

Montblanc-Simplo GmbH

MONTBLANC HAUS | Hellgrundweg 100 | 22525 Hamburg

## MONTBLANC HAUS HAUSREGELN

Sehr geehrte Besucher,

Wir freuen uns über Ihr Interesse am MONTBLANC HAUS. Um allen Besuchern ein angenehmes Ausstellungserlebnis zu ermöglichen und die Sicherheit unserer Exponate zu gewährleisten, sind bestimmte Regeln unerlässlich. Mit dem Betreten des MONTBLANC HAUS und der Manufakturräume erkennen Sie die nachfolgende Hausordnung an und erklären sich mit deren Einhaltung einverstanden.

### Allgemeine Informationen für Ihren Besuch:

- Das MONTBLANC HAUS ist grundsätzlich für alle Besucher geöffnet.
- Die Öffnungszeiten sind Dienstag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr, Samstag von 11:00 Uhr bis 18:00 Uhr und jeden ersten Donnerstag im Monat von 9:00 Uhr bis 21:00 Uhr. Besondere Öffnungszeiten können an Feiertagen und regionalen Brückentagen gelten.
- Wir begrüßen Besuche von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen. Kinder unter 16 Jahren müssen jederzeit von einem Erwachsenen begleitet werden.
- Lehrer und Begleitpersonen von Schulklassen sowie anderen Jugend- und Kindergruppen müssen während des gesamten Besuchs anwesend sein und eine angemessene Beaufsichtigung ihrer Gruppe zur Sicherheit gewährleisten.
- Parkmöglichkeiten stehen während der Öffnungszeiten kostenfrei zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass die Zufahrt für Fahrzeuge auf gekennzeichnete Wege beschränkt ist. Das Parken oder Halten auf Gehwegen und direkt vor dem Café ist strengstens untersagt.
- Besuchern, die unangemessenes Verhalten zeigen, einschließlich sichtbarer Beeinträchtigung durch Alkohol oder Drogen, wird der Zutritt verwehrt oder sie können zum Verlassen aufgefordert werden.
- Das Team des MONTBLANC HAUS und das Aufsichtspersonal behalten sich das Recht vor, Entscheidungen bezüglich des Zugangs zu den Räumlichkeiten zu treffen, einschließlich der Befugnis, Personen zum Verlassen aufzufordern, wenn dies als angemessen erachtet wird. Alle Anweisungen des Aufsichtspersonals sind strikt zu befolgen.

## Zugang zu dem MONTBLANC HAUS:

- Das Erdgeschoss – einschließlich der Montblanc Boutique und unseres Cafés – ist während der Öffnungszeiten frei zugänglich.
- Für den Eintritt zur Ausstellung wird eine Eintrittsgebühr erhoben. Aktuelle Preisinformationen sind an der Rezeption und auf unserer Website erhältlich.
- Der Zugang zum zweiten Stock ist an besondere Bedingungen geknüpft, wie z.B. eine vorherige Buchung eines Besprechungsraums oder für Inhaber von Tickets für einen Writing Atelier Kurs.
- Tiere sind nur im Erdgeschoss erlaubt (mit Ausnahme von offiziellen Assistenzhunden, die im gesamten Gebäude zugelassen sind).
- Gänge, Treppen, Fluchtwege und Notausgänge müssen jederzeit freigehalten werden. Notausgänge sind ausschließlich für den Notfall zu benutzen; bitte befolgen Sie die Anweisungen des Aufsichtspersonals.

## Taschen und Andere Gegenstände:

- Taschen, die größer als DIN A4 sind, und sperrige Gegenstände müssen in der Garderobe abgegeben oder in einem Schließfach gesichert werden, um Exponate zu schützen und die Sicherheit zu gewährleisten. Der Garderobenservice ist kostenfrei; die Garderobe des MONTBLANC HAUS übernimmt jedoch keine Haftung für abgegebene Gegenstände.
- Kinderwagen sind erlaubt; größere Taschen dürfen jedoch nicht an Kinderwagen befestigt werden und müssen vor Betreten der Ausstellung abgegeben werden.
- Fahrräder, Roller, Skateboards, Inline-Skates und ähnliche Gegenstände sind in den Räumlichkeiten nicht gestattet.
- Verderbliche, brennbare, übelriechende oder ätzende Gegenstände/Flüssigkeiten dürfen nicht in das MONTBLANC HAUS mitgebracht oder zur Aufbewahrung übergeben werden. Dieses Verbot erstreckt sich auch auf alle Arten von Waffen und Gegenständen, die Personen schaden oder Eigentum beschädigen könnten.

## In der Ausstellung:

- Speisen und Getränke, mit Ausnahme verschließbarer Wasserflaschen, sind in der Ausstellung nicht gestattet.
- Rauchen, einschließlich der Nutzung von E-Zigaretten, ist in allen Bereichen des MONTBLANC HAUS untersagt.
- Kunstwerke in der Ausstellung dürfen nicht berührt werden, es sei denn, dies ist ausdrücklich gestattet. Im Falle einer Beschädigung von Kunstwerken behält sich das Aufsichtspersonal das Recht vor, persönliche Informationen und Kontaktdaten der verantwortlichen Person zu erfassen.

