



Dresdner  
Philharmonie

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Geltungsbereich
2. Öffnungszeiten
3. Eintrittspreise
4. Vorverkauf | Online-Ticketkauf
5. Kartenbestellungen
6. Kartenrückgabe | Ticketverlust
7. Sonstige Regelungen
8. Abonnement / Wahl-Abonnement
9. Speicherung und Nutzung von Daten
10. Garderobe
11. Mobiltelefone | Bild- u. Tonaufnahmen
12. Fundsachen
13. Hausrecht
14. Gefahrensituationen
15. Inkrafttreten

### 1. Geltungsbereich

1.1 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen der Dresdner Philharmonie und ihren Besuchern und Partnern und sind Bestandteil des Vertrages zwischen ihnen. Sie sind auch Bestandteil des Vertrages über den Erwerb von Eintrittstickets.

1.2 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Konzerte und Veranstaltungen, die von der Dresdner Philharmonie veranstaltet werden.

1.3 Für Abonnements der Dresdner Philharmonie gelten ergänzend gesonderte Bedingungen (siehe Punkt 8).

1.4 Für Sonderveranstaltungen können von den allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen vereinbart werden.

### 2. Öffnungszeiten

#### 2.1 Tageskasse

Der Ticketverkauf erfolgt an den Schaltern des Ticketservice der Dresdner Philharmonie im Kulturpalast, Schloßstr. 2, 01067 Dresden, Eingang Wilsdruffer Straße.

#### 2.2 Veranstaltungs- und Abendkasse

Die Kasse befindet sich im Foyer im Erdgeschoss des Kulturpalasts. Sie öffnet zumeist eine Stunde vor Konzertbeginn. Es werden ausschließlich Tickets für die unmittelbar stattfindende Veranstaltung verkauft.

### 3. Eintrittspreise

#### 3.1 Preiskategorien | Platzgruppen

Für die Konzerte der Dresdner Philharmonie gibt es verschiedene Preiskategorien. Die Zuordnung eines Konzertes zu den einzelnen Preiskategorien, Sonderpreisen etc. wird in der jeweiligen Konzertübersicht und auf der Internetseite der Dresdner Philharmonie bekannt gegeben.

#### 3.2 Ermäßigung

Konzerte, bei denen Ermäßigungen gewährt werden, werden im jeweiligen Konzertübersicht, im Ticketservice und auf der Internetseite der Dresdner Philharmonie bekannt gegeben. Dort ist auch veröffentlicht, wer zum ermäßigungsberechtigten Personenkreis gehört. Die Ermäßigungsberechtigung ist vor dem Ticketkauf nachzuweisen und beim Einlass unaufgefordert vorzuweisen. Nach dem Kauf von Tickets wird keine Ermäßigung mehr gewährt. Pro Ticket wird maximal eine Ermäßigung gewährt.

#### 3.3 Fremdanbieter

Die Dresdner Philharmonie haftet Besuchern gegenüber nicht für Preise, die von anderen Kartenanbietern, z.B. Reiseveranstaltern und Onlineportalen, für Originalkarten der Dresdner Philharmonie erhoben werden.

#### 3.4 Nicht enthaltene Leistungen

Programmhefte, Parkgebühren, Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel sowie weitere Leistungen, die nicht unmittelbar zum Konzert gehören, sind nicht im Ticketpreis enthalten.

### 4. Vorverkauf | Online-Ticketkauf

#### 4.1 Vorverkauf

Der Beginn des Ticketvorverkaufs im Ticketservice, im Internet und an den bekannten Vorverkaufsstellen wird in der Regel mit der Publikation des Saisonbuchs für die jeweils kommende Konzertsaison bekannt gegeben. Unsere Vorverkaufspartner sind berechtigt, eine Servicegebühr zu erheben. Die Dresdner Philharmonie weist darauf hin, dass durch Abonnements und Wahlabonnements das Angebot für den freien Vorverkauf begrenzt sein kann.

#### 4.2 Online-Ticketkauf

Im Webshop der Dresdner Philharmonie können Tickets zum Normalpreis sowie zum Schüler- und Junge-Leute-Preis erworben werden. Der Erwerb von ermäßigten Tickets sowie Rollstuhl- und Begleitplätzen ist ausschließlich an der Kasse im Ticketservice der Dresdner Philharmonie möglich. Die Bezahlung im Webshop ist per VISA, mit PayPal und bei der Dresdner Philharmonie erworbenen Gutscheinen möglich. Der Ticketkauf im Webshop ist nur mit der Angabe von Kunden- bzw. Adressdaten möglich.

