

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Städtische Bühnen Frankfurt am Main GmbH

1. Geltungsbereich

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im folgenden AGB) regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen der Städtische Bühnen Frankfurt am Main GmbH (im folgenden SBF) und ihren Besuchern. Mit Erwerb einer Eintrittskarte oder Abschluss eines Abonnementvertrages gelten diese AGB als anerkannt. Für Abonnenten gelten daneben die Abonnementbedingungen aus den jeweiligen Veröffentlichungen (Saisonbroschüren/Internetportale) der einzelnen Sparten. Für Mitglieder von Besucherorganisationen gelten die AGB, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.

2. Spielplan und Anfangszeiten

Die gültigen Spielpläne und Anfangszeiten und Besetzungen werden in den von der SBF 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 Veranstaltungsortes bleiben vorbehalten. Im Falle einer Vorstellungsänderung, eines -ausfalls oder einer Änderung der Anfangszeit wird sich die SBF bemühen, die Besucher rechtzeitig darüber zu informieren. Für Angaben auf Plakaten und in anderen Veröffentlichungen (z.B. Presse) übernimmt die SBF keine Gewähr.

3. Öffnungszeiten

3.1 Die zentrale Vorverkaufskasse ist zu den in den regelmäßigen Veröffentlichungen der SBF angegeben 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 der SBF jeweils genannten Zeitpunkt. Abweichungen hiervon sind grundsätzlich möglich.

4.2 Der Vorverkauf findet außerdem bei sonstigen Vorverkaufsstellen in Frankfurt und Deutschland sowie auf eigenen Internetportalen und Internetportalen von Kooperationspartnern statt. Für das Verhalten dieser genannten Partner übernimmt die SBF keine Haftung.

4.3 Die SBF behält sich vor, in Einzelfällen die Anzahl von Karten, die pro Person verkauft werden, einzuschränken. Die SBF behält sich weiterhin vor, den Vorverkauf in zeitlicher Hinsicht und/oder im Hinblick auf die Abgabe ermäßiger Karten/Plätze und/oder bezüglich bestimmter Vertriebswege einzuschränken.

4.4 Übersendet die SBF dem Käufer Eintrittskarten/Abonnementausweise, so trägt der Käufer/Abonnent das Versandrisiko. Die SBF ist nicht verpflichtet, Ersatz zu leisten. Die SBF 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 10 Tage. Wird eine Kartenreservierung nicht innerhalb der Optionsfrist bezahlt, so werden die Reservierungen aufgelöst.

5.3. Der Kauf von Eintrittskarten wird durch die Bezahlung des Eintrittspreises (siehe Ziffer **6.ff**) abgeschlossen.

6. Eintrittspreise

6.1 Für die Veranstaltungen der SBF 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.

6.2 Die geltenden Eintritts- und Abonnementpreise sind aus den Veröffentlichungen der SBF ersichtlich.

6.3 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.

6.4 Garderobengebühr, Programmhefte, Textbücher, Übertitelung (siehe hierzu auch Ziff. 1) und andere Leistungen sind grundsätzlich nicht im Kartenpreis inbegriffen.

7. Weiterveräußerung von Eintrittskarten

Erworbene Karten dürfen ohne vorherige Zustimmung der SBF nicht zu gewerblichen und/oder kommerziellen Zwecken weiterveräußert werden. Die SBF ist berechtigt, die Verantwortlichen, die gegen das vorstehende Verbot verstoßen, in Zukunft vom Eintrittskartenerwerb auszuschließen.

8. Ermäßigungen

8.1.1 Oper Frankfurt

50 % Ermäßigung auf den Normalpreis erhalten - gegen Vorlage eines entsprechenden Nachweises - Schüler/innen und Studenten/innen bis zum vollendeten 30. Lebensjahr, Teilnehmer am Bundesfreiwilligendienst, Erwerbslose, Inhaber/innen der Jugendleitercard, Inhaber/innen des Frankfurt-Passes sowie Schwerbehinderte ab 50 GdB (Grad der Behinderung) und deren Begleitperson, insoweit die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson durch das MERKZEICHEN „B“ durch Vorlage eines Schwerbehindertenausweises nachgewiesen ist.

