

**Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Ticketkauf und Hausordnung für  
Veranstaltungsbesucher:innen  
der Messe und Veranstaltungen GmbH Frankfurt (Oder)**

**A. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

1. Anwendungsbereich
2. Vertragsbezeichnungen und -beziehungen
3. Spielplan und Anfangszeiten
4. Ticketverkauf – Vorverkaufskasse, Abendkasse, schriftlich
5. Öffnungszeiten
6. Ticketverkauf über Online-Ticketingsystem eventim.inhouse (CTS EVENTIM Solutions GmbH)
7. Kartenreservierung
8. Eigentumsvorbehalt; Aufrechnung; Zurückbehaltungsrecht beim Rechnungskauf
9. Gutscheine
10. Lieferung der Tickets
11. Gültigkeit der Tickets
12. Verlust von Tickets
13. Weitergabe von Tickets
14. Umtausch und Rücknahme von Tickets
15. Ausfall, Abbruch, Verlegung und Programmänderungen von Veranstaltungen
16. Rollstuhlplätze / Gehbehinderte Menschen
17. Sitzplanänderung
18. Besondere Bedingungen für Abonnements
19. Haftung
20. Außergerichtliche Streitschlichtung
21. Datenschutz

**B. Hausordnung**

1. Einlass
2. Verspäteter Einlass / Wiedereinlass in den Saal
3. Sitzplatzänderungen
4. Garderobe und Verwahrungsvertrag
5. Fund- und Verlusstsachen
6. Sicherheitsmaßnahmen
7. Hausrecht und Verhalten im Gebäude
8. Bild- und Tonaufnahmen

**1. ANWENDUNGSBEREICH**

**1.1.** Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) und die Hausordnung finden Anwendung auf das Rechtsverhältnis zwischen der Messe und Veranstaltungen GmbH Frankfurt (Oder) (nachfolgend MuV) und den Inhaber:innen von Eintrittskarten für Konzerte und Veranstaltungen (nachfolgend Kund:in oder Besucher:in) in den Veranstaltungshäusern der MuV.

**1.2.** Veranstaltungsräume der MuV sind in Frankfurt (Oder) das Kleist Forum, die Konzerthalle „C. Ph. E. Bach“ und das Messegelände.

**1.3** Die AGB und die Hausordnung gelten als vertraglich vereinbart beim Erwerb von Tickets

- an Vorverkaufsstellen und an Abend- und Vorstellungskassen der MuV  
- bei telefonischen Bestellungen über die Ticketkasse +49 (0) 335 40 10 120  
- bei schriftlichen Bestellungen per Email ([ticket@muv-ffo.de](mailto:ticket@muv-ffo.de)) oder  
- über die Internetseiten der MuV [www.muv-ffo.de](http://www.muv-ffo.de); [www.oder-events.de](http://www.oder-events.de); [www.kleistforum.de](http://www.kleistforum.de); [www.konzerthalle-bach.de](http://www.konzerthalle-bach.de); [www.messe-frankfurt-oder.de](http://www.messe-frankfurt-oder.de) via Ticketingsystem eventim.inhouse der Firma CTS EVENTIM Solutions GmbH

- über die Internetseiten der MuV [www.muv-ffo.de](http://www.muv-ffo.de); [www.oder-events.de](http://www.oder-events.de); [www.kleistforum.de](http://www.kleistforum.de); [www.konzerthalle-bach.de](http://www.konzerthalle-bach.de); [www.messe-frankfurt-oder.de](http://www.messe-frankfurt-oder.de) via Ticketingsystem eventim.sales der Firma CTS EVENTIM AG & Co. KGaA

**1.4.** Für Abonnent:innen gelten zusätzlich die Abonnementbedingungen der jeweiligen Spielzeit.

**1.5.** Erfolgt der Erwerb von Tickets im Vorverkauf über das Online-Ticketingsystem eventim.inhouse oder eventim.sales der Firma CTS EVENTIM Solutions GmbH sind zusätzlich deren [AGB eventim](#) für den Ticketverkauf zu beachten.

## **2. VERTRAGSBEZEICHNUNGEN UND -BEZIEHUNGEN**

**2.1** In den Veranstaltungshäusern der MuV finden Veranstaltungen der MuV als „Eigenveranstaltungen“ und Veranstaltungen Dritter als „Fremdveranstaltungen“ statt. Im Programmheft und auf den o.g. Internetseiten der MuV ist der Veranstalter unterhalb des Titels der Veranstaltung aufgeführt. Fehlt eine Benennung des Veranstalters handelt es sich um eine „Eigenveranstaltung“ der MuV. Zusätzlich weist auf jedem Ticket ein Aufdruck zur Identität des Veranstalters aus, ob es sich um eine Veranstaltung der MuV oder um die Veranstaltung eines Dritten handelt.

### **2.2. „Eigenveranstaltungen“ der MuV**

Bei „Eigenveranstaltungen“ der MuV kommt eine umfassende Vertragsbeziehung zwischen dem / der Besucher:in und der MuV zustande. Die vorliegenden AGB und die Hausordnung finden darauf Anwendung. Ansprüche des / der Besucher:in im Zusammenhang mit Durchführung der Veranstaltung (z.B. Ausfall/Absage der Veranstaltung, Termin- oder Programmänderungen, Umbesetzungen o.ä.) sind gegen die MuV zu richten.

### **2.3. „Fremdveranstaltungen“**

Bei „Fremdveranstaltungen“ wird in erster Linie eine Vertragsbeziehung zwischen dem / der Kund:in und dem jeweiligen (Fremd-)Veranstalter begründet. Es gelten regelmäßig gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen des (Fremd-)Veranstalters. Mit dem Kauf des Tickets erworbene Rechte und Pflichten bezüglich der Veranstaltung bestehen deshalb ausschließlich innerhalb dieses Vertragsverhältnisses. Daraus folgt, dass in der Regel sämtliche Ansprüche des / der Kund:in bezüglich der Durchführung der Veranstaltung wie z.B. Ausfall/Absage der Veranstaltung, Termin- oder Programmänderungen, Umbesetzungen o.ä. gegen den (Fremd-)Veranstalter zu richten sind.

