Philharmonie Luxembourg

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Verkauf und den Zutritt zu den Veranstaltungen der Philharmonie

Geltungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln einerseits die Bedingungen für den Verkauf von Karten durch das Kartenbüro des Etablissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte (nachfolgend «die Philharmonie») für Veranstaltungen, die in ihren Räumlichkeiten oder ausnahmsweise an anderen externen Orten organisiert werden, und andererseits die Regeln für die Nutzung dieser Karten für den Zutritt zu den Veranstaltungen in den Räumlichkeiten der Philharmonie.

I. Bedingungen für den Verkauf von Eintrittskarten

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, wenn der Verkauf von Eintrittskarten für Veranstaltungen, die von der Philharmonie selbst oder von einem Dritten organisiert werden, durch die Kartenverkaufsstelle der Philharmonie (nachfolgend «das Kartenbüro») erfolgt.

Wenn die Veranstaltung von einem Dritten organisiert wird, handelt das Kartenbüro nur als Vermittler und übernimmt keine Verantwortung für den Ablauf, den Inhalt oder die Organisation der Veranstaltung.

Die Eintrittskarten für Veranstaltungen der Philharmonie tragen das Logo der Philharmonie. Sie können auch das/die Logo(s) des/der betreffenden Sponsors/Sponsoren enthalten. Die Karten, die Zutritt zu von Dritten organisierten Veranstaltungen gewähren, müssen die Identität des Veranstalters und gegebenenfalls die Identität oder das/die Logo(s) seines Sponsors / seiner Sponsoren enthalten.

Schließlich unterliegt der Kauf von Eintrittskarten für Veranstaltungen in der Philharmonie bei einem Drittanbieter hinsichtlich des Kaufvorgangs den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieses Vermittlers.

1. Adresse und Öffnungszeiten des Kartenbüros der Philharmonie

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

Das Kartenbüro ist montags bis freitags von 10:00 bis 18:00 (werktags) geöffnet.

Das Kartenbüro schließt jährlich nach dem 24. Dezember für 1 Woche und während der Sommerferien für 3 Wochen. Die genauen Termine werden am Kartenbüro und auf der Website bekanntgegeben.

Der Schlater Tickets & Invitations ist in der Regel eine Stunde vor Beginn jeder Veranstaltung geöffnet.

Für die Konzerte und Workshops für junges Publikum am Wochenende ist vor Ort keine Kasse vorgesehen (ausgenommen Kinderkonzerte im Grand Auditorium). Obschon unser Kartenbüro samstags und sonntags geschlossen ist, können die Karten dennoch bis zu 5 Minuten vor Veranstaltungsbeginn online auf unserer Website gekauft werden, soweit Plätze verfügbar sind.

2. Freier Kartenverkauf

- Vorverkauf, Reservierungen und Kartenverkauf:

Der freie Kartenverkauf beginnt in der Regel ca. zwei (2) Monate vor dem jeweiligen Veranstaltungsdatum. Der voraussichtliche Verkaufstermin wird in der Saisonbroschüre kommuniziert. Das genaue Datum wird in dem jeweiligen Monatsprogramm sowie auf der Website der Philharmonie veröffentlicht.

Die Eintrittskarten können erworben werden:

- telefonisch unter der Nummer (+352) 26 32 26 32;
- direkt im Kartenbüro und/oder am Schalter Tickets & Invitation der Philharmonie;
- oder online unter www.philharmonie.lu.

Alle Preise verstehen sich inkl. MwSt. und sind in Euro (€) zahlbar.

Gemäß Artikel L.222-9 Absatz 7 des luxemburgischen Verbrauchergesetzbuches hat der Käufer nach Abschluss seines Vertrags und seines Kaufs kein Widerrufsrecht. Konzertkarten und andere Veranstaltungen sind von diesem Recht ausgeschlossen.

- Kartenreservierung und -verkauf per Telefon:

Telefonische Kartenreservierungen sind vorläufig und werden erst nach vollständiger Bezahlung durch den Kunden endgültig.

