

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Stiftung Schloss Neuhausen GmbH für den  
Verkauf von Eintrittskarten und den Besuch von Veranstaltungen

Gültig ab 1.3.2021

## 1. Geltungsbereich

Die Geschäftsbedingungen regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen den Besuchern und der Stiftung Schloss Neuhausen im Zusammenhang mit deren Veranstaltungen. Die Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des Vertrages, der durch den Erwerb von Eintrittskarten zustande kommt. Für Großkunden sowie Besucherorganisationen und deren Mitglieder gelten diese Bedingungen, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.

## 2. Programm und Anfangszeiten

Das jeweils gültige Programm mit den Anfangszeiten ist aus den offiziellen Veröffentlichungen der Stiftung Schloss Neuhausen ersichtlich. Programmänderungen und Besetzungsänderungen bleiben vorbehalten. Für Angaben auf Plakaten oder in anderen Veröffentlichungen übernimmt die Stiftung Schloss Neuhausen keine Gewähr.

## 3. Eintrittspreise

Die Stiftung Schloss Neuhausen veröffentlicht die jeweils gültigen Eintrittspreise gemeinsam mit dem Programm. Ermäßigungen werden den berechtigten Personengruppen (Schüler, Studenten, Auszubildende, Dienstleistende des Bundesfreiwilligendienstes und des Freiwilligen Wehrdienstes, Senioren, Arbeitslose und Menschen mit Behinderungen) gegen Vorlage eines entsprechenden Nachweises ausschließlich über die Verkaufsstellen der Stiftung Schloss Neuhausen (Telefonvorverkauf unter der Telefonnummer 033476 600-750, an der Abendkasse und an der Rezeption von Hotel Schloss Neuhausen) gewährt. Ausnahmen davon und die Anzahl der zum Ermäßigungspreis verkauften Tickets legt die Stiftung Schloss Neuhausen fest. Ermäßigte Karten sind nur in Verbindung mit diesem Nachweis gültig. Kann der Nachweis nicht erbracht werden, ist der Differenzbetrag zum vollen Eintrittspreis nachzuentrichten.

## 4. Kartenabgabe

Eintrittskarten können im Vorverkauf fernmündlich unter 033476 600-750 (täglich 10 bis 18 Uhr), via Online-Buchung über die Internetseite der Stiftung Schloss Neuhausen schlossneuhausen.de, an der Rezeption von Hotel Schloss Neuhausen, auf schriftlichem Wege sowie an den Vorverkaufsstellen mit Ticketmaster-Anschluss erworben werden. Schriftliche Kartenanfragen werden ab Beginn des Vorverkaufs in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet. Ein Anspruch auf Bearbeitung in der Reihenfolge des Eingangs besteht nicht. Fernmündliche Kartenbestellungen werden ab Beginn des Vorverkaufs entgegengenommen. Telefonisch oder

schriftlich bestellte Karten können per Überweisung oder mit Kreditkarte bezahlt werden. Über das Internet gebuchte Karten können über die im Buchungsprozess angegebenen Zahlarten bezahlt werden. Erfolgt die Bezahlung für bestellte Karten nicht innerhalb der jeweils angegebenen Frist, werden diese für den Weiterverkauf freigegeben. Für den Kartenversand werden zusätzliche Bearbeitungsgebühren berechnet. Der Versand erfolgt grundsätzlich auf Risiko des Bestellers. Wegen der Postlaufzeiten sind ab zehn Tage vor der Veranstaltung Kartenbestellungen nur noch mit Kreditkartenzahlung möglich. Die bezahlten Karten werden in diesem Fall an der Abendkasse von Schloss Neuhausen hinterlegt. Online gebuchte Eintrittskarten für den Selbstaussdruck (eTicket) müssen auf A4-Papier ausgedruckt oder als Handyticket am Einlass vorgelegt werden. Die Richtigkeit der gekauften Karten und ggf. des Wechselgeldes ist sofort nach Erhalt zu überprüfen. Nachträgliche Reklamationen können nicht anerkannt werden. Erworbenene Eintrittskarten dürfen ohne Zustimmung der Stiftung Schloss Neuhausen nicht zu gewerblichen und kommerziellen Zwecken weiterveräußert werden. Abweichende oder ergänzende Regelungen für den Kartenverkauf bleiben vorbehalten. Sie werden von der Stiftung Schloss Neuhausen veröffentlicht oder an den Kassen in Neuhausen bekannt gemacht.

