
Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Ticketverkauf und das Zutrittsrecht zur Philharmonie

Geltungsbereich:

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln einerseits die rechtlichen Bedingungen, die beim Verkauf von Eintrittskarten (nachfolgend «Ticket») für Veranstaltungen in den Räumlichkeiten der Philharmonie oder in Ausnahmefällen an externen Orten durch die Kartenverkaufsabteilung (nachfolgend «das Kartenbüro») des Etablissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte (nachfolgend «die Philharmonie») gelten, und andererseits die Bedingungen, die bei der Nutzung eines Tickets für Veranstaltungen in den Räumlichkeiten der Philharmonie (Zugangsrecht) gelten.

I. Ticketverkauf:

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, wenn der Verkauf von Tickets für Veranstaltungen, die von der Philharmonie selbst («Eigenveranstaltungen») oder von einem Dritten organisiert («Drittveranstaltungen») werden, durch die Information & Billetterie der Philharmonie erfolgt.

Bei Drittveranstaltungen fungiert die Information & Billetterie nur als Vermittlerin für den Verkauf der Tickets und ist nicht für die Veranstaltung selbst verantwortlich.

Tickets, die Zutritt zu den Eigenveranstaltungen der Philharmonie gewähren, tragen das Logo der Philharmonie (gegebenenfalls zusammen mit dem/den Logo(s) des Sponsors/der Sponsoren) und Tickets, die Zugang zu Drittveranstaltungen gewähren, müssen die Identität des Veranstalters und eventuell die Identität oder das/die Logo(s) seines Sponsors/seiner Sponsoren nennen.

Jeder Kauf von Tickets für Veranstaltungen in der Philharmonie, der bei einem dritten Kartenverkäufer getätigt wird, unterliegt in Bezug auf den Ticketkauf den Verkaufsbedingungen dieses externen Vermittlers.

1. Adresse und Öffnungszeiten von Information & Billetterie der Philharmonie:

Philharmonie – Information & Billetterie
1, Place de l'Europe – L-1499 Luxemburg Tel.:
(+352) 26 32 26 32
tickets@philharmonie.lu
www.philharmonie.lu

Die Information & Billetterie ist montags bis freitags (außer an Feiertagen) von 10:00 bis 18:30 Uhr geöffnet. Die Information & Billetterie schließt jährlich nach dem 24. Dezember für eine Woche und während der Sommerferien für drei Wochen. Die genauen Termine werden durch Aushang an der Information & Billetterie und auf der Website der Philharmonie bekanntgegeben.

Abendkasse

Die Abendkasse ist in der Regel eine Stunde vor Beginn der Konzerte geöffnet.

Für die Konzerte und Workshops für junge Besucher am Wochenende ist vor Ort keine Kasse vorgesehen (ausgenommen Kinderkonzerte im Grand Auditorium). Da unsere Information & Billetterie samstags und sonntags geschlossen ist, können die Tickets jedoch bis zu fünf Minuten vor Veranstaltungsbeginn online auf unserer Website gekauft werden, soweit Plätze verfügbar sind.

2. Freier Ticketverkauf:

- Vorverkauf, Reservierungen und Ticketverkauf:

Der Beginn des freien Ticketverkaufs erfolgt in der Regel am Donnerstag, bei den meisten Veranstaltungen ca. zwei Monate vor dem jeweiligen Veranstaltungsdatum (ausgenommen Wochenende oder Feiertag, hier wird der Verkaufsstart auf den nächsten Werktag verschoben). Der voraussichtliche Beginn des freien Verkaufs wird im Musical Diary angekündigt. Das genaue Datum wird im jeweiligen Monatsprogramm und auf der Website der Philharmonie veröffentlicht. Die Tickets können telefonisch unter der Nummer (+352) 26 32 26 32, im Kartenbüro der Philharmonie oder online unter www.philharmonie.lu erworben werden.

Die Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer und sind zahlbar in €.

Gemäß dem luxemburgischen Verbrauchergesetzbuch (Artikel L.222-9, Absatz 7) hat der Kunde kein Rücktrittsrecht von seinem Vertrag und/oder Kauf. Konzerttickets sind vom Rücktrittsrecht ausgeschlossen.