Zahlungen können wie folgt erfolgen:

- Über einen per E-Mail versendeten Zahlungslink;
- Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden telefonisch gegen Übermittlung der erforderlichen Kreditkartendaten;
- Mittels Banküberweisung auf das von dem Kartenbüro nach dem Versand einer Rechnung angegebene Konto.

Nicht bezahlte Reservierungen werden fünf (5) 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 Eintrittskarten zu verlangen.

Nur bezahlte Eintrittskarten können am Veranstaltungstag im Kassenbüro abgeholt werden. Bezahlte, aber nicht abgeholte Eintrittskarten sind nicht erstattungsfähig.

Auf Wunsch kann die Philharmonie die bezahlten Eintrittskarten auf Gefahr des Kunden gegen eine Portogebühr von 3 € nach Hause schicken. Der Kunde muss sofort nach Erhalt prüfen, ob die Karten seiner Bestellung entsprechen. Etwaige Reklamationen müssen spätestens 14 Kalendertage vor dem Veranstaltungsdatum bei dem Kartenbüro der Philharmonie eingereicht werden, andernfalls können sie nicht berücksichtigt werden.

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

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

Für Veranstaltungen, deren Kartenverkauf nicht von der Philharmonie durchgeführt wird, ist der für den Verkauf zuständige Händler auf der Website der Philharmonie und in den Programmen des Monats angegeben.

  - Daten, die bei der Erstellung eines Online-Kontos erfasst werden

Um seine Eintrittskarten online zu kaufen, muss der Kunde ein Konto im Webshop der Philharmonie erstellen und die für die ordnungsgemäße Bearbeitung seiner Bestellung erforderlichen Informationen angeben (Anrede, Name,

Vorname, Adresse, E-Mail, Telefonnummer und Geburtsdatum). Er erhält eine Kundennummer, die den späteren Kauf erleichtert. Der Zutritt zu dem Kundenbereich *My Philharmonie* ist jederzeit möglich.

Die erhobenen personenbezogenen Daten werden gemäß den geltenden Bestimmungen und Datenschutzgesetzen gespeichert und verarbeitet.

Die Zahlung erfolgt über eine sichere Zahlungsplattform eines Drittanbieters, an die der Kunde die für die Transaktion erforderlichen Finanzinformationen direkt übermittelt. Die Finanzdaten werden von der Philharmonie nicht gespeichert.

- Kaufprozess

Mit dem Online-Kauf akzeptiert der Kunde diese allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Der Kunde kann wählen, ob er seine Karten gegen eine Portogebühr von 3 € nach Hause erhalten möchte oder ob er sich für die kostenlose Option «Print at home ticket & Wallet» entscheidet.

Nach der Bezahlung wird eine Bestellbestätigung an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Bei Auswahl der Option «Print at home ticket & Wallet» enthält die Bestätigungs-E-Mail eine Karte im Format «Wallet» zum Herunterladen auf das Smartphone sowie ein PDF. Die Karte im «Wallet»-Format muss den Platzanweisern am Eingang des Saals auf einem Smartphone vorgezeigt werden. Die PDF-Karte oder der in der Bestätigungs-E-Mail angegebene elektronische QR-Code kann am Eingang des Saals auf einem Telefon vorgelegt werden und muss lesbar sein, die Papierversion ist nur gültig, wenn sie in einer Qualität gedruckt wird, die das vollständige Lesen des Barcodes ermöglicht. Die Karten finden Sie auch im Kundenbereich *My Philharmonie* auf unserer Website.

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

- Ermäßigung für Jugendliche unter 30 Jahren (inklusive)
  - Jugendtarif

Die Philharmonie gewährt Jugendlichen unter 30 Jahren (inklusive) gegen Vorlage eines Personalausweises 40 % Ermäßigung auf Eintrittskarten im freien Verkauf für Veranstaltungen, deren Veranstalter sie ist.

- «Phil30»-Tarif

Die «Phil30»-Karte wird zum Preis von 10 € angeboten und ist Jugendlichen unter 30 Jahren vorbehalten, solange Plätze verfügbar sind. Der Tarif ist nur über die Phil30-App am Vortag der Veranstaltung ab 10:00 im Webshop sowie eine Stunde vor Veranstaltungsbeginn vor Ort gegen Vorlage eines Personalausweises verfügbar. Die App kann im App Store und bei Google Play heruntergeladen werden.

