

Hausordnung für alle Besucher*innen, Nutzer*innen und Mieter*innen der Staatstheater Mainz GmbH

Diese Hausordnung gilt auf dem gesamten Gelände des Staatstheaters, in allen für das Publikum zugänglichen Räumen und an externen Spielorten. Sie bestimmt die Rechte und Pflichten während des Aufenthalts an den genannten Orten. Das Hausrecht liegt bei der Geschäftsführung, es wird von ihr der Leitung des Gästeservice oder ihrer Vertretung sowie dem diensthabenden Leitungsdienst übertragen und kann von diesen ausgeübt werden.

Aufenthalt im Theater

- Der Aufenthalt in den für das Publikum zugänglichen Räumlichkeiten des Theaters ist nur Personen mit gültiger Eintrittskarte gestattet. Es besteht eine Zugangskontrolle. Besucher*innen haben den für die jeweilige Veranstaltung angegebenen Platz einzunehmen und nur die dafür vorgesehenen Zugänge zu benutzen. Bei Verlassen des Theaters verliert die Eintrittskarte ihre Gültigkeit. Davon ausgenommen können Führungen, Workshops etc. sein, die von einer Person des Theaters betreut werden.
- Für verspätete Gäste besteht kein Anspruch auf Nacheinlass.
- Das Betreten von Bühnen- und Technikräumen, Garderoben, Backstage-Bereichen sowie von Theken- und Gastronomiebereichen ist nicht gestattet und ausschließlich dem Haus- bzw. Fachpersonal vorbehalten.
- Tische, Stühle u. Ä. dürfen nicht eigenmächtig umgestellt werden. Service- und Rettungswege sind freizuhalten und im Gefahrenfall

- zu benutzen. Notausgänge und Fluchtwege sind gekennzeichnet.
- In den Zuschauerräumen, Fluren und Foyers sowie auf dem sonstigen Gelände des Theaters hat sich jede*r Besucher*in so zu verhalten, dass keine andere Person gefährdet, behindert, geschädigt, bedroht, beleidigt oder belästigt wird.
- In den Veranstaltungsräumen sowie in den Fluren und Foyers ist der Verzehr mitgebrachter Speisen und Getränke untersagt. Die im Hause erhaltenen Speisen und Getränke dürfen nur in den dafür vorgesehenen Bereichen verzehrt und nicht mit in den Zuschauerraum genommen werden.
- Den Anweisungen der bühnentechnischen Vorstände ist Folge zu leisten.
- Mäntel, Schirme, große Rucksäcke (über A3) und andere größere Gegenstände dürfen aus feuerpolizeilichen Gründen nicht mit in den Zuschauerraum genommen werden und sind an den Garderoben abzugeben.
- Den Anweisungen des Vorderhauspersonals ist Folge zu leisten.
- Es ist nicht gestattet, ohne Erlaubnis der Theaterleitung im Haus und auf dem Gelände Waren und Eintrittskarten zu verkaufen, zu musizieren, Drucksachen zu verteilen oder Werbeaktionen und Sammlungen durchzuführen.
- Sämtliche Flächen und Räume des Theaters sind sauber zu halten.
- Es ist untersagt, bauliche Anlagen, sonstige Einrichtungen oder Wege zu beschriften, zu bemalen oder zu bekleben.
- Die Sanitärbereiche dürfen nicht zweckentfremdet werden und sind sauber zu halten.
- Das Theater ist ein öffentliches

Gebäude. In sämtlichen Räumlichkeiten besteht daher ein gesetzliches Rauchverbot.

- Inline-Skaten, Skateboard- oder Roller-Fahren etc. sind im Theater und auf dem Gelände nicht gestattet. Auf dem Gelände sind Fahrzeuge aller Art (ausgenommen Einsatz- und Anlieferungsfahrzeuge) nicht erlaubt.
- Mit Ausnahme von Füh- und Diensthunden dürfen Tiere nicht in die Publikumsbereiche des Theaters mitgenommen werden.

Störungen des Hausfriedens

- Erhebliche Verstöße gegen die Hausordnung führen grundsätzlich zu einer Verwarnung und in schwerwiegenden Fällen zu einem Hausverbot. Hierzu zählen insbesondere:
- das Mitbringen und der Genuss von Drogen
 - das Mitbringen und der Genuss von Alkohol außerhalb der definierten Gastronomiebereiche
 - das Mitbringen und die Benutzung von Waffen und sonstigen gefährlichen Gegenständen
 - die Androhung und Anwendung von körperlicher Gewalt
 - Diebstahl, mutwillige Sachbeschädigung, Randalieren, Betteln
 - Beschimpfen oder Beleidigen von Theaterpersonal, von Personal anderer im Hause tätiger Firmen oder von Besucher*innen des Theaters
 - Verunreinigen des Hauses oder der Außenanlagen

Den Anordnungen des Personals ist Folge zu leisten. Im Falle von Zuwiderhandlungen kann das Personal des Theaters eine Aufforderung zum sofortigen Verlassen des Veranstaltungsortes aussprechen, was ein dauerhaftes Hausverbot nach sich ziehen kann. Wer trotz Aufforderung das Theatergelände nicht verlässt, muss mit einer Anzeige rechnen.

