

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kulturveranstaltungen des Bundes in Berlin GmbH (KBB)**

### **1. Geltungsbereich**

Die Geschäftsbedingungen regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen den Besuchern von Veranstaltungen und Ausstellungen aller Geschäftsbereiche der Kulturveranstaltungen des Bundes in Berlin GmbH (KBB), d.h. des Hauses der Kulturen der Welt (HKW), der Berliner Festspiele (BFS) mit Martin-Gropius-Bau (MGB) sowie der Internationalen Filmfestspiele Berlin (IFB) und der KBB. Wenn im Folgenden nur von der KBB gesprochen wird, sind auch deren Geschäftsbereiche gemeint.

Alle Angebote, Kaufverträge, Lieferungen und Dienstleistungen der KBB unterliegen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### **2. Spielpläne und Anfangszeiten, Spielplanänderungen, Öffnungszeiten**

Die gültigen Spielpläne mit den Anfangszeiten sowie die Öffnungszeiten der Ausstellungen sind aus den offiziellen Veröffentlichungen der KBB ersichtlich. Spielplan- und Besetzungsänderungen bleiben vorbehalten. Für Besetzungs- und Zeitangaben wird keine Gewähr übernommen.

### **3. Kartenverkauf**

Die KBB veröffentlicht die jeweils gültigen Eintrittspreise und gibt sie an den Kassen und im Online-Ticketshop bekannt.

Im Online-Ticketshop der Berliner Festspiele und des Haus der Kulturen der Welt wird durch die Betätigung des Buttons „Bestellung abschließen“ ein verbindliches Angebot zum Abschluss des Kaufvertrages abgegeben. Danach erhält der Besteller per E-Mail eine Bestätigung des Kartenskaufs. Die Zahlung erfolgt durch Kreditkarte. Online erworbene Tickets können wahlweise zugeschickt oder an der Kasse abgeholt werden.

Im Online-Ticketshop des Martin Gropius Bau wird durch die Betätigung des Buttons „Bestellung abschicken“ ein verbindliches Angebot abgegeben. Danach erhält der Besteller per E-Mail eine Bestätigung des Kartenskaufs samt Print-Ticket. Die Zahlung erfolgt durch Kreditkarte. Online er-

worbene Tickets müssen vom Besucher ausgedruckt werden und können nicht an der Kasse abgeholt werden.

Ermäßigungen werden den berechtigten Personengruppen gegen Vorlage eines entsprechenden Nachweises an den Kassen der Veranstaltungs- und Ausstellungsstätten gewährt. Ermäßigte Karten sind nur in Verbindung mit diesem Nachweis gültig. Kann der Nachweis nicht erbracht werden, ist der Differenzbetrag zum vollen Eintrittspreis nachzuzahlen.

Der Vorverkauf erfolgt zu den in den Veröffentlichungen der KBB genannten Zeiten. Die KBB behält sich vor, in Einzelfällen die Kartenvergabe pro Käufer zu beschränken. Schwerbehinderte Menschen können bevorzugt behandelt werden.

Für den schriftlichen und den telefonischen Kartenvorverkauf der Berliner Festspiele wird eine Gebühr erhoben. Ausgenommen sind telefonische Bestellungen, wenn die Karten mindestens einen Tag vor der Vorstellung an der Vorverkaufskasse abgeholt werden. Sollten Gebühren für den online Verkauf erhoben werden, so werden diese im Laufe des Buchungsvorgangs ausgewiesen.

Erfolgt die Bezahlung für bestellte Karten nicht innerhalb der jeweils angegebenen Frist, werden diese für den Weiterverkauf freigegeben.

Es ist nicht zulässig, einen anderen als den auf der Karte bezeichneten Platz einzunehmen. Wechselt ein Besucher unberechtigterweise den Platz, kann die KBB den Differenzbetrag erheben oder den Besucher auf den auf der Karte bezeichneten Platz oder aus der Vorstellung verweisen.

Die Tickets sind ausschließlich für den persönlichen Gebrauch bestimmt. Beim Kauf der Karten erklärt der Kunde verbindlich, die Tickets ausschließlich für persönliche, insbesondere nicht für gewerbliche Zwecke oder sonst zur Gewinnerzielung zu nutzen. Dem Ticketkäufer ist es insbesondere untersagt.

- die Tickets bei Auktionen (insbesondere im Internet) zum Kauf anzubieten,
- die Tickets ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung der KBB gewerblich und/oder kommerziell zu veräußern,
- die Tickets im Rahmen einer privaten Weitergabe zu einem erhöhten Preis zu veräußern,

- die Tickets ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung der KBB zu Zwecken der Werbung oder als Gewinn weiterzugeben oder zu verwenden.