## 4a. Zusätzliche Bedingungen infolge der SARS-CoV-2 / COVID19-Pandemie

Entsprechend der jeweils gültigen Verordnungen des Landes Brandenburg zum Umgang mit bzw. über die Maßnahmen infolge der SARS-CoV-2- und COVID19-Pandemie sowie der durch die Stiftung auf Grundlage des Hygienerahmenkonzepts für Kinos und Kultureinrichtungen im Land Brandenburg aufgestellten Hygienepläne gelten bis auf weiteres folgende zusätzliche Bedingungen:

### Eintrittskartenbuchungen

Es werden für ausgewählte Veranstaltungen und in begrenzter Anzahl Gruppen von maximal zwei nebeneinander liegenden Plätzen ohne Abstand angeboten. Plätze ohne Abstand dürfen nur von den Personen belegt werden, die die Voraussetzungen der jeweils gültigen Rechtsverordnung erfüllen. Im Buchungsvorgang ist dem Verkaufspersonal wahrheitsgemäß oder durch Anklicken einer entsprechenden Erklärung im Onlinebuchungsprozess darüber Auskunft zu geben, ob die zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Voraussetzungen zur Belegung dieser Plätze vorliegen. Im Übrigen werden Einzelplätze nach Verfügbarkeit mit vorgeschriebenem Abstand zueinander angeboten.

Geschäftsstelle:  
Sybelstraße 63, 10629 Berlin  
T +49 30 889 290-0  
F +49 30 889 290-21  
schlossneuhausen.de  
info@schlossneuhausen.de

Stiftung Schloss Neuhausen GmbH  
Eine Stiftung der Sparkassen-Finanzgruppe  
Generalbevollmächtigte und Geschäftsführerin:  
Dr. Heike Kramer  
Vorsitzender des Beirates und des Kuratoriums:  
Helmut Schleweis

Sitz: 15320 Neuhausen  
HRB 8751 Frankfurt (Oder)  
USt.ID: DE224135140  
Sparkasse Märkisch-Oderland  
IBAN: DE46 1705 4040 3000 1111 30  
BIC: WELADED 1MOL

Erfassung der Besucherdaten für die Kontaktnachverfolgung  
Sofern die jeweils gültige Rechtsverordnung die Erfassung der Kontaktdaten vorschreibt, werden diese über eine gesonderte Registrierungsseite im Internet erfasst. Der Zugang zu der Seite erfolgt über einen bei der Buchung oder nach der Buchung zugänglich gemachten QR-Code bzw. Internetadresse. Die Eingabe der Daten in die App ist spätestens ab zwei Wochen vor der Veranstaltung möglich und muss vor dem Zutritt zur Veranstaltung erfolgt sein. Bis zur Entwertung der Eintrittskarte zur Veranstaltung ist eine Änderung der Registrierungsdaten jederzeit möglich. Ohne Registrierung ist kein Veranstaltungsbesuch möglich. Die Daten werden bis vier Wochen nach der Veranstaltung vernichtet.

#### Besuch der Veranstaltungen

Personen, die bei sich Symptome bemerken (z. B. Husten, Fieber, Schnupfen, Geruchs- und Geschmacksverlust, Müdigkeit, Gliederschmerzen, Atembeschwerden; mehr Informationen [hier](#)), die auf eine COVID19-Erkrankung hinweisen oder die wesentlich in den vergangenen 14 Tagen Kontakt zu einer anderen aktiv infizierten Person hatten, müssen auf den Veranstaltungsbesuch verzichten. Bei festgestellter aktiver Infektion, oder wenn eine Person selbst Quarantänemaßnahmen unterliegt, ist ein Veranstaltungsbesuch ebenso untersagt. Nicht genutzte Eintrittskarten werden in diesen Fällen von der Stiftung erstattet. Bitte wenden Sie sich dazu per Email an [ticketservice@schlossneuhausen.de](mailto:ticketservice@schlossneuhausen.de)

Die Abstandsregeln (1,5m) sowie die Hygieneregeln (regelmäßiges Waschen mit Seife oder Desinfizieren der Hände, Niesetikette etc.) sind einzuhalten. In geschlossenen Räumen ist das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung verpflichtend. Die Mund-Nasen-Bedeckung kann abgelegt werden solange sich Besucher auf dem zugewiesenen Sitzplatz aufhalten.