#### 4.3 Personalisierung

In Sondersituationen wie bspw. bei pandemischen Entwicklungen kann festgelegt werden, dass die Ticketbuchung ausschließlich unter Angaben von Kontaktdaten möglich ist. So muss beim Ticketkauf jeder Besucher namentlich erfasst werden sowie notwendige Kontaktdaten (Telefonnummer oder Mailadresse) hinterlegt werden. In diesem Fall sind Tickets nicht auf andere Personen übertragbar.

#### 4.4 PhilCard

Ab dem dritten Kauf eines Tickets zum Normalpreis für ein Konzert der Dresdner Philharmonie erhält der Besucher auf Wunsch eine persönliche PhilCard für die laufende Saison, welche in den Kundendaten virtuell gespeichert wird. Sie berechtigt ab dem dritten Konzert innerhalb einer Saison zu einer Ermäßigung von ca. 10 % für alle weiteren Konzerte der Dresdner Philharmonie in der laufenden Saison für jeweils bis zu zwei Tickets (nach Verfügbarkeit). Ausgenommen sind Sonderkonzerte, Silvester- und Neujahrskonzerte. Die PhilCard ist personengebunden und nicht übertragbar. Kartenrückgabe und Umtausch sind ausgeschlossen.

### 5. Ticketbestellungen

#### 5.1 Schriftliche Ticketbestellungen

Ticketbestellungen innerhalb einer Saison können schriftlich per Post oder Mail abgegeben werden. Ticketbestellungen für die kommende Konzertsaison (bzw. einen bevorstehenden Vorverkaufsstart) werden ab dem ausgewiesenen Vorverkaufsstart entgegengenommen und bearbeitet.

Wenn Ticketwünsche nicht realisiert werden können, erhält der Besteller eine entsprechende schriftliche Benachrichtigung. Wenn gewünschte oder ersatzweise in Frage kommende Karten verfügbar sind, erhält der Besteller eine schriftliche Bestätigung in Form einer Rechnung mit Angaben zu Preis, inkl. Versandgebühr, Zahlungsweg und Reservierungsfrist.

#### 5.2 Konzerte zum Jahreswechsel

Der Verkaufsstart für die Konzerte wird bekannt gegeben. Schriftliche Reservierungen werden vorab nicht entgegengenommen.

#### 5.3 Telefonische Bestellung

Telefonische Bestellungen innerhalb einer Saison sind während der Öffnungszeiten des Ticketservices möglich. Sofern die gewünschten Karten verfügbar sind, wird dem Besteller am Telefon unter Angabe des Preises und einer Kundennummer die Reservierungsfrist mitgeteilt, innerhalb derer die Karten zur Abholung bereitliegen oder postalisch gegen einen Aufpreis nach Zahlungseingang zugeschickt werden.

#### 5.4 Gruppenbestellung

Gruppenbestellungen ab 10 Karten werden generell nur schriftlich entgegengenommen. Gruppenrabatte gibt es nicht. Optionsfristen für Reiseunternehmen können angefragt werden.

#### 5.5 Rechnung

Bestellte Tickets werden nach Bezahlung der vorab verschickten Rechnung versendet. Die Gesamtbearbeitungsgebühr beträgt bei bis zu 6 Karten 2,50 €, bei bis zu 15 Karten 5,00 €, ab 16 Karten 10,00 €.

#### 5.6 Reservierungen

Die Reservierungsfrist beträgt i.d.R. zwei Wochen ab Einpflege der Reservierung. Bei der Abholung von Tickets an der Veranstaltungs- oder Abendkasse entsteht eine Gebühr von 1,50 €.

#### 5.7 Rücktritt von der Bestellung

Der Kunde kann innerhalb der ihm mitgeteilten Reservierungsfrist seine Reservierung schriftlich oder telefonisch stornieren.

#### 5.8 Ticketabholung

In Sonderfällen an der Abendkasse hinterlegte Tickets müssen bis spätestens 30 Minuten vor Konzertbeginn abgeholt werden. Über nicht fristgemäß abgeholte Tickets kann die Dresdner Philharmonie weiter verfügen.

