



# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Saalbau Neukölln Kultur & Veranstaltungen GmbH (Heimathafen Neukölln)

## 1. Geltungsbereich

### 1.1

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beruhen auf dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB - insbesondere §§ 305 bis 310) und regeln die rechtliche Beziehung zwischen den Theaterbesuchern [folgend „Kunde“ oder „Theaterbesucher“ genannt] und der Saalbau Neukölln Kultur & Veranstaltungen GmbH [folgend „Theater“ oder „Heimathafen Neukölln“ genannt]. Sie sind Bestandteil des Vertrages, der durch den Erwerb von Eintrittskarten zustande kommt. Diese Bedingungen gelten ebenso für Besucherorganisationen und Vorverkaufskassen. Abweichungen müssen schriftlich festgehalten werden.

### 1.2

Vom Heimathafen Neukölln autorisierte Wiederverkäufer verpflichten sich, die nachfolgenden Benutzungsbedingungen jedem Abnehmer beim Kartenerwerb bekannt zu geben.

## 2. Ticketverkauf

Der Heimathafen Neukölln bietet Karten für die meisten seiner Veranstaltungen, wie in 2.1. geregelt, an. Unter Umständen stehen für Veranstaltungen von Fremdveranstaltern keine Karten oder nur ein begrenztes Kontingent zur Verfügung. In diesen Fällen verweisen wir auf den Veranstalter.

### 2.1. Verkaufsstellen

#### 2.1.1. Tageskasse

Saalbau Neukölln Kultur & Veranstaltungen GmbH, Karl-Marx-Str. 141, 12043 Berlin. Ganzjährig können Kunden Karten für Veranstaltungen im Heimathafen Neukölln an Werktagen von Montag bis Freitag von 13:00 bis 15:00 Uhr im Büro (Vorderhaus, 3. OG) erwerben.

An gesetzlichen Feiertagen bleibt der Vorverkauf geschlossen.

Infos zum Vorverkauf und laufendem Programm können zu den oben genannten Zeiten telefonisch unter +49 30 56 82 13 33 oder via E-Mail unter [karten@heimathafen-neukoelln.de](mailto:karten@heimathafen-neukoelln.de) erfragt werden.

Der Heimathafen Neukölln behält sich das Recht auf kurzfristige Änderung der Öffnungszeiten vor, wird diese aber öffentlich bekanntgeben.

Folgende Zahlungsarten sind zulässig: bar und EC-Karte. Keine Kreditkarten, keine Schecks.

Der Kauf auf Rechnung ist in Einzelfällen zulässig, bedarf aber der Absprache vor dem Kauf.



### 2.1.2. Reservix

Die Reservix GmbH [folgend Reservix genannt] verkauft für den Heimathafen Neukölln Tickets über <https://heimathafen-neukoelln.reservix.de/events> sowie an den offiziellen Reservix- Vorverkaufsstellen.

Es gelten dafür die AGB von Reservix:

[https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/reservix/AGB\\_Ticketkunde\\_RX\\_DE.pdf](https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/reservix/AGB_Ticketkunde_RX_DE.pdf)

### 2.1.3. KOKA 36 & andere Theater- und Konzertkassen

Die Konzertkasse KOKA36 eGK. [folgend KOKA 36 genannt] & andere Theater- und Konzertkassen verkaufen für den Heimathafen Neukölln Karten über ihre Partner. Dabei gelten die AGB von KOKA 36 und ihren Partnern bzw. der jeweiligen Theaterkassen.

[<https://www.koka36.de/contentseite.php?sit=4>]

An der Theater- und Konzertkassen können separate Vorverkaufsgebühren anfallen. Auf diese hat der Heimathafen keinen Einfluss.

### 2.1.4. Abendkasse

Die Abendkasse öffnet an jedem Veranstaltungstag min. 1 Stunde vor Veranstaltungsbeginn, in der Regel jedoch um 18 Uhr.

Es besteht dort die Möglichkeit, Tickets für Veranstaltungen an diesem und für folgende Abende zu erwerben.

Das Abendpersonal behält sich vor, je nach Andrang, den Verkauf für an diesem Abend laufende Veranstaltungen vorzuziehen. Tickets für andere Abende können dann im Anschluss erworben werden.