Den Hinweisen und Anweisungen des Abenddienstpersonals ist Folge zu leisten. Unbeschadet weiterer sich aus dem Hausrecht ergebender Maßnahmen ist Besuchern, die die Vorgaben dieses Abschnittes nicht beachten, der Zutritt zur Veranstaltung und zu den Veranstaltungsräumen einschl. Nebenräumen untersagt bzw. werden sie der Veranstaltung und den vorgenannten Räume verwiesen. Sollte es wegen des Gesundheitsschutzes erforderlich werden, behält sich die Stiftung Schloss Neuhausen vor, Saalpläne zu ändern und Gäste umzuplatzieren.

#### 5. Kartenrückgabe

Die Rücknahme verkaufter Karten ist grundsätzlich ausgeschlossen. Für verfallene Karten wird kein Ersatz gewährt. Besetzungsänderungen bleiben vorbehalten und berechtigen nicht zur Rückgabe verkaufter Karten. Wird ein anderes Programm angeboten, als das beim Kauf der Eintrittskarte angekündigte, kann diese Karte gegen Erstattung des Eintrittspreises zurückgegeben werden, sofern die Karte nicht zum Eintritt genutzt wurde. Fällt eine Vorstellung ersatzlos aus, wird der Kartenpreis erstattet. Ein Vorstellungsabbruch begründet nur dann einen Anspruch auf Erstattung des Kartenpreises, wenn die Veranstaltung innerhalb der ersten 20 Minuten abgebrochen werden muss. Die Rückerstattung des Kaufpreises erfolgt in diesen Fällen bis 14 Tage nach dem Veranstaltungstermin gegen Vorlage oder Einsendung der Originalkarten und Angabe der Bankverbindung. Über den in den vorstehenden Absätzen geregelten Anspruch auf Erstattung des Eintrittspreises hinaus werden weitere Aufwendungen oder Schäden des Besuchers nicht ersetzt.

#### 6. Kartenverlust

Verliert ein Besucher seine Eintrittskarte, kann ihm von der Kasse eine Ersatzkarte ausgestellt werden, wenn er glaubhaft macht, welche Eintrittskarte er erworben hat. Der Besitzer der Originalkarte hat Vorrang vor dem Besitzer einer Ersatzkarte.

#### 7. Abendkasse / Einlass

Die Abendkasse öffnet in der Regel eine Stunde vor Beginn der Veranstaltungen. Der Einlass in den Veranstaltungsraum findet in der Regel ab 20 Minuten vor der Veranstaltung statt. Abweichungen bleiben vorbehalten und können an der jeweiligen Abendkasse bzw. beim Abendpersonal erfragt werden. Es besteht kein Anspruch auf Einlass nach Veranstaltungsbeginn. Wird einem Besucher aufgrund seiner Verspätung kein Einlass gewährt, so hat dieser keinen Anspruch auf Erstattung des Kartenpreises.

#### 8. Garderobe

Zu Veranstaltungen im Großen Saal und ausgewählten anderen Veranstaltungen kann die Garderobe zur Aufbewahrung während des Vorstellungsbereiches abgegeben werden. Die Aufbewahrung von Tieren ist grundsätzlich ausgeschlossen. Bei Vorlage der Garderobenmarken 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 zu melden. Bei Verlust einer Garderobenmarke ist der Besucher zum Ersatz der Wiederbeschaffungskosten verpflichtet.

#### 9. Fundsachen

Gegenstände aller Art, die in den Räumen der Stiftung Schloss Neuhausen gefunden werden, sind beim Abend- oder Garderobenpersonal abzugeben. Die weitere Behandlung der Fundsachen richtet sich nach den Vorschriften der §§ 978ff BGB. .