#### 5.9 Gutscheine

Geschenkgutscheine in beliebigem Wert sind vor Ort im Ticketservice und im Webshop der Dresdner Philharmonie erhältlich. Die Einlösung ist bis zum 31. Dezember des dritten Kalenderjahres ab Ausstellungsdatum für Veranstaltungen der Dresdner Philharmonie möglich. Es werden nur Gutscheine akzeptiert, die über die Dresdner Philharmonie erworben wurden. Restwerte bei der Gutscheineinlösung werden in Form eines neuen Gutscheins erstattet. Die Auszahlung in bar ist nicht möglich.

#### 5.10 Versand

Übersendet die Dresdner Philharmonie dem Käufer auf seinen Wunsch Karten oder Gutscheine, so trägt dieser das Versandrisiko. Die Dresdner Philharmonie ist weder in diesem Fall noch bei Verlust eines Tickets oder eines Gutscheins durch den Inhaber zur Ersatzbeschaffung verpflichtet.

#### 5.11. Zahlungen

Tickets, Artikel und Gutscheine können bar, mit EC-Karte, Kreditkarte, PayPal oder per Überweisung bezahlt werden. Zahlungen sind ausschließlich in Euro zu leisten. Der Käufer hat unmittelbar nach Erhalt die Richtigkeit der Tickets und des Wechselgeldes zu prüfen. Nachträgliche Reklamationen können nicht anerkannt werden.

## 5.12 Preisänderungen

Preisänderungen sowie Bearbeitungsgebühren und Preiszuschläge behält sich die Dresdner Philharmonie im Rahmen der durch die Landeshauptstadt Dresden geltende Entgeltordnung vor.

## 6. Ticketrückgabe | Ticketverlust

### 6.1 Rücknahme und Umtausch

Tickets können bis 5 Werktage vor Konzertbeginn gegen Vorlage der Originaltickets und gegen eine Gebühr von 6 € pro Ticket in ein anderes Konzert der Dresdner Philharmonie mit adäquater Preiskategorie umgetauscht werden. Bei Umtausch auf einen teureren Sitzplatz muss der Differenzbetrag entrichtet werden. Der Umtausch in eine niedrigere Preiskategorie berechtigt nicht zur Auszahlung bzw. Gutschrift des Differenzbetrages. Ein Anspruch auf den Umtausch von Tickets besteht nicht.

Eine Auszahlung in bar ist nicht möglich, ein Gutschein hingegen kann ausgestellt werden.

Programm- und Besetzungsänderungen bleiben vorbehalten und begründen weder Ticketrückgabe- noch Ticketumtauschrecht des Besuchers und keine Kostenerstattungspflicht der Dresdner Philharmonie. Eine persönliche Benachrichtigung erfolgt nicht.

### 6.2 Verlust

Die Dresdner Philharmonie ist grundsätzlich nicht zur Ausstellung von Ersatztickets verpflichtet. Bei Ticketverlust wird nur dann ein Duplikatticket ausgestellt, wenn der Betreffende nachweisen oder glaubhaft machen kann, welches Ticket er gekauft hatte. Für das Ausstellen von Duplikattickets wird eine Gebühr von 2,00 € pro Ticket erhoben. In diesem Fall verliert das Originalticket seine Gültigkeit. Das Gleiche gilt für den Druck eines Hardtickets, welches vorab als digitales Tickets ausgegeben worden war.

### 6.3 Ausfall | Abbruch eines Konzertes

Bei Ausfall oder endgültigem Abbruch eines Konzertes innerhalb der ersten halben Stunde wird der Ticketpreis zurückerstattet, außer bei Verursachung durch höhere Gewalt, in diesem Fall besteht kein Anspruch auf Kostenrückerstattung.

Der Anspruch ist durch Vorlage oder Einsendung des Tickets nachzuweisen und innerhalb von 10 Tagen nach dem Konzerttermin im Ticketservice der Dresdner Philharmonie geltend zu machen. Danach kann keine Rückerstattung mehr erfolgen. Weitere Aufwendungen des Besuchers werden nicht ersetzt.