Vor dem Zutritt zum Saal behält sich das Personal der Philharmonie das Recht vor, bei Vorlage der Karte einen Ausweis anzufordern, um zu überprüfen, ob der Nutzer die Altersgrenze einhält.

- Ermäßigung mit dem Kulturpass

Mit dem Kulturpass erhalten Sie einen Vorzugstarif von 1,50 € pro Karte für jede von der Philharmonie organisierte Veranstaltung im Rahmen des verfügbaren Kontingents. Dieser Tarif ist nicht online verfügbar.

Der Kulturpass muss zum Zeitpunkt der Veranstaltung gültig sein und beim Kartenkauf vorgelegt werden.

Vor Betreten des Saals behält sich das Personal der Philharmonie das Recht vor, beim Vorzeigen des Tickets die Vorlage des Kulturpasses zur Überprüfung zu verlangen.

Jede Person oder Familie, die in Luxemburg lebt und Anspruch auf die von dem Nationaler Solidaritätsfonds (FNS) gewährte Teuerungszulage hat, oder jede Person, die einen Antrag auf internationalen Schutz gestellt hat, kann davon profitieren. Weitere Informationen finden Sie unter www.kulturpass.lu.

- Einzelrabatte

Die Philharmonie behält sich das Recht vor, einmalige Werbeaktionen zu den zum Zeitpunkt der Aktion festgelegten Bedingungen durchzuführen.

Karten, die im Rahmen dieser Werbeaktionen gekauft werden, sind weder rückerstattbar noch umtauschbar.

- Erstattung und Ersatz von Eintrittskarten:

Die Eintrittskarten für den freien Verkauf werden nicht zurückgenommen, umgetauscht oder erstattet, es sei denn, die Veranstaltung wird ohne Ersatzvorschlag der Philharmonie storniert. Die Portokosten für die Karten werden jedoch nicht erstattet. Dem Kunden steht keine zusätzliche Entschädigung oder Schadenersatz zu.

Die Eintrittskarte ist nur für die Veranstaltung gültig, für die sie ausgestellt wurde, und kann in keinem Fall gegen Geld eingetauscht werden.

Bei Verlust, Zerstörung oder Diebstahl einer Karte ist keine Rückerstattung möglich. Ein Duplikat der Karte kann jedoch auf Anfrage kostenlos ausgestellt werden.

- Verkauf oder Weiterverkauf von Eintrittskarten durch die Zuschauer:

Eintrittskarten für die Veranstaltungen der Philharmonie können ausschließlich auf der Website www.philharmonie.lu, telefonisch oder vor Ort im Kartenbüro und/oder am Schalter Ticket & Invitations der Philharmonie erworben werden. Jede Karte hat einen individuellen Barcode, der vom Personal am Eingang des Raums gescannt wird. Nur Karten, die über diese offiziellen Kanäle gekauft werden, garantieren den Zutritt zur Philharmonie.

Da die Philharmonie aufmerksam gegenüber den Preisen der Eintrittskarten und deren Weiterverkauf auf dem Sekundärmarkt ist, empfiehlt sie ihren Kunden dringend, ihre Karten nicht auf öffentlichen Plattformen oder in sozialen Medien/Netzwerken weiterzuverkaufen oder die Karten in jedweder Form zu reproduzieren, zu verändern oder zu fälschen, um Betrug zu vermeiden.

Die Philharmonie weist ebenfalls darauf hin, dass Eintrittskarten, die bei einer nicht offiziellen Quelle gekauft werden, verlorene, gestohlene oder gefälschte Karten sein können, die keinen Zutritt zu dem gewünschten Konzert ermöglichen.

Die Zutrittsberechtigung zur Veranstaltung erfolgt durch Vorlage einer gültigen Karte mit eindeutigem Barcode. Bei Verdacht auf Betrug oder nicht konformen Karten kann nach Ermessen der Philharmonie eine Identitätsprüfung am Eingang erforderlich sein. Jede Karte gestattet nur einer Person den Zutritt, und das Personal der Philharmonie behält sich das Recht vor, den Zutritt bei Verdacht auf Betrug oder nicht konformen Karten ohne Entschädigung zu verweigern.