Bei jeder Weitergabe des Tickets muss der bisherige Ticketinhaber den neuen Ticketbesitzer auf die Geltung dieser AGB hinweisen. Wird ein Ticket in unzulässiger Weise angeboten, verwendet oder weitergegeben, so ist die KBB berechtigt, das Ticket sowie sonstige vom Kunden erworbene Tickets zu sperren und dem Besitzer des Tickets entschädigungslos den Zutritt zur Veranstaltung bzw. Ausstellung zu verweigern. Für jeden Verstoß gegen das Verbot der kommerziellen Weitergabe kann die KBB von dem Ticketverkäufer die Zahlung einer angemessenen Vertragsstrafe in Höhe von bis zu 2.500 Euro verlangen.

#### **4. Kartenrückgabe**

Die Rücknahme verkaufter Karten ist grundsätzlich ausgeschlossen. Dies gilt auch für Besetzungsänderungen. Beim Ausfall von Veranstaltungen oder Ausstellungen werden die Karten innerhalb von 14 Tagen zurückgenommen, danach verfällt der Anspruch auf Rücknahme. Weitere Aufwendungen oder Schäden des Besuchers sowie die online Verkaufgebühr werden nicht ersetzt, soweit die KBB den Veranstaltungs- bzw. Ausstellungsausfall nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

Bei Rücknahme oder Umtausch von Karten, die im Internet erstanden wurden, kann ebenfalls nur der Kartenpreis nicht jedoch die online Verkaufgebühr ersetzt werden. Karten, die nicht an einer (Vorverkaufs) Kasse der KBB oder im Internet gekauft wurden, können nur an den externen Vorverkaufsstellen umgetauscht werden. Für Veranstaltungen Dritter in den Räumen der KBB sind die Ansprüche direkt gegenüber dem externen Veranstalter geltend zu machen.

#### **5. Widerrufsbelehrung**

##### **a. Ausschluss des Widerrufs**

Ein Widerrufsrecht für Verbraucher besteht nicht bei Verträgen über termingebundene Tickets. Jeder Kartenkauf ist damit unmittelbar nach Bestätigung bei Kauf über den Webshop bindend und verpflichtet zur Abnahme und Bezahlung der Karten. Ferner besteht kein Widerrufsrecht bei Verträgen zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung entfernt wurde.

## **b. Widerrufsrecht**

Als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB haben Sie das Recht, Käufe über Gutscheine und andere als die unter 5.a. genannten Waren, die Sie telefonisch oder über unsere Webshops getätigt haben, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen hat. Um das Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,

Ticket Office - Berliner Festspiele

Schaperstraße 24

10719 Berlin

T +49 30 254 89-100

F +49 30 254 89-230

[widerruf@kbb.eu](mailto:widerruf@kbb.eu)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular (siehe unten 5.d.) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

## **c. Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie den Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich angefallener Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nach dem welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen

absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang durch Sie zurückzuführen ist.

#### **d. Musterwiderrufsformular**

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte unser unten stehendes Widerrufsformular aus und senden es an uns zurück.

### **6. Kartenverlust**

Bei Verlust der Eintrittskarte besteht kein Anspruch auf Ersatz. Verliert ein Besucher seine Eintrittskarte, kann ihm aus Kulanz von der Kasse eine Ersatzkarte ausgestellt werden, wenn er glaubhaft macht, welche Eintrittskarte er erworben hat. Der Besitzer der Originalkarte hat den Vorrang vor dem Besitzer einer Ersatzkarte. Mit der Ersatzkarte ist kein Anspruch auf die Zuweisung eines anderen Sitzplatzes verbunden.

### **7. Einlass**

Nach Beginn einer Vorstellung können Besucher aus Sicherheitsgründen und mit Rücksicht auf die mitwirkenden Künstler und die anderen Besucher nur zu einem geeigneten Zeitpunkt und ohne Anspruch auf den gelösten Kartenplatz in den Zuschauerraum eingelassen werden. Es liegt im Ermessen des Abendpersonals, ob und zu welchem Zeitpunkt Zugang nach Beginn der Vorstellung gewährt werden kann.

### **8. Garderobe**

Die Mitnahme von Garderobe in den Zuschauer- bzw. Ausstellungsraum ist nur dann gestattet, wenn dadurch andere Besucher nicht gestört werden und dies aus Sicherheitsgründen zu verantworten ist. Garderobe kann zur Aufbewahrung während des Vorstellungsbesuches abgegeben werden. Die KBB behält sich vor, eine Garderobengebühr zu erheben.

Die Haftung für Garderobenstücke erstreckt sich nur auf den Zeitwert. Die Garderobe steht dem Besucher für Wertsachen, insbesondere Schmuck, sonstige Gegenstände aus Edelmetall, Bargeld und andere Zahlungsmittel, Geschäftspapiere, Urkunden aller Art, Fahrausweise und

Schlüssel nicht zur Verfügung. Die Aufbewahrung dieser Gegenstände geschieht auf Gefahr des Besuchers.

