

Allgemeine Geschäftsbedingungen **für den Veranstaltungsbereich des Kulturfenster e.V. Heidelberg**

Stand: August 2025

1. Eintrittspreise und Reservierung von Eintrittskarten

- a. Sofern für eine Veranstaltung ermäßigte Karten angeboten werden, wird eine Ermäßigung gegen Vorlage (bei Kauf und Einlass) eines gültigen Ausweises für folgende Personengruppen gewährt: Schüler:innen, Studierende, FSJler:innen, Mitglieder des Kulturfensters und Inhaber:innen des Familienpass der Stadt Heidelberg.
- b. Schwerbehinderte mit Ausweis „B“ oder „H“ und ihre Begleitpersonen (freier Eintritt) wenden sich wegen der Reservierung eines entsprechenden Platzes bitte direkt an das Kulturfenster.
- c. Die Berechtigung zum Erwerb von ermäßigten Eintrittskarten ist dem Einlass-Personal vor Beginn der Vorstellung vorzuzeigen.
- d. Mehrere Nachlässe pro Eintrittskarte sind nicht möglich.
- e. Nach dem Erwerb der Eintrittskarte kann ein nachträglicher Nachlass nicht gewährt werden.
- f. Vorbestellungen/ Reservierungen sind möglich. Die reservierten Eintrittskarten müssen innerhalb von vier Tagen ab Reservierung im Kulturfenster abgeholt werden. Anderenfalls werden sie wieder für den Verkauf freigegeben.
- g. Der Erwerb einer Eintrittskarte berechtigt zum Besuch der darauf ausgedruckten Veranstaltung zum angegebenen Termin. Der mit Kauf der Eintrittskarte erworbene Anspruch auf Besuch einer Veranstaltung gilt bis zum Beginn der Vorstellung.

2. Kartenversand

- a. In Ausnahmefällen versenden wir bestellte Eintrittskarten vorab per Post. Mit dem Versand der Eintrittskarten erhält der Kunde eine Rechnung. Das Versandrisiko trägt der Besteller. Die Bearbeitungsgebühr inklusive der Portokosten betragen pauschal 2 Euro. Mit der Bestellung kommt kein Fernabsatzvertrag gemäß § 312 b BGB zustande; ein Widerrufs- und Rückgaberecht besteht insoweit nicht. Jede Bestellung von Eintrittskarten ist damit bindend und verpflichtet zur Abnahme und Bezahlung der bestellten Eintrittskarten. Ermäßigungen müssen bei der Bestellung geltend gemacht werden, da nach Erhalt der Rechnung oder der Eintrittskarten eine Ermäßigung nicht mehr möglich ist.
- b. Eintrittskarten bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Kulturfensters. Reservierte Karten, die nicht rechtzeitig bezahlt werden, werden nach Ablauf der Zahlungsfrist zum freien Verkauf freigegeben.

3. Erwerb von Eintrittskarten im Internet

Der Online- Verkauf erfolgt über den Ticket-Vertrieb Rausgegangen GmbH. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters.

Details hierzu siehe: <https://rausgegangen.de/conditions/>

4. Stornierungen von Eintrittskarten

Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Stornierung von Karten. Stornierungen werden nur in begründeten Einzelfällen und auf Kulanzbasis (z. B. bei nachgewiesener schwerer Erkrankung oder Terminverlegung einer Veranstaltung) durchgeführt. Die Stornierung muss spätestens 48 Stunden vor Veranstaltungsbeginn bei der Verkaufsstelle bei der die Karten erworben wurden, erfolgen. Die Vorverkaufs- und die Veranstaltungsgebühr werden in jedem Fall einbehalten.

5. Verlust von Eintrittskarten

Bei Verlust der Eintrittskarten wird kein Ersatz geleistet.

6. Absage, Terminverlegung oder Abbruch einer Veranstaltung

a. Absage

Bei Absage einer Veranstaltung werden die Karten bis zu 14 Tage nach dem Veranstaltungstermin an den jeweiligen Vorverkaufsstellen zurückgenommen, für 14 weitere Tage im Kulturfenster (insgesamt vier Wochen nach Absage der Veranstaltung). Danach ist eine Kostenerstattung nicht mehr möglich.

b. Terminverlegung

Kommt es zu einer Terminverlegung, behalten die Karten ihre Gültigkeit.

c. Abbruch

Bei Abbruch einer Veranstaltung aufgrund von höherer Gewalt oder Katastrophen besteht kein Anspruch auf Erstattung des Eintrittspreises.