- Ticketreservierung und -verkauf per Telefon:

Telefonische Ticketreservierungen sind nur vorläufige Reservierungen und werden erst dann endgültig, wenn sie vom Kunden bezahlt werden. Die Bezahlung dieser Tickets kann direkt telefonisch erfolgen, indem die erforderlichen Kreditkartendaten übermittelt werden, oder per Banküberweisung auf das vom Kartenbüro angegebene Konto. Nicht bezahlte Reservierungen werden fünf Werktage nach dem Reservierungsdatum automatisch von der Philharmonie storniert und die Plätze werden wieder zum Verkauf angeboten. Für bestimmte Veranstaltungen behält sich die Philharmonie das Recht vor, eine Vorauszahlung der Tickets zu verlangen. Nur bezahlte Tickets können an der Abendkasse hinterlegt werden. Tickets, die bezahlt, aber nicht abgeholt wurden, werden dem Kunden nicht zurückerstattet.

Wenn der Kunde dies wünscht, kann die Philharmonie ihm auf eigenes Risiko die bezahlten Tickets gegen Zahlung von 3 € Porto per Post zusenden. Bei Erhalt der Tickets wird der Kunde gebeten, unverzüglich zu

rufen, ob die Tickets mit der Bestellung übereinstimmen, die beim Kartenbüro der Philharmonie aufgegeben wurde. Eine eventuelle Reklamation wird nur berücksichtigt, wenn sie spätestens vierzehn Kalendertage vor der Veranstaltung bei der Information & Billetterie der Philharmonie eingereicht wird.

- Verkauf im Webshop der Website www.philharmonie.lu:

Der Kunde kann über die Website www.philharmonie.lu Tickets für bestimmte Veranstaltungen der Philharmonie kaufen.

Für Veranstaltungen, deren Ticketverkauf nicht von der Philharmonie durchgeführt wird, ist der für den Verkauf zuständige Händler auf der Website der Philharmonie und in den Monatsprogrammen angegeben.

Um seine Tickets online kaufen zu können, muss der Kunde ein Konto erstellen oder eine Reihe von Informationen angeben, die für die ordnungsgemäße Abwicklung der Bestellung im Webshop der Philharmonie erforderlich sind (Name, Vorname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer). Er erhält eine Kundennummer, die ihm den Kauf von Tickets erleichtert. Der Zugriff auf den Bereich «Meine Bestellungen» bleibt jederzeit möglich. Die vom Kunden angegebenen personenbezogenen Daten werden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz von Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten gespeichert und verarbeitet. Die Finanzdaten werden von der Philharmonie nicht gespeichert.

Durch den Kauf von Tickets über den Webshop der Philharmonie muss der Kunde diese allgemeinen Bedingungen zum Zeitpunkt des Kaufs akzeptieren.

Der Kunde hat die Wahl zwischen dem Versand der Tickets an seinen Wohnsitz gegen Bezahlung der Portokosten von 3 € oder der kostenlosen Option «Print at home ticket & Wallet».

Nach erfolgter Bezahlung der Tickets erhält der Kunde eine Auftragsbestätigung an die E-Mail-Adresse, die er in seinem Kundenkonto angegeben hat. Bei Auswahl der Option «Print at home Ticket & Wallet» enthält die Bestätigungsmail eine «Wallet»-Version des Tickets, die als Smartphone-Download verfügbar ist, sowie eine PDF-Version zum Ausdrucken, falls der Kunde die Option «Wallet» nicht nutzen möchte. Das Ticket im «Wallet»-Format muss den Platzanweisern am Eingang des Saals auf einem Smartphone vorgezeigt werden. Das Ticket im PDF-Format oder der QR-Code in der Bestätigungs-E-Mail kann am Eingang des Saals auf einem Telefon präsentiert werden. Eine gedruckte Version der PDF-Datei ist nur gültig, wenn sie vorab ausgedruckt wurde und der Barcode vollständig gelesen werden kann.

Bei Bestellungen auf elektronischem Wege übernimmt die Philharmonie keine Haftung für die Übermittlung fehlerhafter Daten durch die Datenübermittlungsunternehmen.