Die Kasse schließt in der Regel 15 Minuten nach Veranstaltungsbeginn.

Die Abendkasse im Heimathafen Neukölln verkauft nur Tickets für Veranstaltungen im eigenen Haus.

## 2.2. Kartenversand

Beim Versand von Karten, Gutscheinen und anderen Produkten übernimmt der Heimathafen Neukölln keine Haftung für die rechtzeitige Zustellung, den Verlust oder die Beschädigung der Lieferung. Für die Zusendung fallen Zusatzkosten mindestens in Höhe des Portos an. Den Kunden bleibt freigestellt, ob sie einen versicherten Versand wünschen. Der Versand erfolgt auf dem Postweg. Nach Erhalt der Lieferung ist der Kunde verpflichtet sofort die Richtigkeit der Anzahl, Preise, Datum, Uhrzeit, Veranstaltung und Veranstaltungsort zu überprüfen. Reklamationen müssen unverzüglich (d.h. binnen zwei Werktagen) nach Erhalt geltend gemacht werden. Die Reklamation muss schriftlich erfolgen, entweder via E-Mail ([karten@heimathafen-neukoelln.de](mailto:karten@heimathafen-neukoelln.de)) oder postalisch (Saalbau Neukölln Kultur & Veranstaltungen GmbH, Karl-Marx-Str. 141, 12043 Berlin). Entscheidend für die Gültigkeit ist der Poststempel oder das Sendeprotokoll.

## 2.3. Reservierungen

Reservierte Karten sind bis zum bei der Reservierung mitgeteilten Termin an der Kasse (Vorverkauf oder Abendkasse) abzuholen. Nach Ablauf dieser Frist erlischt die Reservierung.

Der Kunde hat erst Anspruch auf die Reservierung, nachdem er eine telefonische oder schriftliche Bestätigung dafür erhalten hat.



Je nach Veranstaltung und Personenanzahl kann die Reservierungsfrist variieren, insbesondere bei Gruppenreservierungen behält sich der Heimathafen Neukölln vor, frühzeitige Abholung bzw. Vorkasse zu verlangen.

## 2.4. Umtausch/Widerrufsrecht/Weiterverkauf

### 2.4.1 Unzulässige Weitergabe

Der Verkauf von Tickets erfolgt ausschließlich zur privaten, nicht kommerziellen Nutzung durch den Kunden; jeglicher gewerbliche oder kommerzielle Weiterverkauf der Tickets durch den Kunden ist untersagt.

Der kommerzielle und gewerbliche Ticketverkauf bleibt allein dem Heimathafen Neukölln vorbehalten (Ausnahmen bilden Einmietungen von Fremdveranstaltern, wobei deren Ticket AGB Anwendung finden). Dem Kunden ist es insbesondere untersagt

- a) Tickets öffentlich, bei Auktionen (insbesondere im Internet, z.B. bei Ebay als Auktionsangebot – ausgenommen sind Festpreisangebote, die nicht gegen Ziffer 2.4.1 b) verstoßen) und/oder bei nicht vom Heimathafen Neukölln oder deren Mietern/Fremdveranstaltern autorisierten Verkaufsplattformen (z.B. viagogo, seatwave, StubHub, Tickettube, Ticketbande etc.) zum Kauf anzubieten
- b) Tickets kommerziell oder gewerblich weiter zu verkaufen.
- c) Tickets ohne ausdrückliche vorherige Zustimmung des Heimathafen Neukölln kommerziell oder gewerblich zu nutzen oder nutzen zu lassen, insbesondere zu Zwecken der Werbung, der Vermarktung, als Bonus, als Werbegeschenk, als Gewinn oder als Teil eines nicht autorisierten Hospitality Pakets
- d) Tickets an Personen weiterzugeben, gegen die ein Hausverbot besteht, sofern dem Kunden dieser Umstand bekannt war oder bekannt sein musste

### 2.4.2 Zulässige Weitergabe

Eine private Weitergabe eines Tickets aus nicht kommerziellen Gründen, insbesondere in Einzelfällen bei Krankheit oder anderweitiger Verhinderung des Kunden, ist zulässig, wenn kein Fall der unzulässigen Weitergabe im Sinne der Regelung in Ziffer 2.4.1 vorliegt und die Tickets nicht auf den Ticketkäufer personalisiert sind.

