

# Park- u. Geschäftsordnung der Heide-Park Soltau GmbH

## Herzlich willkommen!

Für Sie beginnen jetzt einige Stunden des Entdeckens und Erlebens. Bei aller Freude bitten wir Sie, die auch sonst übliche Rücksicht und Vorsicht nicht außer Acht zu lassen. Das bedeutet vor allem, für sich selbst und für andere Verantwortung zu zeigen und die Spielregeln der Höflichkeit nicht unbeachtet zu lassen. Sicherheit steht im Heide Park Resort an erster Stelle. Sie können unsere Bemühungen in diesem Punkt unterstützen, indem Sie die nachfolgenden Regeln unserer Park- und Geschäftsordnung beachten. Diese gelten als ausschließliche Geschäftsgrundlage im Rahmen Ihrer Benutzung des Heide Park Resorts sowie für alle Geschäfte zwischen den Besuchern des Resorts und der Heide-Park Soltau GmbH.

### 1. Leistungen

Das Gelände des Heide Park darf nur mit gültigen Eintrittskarten oder gültigen Merlin Jahreskarten an den gekennzeichneten Eingängen für Besucher betreten werden. Die Eintrittskarten sind während des Aufenthalts aufzubewahren und auf Verlangen vorzuzeigen. Die Eintrittskarte berechtigt zur Benutzung aller zum Zeitpunkt des Besuchs angebotenen Leistungen, für die kein gesondertes Entgelt gefordert wird. Leistungen, für welche ein gesondertes Entgelt beansprucht wird, sind entsprechend ausgewiesen. Alle mit der Eintrittskarte erworbenen Berechtigungen erlöschen mit dem Verlassen des Parkgeländes. Ein Wiedereintritt am selben Tag ist nur mit gültigem Handstempel möglich. Öffnungszeiten können ohne Vorankündigung geändert werden.

### 2. Ausfall von Leistungen

Es besteht zum Besuchszeitpunkt kein Anspruch auf Vollständigkeit und/oder Inbetriebnahme aller angebotenen Leistungen. Die Heide-Park Soltau GmbH behält sich das Recht vor, einzelne Leistungen aufgrund von Reparaturen, TÜV-Prüfungen, höherer Gewalt und/oder ungünstiger Witterung vorübergehend nicht zur Verfügung zu stellen. Eine Erstattung des Eintrittsgeldes erfolgt nicht, auch nicht teilweise. Nicht verfügbare Einzelleistungen werden unverzüglich durch die Heide Park Soltau GmbH in der „Heide Park Resort“ App sowie am Ort der Leistung bekannt gegeben. Personen, die unter Alkohol- und Drogeneinfluss stehen, kann der Zutritt zum Park verweigert oder sie können vom Parkgelände verwiesen werden.

### 3. Parken

Auf unseren Parkplätzen gelten die Regeln und Zeichen der Straßenverkehrsordnung (StVO). Um den störungsfreien Verkehr zu gewährleisten, müssen die Anweisungen unserer Ordnungshüter auf den Parkplätzen genau beachtet werden. Stellen Sie Ihr Fahrzeug nur innerhalb der dafür vorgesehenen Parkflächen ab. Falls Sie Ihr Fahrzeug außerhalb Parken und dadurch den Verkehr behindern, müssen wir dieses Fahrzeug auf Ihr Risiko und Ihre Kosten abschleppen lassen. Die Parkgebühr wird für den zur Verfügung gestellten Parkraum (Parkplatz), nicht aber für die Bewachung des Fahrzeugs erhoben. Achten Sie bitte daher bei Verlassen Ihres Fahrzeugs darauf, dass Sie Türen, Kofferraum, Fenster und Schiebedach geschlossen haben und keine Gegenstände im Auto liegenlassen. Ebenso bitten wir Sie, keine Tiere im Fahrzeug zurück-zulassen. Bei Diebstahl oder Beschädigung Ihres Fahrzeugs durch andere haftet die Heide-Park Soltau GmbH nicht. Dies gilt auch dann, wenn Schäden auf Sturm, Feuer, Hagel, Explosion und andere außergewöhnliche Ereignisse zurückzuführen sind. Der Ausschluss der Ersatzpflicht gilt nicht, wenn der Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich durch Betriebsangehörige der Heide-Park Soltau GmbH verursacht wird. Für die Dauer des Parkens werden Kfz-Kennzeichen gespeichert. Neben zivilrechtlichen Schadenersatzansprüchen für vorsätzliche Beschädigungen der Schrankenanlage wird eine solche von uns zudem zur Strafanzeige gebracht.