Mit dem Kauf einer Eintrittskarte verpflichtet sich der Kunde, diese Karte ausschließlich für private Zwecke zu nutzen. Der kommerzielle oder lukrative Weiterverkauf der Karten ist strengstens untersagt, insbesondere:

- der Weiterverkauf zu einem Preis, der über dem Kaufpreis liegt,
- der Verkauf bei Auktionen, über das Internet oder auf von der Philharmonie nicht zugelassenen Plattformen,
- Weiterverkauf an Wiederverkäufer,
- der kostenlose Weiterverkauf oder die kostenlose Weitergabe von Karten ohne vorherige Zustimmung der Philharmonie zu Werbe- oder Marketingzwecken sowie
- der kostenlose Weiterverkauf oder die kostenlose Weitergabe von Karten an Personen, denen der Zutritt zu den Veranstaltungen der Philharmonie verboten ist, wenn der Kunde von diesem Verbot Kenntnis hatte oder haben sollte.

Ein Verstoß gegen diese Verbote kann zur Zahlung einer Vertragsstrafe von bis zu 2.500,- € pro betroffener Karte, zur Stornierung der Karte, zum Eintrittsverbot zur Veranstaltung sowie zum zukünftigen Ausschluss eines Kaufs durch den Kunden führen. Die Philharmonie behält sich auch das Recht vor, die Offenlegung der Einzelheiten des rechtswidrigen Weiterverkaufs zu verlangen und den von dem Kunden erzielten Überschuss oder Gewinn zurückzufordern.

Bei Vorlage nicht autorisierter, gefälschter, doppelter, verkaufter, weiterverkaufter oder kopierter Karten behält sich die Philharmonie das Recht vor, den Zutritt ohne Entschädigung zu verweigern.

Bei Fragen oder Anliegen zum Kauf, zur Nutzung oder zur Rückgabe von Karten wird dringend empfohlen, sich direkt an die Abteilung Kartenbüro der Philharmonie zu wenden, die als einziger Ansprechpartner befugt ist, Unterstützung und offizielle Informationen bereitzustellen.

3. Abonnements & Angebote/Packages

Ein Abonnement oder ein Angebot/Package gibt dem Inhaber vor Beginn des freien Verkaufs das Recht, vorrangig einen Platz aus den verfügbaren Plätzen auszuwählen, sowie einen Rabatt auf den Kartenpreis im freien Verkauf für alle in diesem Abonnement oder Angebot/Package enthaltenen Veranstaltungen, und zwar während der gesamten Dauer der betreffenden Saison.

Abonnements und Angebote/Packages unterliegen den folgenden spezifischen Verkaufsbedingungen:

3.1. Feste Abonnements

Feste Abonnements haben Anspruch auf folgende Vorteile:

- einen Rabatt von mindestens 15 % auf den Kartenpreis im freien Verkauf.
- Die Möglichkeit, Karten für eine (1) im Abonnement enthaltene Veranstaltung bis zu 48 Stunden vor dem jeweiligen Veranstaltungsdatum zu stornieren.

Bei Verhinderung kann der abonnierte Kunde die Eintrittskarten während der Öffnungszeiten und spätestens 48 Stunden vor Beginn der Veranstaltung im Kartenbüro der Philharmonie zurückgeben. Im Gegenzug wird ein Umtauschgutschein in Höhe des für die Karten des Angebots gezahlten Preises ausgestellt. Dieser Gutschein ist 2 Jahre ab Ausstellungsdatum für alle von der Philharmonie organisierten Veranstaltungen gültig, mit Ausnahme von Veranstaltungen, die von Drittveranstaltern angeboten werden.

- Die Verlängerung des Abonnements in jeder Saison, mit der Garantie, dass nur dann dieselben Plätze erhalten bleiben, wenn die Verlängerung des Abonnements innerhalb der angegebenen Fristen erfolgt.
- Für Personen unter 30 Jahren (inklusive) 40 % Rabatt auf den Preis des Abonnements.

Die Philharmonie informiert die abonnierten Kunden über die Bedingungen für die Verlängerung ihres Abonnements in einem dafür vorgesehenen Schreiben, das zusammen mit der Saisonbroschüre versendet wird.