Personen mit Flüchtlingsstatus erhalten Eintrittskarten zu je 3.- €, Rollstuhlfahrer/innen erhalten Eintrittskarten zu je € 6.- sowie deren Begleitperson zu je € 10.-.

8.1.2 Schauspiel Frankfurt

50 % Ermäßigungen auf den Normalpreis enthalten – gegen Vorlage eines entsprechenden Nachweises – Inhaber/innen des Frankfurt-Passes, Inhaber/innen der Jugendleitercard, Erwerbslose sowie Schwerbehinderte ab 50 GdB (Grad der Behinderung) und deren Begleitperson, insoweit die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson durch das MERKZEICHEN „B“ durch Vorlage eines Schwerbehindertenausweises nachgewiesen ist.

Ausgenommen sind Premieren, Gastspiele, Sonder- und Fremdveranstaltungen sowie Silvester-Vorstellungen.

Für Schüler/innen, Student/innen, Auszubildende und Teilnehmer am Bundesfreiwilligendienst bis zum vollendeten 30. Lebensjahr gelten Einheitspreise. Diese werden in den jeweils gültigen Spielzeitheften bekannt gegeben.

Personen mit Flüchtlingsstatus erhalten Eintrittskarten zu je 3.- €, Rollstuhlfahrer/innen erhalten Eintrittskarten zu je € 6.- sowie deren Begleitperson zu je € 10.-.

8.2 Gruppen und/oder Schülergruppen in Begleitung einer Aufsicht führenden Lehrkraft erhalten – nach Maßgabe vorhandener Karten – bei Sammelbestellungen ermäßigte Eintrittskarten. Die Ermäßigung gilt auch für die Aufsichtsperson.

8.3 Nach Maßgabe des noch vorhandenen Kartenkontingentes kann die SBF Restkarten zu ermäßigten Preisen für einzelne Vorstellungen abgeben. Der Verkauf erfolgt ausschließlich an den Abendkassen.

8.4 Der Zutritt zu Veranstaltungen mit ermäßigten Karten (siehe Ziff.**8.1.1 und 8.1.2**) ist nur gültig in Verbindung mit einem zur Ermäßigung berechtigenden Ausweis. Pro Person und Berechtigungsausweis wird je Aufführung nur eine ermäßigte Karte verkauft. Eine Kombination mehrerer Ermäßigungen ist nicht möglich. Die Ermäßigungen beziehen sich nicht auf etwaige Gebühren.

8.5 Ermäßigungen können von der SBF jederzeit geändert oder aufgehoben werden. Die SBF ist außerdem berechtigt, die Abgabe ermäßigter Eintrittskarten für bestimmte Spielorte, Veranstaltungen, Platz- oder Preisgruppen, in zeitlicher Hinsicht oder bezüglich bestimmter Vertriebswege einzuschränken oder auszuschließen.

9. Rückgabe und Umtausch von Eintrittskarten

9.1. Es besteht grundsätzlich kein Anspruch auf eine Rückgabe bzw. Umtausch von Eintrittskarten. Eine Erstattung findet insbesondere nicht statt bei Vorstellungsausfall oder Vorstellungsabbruch aus Gründen höherer Gewalt. Ungeachtet dessen behält sich die SBF in begründeten Einzelfällen Kulanzentscheidungen vor. Die Bearbeitungsgebühr für einen Kulanzstorno beträgt pro Sitzplatz/je Eintrittskarte EURO 2,50.

9.2 Bei Vorstellungsausfall aus anderen Gründen als aus höherer Gewalt bietet die SBF dem Kunden den Umtausch gegen ein gleichwertiges Ticket für eine andere Vorstellung seiner Wahl innerhalb der gleichen Veranstaltungsserie an oder erstattet den Kaufpreis gegen Rückgabe der Eintrittskarte.

9.3 Bei Abbruch einer Aufführung wird, wenn zum Zeitpunkt des Abbruchs weniger als die Hälfte der Aufführung gespielt war, eine Ersatzaufführung angeboten, falls dies aus spielplantechnischen oder anderen Gründen nicht möglich ist, der Eintrittspreis erstattet.