### 4. Weiterveräußerung von Tickets, Vertragsstrafe

Zur Unterbündung des Weiterverkaufs von Tickets ist es dem Ticketkäufer nicht gestattet: Tickets zu einem höheren als dem Verkaufspreis des Heide Park zu veräußern; dies gilt insbesondere auch im Rahmen einer privaten Weitergabe; Tickets ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung durch den Heide Park gewerblich oder kommerziell zu veräußern; Tickets im Rahmen von Gewinn spielen, Reise- oder Hospitality-Angeboten oder öffentlich zu Werbe- oder Marketingzwecken ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Heide Parks zu verwenden; gewerblich Tickets bei Internetauktionshäusern selbst oder durch Dritte zum Verkauf anzubieten; gewerblich Tickets auf sonstigen, nicht autorisierten Internetplattformen selbst oder durch Dritte zum Verkauf anzubieten; Tickets ohne ausdrücklichen Hinweis auf diese AGB, insbesondere diese Ziffer, weiterzugeben, auch soweit eine Weitergabe nach dieser Regelung nicht verboten ist. Der Heide Park ist berechtigt von Ticketkäufern, die unter Verstoß gegen diese Bestimmungen Tickets gewerblich weitergeben und/oder anbieten/in den Verkehr bringen, pro Verstoß eine Vertragsstrafe von bis zu dem Doppelten des Eintrittspreises pro verkaufter Karte zu verlangen. Maßgeblich für die Anzahl der Verstöße ist die Zahl der angebotenen, verkauften, weitergegebenen oder verwendeten Tickets. Bei einem Verstoß gegen die vorgenannten Verbote verliert das Ticket seine Gültigkeit und berechtigt nicht mehr zum Besuch des Heide Park. Der Heide Park behält sich außerdem vor, Personen, die gegen die obigen Weiterverkaufsverbote verstoßen, zukünftig den Erwerb von Tickets zu verweigern und/oder weitergehende zivil- und/oder strafrechtliche Maßnahmen einzuleiten.

### 5. Allgemeine Sicherheitsbestimmungen

Hunde sind willkommen Gäste, müssen aber an der kurzen Leine geführt werden. Zu Show-Vorführungen, Fahrgeschäften und den besonders gekennzeichneten Bereichen des Parks haben Hunde keinen Zutritt. Hundekot ist aufzunehmen. Ein kostenloses Hunde-Hygiene-Set erhalten Sie in unserem Service-Center. Andere Haustiere dürfen nicht mitgebracht werden. Die feuerpolizeilichen Vorschriften auf dem Parkgelände sind unbedingt zu beachten. Das Grillen ist auf dem gesamten Parkgelände verboten. Während der Benutzung sämtlicher Attraktionen ist das Rauchen verboten. Dies gilt auch in den Anstellbereichen und Restaurants sowie bei Shows, Aufführungen und/oder größeren Menschenansammlungen. Das „Gesetz zum Schutz der Jugend“ nehmen wir sehr ernst. Jeder der dies nicht einhält, kann ohne Anspruch auf Erstattung des Eintrittspreises vom Resort-Gelände verwiesen werden. Besucher dürfen die Wege nicht verlassen. Sicherheitsgitter, Sicherheitsabsperungen, Zäune und Mauern dürfen keinesfalls überklert werden. Rasenflächen dürfen nicht betreten werden. Für Schäden durch Unfälle außerhalb der öffentlichen Wegkennzeichnung und den besonders gekennzeichneten Betriebs- und Personalwegen haftet die Heide-Park Soltau GmbH wegen Verletzung ihrer Verkehrssicherungspflicht nicht. Das Mitführen von Waffen oder gefährlichen Gegenständen (Pistolen, Messer, Ketten, Schlagringe etc.) von Feuerwerkskörpern, Flaschen, Dosen und Rauschmitteln ist auf und vor dem Gelände der Heide-Park Soltau GmbH nicht gestattet. Den Anordnungen des Personals des Heide Parks ist im Interesse der Sicherheit und eines geordneten und reibungslosen Ablaufs Folge zu leisten.