Bei Vorlage der Garderobenmarke werden die aufbewahrten Gegenstände ohne Prüfung der Berechtigung ausgehändigt. Ohne Marke dürfen Garderobegenstände einem Besucher nur dann ausgehändigt werden, wenn er glaubhaft macht, dass er der berechtigte Empfänger ist.

Vertauschte, beschädigte oder abhanden gekommene Garderobegenstände sowie der Verlust einer Garderobenmarke sind dem Garderobenpersonal unverzüglich vor Verlassen der Garderobenanlage zu melden. Bei Verlust einer Garderobenmarke ist der Besucher zum Ersatz der Wiederbeschaffungskosten verpflichtet.

## **9. Fundsachen**

Gegenstände aller Art, die in den Spiel- und Ausstellungsstätten der KBB gefunden werden, sind beim Haus- oder Garderobenpersonal abzugeben. Die weitere Behandlung der Fundsachen richtet sich nach den Vorschriften der §§ 978 ff. BGB.

## **10. Hausrecht**

Besuchern kann der Zutritt zu den Spiel- und Ausstellungsstätten verweigert werden, wenn Anlass zu der Annahme besteht, dass sie die Vorstellung bzw. Ausstellung stören oder andere Besucher belästigen.

Es ist nicht gestattet, in den Kassenhallen oder sonst in den Spielstätten bzw. Ausstellungsstätten sowie auf den dazugehörigen Grundstücken Eintrittskarten zum Verkauf anzubieten.

Mobiltelefone und Uhren mit akustischem Zeitsignal sind während der Vorstellung auszuschalten.

Das Rauchen ist in den Spiel- und Ausstellungsstätten der KBB untersagt.

Speisen und Getränke dürfen nicht mit in den Veranstaltungs- oder Ausstellungsraum genommen werden.

Den Anweisungen des Personals der Spiel- und Ausstellungsstätten ist Folge zu leisten.

## **11. Bild- und Tonaufnahmen**

Bild- und/oder Tonaufnahmen jeglicher Art sind den Besuchern grundsätzlich untersagt. Bei Zuwiderhandlungen können diese zivil- und strafrechtlich verfolgt werden und die Besucher aus den Spielstätten verwiesen werden.

Film-, Digital, Video- oder Tonaufnahmen, auf denen Teile der Aufführung / Ausstellung aufgenommen sind, können eingezogen werden und die Rückgabe davon abhängig gemacht werden, dass der Besitzer einer vorherigen Löschung der Aufnahmen zustimmt.

Für den Fall, dass während einer öffentlichen Aufführung, des Besuchs einer Ausstellung oder einer sonstigen Veranstaltung der KBB Bild- und/oder Tonaufnahmen von dazu berechtigten Personen durchgeführt werden, erklären sich die Besucher durch ihre Teilnahme an der Veranstaltung damit einverstanden, dass sie ohne Anspruch auf eine Vergütung in Bild und Wort aufgenommen werden und diese Aufzeichnungen gesendet bzw. veröffentlicht werden dürfen.

## **12. Haftung**

Für Schäden jeder Art, die ein Besucher in den Spiel- und Ausstellungsstätten der KBB erleidet, haftet die KBB, ihre Vertreter und ihre Erfüllungsgehilfen nur im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Die Haftung bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit bleibt unberührt, soweit es sich um typischerweise vorhersehbare Schäden handelt.

## **13. Datenschutz**

Die personenbezogenen Daten der Eintrittskartenkäufer und Webshopkunden werden unter Einhaltung des Datenschutzrechtes in dem für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben, bearbeitet und genutzt. Im Anschluss hieran ist die KBB berechtigt, die Kundendaten zum Zweck interner statistischer Erhebungen zu speichern. Die KBB ist berechtigt, gegebenenfalls den Veranstaltungsbesuchern im Vorfeld weitere Informationen zur Veranstaltung per Email zuzusenden. Die KBB ist ferner berechtigt, die Daten an natürliche oder juristische Personen weiterzugeben, die die KBB mit dem Karten- und Produktvertrieb und -verkauf beauftragt hat. Die Daten werden streng vertraulich und nur im dargelegten Umfang genutzt.

Die Geschäftsführung  
Kulturveranstaltungen des Bundes in Berlin GmbH  
Schöneberger Straße 15, 10963 Berlin  
Tel +49 (0)30 263 97-0



## MUSTERWIDERRUFS-FORMULAR

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden es an uns zurück.

An :

Ticket Office - Berliner Festspiele

Schaperstraße 24

10719 Berlin

Fax +49 30 254 89-230

[widerruf@kbb.eu](mailto:widerruf@kbb.eu)

Hiermit widerrufe(n) ich / wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf folgender Waren

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

\_\_\_\_\_  
Name des / der Verbraucher(s)

\_\_\_\_\_  
Anschrift des / der Verbraucher(s)

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des / der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
(\* ) Unzutreffendes streichen.