



## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER BAYERISCHEN STAATSGEMÄLDE-SAMMLUNGEN FÜR TICKETS UND GUTSCHEINE (AGB)**

### **1 Geltung**

- 1.1 Die folgenden Bestimmungen gelten für den Erwerb von allen angebotenen Ticketarten, Gutscheine und Führungen an den folgenden Standorten der Bayerischen Staatsgemäldesammlungen (folgend BStGS): Alte Pinakothek, Neue Pinakothek (aktuell bis voraussichtlich 2029 geschlossen), Pinakothek der Moderne, Museum Brandhorst, Sammlung Schack.
- 1.2 Umfasst ist hierbei der Erwerb der Tickets:
  - (a) an den Kassen der Museen der BStGS
  - (b) im Onlinevertrieb durch autorisierte Dienstleister
  - (c) an den (Vor-)Verkaufsstellen autorisierter Dienstleister
- 1.3 Diese AGB gelten ergänzend zu den allgemeinen Bestimmungen der BStGS, namentlich der Hausordnung der BStGS, sowie den jeweiligen hausrechtsbezogenen Einzelanweisungen und Garderobenordnungen, welche vor Ort in den Museen einsehbar sind. Mit dem Erwerb der Tickets erkennt der Kunde\* diese allgemeinen Bestimmungen der BStGS als verbindlich an. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die BStGS stimmen schriftlich ihrer Geltung zu.
- 1.4 Die AGB gelten ferner ergänzend zu den AGB der autorisierten Dienstleister, soweit Tickets im Online-Shop oder in einer der (Vor-)Verkaufsstellen der Dienstleister erworben worden sind.
- 1.5 Die Tickets werden nur an Endkunden verkauft, anderenfalls besteht kein Anspruch auf die auf dem Ticket vorgesehene Leistung der BStGS. Die BStGS sind berechtigt, in Einzelfällen die Anzahl der zu verkaufenden Tickets pro Kunde zu beschränken.
- 1.6 Durch den Kauf von Leistungen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen kommen vertragliche Beziehungen ausschließlich zwischen dem Kunden und den BStGS zu Stande. Ein Weiterverkauf der erworbenen Karten ist unzulässig.

### **2 Angebotene Ticketarten**

Den BStGS obliegt die Entscheidung, welche der nachfolgend aufgeführten Ticketarten in den Museen der BStGS zum Erwerb angeboten werden:



## 2.1 Eintrittskarten für jedes einzelne Museum

Eintrittskarten berechtigen ausschließlich zum Besuch der ständigen Sammlung des auf dem Ticket vermerkten und benannten Museums der BStGS zu den jeweiligen Öffnungszeiten am Tag des Erwerbs, soweit sich aufgrund der Art des Tickets nicht etwas anderes ergibt. Entsprechendes gilt für Eintrittskarten von kostenpflichtigen Sonderausstellungen, welche nicht von dem Eintritt für die ständigen Sammlungen umfasst werden. Nach ihrer erstmaligen Verwendung für den Eintritt sind die Eintrittskarten nicht mehr übertragbar.

## 2.2 Tageskarten

Die Tageskarte berechtigt zum Eintritt in die ständigen Sammlungen in alle unter 1.1 aufgelisteten Museen der BStGS zu den jeweiligen Öffnungszeiten an dem Tag des Erwerbs. Die Tageskarte berechtigt nicht zum Eintritt in kostenpflichtige Sonderausstellungen. Hierfür werden jeweils gesonderte Eintrittskarten benötigt. Nach ihrer erstmaligen Verwendung für den Eintritt sind die Tageskarten nicht mehr übertragbar.

## 2.3 Jahreskarten

Die Jahreskarte berechtigt den Inhaber innerhalb der jeweiligen Öffnungszeiten zum Eintritt in alle Museen der BStGS sowie die Staatsgalerien der BStGS in ganz Bayern (<https://www.pinakothek.de/besuch/staatsgalerien>), in kostenpflichtige Sonderausstellungen der BStGS für 12 Monate bis zu dem auf der Jahreskarte aufgedruckten Enddatum. Um Eintritt in die vorgenannten Ausstellungen zu erhalten, ist die Jahreskarte in Verbindung mit einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis an der Kasse des jeweiligen Museums durch den Inhaber der Jahreskarte vorzulegen.