Jede Namens- oder Adressänderung eines Abonnenten muss der Philharmonie mitgeteilt werden.

3.2. « Pick & Mix » und Angebote/zusammenstellbare Packages

«Pick & Mix» oder andere Angebote/Packages ermöglichen einen Rabatt von 10 %, wenn eine Mindestanzahl von Veranstaltungen aus einer vordefinierten Liste von Veranstaltungen in Form von Angeboten oder Packages gekauft wird. Die Mindestanzahl der erforderlichen Veranstaltungen kann je nach Angebot/Package variieren.

Einzelheiten zu den teilnahmeberechtigten Veranstaltungen und die Bedingungen dieser Angebote/Packages sind auf der Website der Philharmonie verfügbar und können sich mit jeder Musiksaison ändern.

Personen unter 30 Jahren (inklusive) erhalten 40 % Rabatt auf den Preis des Angebots/Packages.

Karten, die im Rahmen eines solchen Angebots oder Packages erworben werden, sind weder rückerstattbar noch umtauschbar. Das Angebot/Package kann weder geändert noch jede Saison erneuert werden.

3.3. Kids' Phil-Abonnements

Abonnements für junge Zielgruppen bieten folgende Vorteile:

- einen Rabatt auf den Kartenpreis im freien Verkauf.
- Die Möglichkeit, Karten für eine (1) im Abonnement enthaltene Veranstaltung bis zu 48 Stunden vor dem jeweiligen Veranstaltungsdatum zu stornieren.

Bei Verhinderung kann der abonnierte Kunde die Eintrittskarten an den Schaltern des Kartenbüros der Philharmonie während der Öffnungszeiten oder per E-Mail an info@philharmonie.lu zurückgeben, und zwar spätestens 48 Stunden vor Beginn der Veranstaltung. Im Gegenzug wird ein Umtauschgutschein in Höhe des für die Abonnementkarten gezahlten Preises ausgestellt. Dieser Gutschein ist 2 Jahre ab Ausstellungsdatum für alle von der Philharmonie organisierten Veranstaltungen gültig, mit Ausnahme von Veranstaltungen, die von Drittveranstaltern angeboten werden.

4. Geschenkgutscheine oder Geschenkarten

Kunden haben die Möglichkeit, Geschenkgutscheine oder Geschenkkarten in einem Wert ihrer Wahl zu erwerben, die in dem Kartenbüro oder auf der Website der Philharmonie erhältlich sind.

Geschenkgutscheine und -karten sind zwei Jahre ab Ausstellungsdatum gültig. Sie können für den Kauf von Karten für alle von der Philharmonie organisierten Veranstaltungen verwendet werden, mit Ausnahme derjenigen, die von Drittveranstaltern angeboten werden. Nach Ablauf dieser Gültigkeitsdauer ist der Geschenkgutschein oder die Geschenkkarte abgelaufen, verliert seinen Wert und kann nicht mehr verwendet, umgetauscht oder zurückerstattet werden.

II. Bedingungen, die für die Verwendung der Eintrittskarten gelten

Diese Bedingungen gelten nur für die Nutzung von Eintrittskarten für Veranstaltungen in den Räumlichkeiten der Philharmonie, unabhängig vom Veranstalter der Veranstaltung.

Für Veranstaltungen, die von der Philharmonie organisiert werden, aber außerhalb ihrer Räumlichkeiten stattfinden und für die der Verkauf nicht von dem Kartenbüro der Philharmonie durchgeführt wurde, gelten die allgemeinen Bedingungen des Ortes der betreffenden Veranstaltung, insbesondere in Bezug auf die Verwendung der Eintrittskarten.

Jede Person mit einer gültigen Eintrittskarte kann an einer Veranstaltung in den Räumlichkeiten der Philharmonie teilnehmen, sofern sie die folgenden Bedingungen vorab und ohne Vorbehalt akzeptiert:

1. Veranstaltungsbeginn

1.1. Das Foyer der Philharmonie öffnet in der Regel eine Stunde vor Beginn jeder Veranstaltung, außer bei Kinderveranstaltungen, bei denen die Öffnung 30 Minuten vorher erfolgt.