## 7. Sonstige Regelungen

### 7.1 Gewerblicher Weiterverkauf

Der öffentliche und gewerbsmäßige Weiterverkauf von Tickets ist unzulässig. Dies gilt nicht für Besteller, deren Geschäftsbetrieb auch den Weiterverkauf oder die Vermittlung von Tickets umfasst oder deren Satzung die Weitergabe bzw. Vermittlung von Tickets an Mitglieder oder andere Personengruppen vorsieht.

### 7.2 Rollstuhlplätze, Mitnahme von Rollatoren

Für Rollstuhlfahrer und deren Begleitpersonen stehen gesondert ausgewiesene Rollstuhlstandplätze zur Verfügung. Gehbehinderte Besucher mit Rollatoren werden aus Sicherheitsgründen bei einem Konzertbesuch im Konzertsaal im Kulturpalast gebeten, Plätze im Parkett sowie im 1. Rang in den Bereichen H und N zu wählen. Die Rollatoren müssen am Saaleingang an das Servicepersonal übergeben werden, eine Mitnahme in den Saal ist ausgeschlossen. Eine Haftung der Dresdner Philharmonie für Verlust oder Schäden an den Rollatoren ist ebenso ausgeschlossen.

### 7.3 Sitzplatz

Der Besucher hat Anspruch auf den auf seinem gültigen Ticket ausgedruckten Sitzplatz der entsprechenden Veranstaltung. In Ausnahmefällen kann es aus triftigem Grund zu Umplatzierungen durch das Servicepersonal kommen.

### 7.4 Einlass

Beim Einlass in den Konzertsaal ist das Ticket unaufgefordert vorzuweisen, ggf. gemeinsam mit einem Nachweis für eine Ermäßigungsberechtigung. Je nach den geltenden Bestimmungen, muss ggf. ein Genesenen-, Getestet- oder Impfnachweise vorgezeigt werden. Ist dieser nicht vorhanden, kann der Besucher nicht eingelassen werden. Zu spät kommende Besucher können aus Rücksicht auf Künstler und Publikum während eines Konzerteiles nicht nachträglich eingelassen werden. Erst in der Konzertpause (wenn im Programm vorgesehen) ist der Einlass nachträglich möglich.

### 7.5 Widerrufsrecht

Wenn Sie Verbraucher sind (also eine natürliche Person, die die Bestellung zu einem Zweck abgibt, der weder ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann), steht Ihnen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.

Das Widerrufsrecht besteht bei Kaufverträgen von Waren (z.B. Gutscheine, Artikel), welche gemäß Fernabsatzgesetz (telefonisch oder im Internet) abgeschlossen wurden. Dieses Recht besteht nicht bei Verträgen, welche Dienstleistungen im Freizeitbereich zum Gegenstand haben und bei denen für die Erbringung der Dienstleistungen ein fester Termin vorgesehen ist (z.B. Eintrittstickets).

#### 7.5.1 Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen einen Kaufvertrag, welcher gemäß Fernabsatzgesetz (telefonisch oder im Internet) geschlossen wurde, zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage, ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie den Anbieter (Dresdner Philharmonie) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. einem mit der Post versandten Brief, Fax oder E-Mail) über Ihren

Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z.B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist ist es ausreichend, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Der Widerruf ist zu richten an:  
Dresdner Philharmonie | Schloßstr. 2 | 01067 Dresden  
Telefon: 0351 – 4866 282  
Telefax: 0351 – 4866 353  
E-Mail: ticket@dresdnerphilharmonie.de

#### 7.5.2 Folgen des Widerrufs

Wenn Sie den Kaufvertrag widerrufen, werden wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben – je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist.

#### 7.6 Haftungsausschluss

Die Dresdner Philharmonie übernimmt keine Haftung für Schäden, die den Besuchern durch das Nichtbefolgen der Festlegungen des Servicepersonals sowie der Hausordnung bzw. der Regelungen der Geschäftsbedingungen entstehen.

#### 7.7 Gewähr

Für Angaben in den Publikationen der Dresdner Philharmonie wird keine Gewähr übernommen. Die aktuellen Konzertprogramme mit den Anfangszeiten werden im Ticketservice der Dresdner Philharmonie und auf der Homepage bekannt gemacht. Änderungen bleiben vorbehalten.

#### 7.8 Privater Weiterverkauf

Das Anbieten und Verkaufen von Konzerttickets durch Besucher und Dritte in den Räumen der Veranstaltungsorte und unmittelbar im Eingangsbereich davor ist nicht gestattet.