Fotografieren, Film-, Video- oder Tonaufzeichnungen während der Vorstellung sind aus urheberrechtlichen Gründen (§§ 16, 75, 81 UrhG) grundsätzlich untersagt. Bei Zuwiderhandlung ist das Hauspersonal berechtigt, Aufnahmegeräte und Kameras einzuziehen und bis zum Ende der Veranstaltung einzubehalten. Sie werden an den*die Eigentümer*in ausgehändigt, wenn diese*r der Löschung der Aufnahmen zugestimmt hat.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kartenvorverkauf und die Kasse

Jede*r Besucher*in in einer Vorstellung (unabhängig vom Alter) benötigt eine Eintrittskarte. Kartenpreise werden durch Aushang in den Spielstätten, an der Theaterkasse und durch Veröffentlichung in den Informationsbroschüren zur Spielzeit bekannt gegeben. Für Sonderveranstaltungen (Familienstück *Der kleine Vampir*, *Fastnachtssposse* usw.) und Gastspiele können beson-

dere Regelungen getroffen werden. Welche Veranstaltungen als Sonderveranstaltungen eingestuft werden, wird vom Staatstheater Mainz festgelegt.

Ermäßigungen

Eine Ermäßigung wird nur gewährt, wenn der entsprechende Wunsch bereits beim Kauf beziehungsweise der Bestellung mitgeteilt wird. Ermäßigungen beziehen sich nur auf den reinen Kartenpreis, nicht auf die Gastropauschale. Diese kann nicht ermäßigt werden.

50% Ermäßigung auf den Normalpreis gibt es für

- Schüler*innen, Studierende, Freiwilligendienstleistende und Auszubildende bis zum vollendeten 30. Lebensjahr
- Sozialhilfeempfänger*innen und Erwerbslose sowie Inhaber*innen des MainzPass

20% Ermäßigung auf den Normalpreis erhalten

- Schwerbehinderte ab 50% GdB

Nachweislich notwendige Begleitpersonen erhalten freien Eintritt zzgl. der Gastropauschale. Sonderkonditionen sind auf Nachfrage für Gehörlose und deren Begleitung an der Theaterkasse möglich. Inhaber*innen des MainzPass können außerdem ab einem Tag vor der jeweiligen Vorstellung Karten für 9,50 € zzgl. Gastropauschale im Großen und Kleinen Haus und 7,50 € ohne Gastropauschale in allen anderen Spielstätten bzw. bei Vorstellungen ohne Gastropauschale erwerben. Ermäßigungsbestimmungen können vom Staatstheater Mainz jederzeit geändert

werden. Der zur Ermäßigung führende Nachweis ist beim Besuch der Vorstellung mit sich zu führen und auf Verlangen erneut vorzulegen. Durch eine Kooperation des Staatstheater Mainz mit der Studierendenvertretung, die ein solidarisches Finanzierungsmodell vorsieht, können ab drei Kalendertage vor einer Vorstellung Studierende der Hochschule Mainz und der Katholischen Hochschule unter Vorlage ihres Studierendenausweises an der Theaterkasse eine unentgeltliche Eintrittskarte erhalten. Ausgenommen sind lediglich Premieren und Sonderveranstaltungen sowie die Silvestervorstellungen.

Gruppenreservierung

Gruppen ab 15 Personen haben ein Vorkaufsrecht von 3 Werktagen vor dem Vorverkaufsstart und erhalten 20% Ermäßigung, ausgenommen sind Sonderveranstaltungen und Gastspiele. Für Schul- und Kitagruppen gelten gesonderte Regelungen. Bitte wenden Sie sich an gruppenbetreuung@staatstheater-mainz.de oder 06131 2851-226. Gruppenbestellungen können bis 2 Monate vor der Vorstellung storniert werden. Danach kann die Kartenzahl nur noch im Rahmen der regulären Rückgabefrist (bis drei Kalendertage vor dem Vorstellungstermin) um max. 6 Karten verringert werden.

Vorverkaufsbeginn

Der Vorverkauf beginnt mit dem Erscheinen des Monatsspielplans (siehe S. 177). Abonent*innen genießen ein exklusives Vorkaufsrecht von drei Kalendertagen. Für einzelne Produktionen und Sonderveranstaltungen gelten gesonderte Vorverkaufsstarts (siehe S. 178).