- Ermäßigung für junge Besucher < 30 Jahre:

Gegen Vorlage eines Personalausweises gewährt die Philharmonie für Eigenveranstaltungen Besuchern unter 30 Jahren eine Ermäßigung von 40 % auf Tickets im freien Verkauf.

Ermäßigung Phil30

Das «Phil30»-Ticket kostet 10 € und wird jedem jungen Besucher unter 30 Jahren im Rahmen der verfügbaren Plätze gewährt. Es ist nur in unserem Webshop über die App Phil30 am Konzerttag ab 10:00 Uhr und vor Ort eine Stunde vor dem Konzert (gegen Vorlage eines Personalausweises) erhältlich. Die App ist im App Store und bei Google Play erhältlich.

Vor dem Betreten des Saals kann das Personal der Philharmonie bei Vorlage des Tickets einen Ausweis verlangen, aus dem hervorgeht, dass der Nutzer nicht älter als 30 Jahre ist.

- Ermäßigung Kulturpass:

Mit dem Kulturpass ermäßigt sich der Preis pro verfügbarem Ticket für jedes Konzert, das von der Philharmonie organisiert wird, auf 1,50 €, im Rahmen des verfügbaren Kontingents (Tarif nicht online verfügbar). Der Kulturpass muss zum Zeitpunkt des Konzerts gültig sein und zum Zeitpunkt des Kaufs präsentiert werden. Vor dem Eintritt in den Saal kann das Philharmonie-Personal verlangen, ihn mit dem Eintrittsticket vorzuzeigen.

Jede Person oder Familie, die in Luxemburg lebt und Anspruch auf die Zulage für Lebenshaltungskosten des Nationalen Solidaritätsfonds (FNS) hat, oder jede Person, die einen Antrag auf internationalen Schutz gestellt hat, kann davon profitieren. Weitere Informationen finden Sie unter www.kulturpass.lu.

- Erstattung und Ersatz von Tickets:

Tickets aus dem freien Verkauf werden nicht zurückgenommen, umgetauscht oder erstattet, es sei denn, die betreffende Veranstaltung wird abgesagt, ohne dass die Philharmonie eine Ersatzveranstaltung anbietet. Die Portokosten für die Tickets werden jedoch in dem Fall nicht erstattet. Der Kunde erhält keinen zusätzlichen Schadensersatz und keine Entschädigung.

Das Ticket gilt nur für die Veranstaltung, für die es ausgestellt wurde, und ist in keinem Fall gegen Bargeld umtauschbar.

Bei Verlust, Zerstörung oder Diebstahl eines Tickets ist keine Rückerstattung möglich. Ein Duplikat des Tickets wird auf Anfrage kostenlos ausgestellt.

- Verkauf oder Weiterverkauf von Tickets durch die Zuschauer:

Tickets für die Konzerte, die in der Philharmonie stattfinden, können offiziell auf der Website www.philharmonie.lu, telefonisch oder vor Ort beim Kartenbüro erworben werden. Die Tickets sind mit einem individuellen Barcode versehen, der vom Einlasspersonal vor dem Betreten des Saals gescannt wird. Für den Eintritt in die Philharmonie sind nur offiziell gekaufte Tickets gültig.

Die Philharmonie rät ihren Kunden dringend, keine Tickets zum Weiterverkauf in den sozialen Medien/Netzwerken oder auf anderen öffentlich zugänglichen Webseiten zu posten und das Ticket nicht weiter zu verkaufen, zu vervielfältigen, zu verändern oder zu fälschen.

Die Philharmonie weist in diesem Sinne ebenfalls darauf hin, dass Tickets, die bei einer nicht offiziellen Quelle gekauft werden, verlorene, gestohlene oder gefälschte Tickets sein können, die keinen Zugang zum gewünschten Konzert ermöglichen.

Nicht genehmigte, gefälschte, doppelt verkaufte, weiterverkaufte oder kopierte Tickets können durch die Philharmonie bei ihrer Vorlage storniert werden, ohne dass dafür eine Entschädigung erfolgt.