9.4 In den Fällen **9.2.-9.3** sind darüber hinausgehende Ansprüche ausgeschlossen; insbesondere können anderweitige Aufwendungen des Besuches (z.B. Anfahrts-/Übernachtungskosten) nicht ersetzt werden. Der Anspruch auf Erstattung des Eintrittspreises erlischt aus Gründen der Rechtssicherheit und der finanziellen Planbarkeit der SBF, wenn er nicht binnen eines Monats geltend gemacht wird.

9.5 Rückzahlungen von Vorverkaufs- oder sonstigen Gebühren sind grundsätzlich ausgeschlossen.

10. Verlust von Eintrittskarten

10.1 Bei Verlust einer Eintrittskarte stellt die SBF eine Ersatzkarte aus, wenn der Käufer unter genauer Platzangabe nachweist oder glaubhaft macht, welche Karte er gekauft hatte.

10.2 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.

11. Gutscheine

11.1 Geschenkgutscheine behalten dauerhaft ihre Gültigkeit. Übersteigt beim Einlösevorgang der Kartenwert des erworbenen Tickets den Gutscheinwert, ist die Differenz vom Kunden zu zahlen. In allen anderen Fällen erhält der Kunde für die Differenz einen neuen Wertgutschein.

11.2 Tauschgutscheine oder Coupons aus dem Abonnement gelten nur bis zum Ende der jeweiligen Spielzeit.

11.2. Für verlorene Geschenkgutscheine oder verfallene Tauschgutscheine/Coupons aus dem Abonnement kann kein Ersatz gewährt werden.

12. Übertitel

Bei den Aufführungen wird in der Regel der Text des Werkes in deutscher Sprache auf einer über der Bühne installierten Leinwand synchron angezeigt. Diese Übertitel sind nicht Bestandteil des Kartenpreises und nicht einklagbar, sofern eine Aufführung ohne Übertitel gespielt wird oder diese von einigen - in der Sicht eingeschränkten Plätzen - nicht gesehen werden können. Aus den genannten Gründen berechtigen nicht vorhandene Übertitel oder schlechte bzw. keine Sicht auf die Übertextanlage keine Kartenrückgabe oder Reduzierung des Kartenpreises.

13. Datenschutz

Die SBF ist berechtigt, die im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung erhaltenen Daten des Besuchers im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zu bearbeiten und zu speichern. Die SBF behält sich vor, Daten an natürliche und juristische Personen weiterzugeben, sofern diese im Auftrag der SBF zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses beauftragt werden. Diese werden auf die Einhaltung der Bestimmungen aus dem Datenschutz verpflichtet.

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).

Zur Durchführung des Ticketing werden die Daten an den dafür verantwortlichen Vertragspartner der SBF weitergegeben. Derzeitiger Vertragspartner ist die CTS Eventim Solutions GmbH, Contrescarpe 75A, 28195 Bremen. Beim Internet-Direkt-Kauf werden die Kundendaten auf den Servern der CTS EVENTIM AG Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen, verarbeitet.

Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt.

Der Kunde hat die Möglichkeit, der Datenspeicherung schriftlich oder mündlich zu widersprechen (soweit dies nach geltendem Recht möglich ist).

Verantwortliche Stelle im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes ist die Städtische Bühnen Frankfurt am Main GmbH, Untermainanlage 11, 60311 Frankfurt am Main.

14. Einlass zu den Aufführungen

14.1 Die Eingangsfoyers werden in der Regel eine Stunde vor Aufführungsbeginn geöffnet

14.2 Dem Einlasspersonal ist die gültige Eintrittskarte bzw. der Abonnementausweis sowie bei ermäßigten Karten der entsprechende Berechtigungsausweis vorzulegen. Jede Eintrittskarte berechtigt eine Person zum Besuch einer Aufführung.

14.3 Nach Vorstellungsbeginn können verspätete Besucher aus Sicherheitsgründen und im Interesse der mitwirkenden Künstler und der anderen Besucher an einem störungsfreien Ablauf der Aufführung erst zu einem von der künstlerischen Leitung jeweils festgelegten, geeigneten Zeitpunkt (z.B. Bildwechsel/Pause) und ohne Anspruch auf den gelösten Kartenplatz in den Zuschauerraum eingelassen werden. Den Anweisungen des Einlasspersonals bezüglich des Einlasszeitpunktes, wie auch des nächst verfügbaren Platzes, ist Folge zu leisten.