Die Säle sind grundsätzlich 30 Minuten vor Veranstaltungsbeginn zugänglich. Der Zutritt zum Konzertsaal ist ausschließlich Personen vorbehalten, die über eine gültige Eintrittskarte für die jeweilige Veranstaltung verfügen.

1.2. Um die Karte voll und ganz nutzen zu können, wird um Pünktlichkeit gebeten. Die Saaltüren schließen zu den auf der Karte angegebenen Zeiten.

Im Falle einer Verspätung kann der ursprüngliche Sitzplatz nicht garantiert werden, es erfolgt kein Umtausch oder keine Rückerstattung und der Zutritt zum Saal ist nur zwischen zwei Werken oder in einigen Fällen nur in der Pause möglich, um den Ablauf der Veranstaltung nicht zu stören.

1.3. Die Philharmonie behält sich das Recht vor, Personen, die diese Bedingungen nicht einhalten, den Zutritt zu verweigern, ohne dass dies einen Anspruch auf Erstattung oder Entschädigung darstellt.

2. Zutrittsrecht zu den Konzertsälen

2.1. Die Zuschauer werden gebeten, sich so zu verhalten, dass sie andere nicht durch ihr Verhalten stören, verletzen oder gefährden. Sie sind verpflichtet, die Anweisungen und Vorgaben des Personals der Philharmonie jederzeit zu befolgen.

Die Philharmonie behält sich das Recht vor, den Zutritt zu verweigern oder Personen auszuschließen, deren Verhalten den reibungslosen Ablauf der Veranstaltung, die Künstler oder andere Zuschauer stören könnte.

Darüber hinaus behält sich die Philharmonie das Recht vor, Personen, die diese Bedingungen nicht einhalten, den Zutritt zu verweigern, ohne dass dies einen Anspruch auf Erstattung oder Entschädigung darstellt.

2.2. Koffer oder andere sperrige Gegenstände sind in den Veranstaltungsräumen der Philharmonie nicht gestattet. Diese Gegenstände können gegen eine Gebühr in der Garderobe der Philharmonie abgegeben werden, sofern Platz vorhanden ist.

Haustiere sind in den Räumlichkeiten der Philharmonie nicht gestattet, 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.

Die Nutzung von Mobiltelefonen, Taschenlampen, Laptops, Tablets und anderen elektronischen Kommunikationsmitteln ist strengstens untersagt und während der Veranstaltungen auszuschalten.

Der Genuss von Getränken oder Lebensmitteln ist in Konzertsälen verboten, es sei denn, dies ist ausdrücklich gestattet.

Ebenso ist es strengstens verboten, in allen Räumlichkeiten der Philharmonie zu rauchen oder eine E-Zigarette zu verwenden.

2.3. Im Falle einer Evakuierung der Philharmonie müssen die Zuschauer zwingend den Anweisungen des zuständigen Personals der Philharmonie Folge leisten und in vollem Umfang kooperieren, um die Sicherheit aller zu gewährleisten.

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

Die Philharmonie behält sich das Recht vor, jede Veranstaltung zu modifizieren, örtlich oder zeitlich zu verschieben, zu stornieren oder abzubrechen sowie Änderungen an Zeitplan, Saal, Programm und künstlerischer Verteilung vorzunehmen. Diese Änderungen werden online auf der Website der Philharmonie veröffentlicht: www.philharmonie.lu.

Die Philharmonie wird die Karteninhaber bei größeren Änderungen nach Möglichkeit schriftlich (per E-Mail oder Post) informieren.

Änderungen der Uhrzeit, des Programms oder der künstlerischen Verteilung berechtigen die Karteninhaber nicht zu einer Erstattung, einem Umtausch oder einer Rücknahme der Eintrittskarte.

Bei Abbruch einer Veranstaltung über die halbe geplante Dauer hinaus erfolgt keine Rückerstattung, weder ganz noch teilweise.

Bei Stornierung einer Veranstaltung ohne Ersatzangebot der Philharmonie werden die Kunden vom Philharmonie-Kartenbüro kontaktiert und über die Rückerstattungsverfahren informiert.

