

Geltungsbereich

Die Hausordnung ist inhaltlich eine Benutzungsordnung. Sie gilt für alle Personen, die sich im Konzert- und Bühnenhaus der Wallfahrtsstadt Kevelaer aufhalten, insbesondere für die Besucher/innen. Es besteht die Verpflichtung, die Bestimmungen der Hausordnung einzuhalten. Die Haus- und Betriebsordnung umfasst alle Räumlichkeiten und die zugehörigen Außenbereiche.

Zutritt zur Veranstaltung, Einlasszeiten Theatersaal, Zuspät-Kommen

- Der Zutritt zu den allgemein zugänglichen Räumlichkeiten ist grundsätzlich nur berechtigten Personen während der Öffnungszeiten gestattet.
- Die Veranstaltungsräume sowie Nebenräume können außerhalb der Veranstaltungszeiten, der Auf- und Abbauzeiten sowie bei Proben und Führungen, überdies nur von den zum Haus gehörenden Personen betreten werden.
- Veranstaltungen können nur von denjenigen Personen besucht werden, die die vom Veranstalter geforderten Besuchsbedingungen (z. B. Eintritts- oder Einladungskarte oder dergleichen) erfüllen. Diese Nachweise sind bis zum Ende der Veranstaltung aufzubewahren und mit sich zu führen. Nach Verlassen des Veranstaltungsraumes berechtigt eine bereits entwertete Karte nicht zum Eintritt.
- Einlass in den Veranstaltungssaal ist in der Regel eine halbe Stunde vor Vorstellungsbeginn und der Einlass in das Theken- und Garderobenfoyer eine Stunde vor Vorstellungsbeginn.
- Der Zutritt zu den Künstlergarderoben und dem Backstagebereich ist nur den Künstler/innen sowie den in diesem Bereich dienstlich tätigen Personen gestattet.
- Einzelne Besucher/innen, die nach Beginn der Vorstellung eintreffen, dürfen erst wieder in der Pause den Zuschauerraum betreten. Ein genereller Platzanspruch verfällt nach dem Beginn der Vorstellung.
- Der Veranstalter behält sich vor, dem Karteninhaber einen anderen als den mit dem Ticket zugewiesenen Platz für die jeweilige Veranstaltung zuzuweisen, wenn es für den Veranstalter aus Gründen, die von ihr nicht zu vertreten sind (z.B. Bauarbeiten) nicht möglich ist, den auf dem Ticket ausgewiesenen Platz zur Verfügung zu stellen und der ersatzweise zugewiesene Platz vergleichbar ist. Andernfalls hat der Karteninhaber einen Anspruch auf Erstattung der Differenz zu dem auf der Eintrittskarte angegebenen Preis.
- Der Veranstalter behält sich darüber hinaus vor, dem Karteninhaber auch aus sonstigen Gründen innerhalb der bestätigten Preiskategorie einen anderen Platz zuzuweisen.

(Aufsichts-)Personal und Security

Den Anweisungen des (Aufsichts-)Personals ist uneingeschränkt Folge zu leisten. Die Durchführung einer Einlasskontrolle (Personen- und Taschenkontrolle) ist gängige Praxis. Bei Verweigerung der Einlasskontrolle ist der Veranstalter berechtigt, den Zutritt zu verweigern. Werden die Besucherordnung oder die Anweisungen des Personals nicht befolgt, so kann den betreffenden Personen durch das Personal der weitere Aufenthalt im Haus untersagt werden. Das Personal ist berechtigt, zur Feststellung der Personalien bei besonderen Vorkommnissen, Einsicht in die Ausweispapiere zu nehmen.

Fluchtwege

Alle Notausgänge sind mit leuchtenden, grünen Notausgangs-Schildern gekennzeichnet. Die Wege dorthin sind Fluchtwege und als solche freizuhalten. Es dürfen in diesen Gängen keine Gegenstände gelagert werden. Die Mitnahme der Bestuhlung aus dem Foyer in den Zuschauerraum ist nicht gestattet.

Abgabe der Garderobe und des Gepäcks

• Die Besucher/innen haben die Pflicht, ihre Garderobe an der Besuchergarderobe abzugeben. Mäntel, Jacken, Taschen/Rucksäcke größer als DIN A4-Format und Regenschirme dürfen aufgrund von Brandschutzbestimmungen und bauamtlicher Verordnung nicht in den Veranstaltungssälen über die Stühle gelegt oder unter ihnen platziert werden. Die Aufbewahrung an der Garderobe kostet 1,00 Euro.

Mit der Abgabe wird vereinbart:

- Der Garderobeninhaber gibt die Kleidungs- und Gepäckstücke (nicht aber Geld, Wertsachen und Gegenstände, die sich in den Stücken befinden) gegen Ausgabe einer Garderobenmarke in Aufbewahrung.
- Die Aushändigung der abgegebenen Kleidungsstücke erfolgt nur gegen Rückgabe der Garderobenmarke an denjenigen, der die Garderobenmarke vorlegt, ohne dass dessen Berechtigung für die Entgegennahme der Stücke zu prüfen ist.
- Die Aufbewahrung endet mit Rückgabe der Stücke, spätestens mit der Schließung der Garderobe oder Dienstbeendigung des Personals. Etwaige Beanstandungen sind unverzüglich nach Aushändigung der Kleidungsstücke dem Garderobenpersonal anzuzeigen.
- Der im Konzert- und Bühnenhaus ansässige Gastronomiebetrieb haftet für Verlust, Verwechslung oder Beschädigung.
- Der Inhalt der abgegebenen Kleidungsstücke ist grundsätzlich nicht versichert.
- Für abhanden gekommene Garderobenmarken sind 5,00 Euro Ersatz zu entrichten, die bei Wiederauffinden zurückerstattet werden.