Werden Tickets für „Fremdveranstaltungen“ über ein Online-Ticketingsystem (z.B. eventim.sales; reservix o.ä.) bezogen, kommt ein weiteres Vertragsverhältnis mit dem Betreiber des Online-Ticketingsystems über die Abwicklung des Ticketkaufs zustande. Der Betreiber des Online-Ticketingsystems erbringt gegenüber dem / der Kund:in die Lieferung der von ihm gekauften Tickets. Für den Ticketverkauf sind dann zusätzlich die AGB des Betreibers des Online-Ticketingsystems zu beachten.

Das Online-Ticketingsystem der Firma CTS EVENTIM Solutions GmbH ist Partner der MuV. Wichtige Hilfeseiten finden Sie hier:

[AGB](#)  
[Datenschutz](#)  
[Widerruf](#)  
[Hilfe & Kontakt](#)

## **3. SPIELPLAN UND ANFANGSZEITEN**

Die gültigen Spielpläne der MuV und die Anfangszeiten der Veranstaltungen werden in den Publikationen und auf den o.g. Internetseiten der MuV bekannt gegeben. Änderungen des Spielplanes und der Anfangszeiten bleiben vorbehalten. Für Angaben auf Plakaten oder in anderen Veröffentlichungen haftet die MuV nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für die Richtigkeit von Ankündigungen und Veröffentlichungen, die durch Dritte (z.B. Presse oder Fremdveranstalter) erfolgen, übernimmt die MuV keine Gewähr. Die MuV wird die Besucher:innen nach bestem Wissen rechtzeitig über den Ausfall einer Veranstaltung oder Änderungen der Anfangszeiten und des Programms informieren.

#### **4. TICKETVERKAUF - VORVERKAUFSSKASSE; ABENDKASSE; SCHRIFTLICH**

4.1. Der Vorverkauf beginnt an dem jeweils hierfür festgelegten Tag für die gesamte Spielzeit an der Vorverkaufskasse im Kleist Forum, in der Tourist-Information, an den Abendkassen im Kleist Forum und in der Konzerthalle „C. Ph. E. Bach“ sowie im Internet über die o.g. Internetseiten der MuV.

4.2. An der Abendkasse werden vornehmlich Karten für die an diesem Tag bevorstehende Veranstaltung verkauft.

4.3. Der / die Kund:in hat unmittelbar bei Ticketkauf die Richtigkeit der Karten und des Wechselgelds zu prüfen. Nachträgliche Reklamationen bzw. Ansprüche sind ausgeschlossen. Neben der Barzahlung besteht die Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung mit EC-Karte im electronic-cash-System (Eingabe der persönlichen PIN-Nummer) oder mit den Kreditkarten der Anbieter Visa und MasterCard.

4.4. Die MuV behält sich in Einzelfällen vor, die Anzahl der Karten, die pro Person verkauft werden, den Zeitraum des Verkaufs, die Abgabe ermäßigter Karten und /oder den Vertriebsweg einzuschränken. Die Kontingente für Eintrittskarten im freien Verkauf können durch die Verpflichtung der MuV gegenüber Abonnenten eingeschränkt sein.

4.5. Schriftlich bestellte Tickets können mit den Kreditkarten der Anbieter Visa und MasterCard oder Banküberweisung bezahlt werden.

4.6. Abweichende oder ergänzende Regelungen für den Kartenverkauf bleiben vorbehalten.

#### **5. ÖFFNUNGSZEITEN**

Die Kartenvorverkaufsstelle im Kleist Forum ist in der Regel wie folgt geöffnet:

Montag bis Freitag      12:00 Uhr – 17:00 Uhr

Die Kartenvorverkaufsstelle in der Tourist-Information ist in der Regel wie folgt geöffnet:

Montag bis Freitag      09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Samstag                    10:00 Uhr - 14:00 Uhr

Abweichende Öffnungszeiten werden durch Aushang am jeweiligen Ort oder auf der Internetseite der MuV bekannt gegeben.

Die Abendkassen im Kleist Forum und in der Konzerthalle „C. Ph. E. Bach“ sind jeweils 1 Stunde vor Veranstaltungsbeginn geöffnet; auch bei Vormittags- und Nachmittagsveranstaltungen.

An den Abendkassen hat der Ticketverkauf für die bevorstehende Veranstaltung Vorrang. Ein Ticketumtausch oder eine Abonnementberatung kann daher an der Abendkasse nicht erfolgen. Die Abendkassen schließen mit dem Beginn der Veranstaltung.

## **6. TICKETVERKAUF ÜBER ONLINE-TICKETINGSYSTEM EVENTIM.INHOUSE (CTS EVENTIM SOLUTIONS GMBH)**

### **6.1. Bestellvorgang**

Kund:innen können über die o.g. Internetseiten der MuV Tickets für „Eigenveranstaltungen“ der MuV und/oder für „Fremdveranstaltungen“ bestellen.

Mit der Darstellung verfügbarer Plätze im Internet unterbreitet die MuV den Kund:innen ein Angebot zum verbindlichen Vertragsabschluss. Dieses Angebot wird von den Kund:innen angenommen, sobald er / sie die Ticketbestellung durch Klick auf den Button „Kaufen“ abgesendet hat. Der Vertrag über den Erwerb der Tickets ist damit verbindlich zustande gekommen. Einer gesonderten Bestätigung der Bestellung durch die MuV bedarf es für den Vertragsabschluss nicht.

