



## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER BAYERISCHEN STAATSGEMÄLDESAMMLUNGEN (AGB)**

### **1. Geltung**

- 1.1. Die folgenden Bestimmungen gelten für den Erwerb von allen angebotenen Ticketarten, Gutscheinen und für die Teilnahme an öffentlichen 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.
- 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 oder online über die Website [www.pinakothek.de](http://www.pinakothek.de) 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 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 und im Onlinevertrieb die Anzahl der zu verkaufenden Tickets pro Kunde zu beschränken.
- 1.5. 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 Tickets ist unzulässig.

### **2. Angebotene Ticketarten**

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



## 2.2. Tickets für jedes einzelne Museum

Tickets für einzelne Museen berechtigen ausschließlich zum Besuch der ständigen Sammlung und Sonderausstellungen, sofern diese in den Besuch der ständigen Sammlung eingeschlossen sind, 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. Tickets für kostenpflichtige Sonderausstellungen, welche nicht in den Besuch der ständigen Sammlung eingeschlossen sind, berechtigen nur zum Besuch der jeweiligen Sonderausstellung, soweit nichts anderes bestimmt ist. Nach ihrer erstmaligen Verwendung für den Eintritt sind die Tickets nicht mehr übertragbar.

## 2.3. Kombitickets

Kombitickets berechtigen zum Eintritt in die ständigen Sammlungen und kostenfreien Sonderausstellungen in alle unter Ziff. 1.1. aufgelisteten Museen der BStGS zu den jeweiligen Öffnungszeiten an dem Tag des Erwerbs. Kombitickets berechtigen nicht zum Eintritt in kostenpflichtige Sonderausstellungen. Hierfür werden jeweils gesonderte Tickets benötigt. Nach ihrer erstmaligen Verwendung für den Eintritt sind die Kombitickets nicht mehr übertragbar.

## 2.4. Jahreskarten

2.4.1. Die Jahreskarte berechtigt den Inhaber innerhalb der jeweiligen Öffnungszeiten zum Eintritt in alle Museen der BStGS sowie in die Staatsgalerien der BStGS in ganz Bayern ([www.pinakothek.de/besuch/staatsgalerien](http://www.pinakothek.de/besuch/staatsgalerien)) einschließlich kostenpflichtiger 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 am Einlassort des jeweiligen Museums durch den Inhaber der Jahreskarte unaufgefordert vorzulegen.

2.4.2. Die Jahreskarte wird bei Ausstellung mit dem Namen und dem Vornamen des Inhabers personalisiert und ist nicht übertragbar. In welcher Form die BStGS im Zusammenhang mit der Jahreskarte personenbezogene Daten verarbeiten, kann den Datenschutzhinweisen entnommen werden. Diese werden dem Erwerber bei Erwerb der Jahreskarte ausgehändigt und sind überdies unter [www.pinakothek.de/datenschutz](http://www.pinakothek.de/datenschutz) einsehbar und können ausgedruckt sowie abgespeichert werden.



2.4.3. 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. Die Ausstellung erfolgt an der Museumskasse gegen Vorlage eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises.

## 2.5. Gutscheine

Es können Geschenkgutscheine an den Kassen der Museen der BStGS und im Webshop erworben werden. Die Gutscheine können zur Einlösung gegen Jahreskarten verwendet werden.

## 2.6. 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. 2.2. 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 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 2.3. 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

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 [www.pinakothek.de/besuch](http://www.pinakothek.de/besuch) einzusehen ist bzw. bei der Abteilung Information und Service erfragt werden kann. Geltende Währung ist Euro. Änderungen der Eintrittspreise bleiben vorbehalten.

3.1. Tickets, Kombitickets, Jahreskarten, Gutscheine und öffentliche Führungen sind umsatzsteuerbefreit gemäß § 4 Nr. 20 a UStG.

3.2. Bei Inanspruchnahme von Vergünstigungen oder freiem Eintritt muss bei Erwerb an den Kassen der BStGS sowie am Besuchstag beim Zutritt zu den Ausstellungsräumlichkeiten 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 nachzuentrichten.

