorverkaufs möglich. Telefonische Kartenreservierungen gelten als vorläufige Reservierungen und werden erst mit Bezahlung verbindlich.
- 5.2. Die Optionsfrist einer Kartenreservierung beträgt 7 Tage. Wird eine Kartenreservierung nicht innerhalb der Optionsfrist bezahlt, so wird die Reservierung aufgelöst.
- 5.3. Die Reservierung vorbestellter Karten erfolgt nur bis zum von der Kasse festgesetzten Termin. Nur bezahlte Karten werden bis Vorstellungsbeginn zurückgelegt.
- 5.4. Der Kauf von Eintrittskarten wird durch die Bezahlung des Eintrittspreises abgeschlossen.
- 5.5. Sofern ein SEPA-Mandat erteilt wurde, sind Zahlungen im Lastschriftverfahren möglich. Die Frist für die Vorabankündigung wird auf 5 Tage verkürzt. Der Käufer sichert zu, für die Deckung des Kontos zu sorgen.

## 6. Die Rücknahme von Eintrittskarten gegen Erstattung des Kaufpreises ist grundsätzlich nicht möglich.

- 6.1. Das Widerrufsrecht Bürgerliches Gesetzbuch § 312g besteht, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, nicht bei Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht.
- 6.2. Eintrittskarten können für eine andere Vorstellung innerhalb des Vorverkaufszeitraumes bis maximal einen Tag vor dem Vorstellungstag gegen eine Gebühr und gegen Vorlage der Originalkarten umgetauscht werden. Einmal durch Umtausch erworbene Eintrittskarten können nicht mehr getauscht werden. Ein Anspruch auf gleiche Plätze bzw. Plätze der gleichen Platzgattung besteht nicht. Entsteht durch den Umtausch eine Preisdifferenz aufgrund einer

niedrigeren Preisgruppe, besteht kein Erstattungsanspruch. Für den Umtausch in eine höhere Preisgruppe ist die Differenz aufzuzahlen.

- 6.3. Für ersatzlos ausgefallene Vorstellungen wird der Eintrittspreis bei Rückgabe der Karte bis 30 Tage nach Vorstellungsdatum erstattet. Muss eine Vorstellung vor der Pause – sofern das Stück keine Pause oder mehrere Pausen beinhaltet, vor der Hälfte der Aufführung – abgebrochen werden, hat der Theaterbesucher Anspruch auf Rückzahlung des vollen Kassenpreises. Nach der Hälfte der Vorstellung werden 50 % des Kaufpreises durch Gutschein gegen Vorlage der Eintrittskarte erstattet. Bei Abbruch innerhalb des letzten Drittels besteht kein Anrecht auf Ersatz. Weitergehende Erstattungsansprüche bestehen nicht.
- 6.4. Bei der Einlösung von Gutscheinen und Umtauschkarten, die sich auf eine Platzgruppe beziehen, besteht kein Erstattungsanspruch, wenn nur Plätze einer niedrigeren Preiskategorie angeboten werden können. Für Plätze einer höheren Preisgruppe wird eine Gebühr erhoben, Freikarten-Gutscheine können nur in der aufgedruckten oder einer niedrigeren Preisgruppe eingelöst werden.
- 6.5. Geschenkgutscheine haben gem. § 195 BGB eine Gültigkeit von 3 Jahren ab dem 31.12. des Ausstellungsjahres. Eine über diesen Zeitraum hinausgehende Verlängerung ist ausgeschlossen. Freikarten-Gutscheine sind nur bis zum aufgedruckten Datum gültig. Die Gültigkeit der Wahlmiet- und Umtauschgutscheine wird durch die jeweils gültigen Abonnementbedingungen geregelt.
- 6.6. Mit Erscheinen des Jahresplanes und dem jeweiligen Monatsplanes können für alle darin aufgeführten Vorstellungen die Eintrittskarten direkt eingelöst werden. Sonderregelungen für Gastspiele, Märchenvorstellungen und Internationale Maifestspiele etc. werden bekannt gegeben. Schriftliche Kartenbestellungen sind jederzeit möglich. Wenn Gutscheine oder Umtauschkarten eingelöst werden sollen, müssen sie bei der schriftlichen Bestellung vorliegen.