Mit Bestellung der Tickets beauftragen die Kund:innen gleichzeitig die Firma CTS EVENTIM Solutions GmbH mit der Abwicklung des Ticketverkaufs im Namen des Veranstalters. Die Abwicklung des Kaufvertrages erfolgt über das Ticketingsystem eventim.inhouse der Firma CTS EVENTIM Solutions GmbH und zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma CTS EVENTIM Solutions GmbH. Die Firma CTS EVENTIM Solutions GmbH versendet nach dem Bestellvorgang unverzüglich eine E-Mail mit den Daten der Bestellung an die bekannt gegebene elektronische Adresse und erstellt ein Ticketdirect.

Beim Ticketdirect-Verfahren drucken Kund:innen das im Internet erworbene Ticket nach Abschluss des Bestellvorgangs bzw. nach der elektronischen Übermittlung des Tickets über den Internetzugang am Computer aus. Die Eindeutigkeit des Tickets ist hierbei durch einen aufgedruckten QR- bzw. Barcode gegeben, der beim Zutritt zur Veranstaltung mit einem Scanner überprüft wird. Der mehrfache Besuch einer Veranstaltung durch vervielfältigte Tickets ist somit unmöglich.

Der Wert eines Ticketdirect-Tickets besteht damit nicht in der Einzigartigkeit des Tickets (in der Regel normales Papier), sondern in der Einmaligkeit der Information des Codes. Die Kund:innen sind verpflichtet, das Ticket vor der Vervielfältigung durch Dritte geschützt aufzubewahren. Bei Verlust und/oder Missbrauch des Tickets besteht kein Anspruch der Kund:innen auf Einlass in die Veranstaltung oder Erstattung von Ticketentgelt.

Wer Tickets unerlaubt vervielfältigt und/oder in Umlauf bringt, kann vom Veranstalter für etwaige Folgeschäden haftbar gemacht werden. Es erfolgt in jedem Fall eine strafrechtliche Verfolgung (Betrug, Urkundenfälschung, Leistungserschleichung).

### **6.2. Widerrufsrecht -Wichtiger Hinweis:**

Ein Widerrufsrecht für Verbraucher:innen besteht gemäß § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB nicht bei Verträgen zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht. Soweit die MuV Dienstleistungen aus dem Bereich der Freizeitbetätigung anbietet, insbesondere Tickets für Veranstaltungen, besteht daher kein Widerrufsrecht. Jede Bestellung von Tickets ist damit unmittelbar nach Bestätigung bindend und verpflichtet zur Abnahme und unverzüglichen Bezahlung der bestellten Karten.

### **6.3. Ticketpreise und Bearbeitungsgebühren**

Die Kund:innen bestätigen im Online-Buchungsprozess die dort aufgeführten Ticketendpreise, Versand- und Bearbeitungsgebühren. Diese Preise werden im Rahmen der als „Warenkorb“ bezeichneten Zusammenstellung aller gewünschten Tickets ausgewiesen. Die so vor Vertragsabschluss angezeigten Gebühren sind Bestandteil des Vertrages zwischen den Kund:innen und der MuV.

### **6.4. Bezahlung:**

Die Bezahlung der Tickets ist je nach Veranstaltung und Bestellmodalitäten per MasterCard, VISA, Maestro, Sofortüberweisung, PayPal, AmazonPay, GooglePay, ApplePay möglich.

#### **6.4.1. PayPal:**

Bei Zahlungen mit PayPal gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von PayPal. Wählen die Kund:innen die Zahlung per Paypal aus, werden sie am Ende des Bestellvorgangs direkt auf die Internetseite von PayPal weitergeleitet. Dort können sie sich mit ihren Benutzerdaten

anmelden, sofern sie schon PayPal-Kund:innen sind, oder sich als Gast anmelden und dann die Zahlung der Tickets bestätigen. Der Zahlungseingang wird in der Regel innerhalb von wenigen Minuten bei der MuV verbucht und die Bestellung umgehend bearbeitet.

#### 6.4.2. Kreditkarte:

Die Kund:innen können bequem mit seiner Kreditkarte bezahlen. Es werden Kreditkarten der Anbieter Visa und MasterCard akzeptiert.

#### 6.5. Mahnung und Rücklastschrift

Die MuV ist berechtigt, für Mahnungen eine Gebühr von 2,50 EUR je Mahnung zu erheben. Die Kund:innen geraten durch seitens ihrer Bank nicht ausgeführte Lastschriften in Verzug. Die Rücklastschriftgebühren für nicht durchgeführte Lastschriften werden in der tatsächlich entstandenen Höhe gegenüber den Kund:innen durchgesetzt.

### **7. EIGENTUMSVORBEHALT; AUFRECHNUNG; ZURÜCKBEHALTUNGSRECHT BEIM RECHNUNGSKAUF**

7.1. Ist der / die Kund:in Verbraucher i.S.d. § 13 BGB behält sich die MuV das Eigentum an den Tickets bis zur vollständigen Zahlung des Rechnungsbetrags vor. Bei personalisierten Tickets steht die Übertragung des sich aus dem Ticket ergebenden Anspruchs unter der Bedingung der vollständigen Zahlung des Rechnungsbetrags. Die entsprechenden Sicherungsrechte sind auf Dritte übertragbar.

7.2. Ist der / die Kund:in Unternehmer in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen Tätigkeit, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, behält sich die MuV das Eigentum an den Tickets bis zum Ausgleich aller noch offenen Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem / der Kund:in vor. Bei personalisierten Tickets steht die Übertragung des sich aus dem Ticket ergebenden Anspruchs unter der Bedingung des Ausgleichs aller noch offenen Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem / der Kund:in. Die entsprechenden Sicherungsrechte sind auf Dritte übertragbar.