Den Anordnungen des Personals des Heide Parks ist im Interesse der Sicherheit und eines geordneten und reibungslosen Ablaufs Folge zu leisten. Das mitwulige Lärmen und der lautstarke Betrieb von Musikgeräten sind untersagt. Das Tragen von Oberbekleidung ist erforderlich. Das Mitbringen von Fahrrädern, Lauf- und Dreirädern, Rollern, Skateboards, Rolschuhen, Schlitten etc. ist aus Sicherheitsgründen nicht gestattet. Aufgrund von ungünstigen Witterungsverhältnissen (Regen, Eisregen, Schneefall o.ä.) bzw. Spritzwasser an den Wasserrfahr-geschäften kann es im Park zu Rutschgefahr kommen. Gäste werden deshalb darauf hingewiesen, im gesamten Parkgebiet die notwendige Vorsicht und Sorgfalt walten zu lassen und rutscharmes und geschlossenes Schuhwerk zu tragen, schnelles Gehen und Laufen zu unterlassen, und vorhandene Handläufe zu benutzen. Für alle Wasserflächen gilt absolutes Bade- und Betretungsverbot.

### 6. Benutzung der Einrichtungen und Attraktionen im Freizeitpark

Die Einrichtungen im Freizeitpark stehen Ihnen im Rahmen der jeweiligen Nutzungseinschränkungen zur Verfügung. Bitte beachten Sie jeweils die Anweisungen des Personals. Sollten Sie mitwulig und wesentlich die Benutzungseinschränkungen sowie die Anweisungen des Personals missachten, so kann das Personal Sie von der Benutzung der Attraktion ausschließen, ohne dass dadurch ein Ersatzanspruch Ihrerseits begründet wird. Dies gilt auch, wenn Sie versuchen, sich in einer Warteschlange vorzudrängeln. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass nicht alle Fahrrattraktionen für jeden Besucher geeignet sind. Sie können die Nutzungseinschränkungen auf unserer Internetseite, den Tafeln am Eingang und den Hinweistafeln an den einzelnen Fahrgeschäften nachlesen. Es handelt sich bei den Nutzungseinschränkungen um Vorgaben des TÜV und des Herstellers der jeweiligen Attraktion, welche zu Ihrem Schutz getroffen wurden. Sie haften für alle Schäden, die durch Missachtung der Benutzungshinweise oder Benutzungseinschränkungen, durch Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstehen. Bei Unterbrechung der Stromzufuhr durch Gewitter, Sturm oder sonstige Ereignisse und einem hierdurch bedingten Ausfall von einzelnen Einrichtungen und Attraktionen kann keine Rückzahlung oder Teilrückzahlung des für den Eintritt entrichteten Entgelts verlangt werden. Bei starkem Wind, behinderter Sicht, Gewittern oder besonderen Witterungsverhältnissen sind wir verpflichtet, zum Schutz der Besucher den Betrieb einzelner Einrichtungen und Attraktionen einzustellen. Ein Anspruch auf Rückzahlung des gezahlten Eintritts besteht bei Ausfall einzelner Attraktionen aus o.g. Gründen nicht, auch nicht teilweise. Einzelne Einrichtungen und Attraktionen, die aus Gründen höherer Gewalt bzw. aus Sicherheitsgründen nicht in Betrieb sind, werden an der jeweiligen Attraktion, der Heide Park App und unter www.heide-park.de bekannt gegeben. Um einen familienfreundlichen Ausflug zu gewährleisten, ist jeder Besucher gehalten, folgende Verhaltens- und Kleidungsregeln zu beachten: Wir bitten jeden Gast, die Interessen anderer Gäste und Mitarbeiter zu respektieren und sein Verhalten an allgemein geläufigen Grundsätzen zu orientieren. Dazu