- Die Ausstellungsräume sind rollstuhl- und kinderwagentauglich und über den Aufzug im Erdgeschoss erreichbar. Mobile Sitzgelegenheiten sind in der Ausstellung verfügbar; bitte fragen Sie bei Bedarf ein Mitglied des Personals.
- Fotografieren innerhalb der Ausstellung ist für den persönlichen Gebrauch ohne Verwendung von Stativen und Blitzlicht gestattet. Bitte respektieren Sie die Privatsphäre anderer Besucher und unterlassen Sie das Fotografieren oder Aufnehmen ohne deren Erlaubnis.
- Die Vervielfältigung, Verbreitung oder der Verkauf von Fotografien, Filmen oder Videoaufnahmen ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung des MONTBLANC HAUS untersagt. Für journalistische Aufnahmeanfragen wenden Sie sich bitte an [visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de).
- Aus Rücksicht auf andere Besucher ist das Telefonieren in der Ausstellung nicht gestattet.

## Sonstiges:

- Im Falle eines Diebstahlalarms ist die Geschäftsleitung berechtigt, alle Ausgänge außer dem Haupteingang zu schließen und eine Durchsuchung aller Besucher durchzuführen.
- Das Anbringen, Ausstellen oder Verteilen von Werbung innerhalb des MONTBLANC HAUS ist untersagt. Ausnahmen müssen vor Ort von der Geschäftsleitung des MONTBLANC HAUS genehmigt werden.
- Zu besonderen Anlässen kann das MONTBLANC HAUS ganz oder teilweise geschlossen werden. Bitte beachten Sie, dass die Räumlichkeiten des MONTBLANC HAUS videoüberwacht sind. Personen, die gegen diese Hausordnung verstoßen, können jederzeit aus dem MONTBLANC HAUS verwiesen werden, und ihr Eintrittsgeld wird nicht zurückerstattet.

Hamburg, 06.02.2025

Die Geschäftsleitung

MONTBLANC HAUS, Montblanc Simplo GmbH

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für das MONTBLANC HAUS

### Einleitung und Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") regeln den Erwerb von Eintrittskarten für das MONTBLANC HAUS von der Montblanc-Simplo GmbH, Hellgrundweg 98, 22525 Hamburg ("Montblanc" oder "Wir"). Mit dem Kauf einer oder mehrerer Eintrittskarten über unsere Website (<https://tickets.montblanc-haus.com/content#>), per E-Mail ([visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de)) oder **Tickets vor Ort kaufen** im MONTBLANC HAUS erkennen Sie (der "Kunde" oder "Sie") an, dass Sie diese AGB gelesen und vorbehaltlos akzeptiert haben und sich verpflichten, alle Hausregeln und Vorschriften einzuhalten. Diese AGB stellen eine verbindliche Vereinbarung zwischen Ihnen und Montblanc dar. Die Identität und Kontaktdaten von Montblanc (Adresse, Registrierung etc.) sind auf unserer Website und in offiziellen Mitteilungen angegeben.

### Ticketkategorien

Wir bieten verschiedene Ticketkategorien an:

- Allgemeiner Eintritt zur INSPIRE WRITING Ausstellung mit oder ohne Führung: Eintrittskarten für unsere INSPIRE WRITING Ausstellung ("Ausstellung") mit oder ohne Führung, die den Eintritt zu einem bestimmten Datum und Zeitfenster ermöglichen, können online oder vor Ort im MONTBLANC HAUS erworben werden. Sie müssen innerhalb des festgelegten Zeitfensters (eine halbe Stunde ab der gewählten Zeit) ankommen; eine verspätete Ankunft kann zu einem verzögerten oder verweigerten Eintritt führen, abhängig von der Kapazität. Jede Eintrittskarte ist nur für das angegebene Datum/Uhrzeit und die angegebene Anzahl der Eintritte gültig (typischerweise einmaliger Eintritt).
- Tickets für Sonderveranstaltungen: Tickets für spezielle Veranstaltungen wie Writing-Atelier-Kurse oder Workshops zu festgelegten Daten/Zeiten können online, vor Ort im MONTBLANC HAUS oder per E-Mail erworben werden. Diese Tickets gewähren Zugang zur angegebenen Veranstaltung und beinhalten den allgemeinen Eintritt zur Ausstellung innerhalb der offiziellen Öffnungszeiten. Die Kapazität für Veranstaltungen ist begrenzt; Tickets werden nach dem Prinzip "Wer zuerst kommt, mahlt zuerst" bis zur vollständigen Ausschöpfung des Veranstaltungskontingents verkauft.
- Führung durch die Manufaktur: Tickets für die Führung durch die Manufaktur, die ein bestimmtes Datum und Zeitfenster vorsieht, können online oder vor Ort im MONTBLANC HAUS erworben werden. Wir empfehlen Ihnen, 15 Minuten vor der auf dem Ticket angegebenen Startzeit anzukommen; eine verspätete Ankunft kann zu einem verzögerten oder verweigerten Eintritt führen, abhängig von der Kapazität. Jede Eintrittskarte ist nur für das angegebene Datum/Uhrzeit und die angegebene Anzahl der Eintritte gültig (typischerweise einmaliger Eintritt). Aus Sicherheitsgründen sind Kinder unter 12 Jahren in der Manufaktur nicht gestattet.

- Private Führung durch die Manufaktur und/oder die Ausstellung: Die Anmeldung für eine private Führung durch die Manufaktur und/oder die Ausstellung ist für Gruppen von mindestens 6 und maximal 10 Personen per E-Mail ([visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de)) möglich. Maximal 2 Gruppen können gleichzeitig jeden dedizierten Bereich (Ausstellung und Manufaktur) betreten. Für jede Buchung fällt eine Bearbeitungsgebühr an, ausgenommen Eintritts- und Führungsgebühren. Wenn weniger Gäste sich anmelden möchten, ist dies möglich, es wird jedoch die Mindestanzahl von 6 Teilnehmern zuzüglich der Bearbeitungsgebühr berechnet. Wenn die Mehrheit der Gruppenteilnehmer einen Nachweis über die Berechtigung für einen Rabatt (Studenten oder schwerbehinderte Personen mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50%) vorlegen kann, kann ein ermäßigter Ticketpreis für reguläre Touren berechnet werden. Die Bearbeitungsgebühren sind bindend.