### 8. Abonnement | Wahlabonnement

#### 8.1 Abonnement

##### 8.1.1 Zahlungsweise | Ticketversand

Abonnenten erhalten in der Regel mit Erscheinen des Saisonbuchs für die kommende Konzertsaison das Angebot für ihr Abonnement. Der Preis ist nach Erhalt der Rechnung innerhalb der auf der Rechnung gesetzten Zahlungsfrist in einer Summe zu entrichten. Die Bezahlung ist als Lastschriftinzug, per Überweisung, mit vorhandenem Kundenguthaben oder als Bezahlung im Ticketservice vor Ort mit Kreditkarte, ec-Karte, VISA oder in bar möglich.

Der Versand der Abo-Tickets und der Kundenkarte erfolgt nach Zahlungseingang.

##### 8.1.2 Änderungswünsche

Ein Abonnement- und/oder Sitzplatztausch ist ausschließlich zur neuen Konzertsaison je nach Verfügbarkeit und vor Bezahlung der Rechnung möglich. Schriftliche Wünsche können bereits vorher abgegeben werden.

##### 8.1.3 Kündigung

Das Abonnement wird für eine Konzertsaison abgeschlossen und verlängert sich automatisch (ausgenommen Wahlabonnements), wenn keine termingerechte schriftliche Kündigung bis zum 30. April schriftlich bei der Dresdner Philharmonie eingegangen ist. Die Kündigung ist nur zum Ende der laufenden Konzertsaison möglich, unabhängig von Erhalt eines neuen Abonnementangebotes.

##### 8.1.4 Kundenkarte

Inhaber eines Abonnements oder Wahlabonnements erhalten eine virtuelle Kundenkarte.

##### 8.1.5 Datenschutz

Bei Abschluss eines Abonnements werden personenbezogene Daten (Vorname, Name, Anschrift, ggf. Telefonnummer und Mail-Adresse) aufgenommen. Diese werden von der Dresdner Philharmonie für den Versand des Abonnementangebots, der Rechnungen, der Konzertankündigungen (Bsp. Saisonbuch) und von exklusiven Angeboten für Abonnenten verwendet. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt ausschließlich gemäß Art. 28 EUDSGVO zum Zweck der Versendung der oben genannten Materialien.

Die Löschung der Daten erfolgt nach Ablauf der gesetzlichen Pflichten (§275 HGB) automatisch.

## 8.2 Wahlabonnement

8.2.1 Das Wahlabonnement ermöglicht die freie Wahl von mindestens vier Konzerten aus dem philharmonischen Konzertangebot (außer Sonder-, Silvester- und Neujahrskonzerte, Orgel- und Kinderkonzerte mit Malte Arkona). Je nach Verfügbarkeit sind die Platzkategorien bzw. der Sitzplatz beim Kauf für die einzelnen Konzerte variabel. Pro Konzert muss jeweils die gleiche Anzahl an Sitzplätzen gebucht werden.

### 8.2.2 Anspruch

Es besteht kein Anspruch auf einen bestimmten Sitzplatz und eine bestimmte Platzgruppe.

### 8.2.3 Gültigkeit

Das Wahlabonnement ist innerhalb einer Konzertsaison gültig. Das Abo endet automatisch nach dem letzten gebuchten Konzert und kann nach dem Kauf nicht erweitert werden. Es ist möglich, mehrere Wahlabos je Saison abzuschließen.

### 8.2.4 Zahlung

Das Wahlabonnement ist bei Buchung in einer Summe zu bezahlen.

### 8.2.5 Datenschutz

Bei Abschluss eines Wahlabonnements werden personenbezogene Daten (Vorname, Name, Anschrift, ggf. Telefonnummer und Mail-Adresse) aufgenommen. Diese werden von der Dresdner Philharmonie für den Versand des Abonnementangebots, der Rechnungen, der Philharmonischen Blätter, des jährlich erscheinenden Saisonbuches und von exklusiven Angeboten für Abonnenten verwendet. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt ausschließlich gemäß Art. 28 EUDSGVO zum Zweck der Versendung der oben genannten Materialien.

Die Löschung der Daten erfolgt nach Ablauf der gesetzlichen Pflichten (§275 HGB) automatisch.