Die Jahreskarte wird bei Ausstellung mit dem Namen, dem Vornamen sowie dem Geburtsdatum des Inhabers personalisiert und ist nicht übertragbar. In welcher Form die BStGS im Zusammenhang mit der Jahreskarte personenbezogene Daten verarbeitet, kann den Datenschutzhinweisen entnommen werden. Diese werden dem Erwerber bei Erwerb der Jahreskarte ausgehändigt und sind überdies auf der Webseite im Rahmen der Übersicht über die Eintrittspreise (<https://www.pinakothek.de/eintrittspreise>) einsehbar und können ausgedruckt sowie abgespeichert werden.

Einen eventuellen Verlust der Jahreskarte hat der Inhaber den BStGS umgehend mitzuteilen. Für die Ausstellung einer Ersatzkarte wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10,- € erhoben.

## 2.4 Gutscheine

Es können Geschenkgutscheine an den Kassen der Museen der BStGS erworben werden. Die Gutscheine können zur Einlösung von Eintrittskarten, Tageskarten und Jahreskarten und den sonstigen an den Kassen erhältlichen Leistungen der BStGS verwendet werden. Der Gutschein kann verwendet werden, bis sein Saldo Null beträgt. Eine Auszahlung von Restbeträgen erfolgt nicht.



## 2.5 Zeitfenster-Tickets

Die BStGS sind berechtigt, nach pflichtgemäßem Ermessen und objektiven Maßstäben, insbesondere aus Gründen der Sicherheit der Besucher oder aus konservatorischen Gründen, den Einlass von einer vorherigen Terminbuchung abhängig zu machen und Tickets gem. Ziff. 2.1 mit einem festgelegten Einlass- oder Gültigkeitszeitraum (Zeitfenster-Tickets) zu verkaufen. Zeitfenster-Tickets berechtigen nur zum Eintritt während der aufgedruckten Einlasszeit oder Gültigkeitsdauer. Auch bei Inhabern von Tickets gem. Ziff. 2.3 oder Jahreskarten gem. Ziff. 2.4 kann aus den in Satz 1 genannten Gründen der Eintritt von einer vorherigen Terminbuchung abhängig gemacht werden. Aus denselben Gründen können Tickets gem. Ziffer 2.2 und 2.3 vorübergehend aus dem Verkauf genommen werden. Kommt es aufgrund des Besucherandrangs trotz Zeitfenster-Tickets zu einer Überschreitung der Besuchskapazität, sind Wartezeiten bis zu 30 Minuten hinzunehmen.

## 3 Preise und Bezahlung

- 3.1 Die Eintrittspreise sowie Regelungen zu Vergünstigungen und freiem Eintritt sind in der jeweils gültigen Eintrittspreisregelung der BStGS festgelegt, die in jedem Museum im Kassensbereich sowie auf der Homepage der BStGS unter <https://pinakothek.de/eintrittspreise> einzusehen ist bzw. beim Besucherservice erfragt werden kann. Geltende Währung ist Euro. Änderungen der Eintrittspreise bleiben vorbehalten.
- 3.2 Eintrittskarten, Tageskarten, Jahreskarten, Gutscheine und Führungen sind umsatzsteuerbefreit gemäß § 4 Nr. 20 a UStG.
- 3.3 Bei Inanspruchnahme von Vergünstigungen oder freiem Eintritt muss bei Erwerb an den Kassen der BStGS sowie am Besuchstag eine entsprechende gültige Bestätigung sowie gegebenenfalls zusätzlich ein Lichtbildausweis vorgelegt werden. Der Nachweis ist zudem auf Verlangen am Einlass zum Museum oder zur Ausstellung vorzuzeigen. Kann der Nachweis nicht erbracht werden, ist der Differenzbetrag zum vollen Eintrittspreis nach zu entrichten.
- 3.4 Die Bezahlung erfolgt an den Kassen der Museen der BStGS. Als Zahlungsoptionen stehen grundsätzlich die Barzahlung sowie die Bezahlung mit der EC- oder Kreditkarte der meisten gängigen Anbieter (VISA, Master Card, American Express etc.) zur Verfügung.
- 3.5 Bei der Zahlung mit EC-Karte hat der Kunde Sorge für die Deckung des Kontos zu tragen. Kosten, die aufgrund von Rückbelastungen entstehen, gehen zulasten des Kunden, solange die Rückbelastung nicht durch die BStGS zu vertreten ist. Im Einzelfall ist die BStGS berechtigt, nur bestimmte Zahlungsarten in Abhängigkeit zu dem jeweiligen Kunden zu akzeptieren.