## Sonderangebot für Gruppen

- Begleitperson von Gruppen: Bei der Buchung einer privaten Führung oder eines audio-geführten Gruppenbesuchs ist maximal eine (1) Begleitperson oder ein Busfahrer pro maximal zehn (10) Teilnehmern zum kostenlosen Eintritt in die Ausstellung berechtigt. Zusätzliche Begleitpersonen zahlen den am Besuchstag gültigen Preis pro Person für die von der Gruppe gebuchte Leistung. Die kostenlose Begleitperson ist nur zum Eintritt in die Ausstellung berechtigt. Es ist ihr nicht gestattet, an der Führung oder dem Besuch der Manufaktur teilzunehmen, da diese ausschließlich zahlenden Gästen vorbehalten sind und aus Sicherheitsgründen Teilnehmerbeschränkungen unterliegen.
- Für Speisen- und Getränkediensleistungen: Die Leistung muss von den Begleitpersonen vollständig bezahlt werden.
- Für Schulgruppen: Alle Begleitpersonen erhalten freien Eintritt, sofern sie ihre Aufsichtspflichten für die Gruppe(n) während des gesamten Besuchs im MONTBLANC HAUS erfüllen. Bitte beachten Sie, dass Kinder unter 12 Jahren aus Sicherheitsgründen in der Manufaktur nicht gestattet sind.
- Für Gruppen von schwerbehinderten Besuchern ("B" im Ausweis): Gruppen von schwerbehinderten Besuchern können von einer Begleitperson / einem Führer begleitet werden, die/der einen ermäßigten Eintrittspreis für die Ausstellung erhält.

## Preisgestaltung

Alle Ticketpreise sind in Euro (€) angegeben. Die angebotenen Preise für die Produkte enthalten die Mehrwertsteuer. Die zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung angezeigten Preise sind endgültig; es werden keine zusätzlichen Gebühren hinzugefügt, außer für optionale Dienstleistungen, die Sie auswählen. In einigen Fällen kann bei Online-Bestellungen eine Buchungs- oder Servicegebühr anfallen – falls ja, wird diese vor Abschluss der Zahlung deutlich ausgewiesen. Montblanc behält sich das Recht vor, die Ticketpreise jederzeit anzupassen; Preisänderungen wirken sich jedoch nicht auf bereits gekaufte Tickets einer bestätigten Bestellung aus. Tickets bleiben Eigentum von Montblanc, bis die vollständige Zahlung eingegangen ist.

- Altersbasierte Kategorien und Ermäßigungen: Im Rahmen unserer öffentlichen Mission bieten wir ermäßigte Tarife oder freien Eintritt für bestimmte Tickets und Besucherkategorien an. Die Berechtigung und der erforderliche Ausweis für diese Ermäßigungen sind wie folgt:
  - Freier Eintritt zur Ausstellung für Kinder unter 12 Jahren. Hinweis: Aus Sicherheitsgründen sind Kinder unter 12 Jahren in der Manufaktur nicht gestattet und Kinder unter 16 Jahren müssen im MONTBLANC HAUS stets von einem Erwachsenen begleitet werden.
  - Ermäßigter Tarif. Anwendbar für Studenten / schwerbehinderte Besucher und eine Begleitperson / Rentner / Arbeitslose / Inhaber der Hamburg Card mit gültiger Hamburg Card.
  - Zusätzliche Kategorien können gemäß den aktuellen Richtlinien von kostenlosen oder speziellen Tarifen profitieren. Details sind auf unserer Website oder am Ticketschalter erhältlich.

Für jedes Ticket, das zu einem ermäßigten Tarif oder mit freiem Eintritt erworben wurde, muss am Eingang ein gültiger Nachweis der Berechtigung vorgelegt werden. Wenn Sie keinen entsprechenden Ausweis (z.B. Altersnachweis, Studentenausweis, Leistungsbescheid) vorlegen können, müssen Sie ein Vollpreisticket erwerben oder der Eintritt kann verweigert werden. Der Missbrauch von Ermäßigungstickets (z.B. ein Erwachsener, der ein Kinderticket verwendet) führt zur Ungültigkeit des Tickets.

## Regelung zur Nutzung des Audioguides

Der Audioguide ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar – einfach über Ihr privates Smartphone via QR-Code zugänglich. Sie können auch kostenlos ein Audiogerät und Kopfhörer an der Rezeption ausleihen, gegen Hinterlegung eines offiziellen Ausweisdokuments als Pfand.

Montblanc behält das alleinige Eigentum an den Audiogeräten und Kopfhörern und garantiert nicht deren ständige Verfügbarkeit. Eine Vorreservierung von Audiogeräten und Kopfhörern ist nicht möglich.

Sie können Ihre eigenen Kopfhörer an das Audiogerät anschließen oder Montblanc-Kopfhörer mit Ihrem persönlichen Smartphone verwenden. In jedem Fall müssen Audiogeräte und Kopfhörer in ihrem ursprünglichen Zustand an der Rezeption zurückgegeben werden. Der Kunde übernimmt die volle rechtliche und finanzielle Verantwortung für das ausgeliehene Audiogerät und die Kopfhörer und ist verpflichtet, das Gerät sachgemäß zu verwenden. Der Kunde haftet für die Reparaturkosten, wenn das Gerät und/oder die Kopfhörer während der Nutzung beschädigt werden, oder für die Ersatzkosten, wenn eine Reparatur nicht möglich ist. Das Personal des MONTBLANC HAUS kann bei der Bedienung des Geräts behilflich sein. Die auf den Audioguide-Geräten verfügbaren Inhalte sind urheberrechtlich geschützt.