### 2.4.3 Maßnahmen bei unzulässiger Weitergabe

Im Fall eines oder mehrerer Verstöße gegen die Regelung in Ziffer 2.4.1 und/oder sonstiger unzulässiger Weitergabe von Tickets, ist der Heimathafen Neukölln berechtigt,

- a) Tickets, die vor Übergabe bzw. Versand an den Kunden entgegen den Regelungen in Ziffer 2.4.1 verwendet wurden, nicht an den betroffenen Kunden zu liefern,
- b) die betroffenen Tickets zu sperren und dem Ticketinhaber entschädigungslos den Zutritt zum Haus zu verweigern bzw. ihn aus dem Veranstaltungsort zu verweisen,
- c) betroffene Kunden vom Ticketkauf auszuschließen
- d) von dem jeweiligen Kunden die Auszahlung des erzielten Mehrerlöses bzw. Gewinns zu verlangen, sofern es sich um eine unzulässige Weitergabe von Tickets gemäß Ziffer 2.4.1 a) und/oder 2.4.1 b) handelt.



Ein Umtausch gekaufter Tickets sowie Voucher ist grundsätzlich ausgeschlossen.

Für verfallene Karten wird kein Ersatz geleistet.

Bei Vorstellungsausfall und beistellungsänderung wird der Kartenpreis erstattet. Dafür bitten wir um die Rücksendung der bei uns gekauften Karten innerhalb von 14 Tagen via Post unter Angabe der Kontonummer (Heimathafen Neukölln im Saalbau Neukölln Kultur & Veranstaltungs GmbH, Karl-Marx-Str. 141, 12043 Berlin) oder persönlich zu unseren Geschäftszeiten an unserer Vorverkaufskasse (siehe 2.1.1.).

Tickets, die nicht direkt im Heimathafen Neukölln gekauft wurden, können nur an der jeweiligen Konzert- und Theaterkasse zurückgegeben werden. Dort gelten die Bestimmungen der Vorverkaufsstelle.

Versandkosten werden nicht erstattet und weitergehende Ansprüche des Kunden (z.B. Anreise- oder Übernachtungskosten) sind ausgeschlossen.

## 2.5. Eintrittspreise und Ermäßigungen

Der Heimathafen Neukölln veröffentlicht die jeweils gültigen Eintrittspreise und gibt sie den Vorverkaufskassen bekannt. Ermäßigungen werden den berechtigten

Personengruppen gegen Vorlage eines entsprechenden Nachweises gewährt. Ermäßigte Karten sind nur in Verbindung mit dem Nachweis gültig. Kann der Nachweis nicht erbracht werden, so ist der Differenzbetrag zum vollen Eintrittspreis zu entrichten.

Eine gleichzeitige Gewährung mehrerer Rabatte ist ausgeschlossen und generell können nach Abschluss der Buchung keine Ermäßigungen mehr anerkannt werden. Print@Home Tickets müssen bis spätestens 15 Minuten vor Vorstellungsbeginn am Einlass zum Veranstaltungsraum gegen Vorlage des entsprechenden Nachweises validiert werden. Ohne Validierung sind diese Tickets ungültig und berechtigen nicht zum Besuch der Veranstaltung-

## 2.6. Gutscheine

An der Vorverkaufskasse des Heimathafen Neukölln (siehe 2.1.1.) besteht die Möglichkeit Gutscheine für ausgewählte Veranstaltungen im Theater zu erwerben. Die Gültigkeit der Gutscheine beträgt 36 Monate ab Ausstellungsdatum. Sie sind vom Umtausch ausgeschlossen. Differenzbeträge sind beim Vorverkauf oder an der Abendkasse zu entrichten, eine Auszahlung in bar ist nicht möglich.

Die Gutscheine können nur im Heimathafen Neukölln (Vorverkauf oder Abendkasse) eingelöst werden.