## 8.3 Sonstige Regelungen für Abonnements | Wahlabonnements

### 8.3.1 Gebühr

Für die Bearbeitung wird eine einmalige Gebühr von 1,00 € pro Abonnement- bzw. Wahlabonnementplatz je Saison erhoben.

### 8.3.2 Weiterverkauf

Die Abonnement- bzw. Wahlabonnementkarten sind nicht auf andere Personen übertragbar. Der öffentliche und gewerbsmäßige Weiterverkauf von Konzerttickets aus einem festen Abonnement oder Wahlabonnement ist nicht gestattet.

### 8.3.3 Rücknahme und Umtausch

Tickets für einzelne Konzerttermine können innerhalb eines Abonnements für max. drei Konzerte der gleichen Konzert- und Preiskategorie innerhalb einer Saison zu einer Gebühr von 3,00 € pro Ticket, bei Vorlage der zu tauschenden Tickets und bei Verfügbarkeit, eingetauscht werden. Der Tausch ist ab dem Verkaufsstart für Einzeltickets bis zwei Werktage vor dem Konzerttermin möglich.

Bei Umtausch auf einen teureren Sitzplatz muss der Differenzbetrag entrichtet werden. Der Umtausch in eine niedrigere Preiskategorie berechtigt nicht zur Auszahlung bzw. Gutschrift des Differenzbetrages. Ein Anspruch auf den Umtausch von Tickets besteht nicht. Bei weiteren Tauschwünschen muss neben der Tauschgebühr die Differenz zum normalen Ticketpreis (Vollpreis) bezahlen, eine Auszahlung erfolgt nicht.

Programm- und Besetzungsänderungen bleiben vorbehalten und begründen keinen Anspruch auf Rücknahme oder Umtausch von Tickets. Eine persönliche Benachrichtigung erfolgt in der Regel nicht.

### 8.3.4 Duplikat

Verliert ein Inhaber eines Abonnements bzw. Wahlabonnements sein Ticket, wird ihm bei Vorlage der Abo-Kundenkarte ein Duplikat gegen 2,00 € Gebühr pro Konzertticket ausgestellt. In diesem Fall verliert das Originalticket seine Gültigkeit.

### 8.3.5 Abonnement- bzw. Wahlabonnementpreis

Der Abonnement- bzw. Wahlabonnementpreis bestimmt sich nach der Preiskategorie des abonnierten Sitzplatzes, die im jeweiligen Saisonbuch abgedruckt ist. Soweit Ermäßigungsberechtigte im Rahmen eines Abonnements bzw.

Wahlabonnements Ermäßigungen in Anspruch nehmen, werden diese nur gewährt, wenn bei Vertragsabschluss bzw. bei Fortführung des Vertrages ein entsprechender Nachweis vorgelegt wird.

### 8.3.6 Mitteilungspflichten des Inhabers eines Abonnements bzw. Wahlabonnements

Der Inhaber eines Abonnements bzw. Wahlabonnements ist verpflichtet, Änderungen seines Namens, der Anschrift sowie ggf. der E-Mailadresse und Telefonnummer unverzüglich dem Ticketservice der Dresdner Philharmonie mitzuteilen.

Inhaber eines Abonnements bzw. Wahlabonnements, die Ermäßigungen in Anspruch nehmen, haben Änderungen in den zur Ermäßigung führenden Voraussetzungen dem Ticketservice der Dresdner Philharmonie unaufgefordert und unverzüglich mitzuteilen. Im Bedarfsfall ist die Dresdner Philharmonie berechtigt, die Ermäßigungsberechtigung erneut einzusehen. Kann der Inhaber eines Abonnements bzw. Wahlabonnements keine gültige Ermäßigungsberechtigung nachweisen, hat der Inhaber unverzüglich die Differenz zum nicht ermäßigten Preis zu zahlen.

### 8.3.7 Änderungen

Die Dresdner Philharmonie behält sich vor, die Abonnement- bzw. Wahlabonnementbedingungen für die jeweils kommende Konzertsaison zu ändern. Entsprechende Änderungen werden dem Inhaber des Abonnements bzw.

Wahlabonnements rechtzeitig vor der nächsten Konzertsaison mitgeteilt.

### 8.3.8 Geltungsbereich

Die einzelnen Arten des Abonnements bzw. Wahlabonnements sind im jeweiligen Saisonbuch und auf der Internetseite der Dresdner Philharmonie näher beschrieben.