#### 10. Hausrecht

Das Hausrecht obliegt der Geschäftsführerin, die sich zu dessen Ausübung ihrer Erfüllungsgehilfen, insbesondere des Abendpersonals bedient. Den Anweisungen des Personals Stiftung Schloss Neuhausen ist Folge zu leisten. Besuchern kann der Zutritt zu den Spielstätten verweigert werden, wenn Anlass zu der Annahme besteht, dass sie die Veranstaltung stören oder andere Besucher belästigen. Besucher können aus der laufenden Vorstellung verwiesen werden, wenn sie diese stören, andere belästigen oder einen Platz eingenommen haben, für den sie keine gültige Karte haben. Der Zutritt kann auch Besuchern verweigert werden, die wiederholt gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen haben. Ein Anspruch auf Rückzahlung des bereits entrichteten Eintrittsgeldes oder auf sonstigen Schadens- und Aufwendungsersatz haben diese Besucher nicht. Mobiltelefone, Uhren und andere technische Geräte mit akustischen Signalen sind während der Veranstaltung auszuschalten. Das Rauchen ist in den Räumen der Stiftung Schloss Neuhausen nicht gestattet.

#### 11. Bild- und Tonaufnahmen

Bild- und/oder Tonaufnahmen jeglicher Art sind den Besuchern untersagt. Bei Zuwiderhandlungen können Besucher aus den Veranstaltungsräumen verwiesen werden. Für den Fall, dass während einer Vorstellung Bild- und/oder Tonaufnahmen von dazu von der Stiftung Schloss Neuhausen ermächtigten Personen durchgeführt werden,

erklären sich die Besucher durch ihre Teilnahme an der Vorstellung damit einverstanden, dass sie eventuell in Bild und Wort aufgenommen werden und diese Aufzeichnungen ohne Anspruch auf Vergütung gesendet bzw. veröffentlicht werden dürfen.

#### **12. Haftung**

Für Schäden jeder Art, die ein Besucher in den Spielstätten der Stiftung Schloss Neuhardenberg erleidet, haftet die Stiftung Schloss Neuhardenberg, ihre Vertreter und ihre Erfüllungsgehilfen nur im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit bleiben unberührt, soweit es um typischerweise vorhersehbare Schäden handelt.

#### **13. Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung**

Hiermit willige ich ein, dass personenbezogene Bestelldaten von der Stiftung Schloss Neuhardenberg zu Kundenbetreuungszwecken und zum Zweck interner statistischer Erhebungen erhoben, automatisiert, verarbeitet, gespeichert und genutzt werden dürfen. Unter Kundenbetreuungszwecken werden Maßnahmen verstanden, die dem Kunden wesentliche Informationen vermitteln und dem Kunden deshalb Vorteile bringen. Die Stiftung Schloss Neuhardenberg ist berechtigt, die Daten an Dritte, die von ihr mit der Durchführung des Veranstaltungsbesuchs bzw. mit dem Kartenverkauf beauftragt wurden, im hierfür erforderlichen Umfang weiterzugeben. Die Einhaltung des Datenschutzrechtes bei Nutzung dieser weitergegebenen Kundendaten durch die beauftragten Dritten sichert die Stiftung Schloss Neuhardenberg zu. Ich wurde darüber informiert, dass ich diese Einwilligung jederzeit ohne Nachteile widerrufen kann. Von der Stiftung Schloss Neuhardenberg wurde mir versichert, dass meine datenschutzrechtlichen Belange ohne Einschränkung gewährleistet werden und außerhalb des dargelegten Umfangs keine Übermittlung meiner Daten an Dritte erfolgt.

#### **14. Inkrafttreten**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 1. März 2021 in Kraft. Gleichzeitig treten die bisher geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stiftung Schloss Neuhardenberg GmbH für den Verkauf von Eintrittskarten und den Besuch von Veranstaltungen außer Kraft.

#### **15. Schlussklauseln**

Sollte einer Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Rechtswirksamkeit der übrigen Geschäftsbedingungen nicht.

Die zusätzlichen Bedingungen unter Nr. 4a im Zusammenhang mit den Maßnahmen infolge der SARS-CoV-2 / COVID19-Pandemie gehen im Zweifel anderen Regelungen dieser AGB vor.