Ein Recht zur Aufrechnung steht dem / der Kund:in nur zu, wenn dessen Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von der MuV unbestritten oder anerkannt sind. Außerdem hat der / die Kund:in ein Zurückbehaltungsrecht nur, wenn und soweit dessen Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht. Befindet sich der / die Kund:in gegenüber der MuV mit irgendwelchen Zahlungsverpflichtungen im Verzug, so werden sämtliche bestehende Forderungen sofort fällig.

### **8. KARTENRESERVIERUNG**

Im Rahmen der verfügbaren Kontingente können ab Beginn des Saisonvorverkaufs Reservierungen für alle Veranstaltungen der MuV vorgenommen werden. Ticketanfragen, die schriftlich, per Telefax oder E-Mail erfolgen, werden in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet. Die Kund:innen erhalten von der MuV eine Reservierungsbestätigung und eine Rechnung mit Vorgabe einer Zahlungsfrist. Fernmündliche Kartenbestellungen werden ab dem Beginn des Kartenvorverkaufs entgegengenommen.

Bereits bezahlte Karten können auf Wunsch an der Abendkasse hinterlegt werden. Bei Nichtabholung der Karten besteht kein Anspruch auf Ersatzleistung. Ferner ist es möglich, wenn zwischen der Veranstaltung und der Aufgabe zur Post mindesten 14 Kalendertage liegen, die Tickets per Post zu übersenden.

Die MuV hat das Recht, bestellt Ticket, die nicht nach 14 Tagen bezahlt und abgeholt wurden, wieder in den Verkauf zu geben.

### **9. GUTSCHEINE**

Gutscheine können für einen frei wählbaren Wert in den bekannten Vorverkaufsstellen der MuV oder online erworben werden. Der ausgestellte Gutschein ist drei Jahre ab dem Ende des Jahres gültig, in dem der Gutschein ausgestellt wurde. Eine Barauszahlung des Gutscheins erfolgt nicht.

Die Kund:innen können einen Gutschein der MuV im Internet nur für Veranstaltungen einlösen, die über das Ticketingsystem eventim.inhouse gebucht werden. Der Gutschein kann nicht bei dem Ticketingsystem eventim.sales eingelöst werden.

Für verloren gegangene Geschenkgutscheine wird kein Ersatz geleistet. Gutscheine können nicht in der Gastronomie eingelöst werden.

## **10. LIEFERUNG DER TICKETS**

Die Kund:innen sind verpflichtet, die Tickets unverzüglich nach Lieferung bzw. elektronischer Übermittlung per Email auf Richtigkeit und Vollständigkeit (insbesondere Name der Veranstaltung, Datum, Uhrzeit, Preis und Anzahl) zu überprüfen und Reklamationen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 3 Kalendertagen ab Zugang der Tickets bzw. elektronischer Übermittlung, schriftlich (auch per E-Mail) gegenüber der MuV zu erklären.

Für den Postversand von Tickets erhebt die MuV eine Versandkostenpauschale von 5,00 EUR. Bei schriftlichen oder telefonischen Bestellungen von Tickets wird eine Bearbeitungspuschale i.H.v. 5,00 EUR/Bestellung fällig.

## **11. GÜLTIGKEIT DER TICKETS**

Die Tickets sind nur gültig, wenn der Barcode lesbar ist, d.h. nicht verdeckt, überschrieben oder in sonstiger Weise verunstaltet ist. Nicht eindeutig lesbare und somit auch nicht kontrollierbare Ticketdirects werden nicht zur Veranstaltung zugelassen.

## **12. VERLUST VON TICKETS**

Für verlorene Tickets wird grundsätzlich kein Ersatz geleistet. Nur in Ausnahmefällen werden verlorene Tickets ersetzt, wenn die Besucher:innen unter genauer Platzangabe glaubhaft machen können, dass sie ein Ticket erworben haben. Es wird dann eine Ersatzkarte ausgestellt. Wird in der Veranstaltung für denselben Platz sowohl das Originalticket als auch das Ersatzticket vorgelegt, haben die Inhaber:innen des Ersatztickets Vorrang. Das Originalticket verliert seine Gültigkeit. Das Einlasspersonal überprüft nicht die Rechtmäßigkeit der Inhaberschaft des Ersatztickets.

## **13. WEITERGABE VON TICKETS**

Die gewerbsmäßige Weitergabe von Tickets der MuV ist untersagt. Dies gilt nicht für Besteller:innen, deren Geschäftsbetrieb auch den Weiterverkauf oder die Vermittlung von Tickets umfasst bzw. deren Satzung die Weitergabe bzw. Vermittlung von Tickets an Mitglieder oder sonstige Personengruppen vorsieht. Das Anbieten von Tickets in bzw. vor den Veranstaltungsräumen/-orten der MuV ist untersagt.

## **14. UMTAUSCH UND RÜCKNAHME VON KARTEN, GUTSCHEINE**

14.1. Ein Anspruch der Besucher:innen auf Rücknahme und Umtausch von Tickets besteht nicht, es sei denn die Veranstaltung fällt aus, wird zeitlich verlegt oder der Hauptprogrammteil wird geändert. Eine Verlegung des Veranstaltungsortes aus organisatorischen Gründen innerhalb von Frankfurt (Oder) schließt jedoch den Umtausch oder die Rückgabe von Tickets aus. (siehe auch Ziff. 15)

14.2. Die MuV kann an der Vorverkaufskasse im Kleist Forum gekaufte Tickets für Eigenveranstaltungen bis spätestens 3 Tage vor Veranstaltungsbeginn zurücknehmen und einen Gutschein über den Warenwert ausstellen. Ein Rechtsanspruch der Besucher:innen auf die Ausstellung eines Gutscheins besteht nicht. Der Gutschein wird beim Kauf von Tickets für andere Eigenveranstaltungen der laufenden Saison und in Ausnahmefällen der nächsten Spielzeit verrechnet. Eine Barauszahlung des Gutscheins erfolgt nicht. Der ausgestellte Gutschein ist drei Jahre ab dem Ende des Jahres gültig, in dem der Gutschein ausgestellt wurde.