gehören den Anweisungen der Mitarbeiter des Resorts Folge zu leisten und Hinweisschilder zu beachten sowie das Resort nicht umkleidet oder nur teilweise bekleidet (z.B. ohne Oberbekleidung) zu betreten. Beim Besuch des Heide Park Resorts dulden wir keine Kleidung, die gekennzeichnet ist, um Menschen aufgrund ihrer Hautfarbe, Religion, Herkunft, ihres Geschlechts oder ihrer sexuellen Orientierung zu diffamieren, oder die Kennzeichnung verfassungswidrliche oder nach anerkannter Auffassung sittenwidrige rechtsextreme oder fremdenfeindliche Symbole zeigt; gleiches gilt für sichtbare Körpersignaturen dieser Art. Grundsätzlich wird auch keine Kleidung beim Besuch des Heide Park Resorts geduldet, die explizit sexuell oder sexualisierter Fetsch ist. Personen, die gegen diese Bestimmungen verstoßen, können aufgefordert werden ihre Kleidung zu wechseln oder ihnen kann der Zutritt zum Resort verweigert oder sie können des Resorts verwiesen und verlieren jeglichen Anspruch auf Rückerstattung des Eintrittsgeldes und Zahlung etwaiger Schadenersatzansprüche. Weitere Rechtsbehelfe behalten sich die Heide Park Soltau GmbH vor.

### 7. Benutzung der Spielplätze

Die Benutzung von Spielgeräten, Spielwiesen und ähnlichen Einrichtungen erfolgt auf eigene Gefahr. Das Benutzen des Spielgeräts für Personen über 12 Jahren ist untersagt. Eltern haften für ihre Kinder.

### 8. Aufsichtspflicht

Kinder unter 16 Jahren müssen grundsätzlich von aufsichtsführenden Personen begleitet werden. Wir weisen alle Eltern und Begleitpersonen von Gruppen darauf hin, Ihre Aufsichtspflicht sorgfältig zu erfüllen, da wir Sie davon nicht entbinden können. In diesem Rahmen tragen Aufsichtspersonen und Eltern auch für alle Schäden die Verantwortung, die durch die zu Besichtigenden entsteht. Kinder/Jugendliche unter 16 Jahren dürfen an Tagen mit Abendprogramm über 20 Uhr hinausgehend (nach 16 Uhr) nur mit einer aufsichtsführenden Person als Begleitung teilnehmen.

### 9. Haftungsbeschränkungen

Der Aufenthalt im und vor dem Heide Park Resort sowie an den einzelnen Attraktionen und Einrichtungen erfolgt auf eigene Gefahr. Wir haften für alle Schäden, die durch schuldhaftes Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht verursacht wurden oder auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen sind. Im Fall der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, haften wir nicht für unvorhersehbare und untypische Schäden. Unsere Haftung wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistig verschwiegene Fehlern, wie auch der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Sache bleibt davon unberührt. Die Heide-Park Soltau GmbH haftet außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Gegenständen, die dem Personal im Park übergeben werden oder auf dem Parkgelände abgelegt werden. Für sämtliche Gegenstände, unter anderem Handys, Kameras, Schmuck, Schuhe usw., die während der Benutzung einer Attraktion beschädigt oder zerstört werden bzw. verloren gehen, wird keine Haftung übernommen. Wertgegenstände können gegen Gebühr in unseren Schließfächern sicher verwahrt werden. Der Einsatz des park eigenen Erste-Hilfe-Dienstes ersetzt nicht eine eventuell notwendige ärztliche Versorgung.

