

Kassaregeln

(wenn nicht anders vereinbart, werden die allgemeinen Regelungen angewendet)

A) Öffnungszeiten der Kassen

KASSE STADTTHEATER	
NORMALE SCHICHT DIE-FRE	10-13 und 15-19
ABENDVORSTELLUNG	durchgehend von 19 Uhr bis zur halben Stunde nach Vorstellungsbeginn
AUFFÜHRUNGEN AM VORMITTAG/NACHMITTAG	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn
NORMALE SAMSTAGSSCHICHT	10-13
ABENDVORSTELLUNG	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn
AUFFÜHRUNGEN AM VORMITTAG/NACHMITTAG	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn
SONNTAG UND FEIERTAGE	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn

STUDIOTHEATER	
ORDENTLICHE WOCHENSCHIT	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn
SAMSTAG/SONNTAG	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn
KONZERTHAUS	
ABENDVORSTELLUNG	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn
AUFFÜHRUNGEN AM VORMITTAG/NACHMITTAG	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn
BONBONNIERE	
ABENDVORSTELLUNG	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn
AUFFÜHRUNGEN AM VORMITTAG/NACHMITTAG	eine Stunde vor der Veranstaltung bis zur halben Stunde nach Beginn

B) Personal im Dienst

KASSE STADTTHEATER	bis zu 2 Kassiererinnen (nach Belieben des Ticketing-Leiters)
STUDIOTHEATER	1 KassiererIn
KONZERTHAUS	1 KassiererIn
BONBONNIERE	1 KassiererIn

C) Kartenvorverkauf und Theaterkasse:

Der Kartenvorverkauf erfolgt während der normalen Öffnungszeiten im Stadttheater Bozen.

Mit Theaterkasse ist der Verkauf bei einer Veranstaltung gemeint. Das bedeutet, dass die Kasse dabei vorwiegend den Verkauf der Karten für die gegenständliche Aufführung leistet. Das Ticketing-Büro darf jedoch auch die Erlaubnis für den Verkauf anderer Veranstaltungen erteilen, soweit dies die Tätigkeit der Theaterkasse nicht beeinträchtigt.

D) Vormerkungen und Abos

Vormerkungen können persönlich, telefonisch oder per E-Mail getätigt werden.

Alle im System eingegebene Vormerkungen müssen mit Vor- und Nachnamen und der Telefonnummer der vormerkenden Person vervollständigt werden. Der vormerkende Kunde wird gemäß Datenschutzgesetz 196/2003 informiert.

Reservierte Karten müssen innerhalb von 72 Stunden (3 Werktagen) ab Vormerkung bezahlt werden, anderenfalls verfällt die Vormerkung.

Ab dem dritten Tag vor Vorstellungsdatum müssen reservierte Eintrittskarten bis spätestens innerhalb 19 Uhr des Tages vor der Aufführung bezahlt werden, ansonsten wird die Vormerkung gelöscht und die Eintrittskarten stehen wieder zum Verkauf.

Am Tag der Aufführung werden keine Vormerkungen mehr angenommen.

Abos können nicht vorgemerkt werden.

E) Zahlungsmodalitäten

Es sind folgende Zahlungsmodalitäten zulässig:

- a) Bargeld;
- b) Scheck, ausgestellt auf die Stiftung Neues Stadttheater;
- c) Bancomat (POS) oder Kreditkarte (Visa, Mastercard, Carta Si);
- d) Quittung (nur für ansässige Gastvereine);
- e) Banküberweisung:
 - auf das Konto bei der Sparkasse Bozen IBAN IT97 B 06045 11601 000005400000;
 - eine Kopie der Überweisung muss per Fax an die Nummer 0471 053 801 oder per E-Mail an die Adresse tickets@ntbz.net verschickt, ansonsten werden der Einkauf nicht gebucht und die Karten nicht ausgestellt;
 - als Beweggrund unbedingt die Aufführung und den Aufführungstag angeben.

F) Telefonnummern

Jede Kasse ist mit einem Telefon ausgestattet:

Kasse im Stadttheater	Tel. 0471 053 800
Kasse Studiotheater	Tel. 0471 053 800
Kassen im Konzerthaus und der Bonbonniere	Tel. 0471 301 783

Die Telefonleitungen werden in erster Linie für den Verkauf und für Vormerkungen verwendet, ansonsten auch als Infopunkt für die Aufführungen des Spielplans.

Die Telefonleitungen sind **nicht für allgemeine Infodienste zuständig oder als Info-lines zu verwenden**.

G) Online-Verkauf

Der Online-Verkauf wird nur auf Wunsch des Veranstalters aktiviert, da er mit Zusatzkosten verbunden ist. Wird er beantragt, so kann die Kundschaft die eigenen Karten auf der Website www.ntbz-tickets.net mit Kreditkarte oder Banküberweisung erwerben.