3. Abos & Pakete:

Ein Abonnement oder Paket berechtigt vor Beginn des freien Verkaufs zum Erwerb eines frei wählbaren Platzes mit einem Rabatt auf den Preis der freien Plätze für die Veranstaltungen, die in diesem Abonnement während der gesamten Saison enthalten sind. Für jedes Angebot gelten folgende Verkaufsbedingungen:

3.1. Feste Abos: Feste Abos ermöglichen:

- einen Rabatt von 15 % auf den Preis der Tickets im freien Verkauf.
- die Tickets für ein Konzert des Abonnements bis 48 Stunden vor dem betreffenden Konzert zu stornieren. Bei Verhinderung kann der Abonnement-Kunde die Tickets innerhalb der Öffnungszeiten des Kartenbüros bis spätestens 48 Stunden vor Veranstaltungsbeginn zurückgeben. Er erhält dann einen zwei Jahre gültigen Gutschein im Wert des Preises der Abonnementtickets. Dieser Gutschein gilt für alle Veranstaltungen der Philharmonie, mit Ausnahme solcher, die von Drittveranstaltern angeboten werden.
- eine Verlängerung für jede Saison mit der Garantie, dass die Plätze erhalten bleiben
- für <30-Jährige 40 % Rabatt auf den Abopreis

3.2. «Pick & Mix»-Pakete à la carte:

Die «Pick & Mix»-Pakete gewähren einen Rabatt von 10 % beim Kauf von vier oder mehr aus einer Liste von zehn angebotenen Konzerten.

Für Personen <30 gilt ein Rabatt von 40 % auf den Abopreis. Tickets, die im Rahmen von «Pick & Mix» gekauft werden, sind weder rückerstattbar noch umtauschbar. Das Paket kann nicht für die nächste Saison verlängert werden.

3.3. Abos für junge Besucher: Abos für junge Menschen ermöglichen:

- einen Rabatt auf die Preise der Tickets im freien Verkauf.
- die Tickets für ein Konzert des Abonnements bis 48 Stunden vor dem betreffenden Konzert zu stornieren. Bei Verhinderung kann der Abonnement-Kunde die Tickets innerhalb der Öffnungszeiten des Kartenbüros der Philharmonie bis spätestens 48 Stunden vor Veranstaltungsbeginn zurückgeben. Er erhält dann einen zwei Jahre gültigen Gutschein im Wert des Preises der Abonnementtickets. Dieser Gutschein gilt für alle Veranstaltungen der Philharmonie, mit Ausnahmen solcher, die von Drittveranstaltern angeboten werden.
- eine prioritäre Verlängerung in jeder Saison.

3.4. «music box» - die Weihnachtspakete:

Die «music box»-Pakete berechtigen zu einem Rabatt für den Kauf der drei Konzerte, die im jeweiligen Paket angeboten werden. Für Personen <30 gilt ein Rabatt von 40 % auf den Abopreis.

Tickets, die im Rahmen der «music box» gekauft werden, sind weder rückerstattbar noch umtauschbar. . Das Paket kann nicht für die nächste Saison verlängert werden.

Für junge Besucher, die am Ende der betreffenden Saison unter 30 Jahre alt sind, wird der genannte ermäßigte Abopreis gegen Vorlage eines Personalausweises angeboten.

Die Philharmonie informiert die Abonnennten über die Bedingungen für die Verlängerung ihres Abonnements in einem dafür vorgesehenen Schreiben, das zusammen mit dem Musical Diary versendet wird.

Jede Änderung des Namens oder der Adresse eines Abonnenten muss der Philharmonie mitgeteilt werden.

4. Geschenkgutscheine oder Gutscheine:

Kunden haben die Möglichkeit, Geschenkgutscheine/Gutscheine im Wert eigener Wahl zu erwerben, wobei das Programm frei wählbar ist.

Der Geschenkgutschein ist zwei Jahre ab Ausgabedatum für alle Veranstaltungen gültig,

die in der Philharmonie stattfinden, mit Ausnahmen solcher, die von Drittveranstaltern angeboten werden.

Nach Ablauf dieser Frist verliert der Geschenkgutschein seinen Wert und kann nicht mehr verwendet werden.