### 10. Schadensmeldungen

Alle Einrichtungen im Park werden sorgfältig gepflegt und überwacht. Sollten Sie dennoch ohne Ihr eigenes Verschulden zu Schaden kommen (dies beinhaltet Sach-, Personen- und sonstige Schäden), so melden Sie den Schaden vor Verlassen des Parkgeländes im Service-Center. Melden Sie sich auch dann, wenn Grund zur Annahme besteht, dass aus einem Vorkommnis vielleicht später ein Schaden entstehen könnte.

### 11. Werbung und Anbieten von Waren und Leistungen

Werbung, wie auch das Anbieten, In-Verkehrbringen von Waren und Dienstleistungen auf dem gesamten Parkgelände, inklusive der Parkplätze und den Flächen vor den Eingängen sind nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung der Geschäftsleitung gestattet. Dies gilt auch für die Durchführung von Meinungsumfragen und

Zählungen. Werbungen und Kundgebungen für Organisationen, Verbände, Interessengemeinschaften und Eigenideen mit Mitteln aller Art sind auf dem Parkgelände und innerhalb aller Gebäude und Fahrgeschäfte etc. verboten und werden in jedem Einzelfall mit Parkverweis, zivilrechtlicher Inanspruchnahme sowie strafrechtlicher Anzeige wegen Hausfriedensbruch geahndet.

### 12. Film- und Fotoaufnahmen

Ihre Film- und Fotoaufnahmen zu privaten Zwecken im Heide Park Resort sind ausschließlich in den öffentlich zugänglichen Gäste Bereichen gestattet. Film- und Fotoaufnahmen während der Fahrt (insbesondere in den Großfahrgeschäften) sind nicht gestattet. Auch die Nutzung von Kameras wie GoPros und Handy-Kameras während der Fahrt ist aus Sicherheitsgründen streng untersagt. Dies schließt die Verwendung von Brustgurten, Helmkameras und professionellen Kamera-Halterungen ein. Das Personal ist angewiesen, solche Aufnahmen zu unterbinden. Das Filmen und Fotografieren mit Meta-Brillen ist auf dem gesamten Gelände des Heide Park Resort nicht gestattet. Sämtlichen Besuchern ist Einsatz von Drohnen auf unserem gesamten Gelände (auch auf den Parkplätzen sowie im Holiday Camp) aus Sicherheitsgründen und aus Rücksichtnahme auf unsere Gäste (Persönlichkeitsrecht/Recht am Bild) verboten. Filmaufnahmen für gewerbliche Zwecke sowie Aufnahmen für TV Beiträge bedürfen einer Drehgenehmigung der Presseabteilung des Heide Park Resort und finden immer in Begleitung statt. Bei Verstößen gegen das Verbot von Film- und Fotoaufnahmen machen wir von unserem Hausrecht Gebrauch mit der Folge, dass die verbotswidrige handelnde Person vom Parkgelände verwiesen und ihr für die Zukunft ein umfassendes Haus- und Betretungsverbot für das gesamte Heide Park Resort erteilt werden kann. Aus privat- und datenschutzrechtlichen Gründen ist das Fotografieren des Heide Park Personals ausdrücklich untersagt. Widerrechtlich erstellte Fotos müssen auf Verlangen gelöscht werden. Im Heide Park Resort werden Film- und Fotoaufnahmen getätigt. Die Bereiche/Attraktionen werden, soweit möglich, gekennzeichnet. Bitte melden Sie diese Bereiche, wenn Sie nicht wünschen, dass evtl. von Ihnen getätigte Aufnahmen später in der Öffentlichkeit verwertet werden oder teilen Sie dies dem Fotografen/ Filmteam mit. Geschieht dies nicht, gehen wir davon aus, dass die Verwertung honorarfrei gestattet wird.