Vor dem Einkauf muss sich der Kunde als Benutzer eintragen und seine Stammdaten eingeben. Nach der Eintragung werden der Sitzplan der ausgewählten Aufführung aufgerufen und die verfügbaren Plätze angezeigt. Es werden nur die Plätze angezeigt, die der Veranstalter schon zuvor ausschließlich für den Online-Dienst freigegeben hat. Kurz vor der Aufführung werden die nicht verkauften Karten der Kasse zum Verkauf zur Verfügung gestellt werden.

I) Preis für den Kassendienst und Zusatzkosten

Siehe Preisverzeichnis.

L) Eintrittspreise, Ermäßigungen, Freikarten und Einladungen

Die Eintrittspreise werden zuvor festgelegt und vom Veranstalter angegeben, der auch die eventuell anwendbaren Ermäßigungen und entsprechenden Kriterien definiert.

Freikarten dürfen nur auf ausdrücklichen Hinweis des Veranstalters ausgedruckt werden.

Behinderte haben kein Anrecht auf Ermäßigung. Auf dem Sitzplan sind die ihnen vorbehaltenen Plätze angegeben. Der Begleiter der behinderten Person hat Anrecht auf freien Eintritt.

Die Einladungen werden direkt vom Veranstalter verwaltet, der nur am Aufführungstag die Liste der Geladenen und die entsprechenden Modalitäten schriftlich übermittelt. Der Kassensbereich lehnt jegliche Verantwortung bezüglich Ausfüllen und Zusammensetzung der Gästelisten des Veranstalters ab.

M) Stehplätze

Im Stadttheater sind insgesamt 70 Stehplätze zulässig, von denen 30 im Gang hinter der letzten Sitzreihe im Parkett und 40 hinter der letzten Reihe in der Galerie. Findet ein Zuschauer mit Stehplatz einen freien Aboplatz, so darf er diesen belegen und zählt nicht zu den 70 von der Aufsichtsbehörde zugelassenen Stehplätzen.

Der Saalleiter und/oder Hostessenleiter muss in Zusammenarbeit mit dem Veranstalter von Mal zu Mal der

Kasse die tatsächliche Anzahl an stehenden Zuschauern (im Parkett und in der Galerie) mitteilen, um den weiteren Verkauf freizugeben bzw. zu blockieren.

Bei der Ausstellung des Stehplatzes informieren die Kassiererinnen anhand der Saalkarte den Zuschauer über den Bereich, in dem er stehen darf.

Die Direktion des Theaters darf in jeglichem Moment nach entsprechender Mitteilung und Absprache mit dem Veranstalter den Verkauf von Stehplätzen einstellen oder verbieten.

Im Auditorium sind keine Stehplätze vorgesehen. Es können jedoch Karten ohne Platznummer ausgestellt werden, falls der Saalleiter oder der Hostessenleiter freie Plätze im Saal festgestellt haben.

In den Sälen des Studiotheaters und der Bonbonniere sind keine Stehplätze vorgesehen.

Der Verkauf von Plätzen ohne Platznummer (Stehplätze) ist nur am Aufführungstag gestattet; die Karten werden nur auf Angaben und unter der Verantwortung des Veranstalters ausgedruckt.

M) Ausdruck, Annullieren und Rückzug der Karten und Abos

Die Karte darf erst ausgedruckt werden, nachdem sie bezahlt worden ist. Dasselbe gilt für die Abos.

Die Karte kann innerhalb von 5 Tagen ab ihrer Ausstellung oder nach Belieben des Veranstalters am Aufführungstag annulliert werden. Abos dürfen innerhalb von 5 Tagen ab ihrer Ausstellung und auf jeden Fall nicht nach dem Tag der ersten für das Abo vorgesehenen Aufführung annulliert werden.

Die Annullierung überschüssiger Karten muss unmittelbar nach Verkaufende (Beginn der Aufführung) beantragt und durchgeführt werden. Am Tage nach der Aufführung dürfen keine Karten mehr annulliert werden, mit Ausnahme der Aufführungen mit Vorausdruck.

Nach Verstreichen oben genannter Fristen für die Annullierung der Karten können ausgedruckte Karten werden vergütet, noch zurückgenommen oder wiederverkauft werden.

Der Kassenbereich übernimmt keinen Wiederverkauf von nicht verwendeten Karten im Auftrage Dritter.

N) Ausdruck großer Mengen

Der Veranstalter muss mindestens am vorhergehenden Werktag der Kassenleiterin den gewünschten Ausdruck größerer Kartenmengen oder die Übergabe derselben an Gruppen oder Schülern mitteilen. Solche Operationen halten den restlichen Kassendienst auf und sollten daher außerhalb der Öffnungszeiten durchgeführt werden (wenn möglich von 9 bis 10 Uhr oder von 14 bis 15 Uhr). In besonderen Fällen darf der Kassenleiter nach eigenem Gutdünken die Verwendung einer dritten Kasse in den Öffnungszeiten erlauben.