#### **4 Einlass und Hausrecht**

- 4.1 Jeder Kunde erhält bei Kauf bzw. Vorlage eines Tickets an der Kasse ein entsprechendes Eintrittsband. Das Eintrittsband ist durch den Kunden am Handgelenk zu befestigen und während der gesamten Dauer des Besuches zu tragen. Der Einlass in die Ausstellungsräumlichkeiten erfolgt ausschließlich durch das Vorzeigen des getragenen Eintrittsbandes in Verbindung mit dem mitzuführenden Ticket bzw. Jahreskarte. Das Personal der BStGS ist zu jedem Zeitpunkt des Aufenthalts des Kunden in den Räumlichkeiten der BStGS dazu befugt, sich sowohl das Eintrittsband als auch das dazugehörige Ticket vorzeigen zu lassen.
- 4.2 Bei dem Gebrauch des Tagestickets ist für den Einlass in das jeweilige Museum Voraussetzung, dass der Kunde vor Einlass an den Kassen des jeweiligen Museums jeweils gesondert ein weiteres Band und eine auf das jeweilige Museum bezogene zusätzliche Freikarte löst. Im Übrigen gilt Ziffer 4.1 entsprechend.
- 4.3 Das Personal der BStGS ist zu jedem Zeitpunkt befugt, auf Grund des Hausrechts nach pflichtgemäßem Ermessen von diesen AGB abweichende Anordnungen zu treffen.
- 4.4 Bei Zuwiderhandlung gegen diese AGB, die Hausordnungen, die Anordnungen des Personals der BStGS sowie die Garderobenordnungen der BStGS behalten sich die BStGS bzw. ihre Bevollmächtigten das Recht vor, den Kunden aus dem jeweiligen Museum der BStGS zu verweisen bzw. ein grundsätzliches Hausverbot auszusprechen. Dies gilt auch, wenn durch den Karteninhaber andere Besucher belästigt werden oder der Museumsbetrieb gestört wird bzw. die Gefahr von Störungen besteht.

#### **5 Verjährung**

Die Verjährungsfrist von Gutscheinen beträgt gemäß der gesetzlichen Regelung drei Jahre beginnend mit dem Schluss des Jahres, in dem das Ticket erworben wurde.

#### **6 Verlust/Beschädigung und Umtausch**

- 6.1 Die BStGS haften nicht für Verlust oder Beschädigung von Tickets oder Gutscheinen. Bei Verlust oder Beschädigung erfolgt kein Ersatz sowie keine Erstattung. Ausgenommen hiervon sind die Jahreskarten, vgl. Ziff. 2.5.
- 6.2 Bereits gekaufte Tickets oder Gutscheine können nicht zurückgegeben oder umgetauscht werden. Für verfallene Karten und Gutscheine wird kein Ersatz geleistet.

#### **7 Öffentliche Führungen**

- 7.1 Die BStGS bieten sowohl zahlungspflichtige als auch kostenlose öffentliche teilnehmerbeschränkte Führungen an.