14.4 Die Eintrittskarte verliert nach Ende der Vorstellung und bei Verlassen der Räumlichkeiten der SBF ihre Gültigkeit. Dies gilt nicht für die mit der Eintrittskarte verbundenen Beförderungsleistung durch den RMV.

15. Garderobe

15.1 Garderobenstücke (Mäntel, Schirme, große Taschen und vergleichbare sperrige Gegenstände dürfen nicht in den Zuschauerraum mitgenommen werden, sondern sind beim Garderobenpersonal abzugeben.

15.2 Bei Vorlage der Garderobenmarke werden die aufbewahrten Garderobenstücke ohne Prüfung der Berechtigung an den Besitzer der Marke ausgehändigt.

15.3 Ohne Garderobenmarke dürfen Garderobengegenstände nur dann ausgehändigt werden, wenn der Besucher nachgewiesen oder glaubhaft gemacht hat, dass er der berechtigte Empfänger ist.

15.4 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 Widerauffinden der Marke wird dem Besucher der geleistete Pfand zurückerstattet.

15.5 Mit Abgabe der Garderobenmarke haftet die SBF 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.

16. Fundsachen

16.1 Wertgegenstände jeder Art, die in Räumen der SBF gefunden wurden, werden vom Einlass- bzw. Garderobenpersonal entgegengenommen und im Fundbüro der SBF verwahrt.

16.2 Der Verlust von Wertgegenständen ist dem Einlass- bzw. Garderobenpersonal unverzüglich anzuzeigen.

16.3 Für die Behandlung von Fundsachen gelten im Übrigen die §§ 978 ff BGB.

17. Hausrecht

17.1 Die SBF übt in allen ihren Spielstätten das Hausrecht aus. Sie ist berechtigt, Hausverweise bzw. –verbote auszusprechen oder andere geeignete Maßnahmen im Rahmen ihres 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.

17.2 Mobilfunkgeräte und sonstige akustische Signalgeber aller Art dürfen nur im ausgeschalteten Zustand in den Zuschauerraum mitgenommen werden.

17.3 Die Mitnahme von Speisen und Getränken in den Zuschauerraum und der dortige Verzehr sind grundsätzlich untersagt.

17.4 Das Rauchen ist in allen Bereichen der SBF nicht gestattet.

17.5 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.

18. Bild- und/oder Tonaufnahmen

18.1 Ungenehmigte Bild- (Film, Video etc) und/oder Tonaufnahmen sind aus urheberrechtlichen Gründen untersagt. Zu widerhandlungen können Schadenersatzansprüche auslösen. Das Fotografieren während der Aufführung ist mit Rücksicht auf die mitwirkenden Künstler und die anderen Besucher nicht erlaubt.

18.2 Bei Zu widerhandlungen 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 von der SBF eingezogen und verwahrt. Sie werden an den Eigentümer wieder ausgehändigt, wenn dieser der vorherigen Löschung der Aufzeichnungen zugestimmt hat.

18.3 Für den Fall, dass während einer öffentlichen Vorstellung Bild- und/oder Tonaufnahmen von den, durch die SBF oder deren 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.

19. Haftung

19.1 Die SBF, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haften, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit auf Schadenersatz.

19.2 Soweit in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen die Haftung für einen Schaden ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies nicht für einen Schaden, der auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten der SBF, ihrer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht oder in der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit durch die genannten Personengruppen liegt.

20. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

Die SBF ist weder bereit noch verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherstreitbeilegungsstelle teilzunehmen.

21. Anwendbares Recht/Erfüllungsort/Gerichtsstand

Es findet grundsätzlich deutsches Recht Anwendung. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Frankfurt am Main.

22. Inkrafttreten

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten mit sofortiger Wirkung in Kraft und ersetzen ältere Versionen.

Frankfurt, 11.04.2017

.....
Bernd Loebe
Geschäftsführer
Intendant Oper Frankfurt

.....
Oliver Reese
Geschäftsführer
Intendant Schauspiel Frankfurt