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 verantwortlich und lehnt jede Verantwortung für Inhalt, Organisation, Ablauf und Verwaltung dieser Veranstaltung ab.

Im Falle einer Stornierung, Änderung des Fahrplans, Unterbrechung, Programmänderung oder künstlerischen Verteilung ist der Dritt Veranstalter der einzige Ansprechpartner der Karteninhaber für alle Ansprüche auf Entschädigung, Umtausch, Rücknahme oder Erstattung.

Wenn die Karten von dem Kartenbüro für diese von Dritten organisierten Veranstaltungen verkauft werden, gelten die verkauften Karten nur als Eintrittskarte und stellen keine Verpflichtung oder Garantie seitens der Philharmonie hinsichtlich der tatsächlichen Durchführung oder des ordnungsgemäßen Ablaufs dieser Veranstaltungen dar.

In diesem Zusammenhang erhebt das Kartenbüro bestimmte personenbezogene Daten der Karteninhaber, die an den Dritt Veranstalter ausschließlich zum Zwecke der Verwaltung der Veranstaltung sowie für den Versand praktischer Informationen und Erinnerungen im Zusammenhang mit der Veranstaltung übermittelt werden können.

5. Garderobe und Fundsachen

- Garderobe

Im Grand Foyer der Philharmonie steht der Öffentlichkeit eine überwachte und kostenlose Garderobe zur Verfügung. Koffer, große Taschen und andere sperrige Gegenstände sind dort zwingend abzugeben. Abgegebene Kleidung oder Gegenstände werden gemäß den ausgehängten Haftungsbedingungen aufbewahrt.

- Fundsachen

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

Die Fundsachen werden in der Conciergerie der Philharmonie aufbewahrt und können nach Vereinbarung unter der Rufnummer (+352) 26 02 27 540 abgeholt werden. 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 der großherzoglichen Polizei übergeben.

Es obliegt dem Karteninhaber, alle notwendigen Vorsichtsmaßnahmen für die Verwahrung seiner persönlichen Gegenstände zu treffen. Die Philharmonie haftet nicht für Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Vergessen von persönlichen Gegenständen.

6. Verbot von Video-, Foto- und Tonaufnahmen

Aus Gründen der Achtung des Bildrechts, des Urheberrechts und der Achtung der Künstler ist es Karteninhabern und Zuschauern strengstens untersagt, in den Räumen der Philharmonie zu filmen, aufzuzeichnen oder Fotos zu machen. Die Philharmonie behält sich das Recht vor, gegen jede Person vorzugehen, die dieses Verbot nicht einhält, und sie an dieses Verbot zu erinnern.

Darüber hinaus behält sich die Philharmonie das Recht vor, Personen auszuschließen, deren Verhalten den reibungslosen Ablauf der Veranstaltung, die Künstler oder andere Zuschauer stören könnte.

7. Verwendung von Bildern und Bildrechte

7.1. Bestimmte Veranstaltungen, die von der Philharmonie organisiert oder ausgerichtet werden, können zu Kommunikations-, Werbe- oder Archivierungszwecken fotografiert, audiovisuell aufgezeichnet oder live bzw. als Aufzeichnung übertragen werden.

Die Philharmonie achtet soweit möglich darauf, dass ihre Zuschauer auf den Fotos und Videos nicht zu sehen sind, um ihr Recht am eigenen Bild zu wahren.

Mit dem Kauf einer Eintrittskarte für eine von der Philharmonie organisierte oder ausgerichtete Veranstaltung werden der Karteninhaber und der Zuschauer jedoch darüber informiert und erklären sich damit einverstanden, dass:

- er zum einen auf Fotos oder Videos, die während der Veranstaltung aufgenommen werden, möglicherweise zu sehen ist, allerdings nur im Hintergrund oder in Totalaufnahmen, die die allgemeine Stimmung der Veranstaltung wiedergeben sollen; und
- zum anderen, dass diese Bilder und Aufzeichnungen möglicherweise über verschiedene Kommunikationskanäle der Philharmonie verbreitet werden, darunter unter anderem in gedruckter, digitaler oder audiovisueller Form, wie beispielsweise auf ihrer Website oder in ihren sozialen Netzwerken.