## Ticketverkauf und Zahlung

Bestellvorgang: Tickets können über unser offizielles Online-Ticketsystem erworben werden, d.h.:

- auf der MONTBLANC HAUS Website: <https://tickets.montblanc-haus.com/content>
- persönlich vor Ort im MONTBLANC HAUS (je nach Verfügbarkeit).
- per E-Mail an folgende Adresse: [visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de)

Online-Käufe erfordern die Erstellung eines Kontos oder die Angabe der notwendigen Kontaktinformationen zur Auftragsabwicklung.

Bevor Sie eine Online-Bestellung aufgeben, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Auswahl (Datum, Uhrzeit, Menge, Preis) zu überprüfen und eventuelle Eingabefehler zu korrigieren. Wenn Sie zur Bestätigung bereit sind, müssen Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich akzeptieren (z.B. durch Ankreuzen eines Kästchens) und dann auf den Kauf-Button klicken, der deutlich kennzeichnet, dass eine Zahlung erforderlich ist. Mit der Bestätigung der Bestellung gehen Sie einen verbindlichen Vertrag ein und erklären sich bereit, den fälligen Gesamtbetrag zu zahlen.

Für private Führungen für Gruppen von 6 bis 10 Teilnehmern ist eine Anmeldung nur schriftlich (per E-Mail oder einem Ticketkauf vor Ort im MONTBLANC HAUS) möglich. Die Terminplanung der Guides erfolgt ebenfalls ausschließlich durch Montblanc. Es ist nicht möglich, einen bestimmten Guide anzufragen.

Zahlung: Die vollständige Zahlung ist zum Zeitpunkt der Bestellung fällig. Wir akzeptieren gängige Kredit-/Debitkarten für Online-Verkäufe (z.B. Visa, MasterCard, American Express etc.), und Transaktionen werden über ein sicheres Zahlungsgateway abgewickelt. Alle Zahlungen erfolgen in Euro; wenn Sie eine Nicht-Euro-Karte verwenden, wird Ihr Kartenaussteller den Betrag in Ihre lokale Währung umrechnen (was je nach Vereinbarung mit Ihrer Bank Währungsumrechnungsgebühren beinhalten kann). Für persönliche Verkäufe im MONTBLANC HAUS akzeptieren wir nur Kredit-/Debitkarten.

Für Gruppenbuchungen oder Buchungen von Unternehmen (wie Reisebüros und Tourismusinstitutionen) akzeptieren wir auch Zahlungen per nachfolgender Rechnung (zahlbar innerhalb von 30 Tagen). Voraussetzung ist, dass der Kunde eine Kostenübernahmeerklärung entweder im Voraus oder spätestens am Besuchstag vor Ort vorlegt. Diese Erklärung muss die Rechnungsadresse, den Ansprechpartner und die E-Mail-Adresse für den Rechnungsversand klar angeben. Ohne Kostenübernahmeerklärung oder Bestätigung muss die Zahlung für die Leistung vor Ort im MONTBLANC HAUS erfolgen. Für die Erstellung von Kostenübernahmeerklärungen durch das Montblanc Ticketoffice wird eine Bearbeitungsgebühr erhoben.

Auftragsbestätigung und Ticketlieferung: Nach erfolgreicher Zahlung erhalten Sie eine Auftragsbestätigung per E-Mail, einschließlich einer Bestellreferenz und des Links zu Ihren E-Tickets für den

Eintritt. Diese E-Mail bestätigt unsere Annahme Ihrer Bestellung. Sollten Sie innerhalb von 24 Stunden nach dem Kauf keine Bestätigungs-E-Mail erhalten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter [visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de), damit wir Ihnen helfen können (z.B. falls die E-Mail im Spam-Filter gelandet ist). Es liegt in der Verantwortung des Kunden, eine gültige E-Mail-Adresse anzugeben und die Ticketlieferung zu überprüfen. Montblanc haftet nicht für die Nichtzustellung von Tickets aufgrund von E-Mail-Problemen außerhalb unserer Kontrolle (wie Spam-Filterung oder Adressfehler). Im Falle eines technischen Problems unsererseits, das die elektronische Zustellung verhindert, werden die Tickets zur Abholung beim Ticketverkauf im MONTBLANC HAUS bereitgestellt.

- Wenn ein Kunde abweichend vom Standard den Versand von Tickets per Post wünscht, ist dies kostenfrei möglich.
- Online-Tickets werden in elektronischer Form geliefert. Jedes E-Ticket enthält einen einzigartigen Barcode oder QR-Code, der beim Eintritt überprüft wird. Sie können Ihr PDF-Ticket, Apple- oder Android-Wallet-Ticket auf einem mobilen Gerät oder als Ausdruck vorlegen. Bitte stellen Sie sicher, dass der Code deutlich sichtbar ist.
- Jeder Ticketcode ist für einen einmaligen Eintritt gültig; nach dem Scannen am Eingang kann er nicht erneut verwendet werden. Werden mehrere Kopien oder Ausdrücke desselben Tickets versucht, wird nur der erste Scan anerkannt, und nachfolgende Versuche werden als ungültig zurückgewiesen, unabhängig davon, wer das Ticket vorlegt. Wenn Sie mehrere Tickets in einer Bestellung kaufen, hat jedes Ticket seinen eigenen Code. Überprüfen Sie immer die Details Ihrer Tickets (Datum, Uhrzeit, Menge) nach Erhalt und kontaktieren Sie uns sofort im Falle einer Abweichung.