3.3. Rein digital erworbene Produkte (vgl. Satz 1 Ziff. 3.4.2.2.) sind vom Kunden vor Besuch des Museums auszudrucken und/oder bei Besuch des Museums in digital lesbarer Form (z.B. auf dem Display eines Smartphones) vorzulegen. Ein Einlass erfolgt nur, wenn der QR-Code vollständig lesbar ist.

3.4. Bezahlung

3.4.1. Bezahlung an den Kassen

3.4.1.1. 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.

3.4.1.2. 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 sind die BStGS berechtigt, nur bestimmte Zahlungsarten in Abhängigkeit vom jeweiligen Kunden zu akzeptieren.

3.4.2. Bezahlung und Versand im Online-Shop

3.4.2.1. Beim Online-Verkauf erfolgt die Zahlung durch Vorkasse des Kunden durch eine der angebotenen Zahlweisen. Ein Kauf auf Rechnung ist nicht möglich.

3.4.2.2. Der Versand der in Ziff. 2. genannten Produkte erfolgt digital per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse.

#### **4. Widerruf/Stornierung**

Eine Rückgabe bzw. Stornierung der an den Kassen und im Webshop gekauften Produkte ist grundsätzlich ausgeschlossen. Für online erworbene Produkte der Ziff. 2.4. und Ziff. 2.5. gilt ein gesetzliches 14-tägiges Widerrufsrecht, sofern noch keine (Teil-) Leistungen hieraus in Anspruch genommen worden sind. Einzelheiten zum Widerruf können Sie in der Widerrufsbelehrung der BStGS unter [www.pinakothek.de/agb](http://www.pinakothek.de/agb) einsehen.



## **5. Einlass und Hausrecht**

- 5.1. Der Kunde hat das an der Kasse oder im Online-Shop (siehe 3.3.) erworbene Ticket in gedruckter oder digitaler Form beim Betreten der Ausstellungsräume vorzuzeigen. Das Ticket wird am Einlass gescannt. Während des Besuchs der Ausstellungsräume hat der Kunde es mit sich zu führen und auf Verlangen dem Aufsichtspersonal vorzuzeigen. In der Pinakothek der Moderne erhält der Kunde beim Erwerb eines Tickets an der Kasse ein Eintrittsband, das sichtbar zu tragen ist. Kunden mit digitalem Ticket, Kombiticket oder Jahreskarte lassen diese vom Personal scannen und erhalten ein Eintrittsband. Das Band ist nicht übertragbar.
- 5.2. Das Personal der BStGS ist zu jedem Zeitpunkt befugt, auf Grund des Hausrechts nach pflichtgemäßem Ermessen von diesen AGB abweichende Anordnungen zu treffen.
- 5.3. 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 und/oder der Museumsbetrieb gestört wird bzw. die Gefahr von Störungen besteht.

## **6. Verjährung**

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

## **7. Verlust/Beschädigung und Umtausch**

Die BStGS haften nicht für Verlust, Verfall oder Beschädigung von Tickets oder Gutscheinen. Bei Verlust oder Beschädigung erfolgt kein Ersatz sowie keine Erstattung. Ausgenommen hiervon sind die Jahreskarten, vgl. Ziff. 2.4.4.3.

## **8. Öffentliche Führungen**

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



- 8.2. 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 oder online 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.
- 8.3. 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 die unter Ziff. 8.4. genannte Regelung.
- 8.4. Die BStGS sind berechtigt, bei dem Vorliegen eines wichtigen Grundes (z.B. Ausfall des Referenten, Überschreitung der Besuchskapazität, höhere Gewalt lt. Ziffer 9.2.) die öffentliche 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. 4), sofern nicht ebenfalls ein Grund der Ziffer 9.2. vorliegt.

## **9. Haftung der BStGS**

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. Schließungen werden, soweit möglich, rechtzeitig im Voraus auf der Homepage der BStGS bekannt gegeben.



- 9.4. 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.
- 9.5. Für Jahreskarten und Kombitickets 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 (teilweise) Erstattung des entrichteten Entgeltes besteht nicht.

## **10. Schlussbestimmungen**

- 10.1. 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.
- 10.2. Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.
- 10.3. 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.
- 10.4. 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.

Bayerische Staatsgemäldesammlungen  
Richard-Wagner-Straße 1  
80333 München  
info@pinakothek.de

Stand: 2024

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