## 2.7. Konzerte externer Veranstalter

In Abhängigkeit von Regelungen externer Veranstalter ist es möglich, dass Tickets für Konzerte im Heimathafen Neukölln nicht im Vorverkauf beim Heimathafen Neukölln erworben werden können. Infos dazu erhält der Kunde unter: 030 / 56 82 13 33 [Vorverkaufskasse Heimathafen]

## 2.8. Bonuskarte „6 Richtige für Neukölln“



Der Kunde erhält pro gekaufte Karte für hauseigene Veranstaltungen einen Stempel auf der Bonuskarte „6 Richtige für Neukölln“. Eine Karte mit 5 Stempeln kann beim nächsten Kaufprozess gegen eine Freikarte für eine hauseigene Veranstaltung eingetauscht werden.

### **3. Merchandise**

#### 3.1. Merchandise

Im Vorverkauf des Heimathafen Neukölln ist es zu den Geschäftszeiten [siehe 2.1.1.] möglich Merchandise Artikel zu erwerben. Der Kunde ist verpflichtet direkt beim Kauf die Richtigkeit der Artikel und des Wechselgelds zu prüfen. Nachträgliche Reklamationen werden nicht anerkannt.

Ein Umtausch gekaufter Merchandise Artikel ist grundsätzlich ausgeschlossen. Ebenso besteht die Möglichkeit, Merchandise Artikel zu bestellen ([karten@heimathafen-neukoelln.de](mailto:karten@heimathafen-neukoelln.de)). Diese werden dann nach Zahlungseingang via Post versandt.

### **4. Vermietungen**

Bei Vermietungen an Fremdveranstalter übernimmt der Heimathafen Neukölln keine inhaltliche Verantwortung für die Ausführung. Siehe dazu die Vermietungs AGBs.

### **5. Spielpläne, Einlass, Beginn, Abbruch**

#### 5.1. Spielpläne

Die gültigen Spielpläne mit den Anfangszeiten und Preise sind den offiziellen Veröffentlichungen des Heimathafen Neukölln zu entnehmen.

#### 5.2. Einlass

Der Einlass erfolgt in der Regel im Saal 30 Minuten und im Studio kurz vor Vorstellungsbeginn.

Bei verspätetem Erscheinen ist je nach Art der Veranstaltung oder dem Spielort ein Nacheinlass erst zur Pause möglich. Es besteht kein Anspruch auf Pause.

#### 5.3. Beginn

Kurzfristige Änderungen der Vorstellungszeiten (nach hinten) bleiben vorenthalten. Die Verantwortung dafür liegt bei der Abenddienstleitung.

#### 5.4. Abbruch

Bei Abbruch der Veranstaltung aufgrund von höherer Gewalt oder Naturkatastrophen ist eine Rückerstattung des Ticketpreises nicht möglich, wenn mehr als 50 % der regulären Spielzeit abgelaufen ist oder nach der Pause wieder mit der Vorstellung begonnen wurde.



## **6. Besetzungen**

Der Heimathafen Neukölln behält sich Besetzungsänderungen vor. Ein Umtauschrecht bereits erworbener Karten tritt dadurch nicht in Kraft.

## **7. Film-, Ton- und Videoaufnahmen**

### **7.1.**

Gewerbliche oder kommerzielle Bild- und/oder Tonaufnahmen jeglicher Art sind, außer nach vorheriger Absprache mit dem Veranstalter, untersagt. Bei Zuwiderhandlungen können Besucher aus den Spielstätten verwiesen und straf- wie zivilrechtlich verfolgt werden.

### **7.2.**

Wenn zur Durchführung berechnigte Personen während eine Veranstaltung Bild- und/oder Tonaufnahmen vornehmen, erklärt sich der Besucher beim Kauf der Karte automatisch mit der Veröffentlichung dieser Aufzeichnung einverstanden und hat keinen Anspruch auf Vergütung.

## **8. Besucher mit körperlichen und/oder geistigen Beeinträchtigungen**

Um Menschen mit Beeinträchtigungen ein positives Theatererlebnis zu gewährleisten, bitten wir den Kunden uns eventuelle Besonderheiten mitzuteilen damit wir einen geeigneten Platz reservieren können.

Bei kurzfristigem oder zu spätem Erscheinen können wir keinen optimalen Platz garantieren.

## **9. Garderobe**

### **9.1.**

Mäntel, Jacken, Taschen, Rucksäcke, Schirme und ähnliche Gegenstände können gegen eine Gebühr an der Garderobe abgegeben werden.