O) Organisation und Beziehungen zum Veranstalter

Der Veranstalter ist verpflichtet, den Ticketing-Vordruck auszufüllen (Mod. T2) und darin alle erforderlichen Angaben anzuführen, sowie den Auftrag (Mod. T1) zu unterschreiben. Beide Vordrucke sind dann innerhalb von **14 Werktagen** ab Erhalt an das Ticketing-Büro der Stiftung einzuschicken.

Der Veranstalter muss außerdem das Werbematerial und die erforderlichen Information (Info-Modell) liefern, damit der Kartenbereich die interessierte Kundschaft ausreichend und korrekt informieren kann. Diese Informationen müssen mindestens einen Monat vor der Aufführung oder dem Beginn des Vorverkaufs mitgeteilt werden.

Jegliche Änderung am Programm der Aufführung oder Veranstaltung muss, genau wie jede weitere Anweisung oder damit verbundene Mitteilung, schriftlich dem Kartenbüro mitgeteilt werden.

Der Veranstalter muss eine verantwortliche Bezugsperson angeben, an die sich das Ticketing-Büro per Telefon oder E-Mail wenden kann.

Am Aufführungstag muss die Bezugsperson des Veranstalters den ganzen Tag über telefonisch zu erreichen und während der Öffnungszeiten der Theaterkasse im Kassenbereich anwesend sein. Weiters muss sie als Bezugsperson des Veranstalters für jene Aufführung oder mehrere Aufführungen durch ein Namensschild, welches der Veranstalter zur Verfügung stellt, erkennbar sein.

Sollte der Veranstalter beschlossen haben, das Kartenverkaufssystem der Stiftung nicht zu beanspruchen, ist der Zugang zum Kassenbereich aus Punkt P) vorliegender Ordnung untersagt. In diesem Fall muss der Veranstalter selbst die eigenen Karten vor dem Aufführungsabend verkauft haben, da in den Räumlichkeiten und/oder unmittelbarer Umgebung der Strukturen, deren Kassen direkt oder indirekt von der Stiftung geleitet werden, kein Kartenverkauf vorgenommen werden darf.

Bei Aboverkäufen muss die Bezugsperson erreichbar und/oder in der Kasse anwesend sein.

P) Kassenbereich

Als Kassenbereich gelten die Kasse des Großen Saales, die Kasse des Studiotheaters (ein Arbeitsplatz) und

die Kasse im Auditorium (zwei Arbeitsplätze).

Als Front-Office ist die Kasse Imagetragerin des Veranstalters und der aufnehmenden Struktur.

Dies bedeutet, dass das im Kassenbereich anwesende Personal zu jeder Zeit, vor allem aber in Anwesenheit von Kundschaft, einen gepflegten Sprachgebrauch zu bewahren hat. Während der Öffnungszeiten dürfen sich keine Unbefugten im Kassenbereich aufhalten. Während der Kassentätigkeit vor einer Aufführung, dürfen sich Theaterbeschäftigte und das Personal des Veranstalters nur aus reinen Dienstgründen im Kassenbereich aufhalten.

Im Kassenbereich darf kein Material abgelegt werden, das nicht unmittelbar mit der Dienstauführung verbunden ist. Jacken und persönliche Gegenstände, sowie für den Verkaufsdienst nicht erforderliches Material müssen somit im Schrank oder im dafür vorgesehenen Raum abgelegt werden. Im Kassenbereich ist der Verzehr von Getränken und/oder Speisen verboten.

R) Report und Feedback

Dem Veranstalter und dem Kassenpersonal werden zwei Vordrucke zur Verfügung gestellt ("report cassa" und "comunicazione interne"), auf denen eventuelle Unregelmäßigkeiten oder sonstige Mitteilungen an das Ticketing-Büro und/oder an die Verwaltung der Stiftung mitgeteilt werden.

Die Mitteilung muss dann spätestens am Montag der Woche nach der Veranstaltung, auf die sich die Mitteilung bezieht, an das Ticketing-Büro weitergeleitet werden. Erhält das Büro innerhalb dieser Frist keinerlei Meldungen, so werden Ausdruck, Verkauf und Kassenerführung als erfolgreich abgeschlossen erachtet.

Das Ticketing-Büro hat auch ein Feedback-Formblatt eingeführt, mit dem die Eindrücke und Meinungen der Kunden und Zuschauer erhoben werden sollen. Das Büro wird dann dem Veranstalter die entsprechenden Erhebungen mitteilen.

S) Steuerausdrucke und SIAE

Der Verkaufsausdruck der Aufführung C1 wird laut Angaben des Veranstalters im Vordruck T2 innerhalb von 9 Uhr des ersten Werktages nach der Aufführung direkt vom Ticketing-Büro per Fax oder Email verschickt oder persönlich überreicht.

Dasselbe Verfahren wird auch für den Steuerausdruck im Falle von Abos befolgt.

Im Falle einer SIAE-Kontrolle am Abend der Aufführung muss am Bildschirm der Stand des Verkaufs angezeigt werden. Es braucht keinen Ausdruck oder endgültigen Bericht.