## 9. Speicherung und Nutzung von Daten

Die personenbezogenen Bestelldaten werden unter Einhaltung des Datenschutzrechtes in dem für die Anbahnung und Durchführung des Vertrages erforderlichen Umfang erhoben, verarbeitet, gespeichert und genutzt. In diesem Rahmen nutzt

die Dresdner Philharmonie die Daten auch zu Kundenbetreuungs Zwecken und kann den Kunden über weitere Angebote der Dresdner Philharmonie informieren. Eine Datenweitergabe an beauftragte Dritte erfolgt gemäß Art. 28 EU DSGVO und nur, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich ist. Der Kunde hat das Recht auf Widerspruch der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten, Sperrung bestimmter Daten, Löschung unzulässig gespeicherter oder nicht mehr erforderlicher Daten und Berichtigung unrichtiger Daten.

9.1 Information und Auskunft über personenbezogene Daten

Namen und Kontaktdaten des Verantwortlichen sowie gegebenenfalls seines Vertreters:

Landeshauptstadt Dresden, Oberbürgermeister, Dr.-Külz-Ring 19, 01067 Dresden

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

Landeshauptstadt Dresden, Datenschutzbeauftragter | datenschutzbeauftragter@dresden.de

Tel.: 0351 488 1906 | Postfach 12 00 20, 01001 Dresden

Zweck für die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten:

Verkauf von Tickets, Information über Veranstaltungsangebote und allgemeine Kundenbetreuung

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung: Vertragserfüllung

Empfänger bzw. Dritte:

Eine Datenweitergabe an beauftragte Dritte erfolgt gemäß Art. 28 EU DSGVO und nur, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich ist. Die Weitergabe der Daten in Drittländer erfolgt nicht.

Dauer der Datenspeicherung:

A) personenbezogener Daten (Namen, Anschrift, Kundennummer): automatisch 10 Jahre nach Vertragsbeendigung laut §275 HGB, bzw. auf Wunsch nach Vertragsbeendigung, wenn dies laut HGB gestattet ist

B) weiterer personenbezogener Daten wie bspw. Telefon und E-Mailadresse, sowie besonderer Interessen (Bsp. Zusendung der Saisonbroschüre): bis zum Widerruf und zur Löschung der Kundendaten

9.2 Rechtsbelehrung

Der Kunde hat das Recht auf Auskunft seitens des Verantwortlichen über die von ihm gespeicherten personenbezogenen Daten sowie auf Berichtigung, ggf. auf Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung. Deswegen besteht ein Recht auf Datenübertragbarkeit und ein Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde, sowie ggf. ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung. Sofern die Datenverarbeitung auf der Einwilligung des Kunden beruht, hat der Kunde das Recht, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der von der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

## 10. Garderobe

10.1 Die Garderobe kann bei Veranstaltungen der Dresdner Philharmonie kostenfrei im Foyer beim Garderobenpersonal abgegeben werden. Der Besucher erhält dafür eine Garderobenmarke.

Die Mitnahme von Speisen und Getränken, Mänteln, dicken Jacken, Schirmen, Rucksäcken, Stöcken (mit Ausnahme von Gehhilfen), großem Gepäck, Taschen ab einer Größe von A4 und sperrigen Gegenständen sowie von Tieren (außer Dienst- und Blindenhunde, nach Voranmeldung) in den Konzertsaal ist untersagt. Der Rollator dient dem Gast als Gehhilfe bis zu seinem Platz und wird vom Servicepersonal außerhalb des Saals platziert und sofort nach Konzertende (oder zu Beginn der Pause) dem Gast wieder zur Verfügung gestellt. Der Rollator darf während der Veranstaltung nicht im Saal verbleiben.

10.2 Mit der Aushändigung der Garderobenmarke übernimmt die Dresdner Philharmonie die Haftung für vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der Aufbewahrungspflicht durch das Garderobenpersonal.

Eine weitere Haftung ist ausgeschlossen. Die Haftung für in der Garderobe abgegebene Gegenstände beschränkt sich auf den Zeitwert der hinterlegten Gegenstände bis zu einer Höchstsumme von 150,00 € pro Garderobenmarke.

Der Haftung unterliegen nicht in abgegebenen Gegenständen befindliche Sachen und Bargeld. Die Abgabe und Aufbewahrung dieser Gegenstände geschieht auf eigene Gefahr des Besuchers.