7. Besuch von Veranstaltungen

a. Allgemeines

Aufzeichnungen von Veranstaltungen in Ton und Bild sind nicht zulässig. Sonderregelungen gelten für angemeldete Vertreter der Presse. Mobiltelefone müssen während der Vorstellung stummgeschaltet sein.

b. Garderobe

Für Garderobe übernimmt der Veranstalter keine Haftung.

c. Nacheinlass

Es besteht kein Anspruch, nach Veranstaltungsbeginn noch Zugang zur Veranstaltung zu erhalten. Das Einlasspersonal wird sich aber darum bemühen, in der Pause oder in Zwischenakten den Einlass zu ermöglichen. Es besteht dann jedoch kein Anspruch auf einen Sitzplatz.

d. **Veranstaltungen unter freiem Himmel**

Bei witterungsbedingten Beeinträchtigungen der Veranstaltungen besteht kein Anspruch auf Erstattung des Kartenpreises. Dies gilt auch bei einem eventuellen witterungsbedingten Abbruch oder vorzeitiger Beendigung.

e. **Hausrecht**

Im Rahmen der Ausübung des Hausrechts ist das Kulturfenster Heidelberg berechtigt, Besucher bei Störungen einer Veranstaltung des Hauses zu verweisen.

f. **Nach Beendigung der Veranstaltung**

Der Veranstalter behält sich vor, im Zuge von gesetzlichen Bestimmungen, die Besucher nach Beendigung der Veranstaltung aufzufordern, zügig und leise den Hof zu verlassen, ganz besonders wenn es bereits 22 Uhr oder später ist.

8. Datenschutz, Datenverarbeitung

Der Kartenservice verarbeitet personenbezogene Daten unter Einhaltung der auf den Vertrag anwendbaren Datenschutzbestimmungen. Die Daten (z.B. Name, Anschrift, e-Mail etc.) werden in dem für die Begründung, Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben, verarbeitet und genutzt. Der Kartenservice ist berechtigt, diese Daten an mit der Ausführung des Kaufvertrages beauftragte Dritte zu übermitteln, soweit dies für die Erfüllung der geschlossenen Verträge notwendig sein sollte.

- a. Bild- (Film, Video etc.) und/oder Tonaufnahmen sowie Übertragungen sind aus urheberrechtlichen Gründen untersagt.
- b. Filme und Aufzeichnungsmaterialien jeder Art, auf denen Teile der Aufführung festgehalten sind, können vom Veranstalter eingezogen und verwahrt werden. Sie werden an den Eigentümer wieder ausgehändigt, wenn dieser der Löschung der Aufnahmen zugestimmt hat. Gegebenenfalls kann der Besucher vom Besuch der Aufführung ausgeschlossen werden.
- c. Für den Fall, dass während einer öffentlichen Vorstellung Bild- und/oder Tonaufnahmen von 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.

9. Hausordnung

- a. Besucher können des Hauses verwiesen werden, wenn sie die Vorstellung stören oder andere Besucher belästigen. Der Zutritt kann Besuchern verweigert werden, wenn sie in früheren Vorstellungen gegen die Hausordnung verstoßen haben. Darüber hinaus kann das Kulturfenster gegenüber diesen Personen ein Hausverbot aussprechen.
- b. Das Rauchen ist im gesamten Gebäude nicht gestattet.

- c. Die Hausordnung des Kulturfensters wird durch Aushang bekannt gemacht, und ist zu beachten. Den Anweisungen der Mitarbeiter des Kulturhauses sowie des anwesenden Einlass-Personals ist Folge zu leisten.

10. Haftung / Schadensersatz

- a. Das Kulturfenster übernimmt keinerlei Haftung für Sach- und Körperschäden jeglicher Art, sofern das Kulturfenster, sein gesetzlicher Vertreter oder sein Erfüllungsgehilfe nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.
- b. Schadensersatzansprüche des Kunden aus positiver Forderungsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsschluss und unerlaubter Handlung sind ausgeschlossen, soweit das Kulturhaus, sein gesetzlicher Vertreter oder sein Erfüllungsgehilfe nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben und keine vertragswesentlichen Pflichten verletzt worden sind.
- c. Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung und Verzug sowie wegen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten sind bei leichter Fahrlässigkeit auf den Ersatz des vorhersehbaren Schadens beschränkt.
- d. Für Fremdleistungen (z.B. gastronomische Leistungen) haftet nicht das Kulturfenster, sondern der jeweilige Leistungserbringer direkt.

11. Datenschutz

- a. Das Kulturfenster ist berechtigt, die im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung erhaltenen Daten des Kunden im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zu bearbeiten und zu speichern.
- b. Bei Bestellung über das Internet werden alle vom Kunden eingegebenen Daten vertraulich behandelt.

12. Salvatorische Klausel

Alle Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Soweit Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sind, treten an ihre Stelle die gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen bleibt der Vertrag wirksam.

13. Gerichtsstand

Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Heidelberg.