II. Bedingungen, die für die Verwendung der Tickets gelten:

Diese Bedingungen gelten nur für die Nutzung von Tickets für Veranstaltungen in den Räumlichkeiten der Philharmonie, unabhängig vom Veranstalter. Für Veranstaltungen, die von der Philharmonie organisiert werden, aber außerhalb der Räumlichkeiten der Philharmonie stattfinden, gelten die allgemeinen Bedingungen des Veranstaltungsortes bezüglich der Nutzung der Tickets. Jede Person mit einem gültigen Ticket kann an einer Veranstaltung in den Räumlichkeiten der Philharmonie teilnehmen, sofern sie folgende Bedingungen akzeptiert:

1. Veranstaltungsbeginn:

Üblicherweise öffnet das Foyer der Philharmonie eine Stunde vor Veranstaltungsbeginn (30 Minuten vor Kinderkonzerten) seine Türen. Die Säle sind grundsätzlich eine halbe Stunde vor Veranstaltungsbeginn zugänglich. Der Zugang zum Konzertsaal ist nur mit einem gültigen Ticket für das stattfindende Konzert möglich.

Damit die Besucher ihre Tickets ordnungsgemäß nutzen können, werden sie gebeten, pünktlich zu sein.

Die Saaltüren schließen zu den auf Ihrem Ticket angegebenen Zeiten. Im Falle einer Verspätung kann der ursprüngliche Platz nicht garantiert werden und eine Rückerstattung oder ein Umtausch des Tickets ist nicht möglich.

Im Falle einer Verspätung ist der Zugang zum Saal nur zwischen zwei Stücken oder in bestimmten Fällen in der Pause möglich.

2. Zugangsrecht zu den Konzertsälen:

Die Besucher werden gebeten, sich so zu verhalten, dass sie andere nicht durch ihr Verhalten stören,

verletzen oder gefährden. Besucher müssen sich jederzeit an die Anweisungen des Philharmoniepersonals halten.

Die Philharmonie behält sich das Recht vor, Zuschauern den Zugang zu verweigern, wenn gute Gründe für die Annahme vorliegen, dass sie Künstler oder andere Besucher stören könnten.

Darüber hinaus kann einem Zuschauer der Zugang verweigert werden, wenn dieser gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt.

Die Philharmonie behält sich zudem das Recht vor, Zuschauer aufzufordern, den Saal zu verlassen, wenn sie die Künstler oder andere Personen im Publikum stören.

Das Mitführen von Koffern oder anderen sperrigen Gegenständen ist in den Veranstaltungsräumen der Philharmonie nicht erlaubt. Diese Gegenstände können gegen Gebühr an der Garderobe der Philharmonie abgegeben werden.

Haustiere sind in den Räumlichkeiten der Philharmonie nicht erlaubt, es sei denn, dies ist durch das Gesetz vom 22. Juli 2008 zur Zugänglichkeit von öffentlichen Räumen für Menschen mit Behinderungen in Begleitung von Assistenzhunden gerechtfertigt.

Mobiltelefone und andere elektronische Kommunikationsmittel sowie Taschenlampen sind während der Veranstaltung auszuschalten. Die Benutzung von Laptops und Tablets ist während der Veranstaltungen nicht erlaubt.

Der Genuss von Getränken oder Nahrungsmitteln ist im Veranstaltungsraum strengstens verboten, es sei denn, es liegen Ausnahmefälle vor.

Es ist verboten, in den Räumlichkeiten der Philharmonie zu rauchen. E-Zigaretten fallen ebenfalls unter dieses Verbot.

Bei einer Evakuierung der Philharmonie muss jeder Zuschauer seiner Mitwirkungspflicht nachkommen und unbedingt die Anweisungen des seitens der Philharmonie zuständigen Personals befolgen.

3. Stornierung, Änderung oder Unterbrechung von Veranstaltungen oder Programmen bei von der Philharmonie organisierten Veranstaltungen:

Die Philharmonie behält sich das Recht vor, Änderungen an den Veranstaltungszeiten, dem Veranstaltungsort, dem Programm und der künstlerischen Besetzung ihrer Veranstaltungen vorzunehmen.

Diese Änderungen werden online auf der Website www.philharmonie.lu veröffentlicht.