Barrierefreiheit

- Die Veranstaltungssäle befinden sich 5 Stufen unterhalb des Eingangsbereiches des Foyer.
- Für Rollstuhlfahrer/innen und Personen mit Handicap steht ein Aufzug zur Verfügung.

- Für Rollstuhlfahrer stehen nur in begrenztem Umfang Plätze zur Verfügung. Es besteht nur dann ein Anspruch auf einen behindertengerechten Platz, wenn beim Kauf der Eintrittskarte angegeben wurde, dass ein solcher Platz erforderlich ist. Sitzplätze für diese Personen stehen lediglich in den ersten 5 Sitzplatzreihen zur Verfügung.
- Eine behindertengerechte Toilette befindet sich im Foyer.
- Rollatoren können während der Veranstaltung nicht in den Zuwegen plaziert werden.

Bild- und Tonaufnahmen

- Ohne Genehmigung des Veranstalters dürfen aus urheberrechtlichen Gründen im Zuschauerraum weder Bild- noch Tonaufzeichnungen vorgenommen werden. Jede Person, die sich im Veranstaltungshaus aufhält, erklärt sich damit einverstanden, dass sie keine Bild- und/oder Tonaufzeichnungen aufnehmen oder übertragen darf.
- Bei Foto-, Ton- oder Videoaufnahmen erklärt sich der Besucher/in mit eventuell entstehenden Aufnahmen seiner/ihrer Person einverstanden und stimmt auch deren Veröffentlichung zu.

Jugendschutz

- Unter 14 Jahren: Dem Jugendlichen ist der Zutritt zu einer Veranstaltung ohne elterliche Begleitung nicht gestattet. Ausnahmen sind spezielle Kulturangebote für Kinder.
- 14 – 16 Jahre: Der Jugendliche darf ohne Begleitung bis 22:00 Uhr eine Veranstaltung besuchen, danach muss er das Haus verlassen.
- 16 – 18 Jahren: Der Jugendliche darf ohne Begleitung eine Veranstaltung bis 24:00 Uhr besuchen, danach muss er das Haus verlassen.
- Lehrer, Gruppenleiter und Erziehungsberechtigte sind für angemessenes Verhalten von Kindern und Jugendlichen verantwortlich.

Verbote und Kontrollen

- Die Mitarbeiter/innen, das Veranstaltungspersonal und/oder der Sicherheits- und Ordnungsdienst sind berechtigt, Personen zu überprüfen, ob sie auf Grund von Alkohol- oder Drogenkonsum oder wegen Mitführen von Waffen oder (feuer-)gefährlichen Gegenständen für die Sicherheit der Besucher/innen und des Hauses ein Risiko darstellen. Sie sind mit Zustimmung der Personen auch angehalten, Bekleidungsstücke und mitgeführte Behältnisse/Taschen zu durchsuchen. Personen, die ein Risiko für die Sicherheit darstellen, können zurückgewiesen und am Betreten der Räumlichkeiten gehindert werden.
- Personen, die vor oder während einer Vorstellung Ruhestörungen verursachen sowie solche, die durch ihr sonstiges Verhalten oder ihren Zustand ein berechtigtes Ärgernis erregen oder gegen die Hausordnung verstoßen können zum Verlassen der Räumlichkeiten veranlasst werden.
- Das Mitbringen von gefährlichen Gegenständen (z.B. Glasbehältern, Dosen, pyrotechnischen Gegenständen, Fackeln, Stöcken, Schirmen, Transparenten, Waffen aller Art) ist untersagt.
- Die Verwendung von Konfetti ist im gesamten Gebäude inkl. der Außenanlagen nicht gestattet.
- Bei einer Missachtung der Hausordnung kann - ungeachtet sonstiger Ansprüche - ein sofortiges Verlassen des Gebäudes angeordnet werden.

Rauchverbot

In allen Räumlichkeiten des Konzert- und Bühnenhauses gilt uneingeschränktes Rauchverbot.

Mobiltelefone

Mobiltelefone sind während einer Veranstaltung auszuschalten.

Speisen und Getränke

- Der Verzehr von Speisen ist im Theatersaal grundsätzlich nicht gestattet.
- Auch die Mitnahme von im Veranstaltungshaus erworbenen Getränken in den Theatersaal ist nicht gestattet. Hierüber geben Aushänge im Theken- und Garderobenfoyer Auskunft.
- Ausnahmen bilden hier Veranstaltungen, bei denen der Verzehr von Speisen und Getränken zum Programm der Veranstaltung gehört.
- Auf der Empore des Zuschauerraumes ist der Verzehr von Speisen und Getränken grundsätzlich und ohne Ausnahme untersagt.
- Der hauseigene Getränkeverkauf findet – wenn nicht anders mit dem Veranstalter vereinbart – nur vor Beginn, in der Pause und im Anschluss an die Veranstaltung statt.

Tiere

Das Mitführen von Tieren ist nur nach vorheriger Absprache gestattet.

Haftungsbeschränkung

- Die Wallfahrtsstadt Kevelaer haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten besteht die Haftung auch bei einfacher Fahrlässigkeit, jedoch begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben von vorstehenden Beschränkungen unberührt.
- Für Fremdleistungen (z. B. gastronomische Leistungen) und evtl. daraus resultierenden Schäden haftet nicht die Wallfahrtsstadt Kevelaer sondern der jeweilige Leistungserbringer direkt.

Inkrafttreten

Die Hausordnung tritt am 01.07.2019 in Kraft.

Das Konzert- und Bühnenhaus der Wallfahrtsstadt Kevelaer