Kartenanfragen per E-Mail, Fax oder Post werden nur während der regulären Kassenöffnungszeiten bearbeitet, nicht an der Abendkasse.

Kartenrücknahme und Tausch

Bitte überprüfen Sie nach Erhalt der Karten Vorstellung, Datum, Anzahl und Preis. Spätere Reklamationen können nicht anerkannt werden. Das Staatstheater Mainz ist nicht verpflichtet, verkaufte Karten, Gutscheine oder Verkaufsartikel zurückzunehmen. Bei Kartenrückgabe oder -tausch ist eine Bearbeitungsgebühr von 2,00 € pro Karte zu entrichten. Systemgebühren und Versandkosten werden nicht erstattet. Die Rücknahme ist bis drei Kalendertage vor der Vorstellung bis Kassenschluss möglich und erfolgt ausschließlich gegen einen Gutschein. Bereits ausgedruckte Karten müssen fristgerecht an der Theaterkasse vorliegen (eine Rückgabe per Fax oder E-Mail ist nicht möglich), lediglich TicketDirect und andere mobile Ticketformate können per Mail mit originalem Anhang fristgerecht zurückgegeben werden. Für verlorene gegangene oder verfallene Eintrittskarten und Gutscheine wird kein Ersatz geleistet. Besetzungsänderungen berechtigen nicht zur Rückgabe von Eintrittskarten. Fälle von höherer Gewalt (Verkehrsbehinderung, Krankheit, Streik, Witterung u. ä.) begründen ebenfalls kein Umtausch- und Rückgaberecht.

Umplatzierungen

Das Staatstheater Mainz behält sich vor, aus technischen oder künstlerischen Gründen Umplatzierungen vorzunehmen. Es wird darauf hingewiesen, dass im Großen Haus die Parkett-Reihen A bis 2 und im Kleinen Haus die Parkett-Reihen A bis 6 durch Veränderungen des Orchestergrabens bzw. der Bühne betroffen sein können.

Abholung und Abendkasse

Bestellte Karten müssen innerhalb von zehn Tagen nach Eingang der Bestellung, spätestens jedoch einen Arbeitstag vor der jeweiligen Vorstellung bezahlt werden. Nach Ablauf der Frist gehen nicht bezahlte Karten automatisch zurück in den Verkauf. Auf Wunsch erhalten Sie eine Reservierungsbestätigung per Mail. In dieser finden Sie einen Link, über den Sie Ihre Reservierung einsehen und direkt mit MasterCard, VISA, PayPal oder Gutschein zahlen können. Andere unbare Zahlarten (Überweisung etc.) sind leider nicht möglich. Im Anschluss daran erhalten Sie Ihre Eintrittskarten entsprechend der ausgewählten Versandart.

Schriftlich eingegangene Kartenbestellungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet. Auf Wunsch und Risiko des Bestellers werden Eintrittskarten zugesandt (Versandkosten: 3,50 €). Bezahlte Karten können an der Vorstellungskasse hinterlegt werden. Nach Vorstellungsbeginn werden diese Karten beim Vorderhauspersonal an

den Eingangstüren der Spielstätten hinterlegt. Bitte beachten Sie, dass dennoch kein Anspruch auf Nacheinlass besteht (siehe S. 246). Bezahlte, nicht abgeholte Karten können leider nicht ersetzt werden. Die Theaterkasse und damit auch die Abendkasse für alle Vorstellungen im Großen und Kleinen Haus sowie auf U17 und in der Kakadu Bar befindet sich aufgrund von Umbauarbeiten bis auf weiteres in der Fuststraße 4. Bitte planen Sie bei Ihrem Besuch etwas Zeit für den Weg von der Theater-/ Abendkasse zur Spielstätte mit ein. Bei externen Spielstätten (Residenz, Landesmuseum, Landgericht) gibt es eine Abendkasse vor Ort. Während der Öffnungszeiten der Abendkasse findet kein Verkauf für andere Veranstaltungen statt. Auch Gutscheilverkauf, Abonnementberatungen usw. können leider nicht durchgeführt werden. Die Abendkasse schließt mit Beginn der Vorstellung.

Telefonische Kartenreservierung

Bei telefonisch reservierten Karten liegt das Risiko (bei eventuellen Missverständnissen etc.) bei dem*der Kund*in. Auf Wunsch erhalten Sie gern eine Bestellbestätigung per Mail. Bei ggf. „falsch“ reservierten Karten besteht keine Anspruch auf Änderung. Obwohl wir mehrere Leitungen für Sie eingerichtet haben, ist unser Telefon tagsüber häufig besetzt. Dafür bitten wir um Verständnis. Nutzen Sie gern die Möglichkeiten des Kartenkaufs im Webshop oder persönlich an der Theaterkasse. Mit der Kartenbestellung per Telefon oder in unserem Webshop kommt kein Fernabsatzvertrag gemäß § 312 b BGB zu-

stande; ein Widerrufs- und Rückgaberecht besteht insoweit nicht.