### 13. Datenschutz

Alle personenbezogenen Daten sind gemäß den datenrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz geschützt. Bei Verstößen gegen die Parkordnung hat die verbotswidrige handelnde Person, sofern ein Hausverbot ausgesprochen werden soll, zum Nachweis der Identität ihren Personalausweis oder Reisepass vorzulegen. Personen, gegen die ein Haus- und Betretungsverbot für das Heide Park Resort ausgesprochen wird, werden in einer Hausverbotsliste geführt. In der Hausverbotsliste sind nur Daten enthalten, die für die eindeutige Identifizierung der Personen und damit zur Durchsetzung erteilter Hausverbote erforderlich sind. Regelmäßig sind dies: Name, Anschrift, Geburtsdatum, Geburtsort. Die Speicherung erfolgt aufgrund Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO da bei Verstößen gegen das Hausrecht ein berechtigtes Interesse unsererseits daran besteht, die betroffenen Person zu identifizieren und die Durchsetzung des Hausverbots überwachen zu können. Personenbezogene Daten, die anlässlich von Verstößen gegen die Parkordnung bzw. bei Erteilung von Hausverboten gespeichert werden, werden unverzüglich gelöscht, wenn sie zur Erreichung des Zwecks, für den sie erhoben wurden, nicht mehr erforderlich sind oder schutzwürdige Interessen der Betroffenen eine weitere Speicherung entgegenstehen.

### 14. Videoüberwachung

Teile der öffentlich zugänglichen Bereiche im Heide Park Resort werden zu Ihrer Sicherheit und der Wahrung des Hausrechts videoüberwacht. Für die Videoüberwachung ist Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO. Die videoüberwachten Bereiche sind durch entsprechende Hinweisschilder gekennzeichnet. Weitere Informationen erhalten Sie in unserem Informationsblatt Videoüberwachung, welches Sie auf unserer Website herunterladen können. Soweit Bildmaterial gespeichert wird, werden diese Daten unverzüglich gelöscht, wenn sie zur Erreichung des Zwecks, für den sie erhoben wurden, nicht mehr erforderlich sind oder schutzwürdige Interessen der Betroffenen einer weiteren Speicherung entgegenstehen.

### 15. Hausrecht

Wer andere Besucher belästigt, die Anlagen entgegen den vorhandenen Benutzungshinweisen und -einschränkungen nutzt, den Anordnungen des Personals, dieser Parkordnung oder Gebotschordnungen nicht Folge leistet und in sonstiger Weise störend einwirkt, kann ohne jeden Anspruch auf Rückerstattung des Eintrittsgeldes vom Parkgelände verwiesen werden. Darüber hinaus ist die Heide-Park Soltau GmbH berechtigt gegen Personen, die gegen die Parkordnung verstoßen oder die ohne recht-mäßige Eintrittskarte auf dem Parkgelände angetroffen werden, eine Verwarnung oder ein umfassendes Haus- und Betretungsverbot für das gesamte Heide Park Resort auszusprechen. Personen, die trotz eines erteilten Haus- und Betretungsverbot, das Parkgelände betreten, machen sich wegen Hausfriedensbruch gemäß § 123 StGB strafbar.

### 16. Erfüllungsort, Gerichtsstand

Erfüllungsort für Zahlung, Lieferung und Leistung ist am Sitz der Heide-Park Soltau GmbH, Amtsgericht Lüneburg.

### 17. Anwendbares Recht, Nebenabreden, Kontakt

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Sollten einzelne Punkte dieser Parkordnung ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrags und der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Wir wünschen Ihnen einen unbeschwerteten und schönen Tag und viel Vergnügen in unserem Heide Park Resort.

Peter Dunn  
-Geschäftsführer-

Soltau, 16.02.2023

Heide-Park Soltau GmbH  
Heide Park 1, 29614 Soltau  
www.heide-park.de