## Rückerstattungs-, Stornierungs- und Umtauschrichtlinien

Tickets (aller Art) und Gutscheine sind nach Bestätigung des Kaufs grundsätzlich nicht erstattungsfähig und nicht umtauschbar, außer wie unten beschrieben. Als allgemeine Regelung gewähren wir keine Rückerstattungen bei Meinungsänderungen, Terminkonflikten, Reisehindernissen, Krankheit oder anderen persönlichen Gründen. Diese Richtlinie steht im Einklang mit dem deutschen Verbraucherrecht, das Freizeitdienstleistungen, die für ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum gebucht werden, vom 14-tägigen Widerrufsrecht ausnimmt. Für Online-Ticketkäufe für Ausstellungsbesuche oder Veranstaltungen gilt keine "Bedenkzeit" (gemäß § 312g Absatz 2 Nr. 9 des Bürgerlichen Gesetzbuches), was bedeutet, dass alle Bestellungen verbindlich und endgültig sind. Bitte überprüfen Sie Ihre Bestellung sorgfältig vor der Zahlung.

Für private Führungen oder Workshops ist eine Änderung des Datums und der Personenzahl sowie eine Stornierung möglich, wenn und nur wenn die Anfrage schriftlich 30 Werktage vor dem vereinbarten Besuchstermin (der Besuchstermin ist in der Berechnung nicht enthalten) erfolgt.

Bei Online-Verkäufen von Gutscheinen können diese innerhalb von 14 Tagen nach dem Kaufdatum erstattet werden. Gemäß dem deutschen Verbraucherrecht sind Online-Käufe von Geschenkkarten innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf ohne Angabe von Gründen widerrufbar.

Veranstaltungsabsage durch Montblanc: Wenn Montblanc eine Veranstaltung absagt oder das MONTBLANC HAUS an einem bestimmten Tag schließt (z.B. aufgrund unvorhergesehener Umstände), hat der Kunde die Wahl zwischen dem Erhalt eines Gutscheins (bezahlter Preis) für ein neues Datum oder einer vollständigen Rückerstattung. Wir werden betroffene Kunden über die angegebenen Kontaktinformationen (z.B. E-Mail) mit Anweisungen zur Rückerstattung oder Umbuchung benachrichtigen. In solchen Fällen ist unsere Haftung auf die Rückerstattung des Ticketpreises beschränkt; es wird keine zusätzliche Entschädigung für Reise-, Unterkunfts- oder andere Kosten gewährt. Wenn eine Veranstaltung verschoben wird (anstatt vollständig abgesagt), bleiben Ihre Originaltickets für das neue Datum gültig; wir werden Sie darüber informieren, falls dies der Fall ist. Wenn Sie das verschobene Datum nicht wahrnehmen können, können Sie eine Rückerstattung beantragen.

Schließung / Unterbrechung des MONTBLANC HAUS: In dem seltenen Fall, dass das MONTBLANC HAUS während der regulären Öffnungszeiten evakuiert oder geschlossen werden muss (z.B. aufgrund einer Sicherheitsbedrohung, eines technischen Problems oder eines Notfalls) und Sie Ihren Besuch nicht genießen können, bieten wir an, Ihr Ticket gegen ein alternatives Datum umzutauschen oder gegebenenfalls eine Rückerstattung zu leisten. Wenn eine Sonderveranstaltung nach ihrem Beginn unterbrochen wird, werden wir eine Rückerstattung oder Gutschrift basierend auf den Umständen festlegen. Wir werden stets die geltenden Verbraucherschutzgesetze in solchen Situationen einhalten.

Nichterscheinen und Verspätung: Wenn Sie Ihr Ticket am angegebenen Datum (und zur angegebenen Uhrzeit, bei zeitgesteuertem Eintritt) nicht nutzen und uns nicht im Voraus für einen Umtausch kontaktiert haben (oder der Umtausch nicht möglich war) oder wenn Sie mehr als 30 Minuten zu spät im Vergleich zur auf Ihrem Ticket angegebenen Zeit ankommen, verfällt das Ticket. Es kann nicht erstattet oder an einem anderen Tag verwendet werden. Unbenutzte Tickets haben nach Ablauf keine Umtausch- oder Wiederverkaufswert.

Verlorene, gestohlene oder beschädigte Tickets: Verlorene oder gestohlene Tickets werden nicht ersetzt oder erstattet. Wir können keine Duplikate ausstellen, wenn Sie diese verlegen, um potenziellen Missbrauch zu verhindern. Wenn Sie ein Papierticket so beschädigen, dass es nicht mehr gescannt werden kann, kann unser Personal den Kauf möglicherweise nachschlagen (mit Identitätsnachweis), der Eintritt ist jedoch nicht garantiert, wenn der Ticketcode bereits verwendet wurde. Für E-Tickets: Wenn Sie Ihre E-Ticket-E-Mail versehentlich gelöscht haben oder nicht finden können, können Sie Ihr Ticket über Ihr Online-Konto erneut herunterladen, falls Sie eines erstellt haben, oder uns um Hilfe bitten. Wenn jedoch jemand anderes Zugang zu Ihrem E-Ticket erhält (z.B. E-Mail gehackt oder ausgedrucktes Ticket verloren) und es verwendet, sind wir nicht verpflichtet, den späteren Vorleger desselben Tickets zuzulassen. Der erste Scan des Barcodes sperrt nachfolgende Scans.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte das MONTBLANC HAUS ([visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de)).