10.3 Das Garderobenpersonal händigt die Garderobe bzw. sonstige Gegenstände bei Vorlage der Garderobenmarke ohne Nachprüfung der Berechtigung aus. Bei Verlust der Garderobenmarke muss vom Gast eine Gebühr von 5,00 € entrichtet werden.

10.4 Verlust oder Beschädigung abgegebener Garderobe bzw. sonstiger Gegenstände sind dem Garderobenpersonal unverzüglich anzuzeigen.

10.5 Für Garderobe, die Konzertbesucher in Schließfächern aufbewahren, übernimmt die Dresdner Philharmonie keine Haftung.

## 11. Mobiltelefone | Bild- u. Tonaufnahmen

Handys und andere elektronische Kommunikations- und Informationsmittel sowie akustische Signalgeber aller Art sind im Zuschauerraum außer Betrieb zu halten.

Im Interesse anderer Besucher bzw. des störungsfreien Verlaufes der Konzerte ist die Dresdner Philharmonie bei Zuwiderhandlungen berechtigt, die Herausgabe des Kommunikations- und Informationsmittels bzw. der Aufzeichnung in





Dresdner  
Philharmonie

geeigneter Form zu verlangen, letztere zu löschen und ggf. den Besucher zum Verlassen des Konzertes aufzufordern.

Für eingezogene und verwahrte Gegenstände wird nur insoweit gehaftet, als die Aufbewahrungspflicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt wird. Es besteht im Fall der Verweisung aus dem Konzert kein Anspruch auf Schadenersatz seitens des verwiesenen Besuchers hinsichtlich des Ticketpreises oder anderer Kosten im Zusammenhang mit dem Konzert.

Bild- und Tonaufnahmen jeglicher Art während des Konzertes durch Besucher sind grundsätzlich untersagt.

Zuwiderhandlungen lösen Schadenersatzansprüche der Dresdner Philharmonie aus.

Bei genehmigten Fernsehaufzeichnungen, Bild-, Ton- oder Filmaufnahmen ausgewählter Konzerte ist der Besucher damit einverstanden, dass die von ihm während oder im Zusammenhang mit dem Konzert gemachten Aufnahmen ohne Vergütung im Rahmen der üblichen Auswertung verwendet werden dürfen.

## **12. Fundsachen**

12.1 Gegenstände aller Art, die während der Konzerte der Dresdner Philharmonie in einer der Spielstätten gefunden werden, sind unverzüglich beim Servicepersonal abzugeben.

12.2 Der Verlust von Gegenständen ist dem Servicepersonal unverzüglich mitzuteilen.

12.3 Fundsachen sind beim Servicepersonal am Veranstaltungsort bzw. bei der Betriebswache im Kulturpalast zu erfragen.

## **13. Hausrecht**

Die Dresdner Philharmonie übt bei ihren Konzerten in der jeweiligen Spielstätte das Hausrecht aus. Besucher, die den Ticketverkauf behindern, stören oder andere Besucher belästigen, oder die Hausordnung nicht beachten, können des Hauses verwiesen werden. Besucher können aus dem Konzert verwiesen werden, wenn sie dieses stören oder andere Besucher bzw. das Servicepersonal belästigen.

Den Anweisungen des Servicepersonals ist Folge zu leisten. Es besteht im Fall der Verweisung aus dem Konzert bzw. Haus kein Anspruch auf Schadenersatz seitens des verwiesenen Besuchers hinsichtlich des Ticketpreises oder anderer Kosten im Zusammenhang mit dem Konzert.

## **14. Gefahrensituationen**

Bei Brand und sonstigen Gefahrensituationen müssen die Besucher die Spielstätte ohne Umwege sofort durch die gekennzeichneten Aus- und Notausgänge bis zum Sammelplatz verlassen. Eine Garderobenausgabe findet in diesen Fällen nicht statt. Den Anweisungen des Servicepersonals oder anderer Personen, die von der Dresdner Philharmonie beauftragt sind, ist unbedingt Folge zu leisten.

## **15. Inkrafttreten**

Diese Geschäftsbedingungen treten ab sofort in Kraft und gelten bis auf Widerruf. Gleichzeitig treten die bisherigen Geschäftsbedingungen außer Kraft.

Stand: April 2024