14.3. Bei Veranstaltungsausfällen aufgrund von Streik oder höherer Gewalt wird kein Ersatz, auch nicht im Rahmen des vorbezeichneten Gutscheilverfahrens geleistet.

## **15. AUSFALL; ABBRUCH; VERLEGUNG & PROGRAMMÄNDERUNG VON VERANSTALTUNGEN**

15.1. Bei Ausfall und endgültiger Absage der Veranstaltung haben die Besucher:innen einen Anspruch auf Umtausch der Tickets in gleichwertige Tickets der MuV oder Erstattung des von ihnen gezahlten Ticketpreises abzüglich der Vorverkaufsgebühr nebst darauf entfallender Mehrwertsteuer, gegen Rückgabe der Originaltickets.

**Dieser Anspruch richtet sich ausschließlich gegen den Veranstalter, d.h. bei „Eigenveranstaltungen“ gegen die MuV und bei „Fremdveranstaltungen“ gegen den jeweiligen Veranstalter. (siehe Ziff. 2.)**

15.2. Die Rückabwicklung von „Eigenveranstaltungen“ erfolgt in der Regel über die jeweilige Verkaufsstelle, bei der das Ticket erworben wurde. Der Anspruch auf Umtausch der Tickets oder Erstattung des Ticketpreises erlischt, wenn er nicht innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen, gerechnet ab dem Termin der Veranstaltung, bei der MuV geltend gemacht wird.

15.3. Bei Veranstaltungsausfällen aufgrund von Streik oder höherer Gewalt wird kein Ersatz, auch nicht im Rahmen des Gutscheiverfahrens (siehe Ziff. 14) geleistet.

15.4. Bei Abbruch einer „Eigenveranstaltung“ wird, wenn zum Zeitpunkt des Abbruchs weniger als die Hälfte der Veranstaltungszeit vorüber war, eine Ersatzaufführung angeboten oder, falls dies aus spielplantechnischen oder anderen Gründen nicht möglich ist, der Ticketpreis abzüglich der Vorverkaufsgebühr nebst darauf entfallender Mehrwertsteuer gegen Rückgabe der Originaltickets erstattet. Darüberhinausgehende Ansprüche wie nutzlose Aufwendungen der Besucher:innen für Fahrt- und Übernachtungskosten o.ä. sind in diesen Fällen ausgeschlossen und können nicht ersetzt werden.

15.5. Bei Verlegung der Veranstaltung verliert das bereits gelöste Ticket seine Gültigkeit und muss umgetauscht werden. Das Originalticket kann innerhalb von 14 Kalendertagen nach dem ausgefallenen Veranstaltungstermin zurückgegeben oder der Eintrittspreis abzüglich der Vorverkaufsgebühr nebst darauf entfallender Mehrwertsteuer gegen Rückgabe der Originaltickets erstattet werden.

15.6. Eine Verlegung des Veranstaltungsortes aus organisatorischen Gründen innerhalb von Frankfurt (Oder) schließt jedoch den Umtausch oder die Rückgabe von Tickets aus.

15.7. Im Falle von Besetzungsänderungen sowie kurzfristigen Änderungen des Vorstellungs-/ Programmablaufes einer „Eigenveranstaltung“ der MuV, ist die MuV grundsätzlich nicht zur Rückerstattung des Ticketpreises verpflichtet. Eine Minderung des Ticketpreises ist ebenfalls ausgeschlossen.

## **16. GEHBEHINDERTE MENSCHEN / ROLLSTUHLPLÄTZE**

Gehbehinderten Menschen steht im Kleist Forum der Aufzug im Eingangs- bzw. Garderobebereich zur Verfügung. In der Konzerthalle steht eine Rampe für Rollstuhlfahr:innen bzw. gehbehinderte Personen am Haupteingang zur Verfügung. Die Messehallen sind ohne Einschränkungen für gehbehinderte Menschen und Rollstuhlfahrer zugänglich.

Für die Inklusion von Menschen mit Behinderung gibt es im Kleist Forum, in der Konzerthalle und in den Messehallen eine limitierte Anzahl von Rollstuhlplätzen exklusiv für Rollstuhlfahrer:innen, die im Voraus bei der Vorverkaufsstelle oder an der Abendkasse bestellt werden müssen. Bei einer Buchung über das Internet, beachten Sie bitte die Markierungen im Saalplan.

Das Einlasspersonal der MuV begleitet die Rollstuhlfahrer:innen bei Bedarf gern zu dem gebuchten Rollstuhlplatz. Aufgrund unseres Evakuierungskonzepts können keine anderen Plätze zur Verfügung gestellt werden. Ein Anspruch auf einen Rollstuhlplatz besteht nicht.

## **17. SITZPLANÄNDERUNGEN**

Die MuV behält sich Sitzplatzänderungen aufgrund von kurzfristigen produktionsbedingten Um- und Aufbauten vor. In diesem Fall sind die Besucher:innen zur Minderung des Eintrittspreises nur dann berechtigt, wenn sie auf einen in der allgemeinen Preiskategorie der MuV niedriger angesetzten Sitzplatz umgesetzt werden. Ein eigenmächtiger Sitzplatzwechsel der Besucher:innen ist untersagt. Haben die Besucher:innen einen Platz eingenommen, für die sie keine gültige Karte besitzen, kann die MuV den Differenzbetrag erheben oder die Besucher:innen aus der Vorstellung verweisen.

Aus Sicherheitsgründen und zur Abwehr von Gefahren sind die Besucher:innen verpflichtet, auf Anweisung des Einlass- und Sicherheitspersonals der MuV bzw. ihrer Erfüllungsgehilfen andere Plätze als auf ihren Tickets vermerkt einzunehmen.