## **Ticketübertragung und Weiterverkaufsverbot**

Kein unbefugter Weiterverkauf: Von Montblanc verkaufte Tickets sind für den persönlichen Gebrauch des Käufers oder des benannten Empfängers bestimmt. Wir untersagen strengstens den Weiterverkauf von Tickets zu Gewinnzwecken oder kommerziellen Zwecken. Sollten wir feststellen, dass ein Ticket unter Verstoß gegen diese Bedingungen weiterverkauft oder zum Weiterverkauf angeboten wurde (insbesondere

zu einem Preis, der über dem Nennwert liegt), behalten wir uns das Recht vor, das Ticket ohne Rückerstattung für ungültig zu erklären und dem Inhaber den Zutritt zu verweigern. Montblanc kann auch rechtliche Schritte gegen Personen oder Unternehmen einleiten, die am unbefugten Weiterverkauf oder "Schwarzhandel" unserer Tickets beteiligt sind. Wir überwachen aktiv Sekundärmärkte und werden Tickets, die dort verkauft werden, für ungültig erklären.

Es ist auch untersagt, unsere Tickets als Preise in Wettbewerben, Lotterien oder für andere Werbezwecke ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung zu verwenden. Unsere Tickets dürfen nicht ohne Genehmigung von Dritten mit Reise- oder Hospitality-Paketen gebündelt werden.

**Ticketübertragungen:** Auch bei persönlichen Übertragungen darf das Ticket nicht gewinnbringend verkauft werden. Der Verkauf eines Tickets über seinem Nennwert ist unter allen Umständen strengstens untersagt. Wenn Sie eine Veranstaltung nicht besuchen können, dürfen Sie Ihr Ticket auf eigenes Risiko zum Selbstkostenpreis an eine andere Person weitergeben (außer bei namentlichen und nicht übertragbaren Tickets), dürfen solche Übertragungen jedoch nicht öffentlich kommerziell bewerben.

**Kauf von Dritten:** Wir bitten Kunden dringend, Tickets nur direkt bei Montblanc zu kaufen. Tickets, die von inoffiziellen Quellen (wie Ticket-Schwarzmärkten oder nicht autorisierten Wiederverkaufs-Websites) erworben wurden, können ungültig sein. Wir werden keine gefälschten Tickets oder Tickets, die als verloren oder gestohlen gemeldet wurden, anerkennen. Wenn Sie ein Ticket von jemand anderem kaufen, übernehmen Sie das Risiko, dass das Ticket storniert oder betrügerisch sein könnte. Montblanc ist nicht verpflichtet, Tickets, die über inoffizielle Kanäle erworben wurden, zu erstatten oder zu ersetzen. Überprüfen Sie zu Ihrer Sicherheit immer unsere Website für die offiziellen Ticketverkaufsstellen.

Mit dem Kauf eines Tickets erklären Sie sich damit einverstanden, es nicht weiterzuverkaufen oder den Weiterverkauf unter Verstoß gegen diese Bedingungen zu unterstützen. Diese Richtlinie hilft uns, faire Preise und Verfügbarkeit für alle unsere Besucher zu gewährleisten. Verstöße können zur Stornierung von Tickets und potenziellen rechtlichen Konsequenzen führen.

## **Datenschutz und Privatsphäre**

**Nutzung personenbezogener Daten:** Im Rahmen Ihres Ticketkaufs und Besuchs kann Montblanc bestimmte personenbezogene Daten erfassen und verarbeiten, wie in der Montblanc Datenschutzrichtlinie dargelegt: <https://www.montblanc.com/de-de/terms-and-legal/privacy-policy.html>

## **Geistiges Eigentum**

Alle von Montblanc bereitgestellten oder in unserer Ausstellung und unserem Workshop gezeigten Inhalte sind durch Gesetze zum geistigen Eigentum geschützt. Dies umfasst, ohne Einschränkung, die Inhalte auf unserer Website und Ticketplattform, Broschüren und Führer, Ausstellungsbeschreibungen, Bilder, Fotografien, Videos, Audioaufnahmen, Logos, Kunstwerke und Marken, die mit dem MONTBLANC HAUS oder unseren Ausstellungen verbunden sind. Montblanc oder seine Lizenzgeber behalten alle Rechte, Titel und Interessen an diesen Materialien. Mit dem Kauf eines Tickets oder dem Besuch des MONTBLANC HAUS erwerben Sie keine Eigentums- oder Nutzungsrechte an solchem geistigen Eigentum. Die Vervielfältigung oder Verbreitung geschützter Materialien ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Montblanc oder dem jeweiligen Rechteinhaber untersagt. Insbesondere unser Name, Logo und unsere Designmarken sind

eingetragene Marken – deren kommerzielle Nutzung (einschließlich der Andeutung einer Zugehörigkeit oder Billigung) ist ohne Genehmigung strengstens untersagt.

Fotografieren/Aufnahmen durch Besucher: Es ist Ihnen grundsätzlich gestattet, gelegentliche Fotos oder kurze Videos der Exponate und des Veranstaltungsortes für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch zu machen, es sei denn, Beschilderungen oder Personal weisen für bestimmte Werke etwas anderes an. Blitzlichtfotografie und professionelle Ausrüstung sind jedoch auch für den persönlichen Gebrauch nicht gestattet. Alle Fotos, Aufnahmen oder Videoaufzeichnungen, die Sie machen, müssen ausschließlich für den privaten Gebrauch bestimmt sein. Sie dürfen solche Fotos/Videos ohne Genehmigung nicht veröffentlichen, verkaufen oder kommerziell verwerten.