Der Heimathafen Neukölln behält sich vor, bei kleinen Veranstaltungen keine Garderobe zu öffnen und gestattet dann die Mitnahme der Gegenstände in den Spielort. Bei Fremdveranstaltungen haftet der Veranstalter für aufgegebene Garderobe

### **9.2.**

Der Verlust oder die Beschädigung von Garderobegenständen muss unverzüglich dem Garderobenpersonal gemeldet werden. Bei Verlust der Garderobenmarke können Garderobegenstände nur ausgehändigt werden, wenn glaubhaft gemacht werden kann, dass der Besucher auch der berechnigte Empfänger ist



## **10. Fundsachen**

10.1.

Gegenstände aller Art, die im Bereich des Heimathafen Neukölln gefunden werden, sind sofort beim Garderobenpersonal oder der Abenddienstleitung abzugeben.

10.2.

Der Verlust von Gegenständen ist beim Garderobenpersonal und der Abenddienstleitung zu melden.

## **11. Haftung, Schadenersatz, Datenschutz**

11.1.

Außer im Falle von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz ist sämtliche Haftung durch den Heimathafen Neukölln oder seiner gesetzlichen Vertreter ausgeschlossen.

11.2.

Sämtliche vom Kunden übermittelten Daten werden vom Heimathafen Neukölln unter Anwendung geltender Datenschutzbestimmungen be- und verarbeitet.

## **12. Verlust von Eintrittskarten**

Bei Verlust von Eintrittskarten besteht kein Anspruch auf Ersatz

## **13. Abbruch einer Veranstaltung**

Bei abgebrochenen Veranstaltungen wird der Kaufpreis der Eintrittskarten nur dann erstattet, wenn nicht mehr als die Hälfte der Veranstaltung absolviert wurde. Für die Erstattung besteht ein Zeitfenster von 10 Werktagen ab dem Folgetag der Veranstaltung.

## **14. Hausrecht, Mobiltelefone, Gastronomie, Rauchen, Tiere**

14.1. Hausrecht

Besuchern kann der Zutritt nicht gewährt werden, wenn begründeter Verdacht besteht das die Veranstaltung gestört wird oder andere Besucher belästigt werden.

Des Weiteren kann der Zutritt verwahrt werden, wenn gegen die Geschäftsbedingungen verstoßen wird. Personen, die den Kartenverkauf stören, behindern oder das Publikum belästigen, können des Hauses verwiesen werden. Ebenso behält sich der Heimathafen Neukölln das Recht vor, Gäste des Hauses zu verweisen, wenn diese einen Platz einnehmen für den sie keine gültige Eintrittskarte haben.

Die Veranstaltenden behalten sich vor, von ihrem Hausrecht Gebrauch zu machen und Personen, die rechtsextremen Parteien oder Organisationen angehören, der



rechtsextremen Szene zuzuordnen sind oder bereits in der Vergangenheit durch rassistische, nationalistische, antisemitische oder sonstige menschenverachtende Äußerungen in Erscheinung getreten sind, den Zutritt zur Veranstaltung zu verwehren oder von dieser auszuschließen.

#### 14.2. Mobiltelefone

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

#### 14.3. Gastronomie

Es dürfen nur Getränke verzehrt werden, die an der Bar des Heimathafen Neukölln erworben wurden. Mitgebrachte Getränke müssen draußen gelassen werden oder sind ein Grund, dem Gast den Zutritt zu verwehren. Dadurch besteht kein Anspruch auf Erstattung des Eintrittspreises.

Der Verzehr von Speisen ist in den Räumen des Heimathafen Neukölln Gebäude nicht gestattet.

#### 14.4. Rauchen

Das Rauchen ist im gesamten Gebäude nicht gestattet.

#### 14.4. Tiere

Das Mitbringen von Tieren ist nicht gestattet.

### **15. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Salvatorische Klausel**

#### 15.1.

Es gilt ausschließlich das geltenden Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

#### 15.2.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Berlin.

#### 15.3.

Soweit einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sind oder werden, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der ungültigen Bestimmung tritt die bestehende branchenübliche Bestimmung oder bei Fehlen die entsprechende gesetzliche Bestimmung.

### **16. Inkrafttreten**

#### 16.1.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Saalbau Neukölln Kultur & Veranstaltungs GmbH sind ab dem 31.05.2021 gültig.