Rollstuhlfahrer:innen, die nicht den für sie vorgesehenen Rollstuhlplatz besetzen, können von der MuV und ihren Erfüllungsgehilfen zur Einhaltung des Evakuierungskonzepts und zur größtmöglichen Gewährleistung der Sicherheit für alle Gäste auf einen der ausgewiesenen Rollstuhlplätze verwiesen werden. Im Falle einer Weigerung können die MuV bzw. ihre Erfüllungsgehilfen Hausverbot erteilen. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Erstattung des Ticketpreises. Im Übrigen wird auf die Ziffer 16 der AGB verwiesen.

## **18. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR ABONNEMENTS**

### **18.1. Allgemeines**

Neben den AGB und der Hausordnung der MuV gelten die nachstehenden besonderen Vertragsbedingungen für das Rechtsverhältnis zwischen der MuV und den Erwerber:innen eines Abonnements (nachfolgend Abonnent) für Veranstaltungen der MuV. Änderungen für die folgenden Spielzeiten bleiben vorbehalten.

### **18.2. Dauer des Abonnements**

Das Abonnement wird für eine Spielzeit (01.09. bis 30.06. des Folgejahres) abgeschlossen. Während dieser ist eine Kündigung nicht möglich.

Für die Folgesaison erhalten die Abonnent:innen rechtzeitig alle notwendigen Termin-, Programm- und Preisinformationen. Es erfolgt keine stillschweigende Verlängerung des Abonnements. Im Abonnementpreis sind etwaige Bearbeitungs- und Versandkosten bereits enthalten. Der Versand der Abonnementkarten erfolgt ab August des jeweiligen Jahres auf Rechnung. Für das Abhandenkommen von Abonnementkarten auf dem Postweg übernimmt die MuV keine Haftung. Eine Ersatzkarte kann gegen Vorlage des Personalausweises ausgestellt werden, die Originalkarte verliert in diesem Fall ihre Gültigkeit.

### **18.3. Ermäßigungen im Abonnement**

Abonnements zum ermäßigten Preis gelten für Rentner:innen, Schüler:innen, Auszubildende, Studierende, Empfänger:innen von ALG I und ALG II, Schwerbehinderte und eine Begleitperson, Grundwehr- und Zivildienstleistende und Freiwillige im sozialen und ökologischen Jahr (§ 2 FÖJG und § 2 SozDiG). Inhaber:innen des Frankfurt-Passes erhalten ebenfalls Abonnements zum ermäßigten Preis.

### **18.4. Tausch von Veranstaltungen, Rücknahme von Abonnements**

Es besteht grundsätzlich kein Anspruch auf Rücknahme und Umtausch von Abonnement-Karten. Der Tausch von Abonnement-Veranstaltungen ist nur innerhalb der Abo-Reihe möglich. Über Ausnahmen entscheidet das Verkaufspersonal der MuV. Die Abonnent:innen haben bei versäumten Vorstellungen keine Ersatzansprüche gegenüber der MuV.

### **18.5. Änderungen, Verlegungen**

Änderungen des Programms sowie Umbesetzungen aus organisatorischen oder künstlerischen Gründen oder Verlegung bleiben vorbehalten. Sie begründen keinen Anspruch der Abonnent:innen auf Rücknahme oder Umtausch von Abonnementkarten und kein Kündigungsrecht des Abonnementvertrages. Im Fall der Verlegung eines Veranstaltungstermins ist allerdings nach Maßgabe vorhandener Karten der Tausch in eine Veranstaltung der gleichen oder einer anderen Abonnementreihe möglich.



Fällt eine Veranstaltung aufgrund von Umständen aus, die außerhalb der MuV liegen, insbesondere im Fall von höherer Gewalt, besteht kein Anspruch auf Ersatz.

#### 18.6. Änderung und Übertragung des Abonnements

Bei Verhinderung der Abonnent:innen ist das Abonnement auf eine andere Person übertragbar. Der gewerbsmäßige Weiterverkauf sowie das Angebot von Abonnements vor den Häusern der MuV sind untersagt.

### 19. HAFTUNG

Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt ist, haftet die MuV für Schäden im Zusammenhang mit der Durchführung von Eigenveranstaltungen nur im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung der MuV oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der MuV beruhen. Ferner gilt die Haftungsbeschränkung nicht für Schäden, die auf der Verletzung einer sog. Kardinalpflicht (= vertragliche Pflicht, die eine ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf) beruhen.

### 20. AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNG

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter dem [Link zur Plattform der Europäischen Kommission](#) finden. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist die MuV nicht verpflichtet und nicht bereit.

### 21. ERFASSUNG VON KONTAKTDATEN UND WEITERGABE AN BEHÖRDEN

Gemäß der geltenden Verordnung über Maßnahmen zur Eindämmung des neuartigen Coronavirus SARSCoV-2 und COVID-19 in Brandenburg (SARS-CoV-2-Eindämmungsverordnung -SARS-CoV-2-EindV) sind Veranstalter verpflichtet, den Vor- und Familiennamen, die vollständigen Anschrift und die Telefonnummer der Teilnehmenden einer Veranstaltung zu erfassen und diese auf Verlangen an das zuständige Gesundheitsamt herauszugeben. (§5, 5). Die Erfassung dieser Daten erfolgt beim Ticketkauf für Veranstaltungen der MuV an der Abendkasse oder beim online-Kauf über das Ticketsystem eventim.inhouse. Mit Erlöschen dieser Verordnung entfällt die mögliche Weitergabe der Daten.

### 22. DATENSCHUTZ

Soweit die MuV persönliche Daten von Besucher:innen erhält, werden diese entsprechend der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen vertraulich behandelt. Externe Dienstleister und Vertragspartner, die im Auftrag der MuV persönliche Daten von Besucher:innen nutzen (z.B. im Rahmen des Kartenverkaufs/Kartenvorverkaufs, zum Versand von Publikationen), sind ebenfalls zur Vertraulichkeit verpflichtet.