## 7. Eintrittspreise

- 7.1. Für die Veranstaltungen des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden gibt es je nach Veranstaltungsort und Veranstaltung unterschiedliche Sitzpläne, Preiskategorien und Platzgruppen. Bei ausgewählten Veranstaltungen (z.B. Sonderveranstaltungen, Gastspiele, Silvestervorstellungen etc.) können Zuschläge erhoben werden. Sonderregelungen für Gastspiele, Märchenvorstellungen und Internationale Maifestspiele etc. werden bekannt gegeben.
- 7.2. Die geltenden Eintritts- und Abonnementpreise sind aus den Veröffentlichungen des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden ersichtlich.
- 7.3. **[ENTFÄLLT ab 1.9.2023]** Nach Maßgabe des Kartenaufdrucks beinhaltet der Kartenpreis die Berechtigung, die Eintrittskarte auch als Fahrkarte im öffentlichen Nahverkehr (RMV) zu nutzen. Ob der Besucher die entsprechende Leistung in Anspruch nimmt, ist unerheblich. Hinsichtlich der Nutzung der Eintrittskarte als Fahrkarte besteht zwischen dem Kunden und dem Beförderungsunternehmen ein gesondertes Vertragsverhältnis, für das die Bestimmungen der dem RMV zugehörigen Verkehrsunternehmen gelten.
- 7.4. Programmhefte, Textbücher und andere Leistungen sind grundsätzlich nicht im Kartenpreis inbegriffen

## **8. Garderobe**

- 8.1. Garderobenstücke (Mäntel, Schirme, große Taschen und vergleichbare sperrige Gegenstände) dürfen nicht in den Zuschauerraum mitgenommen werden, sondern sind beim Garderobenpersonal abzugeben. Die Garderobengebühr ist im Eintrittspreis enthalten.
- 8.2. Bei Vorlage der Garderobenmarke werden die aufbewahrten Garderobenstücke ohne Prüfung der Berechtigung an den Besitzer der Marke ausgehändigt.
- 8.3. Ohne Garderobenmarke dürfen Garderobegenstände nur dann ausgehändigt werden, wenn der Besucher nachgewiesen oder glaubhaft gemacht hat, dass er der berechtigte Empfänger ist.
- 8.4. Vertauschte, beschädigte oder abhanden gekommene Gegenstände sowie der Verlust einer Garderobenmarke sind dem Garderobenpersonal unverzüglich anzuzeigen. Der Besucher ist verpflichtet, die Wiederbeschaffungskosten der Garderobenmarke in Höhe eines Pfandes von 5 € bei der Leitung des Besucherservice zu erstatten. Bei späterem Wiederauffinden der Marke wird dem Besucher das geleistete Pfand zurückerstattet.
- 8.5. Mit Abgabe der Garderobenmarke haftet das Hessische Staatstheater Wiesbaden für Verlust oder Beschädigungen der aufbewahrten Gegenstände nur, soweit das Garderobenpersonal seine Aufbewahrungspflichten vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat. Die Haftung ist auf den Zeitwert bzw. auf 250 € für alle auf eine Garderobenmarke abgegebenen Gegenstände begrenzt. Von der Haftung ausgeschlossen sind Ausweise und Urkunden aller Art, Kreditkarten, Bargeld, Schlüssel und Wertsachen wie Schmuck, elektronische Geräte etc., insbesondere auch dann, wenn sich diese Gegenstände in Manteltaschen oder Behältnissen befinden. Die Aufbewahrung dieser Gegenstände geschieht auf Gefahr des Besuchers.

## **9. Verlust von Eintrittskarten**

- 9.1. Bei Verlust einer Eintrittskarte stellt das Hessische Staatstheater Wiesbaden eine Ersatzkarte aus, wenn der Käufer unter genauer Platzangabe nachweist oder glaubhaft macht, welche Karte er gekauft hatte.
- 9.2. Werden sowohl die Originalkarte als auch die Ersatzkarte für denselben Platz von verschiedenen Besuchern vorgelegt, hat der Inhaber der Originalkarte Vorrang vor dem Besitzer der Ersatzkarte. Die Ersatzkarte gibt in diesem Fall auch keinen Anspruch auf Zuweisung eines anderen Platzes. Das Einlasspersonal prüft nicht, ob der Inhaber der Originalkarte diese rechtmäßig besitzt.