Dies bedeutet, dass Sie keine Bilder unserer Exponate auf kommerzielle Stockfoto-Websites hochladen, Abzüge verkaufen oder sie in kommerziellen Projekten oder Werbeanzeigen verwenden dürfen. Zur Klarstellung: Fotografien für redaktionelle oder wissenschaftliche Zwecke (z.B. ein Nachrichtenartikel oder eine wissenschaftliche Arbeit) können unter bestimmten Bedingungen zulässig sein – bitte kontaktieren Sie uns bei Bedarf zur Klärung. Wir begrüßen das Teilen der Ausstellung in sozialen Medien, bitten jedoch sicherzustellen, dass dies nicht-kommerziell erfolgt und alle angegebenen Einschränkungen respektiert werden. Fotos und Videos sind in der Manufaktur nicht gestattet. Wenn Sie ein professioneller Fotograf oder ein Medienteam sind, das in unseren Räumlichkeiten filmen oder fotografieren möchte, kontaktieren Sie bitte im Voraus unser Pressebüro, um die erforderliche Akkreditierung und Terminplanung zu erhalten. Unbefugte Foto- oder Videoaufnahmen, Model-Sessions oder der Einsatz von Drohnen auf dem Gelände sind untersagt. Wir behalten uns das Recht vor, Sie aufzufordern, Film-/Fotoaufnahmen einzustellen, die störend sind oder nicht unseren Richtlinien entsprechen, und in extremen Fällen von Verstößen Aufnahmen zu beschlagnahmen.

Veranstaltungsinhalte: Viele Ausstellungen oder Aufführungen, die von Montblanc im MONTBLANC HAUS veranstaltet werden, beinhalten kreative Inhalte (Kunstwerke, Musik, Vorträge etc.), die durch Urheberrechte der Künstler oder Darsteller geschützt sind. Wir respektieren diese Rechte. Als Besucher müssen Sie diese ebenfalls respektieren – machen Sie keine Audio- oder Videoaufnahmen von Aufführungen und reproduzieren Sie keine Kunstwerkbilder über das hinaus, was für den persönlichen Gebrauch erlaubt ist. Unser Personal oder beauftragte Fotografen können während Veranstaltungen Fotos oder Videos zu Archiv- und Werbezwecken aufnehmen; Montblanc behält die Rechte an diesen Materialien. Mit Ihrer Teilnahme erkennen Sie an, dass Sie möglicherweise zufällig in solchen Medien erscheinen und stimmen der Nutzung dieses Materials durch Montblanc zu (wir werden Sie nicht explizit um Erlaubnis bitten, dies ist lediglich eine allgemeine Richtlinie zur Veranstaltungsdokumentation).

Wenn Sie geistiges Eigentum von Montblanc (einschließlich Logos oder Bilder unseres Gebäudes/unserer Exponate) für Zwecke wie Veröffentlichungen, Bildungsmaterialien oder Merchandise nutzen möchten, kontaktieren Sie uns bitte unter folgender Adresse: [visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de) – wir haben einen Prozess zur Lizenzierung oder Genehmigung auf Einzelfallbasis. Jede unbefugte Nutzung unseres geistigen Eigentums wird gemäß geltendem Recht verfolgt.

## Haftung und Haftungsausschluss

Haftungsbeschränkungen: Montblanc ist bestrebt, ein sicheres und hochwertiges Erlebnis zu bieten. Soweit gesetzlich zulässig, ist unsere Haftung Ihnen gegenüber jedoch begrenzt. Wir haften für alle direkten Verluste oder Schäden, die eine vorhersehbare Folge unserer Vertragsverletzung oder Fahrlässigkeit sind. Wir haften jedoch nicht für indirekte, Folge- oder besondere Schäden wie Reise- oder Unterkunftskosten, entgangene Freude oder andere Kosten, die über den Ticketpreis hinausgehen. Sollte Montblanc Ihnen gegenüber haftbar gemacht werden, übersteigt die maximale Entschädigung in der Regel nicht den Gesamtbetrag, den Sie für das/die betreffende(n) Ticket(s) bezahlt haben, außer in Fällen von vorsätzlichem Fehlverhalten oder Körperverletzung. Wir versuchen nicht, die Haftung für Tod oder Körperverletzung, die aus unserer Fahrlässigkeit resultiert, oder für jede andere Haftung, die nach geltendem Recht nicht ausgeschlossen werden kann, auszuschließen oder zu begrenzen – Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher bleiben unberührt.

Höhere Gewalt: Montblanc haftet nicht für die Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen (wie die Durchführung einer geplanten Veranstaltung, die Öffnung der Ausstellungsräume oder die Anerkennung eines Tickets), wenn diese Nichterfüllung auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb unserer zumutbaren Kontrolle liegen. Solche Ereignisse höherer Gewalt umfassen, sind aber nicht beschränkt auf: Naturkatastrophen (z.B. Erdbeben, Überschwemmung, extreme Wetterbedingungen, Brand oder Explosion, Krieg, Terrorismus oder Terrorgefahr), zivile Unruhen oder Aufstände, behördliche Anordnungen oder Vorschriften (z.B. Lockdowns, Gesundheitsnotstände), Streiks oder Arbeitskämpfe, Infrastrukturausfälle (Stromausfall, Internetausfall) oder andere Notfallsituationen, die den Betrieb unmöglich oder unsicher machen. In solchen Fällen ruhen unsere Verpflichtungen für die Dauer des Ereignisses. Wir werden uns nach besten Kräften bemühen, Ticketinhaber über Absagen oder Änderungen aufgrund höherer Gewalt zu informieren und die Auswirkungen zu mindern (z.B. durch Neuplanung von Veranstaltungen oder entsprechende Rückerstattungen), haften jedoch nicht für eine Entschädigung, die über das in unserer Stornierungs-/Rückerstattungsrichtlinie festgelegte hinausgeht.