## **B. HAUSORDNUNG**

Die Hausordnung bestimmt die grundsätzlichen Rechte und Pflichten von Besucher:innen beim Einlass und während des Aufenthaltes von Veranstaltungen (Eigen- und Fremdveranstaltungen) in den Veranstaltungsräumen der Messe und Veranstaltungs GmbH Frankfurt (Oder).

Veranstaltungsräume der MuV sind in Frankfurt (Oder) das Kleist Forum, die Konzerthalle „C. Ph. E. Bach“ und das Messegelände.

Die MuV ist berechtigt, für spezielle Veranstaltungen zusätzliche Regelungen für Besucher:innen zu bestimmen, die im Einzelfall durch Aushang am Veranstaltungsort und an der Vorverkaufskasse/Abendkasse bekannt gegeben werden. Innerhalb des Gebäudes ist den Anweisungen des Personals der MuV und des von ihr beauftragten Sicherheitspersonals uneingeschränkt und unverzüglich Folge zu leisten.

### **B. Hausordnung**

1. Einlass
2. Verspäteter Einlass / Wiedereinlass in den Saal
3. Sitzplatzänderungen
4. Garderobe und Verwahrungsvertrag
5. Fund- und Verlustsachen
6. Sicherheitsmaßnahmen
7. Hausrecht und Verhalten im Gebäude
8. Bild- und Tonaufnahmen

#### **1. EINLASS**

Beim Einlass in das Gebäude der MuV sowie beim Betreten der Säle sind die Besucher:innen verpflichtet, dem Einlasspersonal unaufgefordert das gültige Ticket, der Abbonnémentausweis und/oder der entsprechende Berechtigungsnachweis für ermäßigte Tickets vorzuzeigen. Verlassen die Besucher:innen das Gebäude der MuV verliert das Ticket grundsätzlich seine Gültigkeit.

#### **2. VERSPÄTETER EINLASS / WIEDEREINLASS IN DEN SAAL**

Nach Vorstellungsbeginn können Besucher:innen aus Sicherheitsgründen und im Interesse der Künstler:innen und der anderen Besucher:innen grundsätzlich erst zu einer Veranstaltungspause und ohne Anspruch auf den gebuchten Kartenplatz in den Saal eingelassen bzw. nach Verlassen des Saales während der Vorstellung wieder eingelassen werden. Lediglich in Ausnahmefällen können Besucher:innen außerhalb einer Pause (z.B. bei Veranstaltungen ohne Pausen) zu einem von der künstlerischen Leitung festgelegten Zeitpunkt nach Vorstellungsbeginn eingelassen werden.

#### **4. GARDEROBE UND VERWAHRUNGSVERTRAG**

##### **4.1. Garderobe**

Die Garderobenstücke (z.B. Mäntel, Jacken, sonstige Bekleidungsstücke) sollen grundsätzlich an der Garderobe abgegeben und nicht in den Veranstaltungssaal mitgenommen werden. Untersagt ist die Mitnahme von störenden Gegenständen in den Veranstaltungssaal wie z.B. Schirme, Taschen, Rucksäcken und sonstigen Behältnissen ab einer Größe von ca. 20 x 30 x 20 cm, Instrumente und Funktelefone. Die Entscheidung über die Zulässigkeit des Mitführens der Gegenstände obliegt abschließend Einlasspersonal der MuV.

##### **4.2. Verwahrungsvertrag**

Die Garderobe können die Besucher:innen im Eingangsbereich bei einer Dienstleistungsfirma gegen ein Entgelt abgeben. In diesem Fall kommt ein Verwahrungsvertrag zwischen den jeweiligen Besucher:innen und der Dienstleistungsfirma zustande. Folglich haftet nicht die MuV, sondern die Dienstleistungsfirma bei Verlust oder Beschädigung der abgegebenen Garderobenstücke. Bei Verlust der Garderobenmarke oder der abgegebenen Garderobe wenden Sie sich bitte an die Dienstleistungsfirma.

#### **5. FUND- UND VERLUSTSACHEN**

5.1. Gegenstände aller Art, die in den Veranstaltungsgebäuden der MuV gefunden werden, sind von Besucher:innen bei dem von der MuV beauftragten Sicherheitsdienst abzugeben.

5.2. Der Verlust von Gegenständen ist dem von der MuV beauftragten Sicherheitsdienst unverzüglich anzuzeigen. Fundsachen werden von der MuV bis zum Ablauf von drei Monaten nach Abgabe der Fundsache bei der MuV aufbewahrt und nach Ablauf der Frist an das zuständige öffentliche Fundbüro in Frankfurt (Oder) übergeben.

## **6. SICHERHEITSMABNAHMEN**

Zur Sicherheit der Besucher:innen sind Sicherheits- und Präventionsmaßnahmen vor dem Betreten des Veranstaltungsortes erforderlich. Die Besucher:innen werden daher gebeten, keine großen Gepäckstücke und Rucksäcke ö.ä. mitzubringen.

Die MuV behält sich das Recht vor, aus Sicherheitsgründen Personen- und Taschenkontrollen auch unter Einsatz technischer Hilfsmittel durchzuführen. Dem Einlass- und Sicherheitspersonal ist Einsichtnahme in die mitgeführten Behältnisse zu gestatten. Solange ein / eine Besucher:in keine angemessene Kontrolle zulässt, darf das Einlass- und Sicherheitspersonal den Zutritt und Aufenthalt in die Veranstaltungsräume der MuV verweigern. Ein Anspruch auf Geldersatz für den Ticketpreis besteht in diesem Fall nicht. Besucher:innen, die mit der Sicherstellung von Gegenständen, die zu einer Gefährdung der Veranstaltung oder von Besucher:innen und Künstler:innen führen können, durch das Einlass- und Sicherheitspersonal nicht einverstanden sind, werden von der Veranstaltung ausgeschlossen. Auch in diesem Fall besteht kein Anspruch auf Geldersatz für den Ticketpreis.