Internetverkauf (Onlinetickets)

Auch über unsere Homepage www.staatstheater-mainz.com können Sie mit Ihrer Kreditkarte (MasterCard / VISA und PayPal) Karten buchen und Gutscheine einlösen (Systemgebühr: 0,50 € / Karte). Für die postalische Zusendung berechnen wir 3,50 €. Nach Zahlungseingang erfolgt der Versand der Tickets spätestens am darauffolgenden Werktag. Bitte berücksichtigen Sie, dass es aufgrund eines erhöhten Postaufkommens bei der Deutschen Post zu Verzögerungen kommen kann. Sie können Ihre bezahlten Karten auch an der Abendkasse abholen oder diese selbst zuhause ausdrucken (Print-at-home). Natürlich können Sie Ihr Ticket auch digital auf Ihrem Mobilgerät am Einlass vorzeigen. Über die E-Mail-Adresse kasse@staatstheater-mainz.de ist auch eine schriftliche Bestellungsanfrage möglich.

Gültigkeit von Eintrittskarten

Eintrittskarten, Gutscheine oder andere Wertvordrucke gelten nur für den darauf vermerkten Vorstellungstermin oder Zeitraum. Bereits bezahlte Karten können nicht nachträglich ermäßigt werden. Eine Barauszahlung von Gutscheinen ist ausgeschlossen.

Nacheinlass

Nach Beginn der Vorstellung besteht kein Anspruch auf Einlass in den Zuschauerraum. In den meisten Vorstellungen ist ein für Künstler*innen und Gäste störungsfreier Nacheinlass nicht durchführbar. Bei Vorstellungen mit Pause können

verspätete Gäste gern nach der Pause ihre Plätze im Saal einnehmen. Das Hausrecht wird von der Leitung des Vorderhauses wahrgenommen.

Zugang zu den Spielstätten vor und nach Vorstellungsbeginn

Das Haus öffnet vor Vorstellungsbeginn je nach Spielstätte unterschiedlich. Genaue Infos erhalten Sie auf den Stückseiten der Homepage oder an der Theaterkasse. Fünfzehn Minuten nach Vorstellungsbeginn werden die Außentüren am Großen und Kleinen Haus sowie die Zugangstür zu U17 aus Sicherheitsgründen geschlossen. Erst wieder zur Pause können die Gebäude von außen betreten werden. Bitte beachten Sie dies bei der zeitlichen Planung Ihres Theaterbesuchs. Natürlich können Gäste die Gebäude jederzeit verlassen, da sich die Eingangstüren von innen immer öffnen lassen.

Änderungen von Aufführungen

Sollten aus künstlerischen, technischen oder aus dispositionellen Gründen Aufführungen, Vorstellungstermine oder Plätze geändert werden müssen, werden wir uns bemühen, Sie rechtzeitig zu benachrichtigen. Diese Änderungen oder Umbesetzungen begründen kein Rückgaberecht.

Vorstellungsabbruch

Bei Vorstellungsabbruch werden gegen Vorlage der Eintrittskarten die Kosten für die Karten an der Tageskasse ersetzt. Weitergehende

Ansprüche sind ausgeschlossen. Ein Ersatzanspruch besteht nur, wenn die Vorstellung vor der Pause abgebrochen wird; wird bis zur ersten Pause gespielt, besteht kein Ersatzanspruch.

Aufbewahrung der Garderobe

Die Aufbewahrung der Garderobe ist aufgrund des Kombitickets kostenlos. Bei Beschädigung oder Abhandenkommen von Wertsachen, Geld oder Gegenständen, die sich in den Garderobenstücken befinden, wird keine Haftung übernommen. Ebenso wird für Verlust, Verwechslung oder Beschädigung von Garderobenstücken kein Ersatz geleistet.

Theaterkooperationen

Abonnent*innen anderer Häuser der Region können gegen Vorlage ihres Abbonnenausweises (Gutschein-Abos ausgeschlossen) eine Ermäßigung von 10–15% erhalten – abhängig von der Vereinbarung mit dem jeweiligen Theater. Partnertheater sind: Oper Frankfurt, Schauspiel Frankfurt, Stadttheater Gießen, Theater Marburg, Staatstheater Kassel, Hessisches Staatstheater Wiesbaden, Staatstheater Darmstadt, Pfalztheater Kaiserslautern, Theater Heidelberg, Nationaltheater Mannheim.

Inkrafttreten

Diese Geschäftsbedingungen treten mit Beginn des Kartenvorverkaufs der Spielzeit 2025/26 in Kraft.