## **10. Weiterveräußerung von Eintrittskarten**

- 10.1. Erworbene Karten dürfen ohne vorherige Zustimmung des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden nicht zu gewerblichen und/oder kommerziellen Zwecken weiterveräußert werden. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden ist berechtigt, die Verantwortlichen, die gegen das vorstehende Verbot verstoßen, in Zukunft vom Eintrittskartenerwerb auszuschließen.

## **11. Ermäßigungen**

- 11.1. Schwerbehinderte mit einem Grad der Behinderung von mindestens 70 % erhalten in allen Spielstätten eine Ermäßigung von 50 % gegen Vorlage eines entsprechenden Ausweises. Begleitpersonen von Schwerbehinderten, die von

ihrer Berechtigung zur Mitnahme (Merkzeichen B) Gebrauch machen, erhalten gegen Vorlage des entsprechenden Ausweises freien Eintritt.

Jugendliche bis 18 Jahre, Wehr- und Bundesfreiwilligendienstleistende, Teilnehmer eines Freiwilligen Sozialen Jahres, Schüler, Studenten sowie Auszubildende bis zum 30. Lebensjahr erhalten gegen Vorlage eines entsprechenden Ausweises im Vorverkauf eine Ermäßigung von bis zu 50 %. An der Abendkasse gilt die Ermäßigung für alle noch verfügbaren Platzgruppen. Der Theaterleitung bleibt es vorbehalten, von Fall zu Fall nach Maßgabe verfügbarer Plätze die Preisermäßigung im Vorverkauf auch auf weitere Platzgruppen auszuweiten.

- 11.2. Bei Premieren, Gastspielen, Festivals und Sonderveranstaltungen gelten die o. g. Ermäßigungen nicht.
- 11.3. Es gilt jeweils die höchste Ermäßigung.

## 12. Hausrecht

- 12.1. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden übt in allen seinen Spielstätten das Hausrecht aus. Es ist berechtigt, Hausverweise bzw. -verbote auszusprechen oder andere geeignete Maßnahmen im Rahmen seines Hausrechtes zu ergreifen. Insbesondere können Besucher aus Vorstellungen verwiesen werden, wenn sie diese stören, andere Besucher belästigen oder in sonstiger und erheblicher Weise oder wiederholt gegen die AGB verstoßen haben. Der Zutritt kann auch verweigert werden, wenn die begründete Vermutung besteht, dass der Besucher die Vorstellung stören oder andere Besucher belästigen wird.
- 12.2. Einlass wird nur mit einer gültigen Eintrittskarte gewährt. Besucher/Innen, die erst nach Beginn der Vorstellung eintreffen, haben keinen Anspruch auf sofortigen Einlass in den Zuschauerraum. Sie können ihre Plätze erst zur Pause einnehmen. Ebenso kann nach der Pause, wenn das Zeichen zum Wiedereinnehmen der Plätze nicht beachtet wurde, kein Anspruch auf Einlass nach Wiederbeginn der Vorstellung erhoben werden. Wenn keine Einlassmöglichkeit besteht, kann die Vorstellung auf Monitoren verfolgt werden. Die Mitnahme von Kindern unter vier Jahren zu Vorstellungen ist nicht möglich, da nach allen bisherigen Erfahrungen ansonsten mit keinem störungsfreien Veranstaltungsablauf zu rechnen ist. Ausgenommen hiervon sind Kindervorstellungen mit ausdrücklicher Altersangabe.
- 12.3. Mobilfunkgeräte und sonstige akustische Signalgeber aller Art dürfen nur im ausgeschalteten Zustand in den Zuschauerraum mitgenommen werden.
- 12.4. Die Mitnahme von Speisen und Getränken in den Zuschauerraum und der dortige Verzehr sind grundsätzlich untersagt.
- 12.5. Das Rauchen ist in allen Bereichen des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden nicht gestattet.
- 12.6. Bei Brand oder sonstigen Gefahrensituationen haben die Besucher das Haus sofort ohne Umwege durch die gekennzeichneten Aus- bzw. Notausgänge zu verlassen. Eine Garderobenausgabe findet in diesem Fall nicht statt. Den Anweisungen des Personals ist unbedingt Folge zu leisten.
- 12.7. Ungenehmigte Bild- (Film, Video etc.) und/oder Tonaufnahmen sind aus urheberrechtlichen Gründen untersagt. Zuwiderhandlungen können Schadenersatzansprüche auslösen. Das Fotografieren während der Aufführung ist

mit Rücksicht auf die mitwirkenden Künstler und die anderen Besucher nicht erlaubt.