## **7. HAUSRECHT UND VERHALTEN IM GEBÄUDE**

7.1. Die MuV übt in all ihren Räumlichkeiten und Spielstätten das Hausrecht aus. Sie ist berechtigt, Besucher:innen den Zutritt zu verweigern, ihnen Hausverbot zu erteilen oder andere zur Abwehr von Störungen geeignete Maßnahmen im Rahmen des Hausrechts zu ergreifen, wenn begründeter Anlass zu der Annahme besteht, dass sie die Veranstaltung stören, andere Besucher:innen belästigen, erkennbar alkoholisiert sind oder in sonstiger Weise gegen ihre Pflichten aus dem Vertragsverhältnis mit der MuV verstoßen. Der Zutritt kann weiter verhindert werden, wenn die jeweiligen Besucher:innen gegen die Hausordnung verstoßen haben. Besucher:innen können aus der laufenden Veranstaltung gewiesen werden, wenn sie diese stören, andere Personen belästigen oder einen Platz eingenommen haben, für den sie kein gültiges Ticket vorweisen können. Den Anweisungen des Einlass- und Sicherheitspersonals der MuV bzw. der zur Einhaltung des Hausrechts beauftragter Firmen ist Folge zu leisten.

7.2. Mobilfunkgeräte sowie sonstige Geräte aller Art, die akustische oder optische Signale von sich geben, dürfen nur im ausgeschalteten Zustand in die Veranstaltungssäle mitgenommen werden. Im Übrigen ist die Mitnahme sämtlicher Gegenstände untersagt, die aufgrund ihrer Größe, Ausstattung oder Funktion, auch nach Beurteilung des Personals, zu einer Beeinträchtigung der Veranstaltung oder anderer Besucher:innen führen können. Hierzu zählen z. B. Waffen aller Art, Lärminstrumente, Behältnisse mit gefährlichem Inhalt (z.B. Reiz- oder Treibgas o.ä.), Behältnisse aus zerbrechlichem oder splitterndem Material und Feuerwerkskörper. Das Mitbringen von Tieren jedweder Art ist untersagt; ausgenommen davon sind Blindenhunde in entsprechender Funktion.

7.3. Das Mitbringen von Speisen und Getränken in die Häuser der MuV ist untersagt. In den Veranstaltungshäusern der MuV angebotene Speisen und Getränke dürfen nicht in die Säle mitgenommen werden, es sei denn, dies wird im Vorfeld der Veranstaltung durch die MuV ausdrücklich erlaubt.

7.4. Kinder unter drei Jahren sind vom Besuch der Veranstaltung nach den Vorschriften des Jugendschutzgesetzes ausgeschlossen, es sei denn, die Veranstaltung ist explizit für Kleinst- und Kleinkinder ausgewiesen.

7.5. Das Rauchen ist in den Veranstaltungsgebäuden der MuV untersagt.

## **8. BILD- UND TONAUFNAHMEN**

8.1. Das Anfertigen von Bild- (Film oder Video) und/oder Tonaufzeichnungen von Aufführungen oder sonstigen Veranstaltungen in den Veranstaltungshäusern der MuV sind Besucher:innen aus urheberrechtlichen Gründen und mit Rücksicht auf die mitwirkenden Künstler:innen und anderen Besucher:innen grundsätzlich untersagt. Zuwiderhandlungen können Schadensersatzansprüche auslösen. Das Einlass- und Sicherheitspersonal ist berechtigt, Aufzeichnungsgeräte (Kameras, Mobiltelefone o.ä.) unter Ausschluss der Haftung einzuziehen und bis zum Schluss der Veranstaltung einzubehalten oder die betreffenden Besucher:innen von der Veranstaltung auszuschließen und des Veranstaltungsgebäudes zu verweisen. Weiter ist die MuV berechtigt, dieses Material einzuziehen und eventuelle Aufzeichnungen zu löschen bzw. die Besucher:innen aufzufordern, im Beisein des Einlass- und Sicherheitspersonals die Aufzeichnungen zu löschen.

8.2. Die MuV darf bei Veranstaltungen in ihren Veranstaltungshäusern Fotoaufnahmen und Bildaufzeichnungen zu Dokumentations- und PR-Zwecken (Print und Online-Bereich) erstellen (lassen) und Print-/Online-/Fernsehmedien solche Aufnahmen/Aufzeichnungen und Übertragungen gestatten. Die Veröffentlichung der Bildaufnahmen von Besucher:innen ist ohne deren Einverständnis rechtlich zulässig, § 23 Abs. 1 Nr. 3 KunstUrhG.

## **SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

Auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Hausordnung und die Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Besuch der Veranstaltung findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis und dem Veranstaltungsbesuch ist Frankfurt (Oder), soweit die Besucher:innen / Kartenkäufer:innen Unternehmer i. S. d. § 14 BGB oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Gleiches gilt, soweit die Besucher:innen / Kartenkäufer:innen bei Klageerhebung keinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort in der Bundesrepublik Deutschland haben.

Sollten einzelne Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Hausordnung aus rechtlichen Gründen unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist in diesem Fall durch eine solche Regelung zu ersetzen, die dem, was der Regelungsinhalt sein sollte, in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt.

Messe und Veranstaltungs GmbH Frankfurt (Oder)  
Platz der Einheit 1, 15230 Frankfurt (Oder)  
Tel. +49 335 4010 0  
Fax +49 335 4010 105  
E-Mail [presse@muv-ffo.de](mailto:presse@muv-ffo.de)

Geschäftsführer: Bernd Vorjans  
Aufsichtsratsvors.: Inge Elise Funke  
Handelsregister: HRB 4825  
Amtsgericht Frankfurt (Oder)

Stand: 04/2021