Jede anwesende Person, die der Verwendung ihres Bildes widersprechen möchte, wird aufgefordert, dies unverzüglich der Philharmonie zu melden, die alles in ihrer Macht Stehende tut, um diese Person von der Aufnahme auszuschließen oder ihre Daten nicht auf fotografischen und audiovisuellen Medien zu reproduzieren.

7.2. Freiwillige Mitwirkung von Zuschauerinnen und Zuschauern auf der Bühne

Im Rahmen bestimmter Veranstaltungen können die Künstlerinnen und Künstler Zuschauerinnen und Zuschauer dazu einladen, freiwillig an Aktionen auf der Bühne teilzunehmen, die möglicherweise fotografisch oder audiovisuell aufgezeichnet werden. Die Teilnahme ist vollkommen freiwillig und steht jeder Zuschauerin und jedem Zuschauer frei.

Wer an einer gefilmten Sequenz teilnimmt, wird darüber informiert, dass Bildaufnahmen von der eigenen Person gemacht werden können und dass diese Aufnahmen von der Philharmonie und ihren Medien- oder Bildungspartnern zu Kommunikations- und Werbezwecken, zur Verbreitung von Informationen über ihre Veranstaltungen und Aktivitäten sowie zu Archivierungszwecken verwendet und veröffentlicht werden können. Dies kann über die verschiedenen Kommunikationskanäle der Philharmonie erfolgen, insbesondere in gedruckten, digitalen oder audiovisuellen Medien, beispielsweise auf ihrer Website oder in den sozialen Netzwerken.

Wenn eine minderjährige Person auf der Bühne an der Veranstaltung teilnehmen darf, erklärt sich ihre gesetzliche Vertretung ebenfalls damit einverstanden, dass Bildaufnahmen der minderjährigen Person gemacht und diese unter denselben Bedingungen und zu denselben Zwecken wie oben beschrieben von der Philharmonie verwendet und veröffentlicht werden dürfen.

8. Verkauf von Merchandise

Merchandising-Verkäufe können vor, während der Pause oder nach Veranstaltungen stattfinden, die von der Philharmonie oder einem Dritten innerhalb der Philharmonie organisiert werden, und können auch über das Kartenbüro der Philharmonie oder die Philharmonie auf ihrer Website erfolgen.

Wird dieser Verkauf durch einen Dritten vermittelt, lehnt die Philharmonie jegliche Haftung für die Qualität der verkauften Produkte und Waren sowie für Reklamationen, Rücknahme-, Umtausch- oder Rückerstattungsanträge ab. Diese Anfragen sind direkt an den verkaufenden Drittvermittler zu richten.

III. Verschiedenes

1. Rechts- und Gerichtsstand

Im Falle von Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen allgemeinen Verkaufs- und Zutrittsbedingungen für Veranstaltungen in/an der Philharmonie gilt ausschließlich das luxemburgische Recht.

Wird keine gütliche Einigung erzielt, werden alle Streitigkeiten vor die zuständigen Gerichte der Stadt Luxemburg im Großherzogtum Luxemburg gebracht, die allein für diese Streitigkeit zuständig sind.

2. Datenschutz

Die personenbezogenen Daten der Karteninhaber, Zuschauer oder Kunden werden von der Philharmonie gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verarbeitet. Jede dieser Personen hat jederzeit das Recht auf Auskunft über ihre personenbezogenen Daten, das Recht auf Berichtigung, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung ihrer Daten, das Recht auf Widerspruch und gegebenenfalls das Recht auf Löschung ihrer personenbezogenen Daten.

Detaillierte Informationen zu den Zwecken, der Rechtsgrundlage, der Speicherdauer und den Modalitäten für die Ausübung dieser Rechte finden Sie unter dem Reiter «Datenschutz», der unter folgender Adresse abrufbar ist: https://www.philharmonie.lu/de/datenschutz.

3. Gültigkeit

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 29. Oktober 2026 in Kraft.

Établissement public Salle de Concerts Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte
1, Place de l'Europe, L-1499 Luxembourg · Tel: (+352) 26 02 27-1 · www.philharmonie.lu