Soweit möglich wird die Philharmonie die Öffentlichkeit im Falle einer wesentlichen Änderung schriftlich informieren. Änderungen der Uhrzeit, des Programms oder der Besetzung berechtigen nicht zu einer

Rückerstattung oder einem Umtausch des Tickets.

Muss eine Veranstaltung nach über der Hälfte ihrer Dauer unterbrochen werden, wird das Ticket weder vollständig noch anteilig zurückerstattet.

4. Veranstaltungen, die nicht von der Philharmonie organisiert werden:

Wenn eine Veranstaltung in der Philharmonie stattfindet, aber von einem Dritten organisiert wird, ist die Philharmonie nicht für die Veranstaltung selbst verantwortlich.

Im Falle einer Stornierung der Veranstaltung, einer Änderung der Uhrzeit, einer Unterbrechung, einer Änderung des Programms oder der Besetzung ist der Drittveranstalter die Kontaktperson des Besuchers für alle Ansprüche auf Schadensersatz, Rücknahme oder Erstattung.

5. Garderobe und Fundsachen:

- Garderobe:

Im Grand Foyer steht der Öffentlichkeit eine beaufsichtigte und kostenlose Garderobe zur Verfügung. Koffer oder andere sperrige Gegenstände müssen ebenfalls in der Garderobe abgegeben werden. Abgegebene Kleidung oder Gegenstände werden gemäß den ausgehängten Haftungsbedingungen aufbewahrt.

- Fundsachen:

Jeder Gegenstand, der in der Philharmonie aufgefunden wird, ist dem Personal für Öffentlichkeitsbetreuung der Philharmonie zu übergeben. Jeder Verlust eines Gegenstands muss dem Personal für Öffentlichkeitsbetreuung, der Conciergerie (Künstlereingang) oder der Information & Billetterie der Philharmonie gemeldet werden.

Fundsachen werden in der Conciergerie der Philharmonie aufbewahrt. Gefundene Gegenstände wie offizielle Dokumente (z. B. Ausweispapiere, Kreditkarten usw.) werden nur bis 11 Uhr am Tag nach der Veranstaltung in der Conciergerie aufbewahrt. Nach Ablauf dieser Frist werden sie dem für die Philharmonie zuständigen Revier der Großherzoglichen Polizei übergeben. Fundsachen können bei der Conciergerie der Philharmonie nach vorherigem Telefonanruf unter der Nummer (+352) 26 02 27 540 abgeholt werden.

6. Bildrecht & Aufnahmen:

Aus urheberrechtlichen Gründen ist es dem Publikum nicht gestattet, während der Darbietung zu filmen, aufzunehmen oder zu fotografieren. Die Philharmonie behält sich das Recht vor, den Zuschauer auf dieses Verbot hinzuweisen.

Für bestimmte Veranstaltungen behält sich die Philharmonie das Recht vor, Fotos, audiovisuelle Aufzeichnungen des Konzerts für sich selbst oder zur Weitergabe herzustellen, ohne dass das Bildrecht einer Person durch diese Aufzeichnungen oder Übertragungen verletzt wird.

7. Verkauf von CDs & DVDs im Foyer der Philharmonie:

CD- und DVD-Verkäufe können in der Pause, vor oder nach der Veranstaltung stattfinden. Wenn dieser Verkauf durch eine Drittpartei erfolgt, müssen alle Reklamationen, Anfragen zur Rücknahme oder Rückerstattung direkt an die Drittpartei gerichtet werden.

III. Verschiedenes

1. Rechts- und Gerichtsstand:

Bei Rechtsstreitigkeiten und in Ermangelung einer gütlichen Einigung gilt das luxemburgische Recht an den Gerichten des Großherzogtums Luxemburg, die allein zuständig sind.

2. Datenschutz:

Im Dokument «Schutz personenbezogener Daten» erklärt die Philharmonie ihre Funktionsweise und die Mittel, über die der Besucher oder Kunde der Philharmonie verfügt. Das Dokument kann unter folgendem Link abgerufen werden: www.philharmonie.lu/de/datenschutz

Gültigkeit:

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 11. Mai 2023 in Kraft.