### Persönliches Eigentum:

Besucher sind für ihre persönlichen Gegenstände selbst verantwortlich. Montblanc haftet nicht für Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von persönlichen Gegenständen, die in das MONTBLANC HAUS mitgebracht werden, es sei denn, ein solcher Verlust ist eine direkte Folge eines Fehlers unseres Personals oder eines Anlagenausfalls. Wir bitten Sie dringend, Wertsachen sicher aufzubewahren und Vorfälle sofort dem Personal zu melden, damit wir helfen oder einen Bericht aufnehmen können. Alle in unseren Schließfächern deponierten Gegenstände werden auf Risiko des Eigentümers aufbewahrt (obwohl wir Sorgfalt walten lassen, übernehmen wir keine Haftung für nicht ordnungsgemäß deponierte oder für hochwertige Gegenstände, die nicht deponiert werden sollten).

### Personenschäden:

Wir sind bestrebt, eine sichere Umgebung zu gewährleisten. Sollten Sie auf unserem Gelände verletzt werden und wir dafür verantwortlich sind (z.B. aufgrund einer versteckten Gefahr, die wir fahrlässig nicht beseitigt haben), übernehmen wir selbstverständlich die gesetzliche Haftung. Das bedeutet, wir haften uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet Montblanc –

außer bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit – nur, wenn wesentliche Vertragspflichten verletzt wurden. Die Haftung ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für zwingende gesetzliche verschuldensunabhängige Haftung. Seien Sie sich jedoch Ihrer Umgebung bewusst und befolgen Sie die Anweisungen des Personals, da einige Bereiche (insbesondere während der Ausstellungseinrichtung oder in älteren Gebäuden) unebene Böden, schlechte Beleuchtung usw. aufweisen können. Montblanc haftet nicht für Verletzungen, die aus der Missachtung von Sicherheitsrichtlinien oder dem Missbrauch von Einrichtungen resultieren. Eltern/Erziehungsberechtigte sind voll verantwortlich für die Beaufsichtigung von Kindern, um Unfälle zu vermeiden.

Abgesehen von den in diesen Bedingungen beschriebenen Rückerstattungs-/Umtauschmöglichkeiten und soweit gesetzlich nicht anders vorgeschrieben, können keine weiteren Entschädigungsansprüche gegen Montblanc für Störungen oder Absagen geltend gemacht werden. Sie stimmen zu, dass Ihre rechtlichen Ansprüche, falls vorhanden, auf Vertragsverletzungen beschränkt sind. Nichts in diesen Bedingungen ist dazu bestimmt, Ihre nicht ausschließbaren gesetzlichen Rechte zu verletzen. Wenn Sie der Meinung sind, dass wir unseren Verpflichtungen nicht nachgekommen sind, kontaktieren Sie uns bitte, und wir werden versuchen, das Problem gütlich zu lösen.

## Anwendbares Recht und Streitbeilegung

### Anwendbares Recht:

Diese Vereinbarung und alle Streitigkeiten oder Ansprüche, die sich aus Ticketkäufen oder dem Besuch ergeben, unterliegen den Gesetzen Deutschlands unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf. Als Verbraucher profitieren Sie auch von allen zwingenden gesetzlichen Bestimmungen Ihres Wohnsitzlandes. Im Falle eines Konflikts zwischen deutschem Recht und anderen Verbraucherschutzbestimmungen, die auf Sie zutreffen, werden wir den Schutz aufrechterhalten, der zu Ihren Gunsten stärker ist, wie gesetzlich vorgeschrieben. Die AGB (ursprünglich in deutscher Sprache) können zur Vereinfachung in anderen Sprachen bereitgestellt werden; bei Abweichungen ist der deutsche Text maßgebend.

### Beschwerden und Kundenservice:

Wir hoffen aufrichtig, dass Sie eine ausgezeichnete Erfahrung machen. Sollten Sie auf ein Problem oder Unzufriedenheit stoßen, kontaktieren Sie bitte zuerst unseren Kundenservice (via [visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de)), damit wir versuchen können, es zu lösen. Wir sind bestrebt, Beschwerden umgehend und fair anzuerkennen und zu bearbeiten. Die meisten Probleme können durch direkte Kommunikation gelöst werden.

### Gerichtsstand:

Alle Rechtsstreitigkeiten sind vor den zuständigen Gerichten des Gerichtsstands, in dem Montblanc seinen Sitz hat (Deutschland), zu führen, es sei denn, anwendbare Gesetze erfordern, dass sie vor den Gerichten Ihres Wohnsitzlandes eingereicht werden. Für EU-Verbraucher können Sie Klage vor deutschen Gerichten oder vor den Gerichten Ihres EU-Heimatmitgliedstaates erheben. Mit der Annahme dieser Bedingungen stimmen Sie der Zuständigkeit solcher Gerichte zur Beilegung von Streitigkeiten zu.

### Rechtlicher Hinweis:

Diese AGB sollen dem deutschen Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und anderen relevanten Vorschriften entsprechen. Sollte eine Bestimmung nach dem Gesetz ungültig oder undurchsetzbar sein, wird sie in einer

# MONTBLANC HAUS

Weise ausgelegt, die mit dem anwendbaren Recht vereinbar ist, oder, falls erforderlich, abgetrennt, ohne die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen zu beeinträchtigen. Unser Versäumnis, eine Bestimmung dieser AGB durchzusetzen, gilt nicht als Verzicht auf unsere Rechte.

Die Hausordnung des MONTBLANC HAUS gilt und wird mit Abschluss eines Vertrages mit Montblanc ausdrücklich anerkannt. Des Weiteren dürfen Tiere (ausgenommen offizielle Assistenzhunde) nur die Bereiche im Erdgeschoss betreten.

Kontaktinformationen:

[visit@montblanc.de](mailto:visit@montblanc.de)