- 12.8. Bei Zuwiderhandlungen ist das Einlasspersonal berechtigt, die Aufzeichnungsgeräte sowie Kameras, unter Ausschluss der Haftung, einzuziehen und bis zum Schluss der Aufführung einzubehalten. Gegebenenfalls kann der Besucher vom Besuch der Aufführung ausgeschlossen werden, Aufzeichnungsmaterial jeder Art, auf dem Teile der Aufführung festgehalten sind, werden vom Hessischen Staatstheater Wiesbaden eingezogen und verwahrt. Sie werden an den Eigentümer wieder ausgehändigt, wenn dieser der vorherigen Löschung der Aufzeichnungen zugestimmt hat.
- 12.9. Für den Fall, dass während einer öffentlichen Vorstellung Bild- und/oder Tonaufnahmen von den durch das Hessische Staatstheater Wiesbaden oder dessen Vertragspartner dazu berechtigten Personen durchgeführt werden, erklären sich die Besucher mit dem Erwerb der Eintrittskarte damit einverstanden, dass sie eventuell in Bild und/oder Wort aufgenommen werden und diese Aufzeichnungen ohne Anspruch auf Vergütung veröffentlicht bzw. verwertet werden dürfen.

### **13. Fundsachen**

- 13.1. Wertgegenstände jeder Art, die in Räumen des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden gefunden wurden, werden vom Einlass- bzw. Garderobenpersonal entgegengenommen und an der Pforte des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden verwahrt.
- 13.2. Der Verlust von Wertgegenständen ist dem Einlass- bzw. Garderobenpersonal unverzüglich anzuzeigen.
- 13.3. Für die Behandlung von Fundsachen gelten im Übrigen die §§ 978 ff. BGB.

### **14. Datenschutz**

- 14.1. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden ist berechtigt, die im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung erhaltenen Daten des Besuchers im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zu bearbeiten und zu speichern. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden behält sich vor, Daten an natürliche und juristische Personen weiterzugeben, sofern diese im Auftrag des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses beauftragt werden. Diese werden auf die Einhaltung der Bestimmungen aus dem Datenschutz verpflichtet.
- 14.2. Beim Kartenkauf über das Internet werden die vom Kunden angegebenen Daten zur Durchführung der vertraglichen Beziehung sowie zum Zweck der Werbung für eigene Produkte und zur Versendung von Informationsmaterial verarbeitet (§ 28 Abs. 1 Seite 1 Nr. 1 und § 28 Abs. 3 Bundesdatenschutzgesetz).
- 14.3. Zur Durchführung des Ticketing werden die Daten an die dafür verantwortlichen Vertragspartner des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden weitergegeben. Derzeitige Vertragspartner sind die bilettix GmbH, Maria-Goeppert-Straße 5, 23562 Lübeck sowie die Ticketschmiede GmbH.
- 14.4. Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt.
- 14.5. Der Kunde hat die Möglichkeit, der Datenspeicherung schriftlich oder mündlich zu widersprechen (soweit dies nach geltendem Recht möglich ist).

14.6. Verantwortliche Stelle im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes ist das Hessische Staatstheater Wiesbaden, Christian-Zais-Str. 3, 65189 Wiesbaden.

**15. Haftung**

- 15.1. Das Hessische Staatstheater Wiesbaden, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haften, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit auf Schadenersatz.
- 15.2. Soweit in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen die Haftung für einen Schaden ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies nicht für einen Schaden, der auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Hessischen Staatstheaters Wiesbaden, ihrer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht oder in der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit durch die genannten Personengruppen liegt.

**16. Anwendbares Recht/Erfüllungsort/Gerichtsstand**

- 16.1. Es findet grundsätzlich deutsches Recht Anwendung. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Wiesbaden.

**17. Inkrafttreten**

- 17.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten mit Veröffentlichung in Kraft und ersetzen alle Vorgängerversionen.

DIE INTENDANZ

Wiesbaden, 25. Oktober 2019