- 7.2 Für die Teilnahme an öffentlichen teilnehmerbeschränkten Führungen der BStGS hat der Kunde am selben Tag im Vorfeld der Führung ein gesondertes Führungsticket an der Kasse des Museums zu erwerben. Dieses ist die Voraussetzung für eine Teilnahme an der Führung. Der Erwerb eines allgemeinen Eintrittstickets für das Museum gibt dem Kunden keinen Anspruch auf einen Teilnehmerplatz bei einer Führung. Der Nachweis für eine Teilnahmeberechtigung an der Führung ersetzt nicht den Kauf eines unter Ziff. 2 genannten Tickets.
- 7.3 Eine Verschiebung der Termine um bis zu 30 Minuten gegenüber der angegebenen Zeit berechtigt nicht zu einer Reduzierung des Entgelts für die Führung. Die Zeit wird seitens des Museumsführers entsprechend nachgeholt. Bei darüberhinausgehenden Verspätungen entfällt die Führung. In diesem Fall gilt das unter Ziff. 7.4 genannte.
- 7.4 Die BStGS sind berechtigt bei dem Vorliegen eines wichtigen Grundes (z.B. höhere Gewalt, Krankheit des jeweiligen Führers, Pandemien) die Führung abzusagen. In diesem Fall werden bei zahlungspflichtigen Führungen die bereits gezahlten Teilnahmeentgelte erstattet. Darüber hinaus stehen den Teilnehmern keine Schadensersatzansprüche zu. Bereits gekaufte Tickets für den Zugang zu den Ausstellungsräumen können nicht zurückgegeben werden (vgl. Ziff. 6.2), sofern nicht ebenfalls ein Grund der Ziffer 8.2 vorliegt.

## **8 Haftung der BStGS**

- 8.1 Die BStGS haften nur für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der BStGS, ihrer Mitarbeiter oder ihrer Erfüllungsgehilfen, entstanden sind. Eine weitergehende Haftung, soweit sie nicht zwingend in gesetzlichen Bestimmungen vorgesehen ist, wird ausdrücklich ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt insbesondere nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.
- 8.2 Ist aufgrund zwingender Ursachen in der Sphäre der BStGS (konservatorische, organisatorische oder technische Gründe) oder aufgrund höherer Gewalt (z.B. bei Schließungsanordnungen durch Sicherheitsbehörden oder den BStGS übergeordneten Behörden, Naturkatastrophen, Pandemien, Krieg u. ä.) der Besuch eines Museums oder einer Ausstellung und damit die Nutzung von Tickets nicht möglich, sind die BStGS berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall wird der Ticketpreis erstattet. Eine weitergehende Haftung der BStGS besteht nicht. Die Termine über Schließungen werden, soweit möglich, rechtzeitig im Voraus auf der Homepage der BStGS bekannt gegeben.
- 8.3 Aus baulichen oder organisatorischen Gründen können einzelne Ausstellungsteile geschlossen oder bestimmte Exponate unzugänglich sein. Dies berechtigt nicht zu einer Minderung des Entgelts oder zu Schadensersatzansprüchen.



8.4 Für Jahreskarten und Tageskarten gilt zudem, dass aus baulichen oder organisatorischen Gründen oder aus wichtigem Grund einzelne Museen oder einzelne Abteilungen der BStGS geschlossen werden können. Mängelansprüche sind dahingehend ausgeschlossen. Ein Anspruch auf Verlängerung der Jahreskarte oder (teilweisen) Erstattung des entrichteten Entgeltes besteht nicht.

## 9 Schlussbestimmungen

9.1 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland ohne Einbezug des internationalen Privatrechts. Alleiniger Erfüllungsort für Leistung und Zahlung ist München. Der Gerichtsstand für Streitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen sowie Personen, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, ist München.

9.2 Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.

9.3 Die BStGS behalten sich das Recht vor, diese AGB jederzeit ohne Angaben von Gründen zu ändern. Für bereits getätigte Bestellungen bzw. bestehende Kaufverträge gelten diese Änderungen nicht.

9.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der weiteren Bestimmungen im Übrigen davon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften.

9.5 Die AGB treten mit Wirkung vom 15.07.2023 in Kraft.

München, 03.08.2023

Prof. Dr. Bernhard Maaz  
Generaldirektor

\* Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.