

Allgemeine Geschäftsbedingungen

PINE Gaming GmbH · Lehfeld 1 · 21029 Hamburg
Für Privat- und Geschäftskunden

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge mit der PINE Gaming GmbH, Lehfeld 1, 21029 Hamburg (nachfolgend „PINE“), über Gaming- und Freizeitangebote sowie damit verbundene Leistungen. Sie gelten gegenüber Verbrauchern und Unternehmern.

Erfasst sind insbesondere Virtual Reality, PC- und Konsolen-Gaming, Brettspiele, LAN-Partys, Geburtstage, Junggesellenabschiede, Firmen- und Gruppenveranstaltungen, mobile Events sowie Turniere und Esports4Brands. Für den Erwerb und die Einlösung von Prepaid- und Geschenkkarten gilt ergänzend Ziffer 15.

Maßgeblich sind die bei Vertragsschluss vereinbarten Leistungen und diese AGB. Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang. Die vor Vertragsschluss zugänglich gemachten Hausregeln sind Bestandteil des Vertrags; ihre wesentlichen Inhalte sind in diesen AGB enthalten.

2. Buchung und Leistungsumfang

Der Vertrag kommt durch die Annahme einer verbindlichen Buchung oder eines individuellen Angebots zustande. Eine unverbindliche Anfrage begründet noch keine Reservierung. Eine lediglich als Eingangsbestätigung bezeichnete Nachricht ist noch keine Vertragsannahme.

Art, Ort, Termin, Dauer, Teilnehmerzahl und Preis ergeben sich aus der vereinbarten Leistungsbeschreibung oder Buchungsbestätigung. Zusatzleistungen wie Catering, Branding, Moderation oder Streaming gehören nur bei ausdrücklicher Vereinbarung zum Auftrag.

Einzelne Angebote können gemeinsam mit weiteren Gästen stattfinden. Exklusivität besteht nur im vereinbarten Umfang. Werden sämtliche für ein Erlebnis und einen Termin verfügbaren Plätze gebucht, ist das zugehörige Spielfeld während dieses Erlebnisses der Gruppe vorbehalten; daraus folgt keine exklusive Nutzung der gesamten Location.

3. Preise und Zahlung

Es gelten die bei Vertragsschluss vereinbarten Preise. Gegenüber Verbrauchern werden Gesamtpreise einschließlich gesetzlicher Umsatzsteuer angegeben. Gesonderte Zusatzkosten werden vor Vertragsschluss ausgewiesen.

Onlinebuchungen werden nach den im Buchungsvorgang angegebenen Zahlungsbedingungen bezahlt. Die dort angebotenen Zahlungsmittel sind maßgeblich. Vor Ort ist ausschließlich bargeldlose Zahlung möglich; American Express wird vor Ort nicht akzeptiert.

Zahlung auf Rechnung bedarf einer Vereinbarung. Der vollständige Rechnungsbetrag ist innerhalb der bei Vertragsschluss vereinbarten und auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist zu zahlen, spätestens jedoch vor Beginn des gebuchten Termins. Maßgeblich ist der Zahlungseingang bei PINE. Abweichende Zahlungspläne gelten nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.

Bei ausbleibender fälliger Zahlung stehen PINE die gesetzlichen Rechte zu. Soweit gesetzlich erforderlich, erfolgen zuvor Mahnung oder Fristsetzung. Eine nicht geleistete Zahlung hebt die Buchung nicht automatisch auf.

4. Ankunft und Spielzeit

Bei reservierten Erlebnissen sollen die Teilnehmer etwa 15 Minuten vor Beginn eintreffen. Vor der Nutzung ist die technische und sicherheitsbezogene Einweisung durch das PINE-Team verpflichtend. Ohne Einweisung darf nicht gespielt werden.

Bei verspäteter Ankunft besteht kein Anspruch auf eine Verlängerung über den reservierten Zeitraum hinaus. Insbesondere bei einem belegten Folgetermin geht die Verspätung von der verfügbaren Spielzeit ab. Der vereinbarte Preis bleibt vorbehaltlich Ziffer 5 geschuldet.

Die jeweils angegebene Dauer und die Angaben zur Einweisung ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Spielverlauf und Spielerfolg hängen auch vom gewählten Inhalt und von den Teilnehmern ab.

5. Umbuchung, Stornierung und Nichterscheinen

Eine kostenfreie Umbuchung ist bis spätestens 36 Stunden vor Beginn des gebuchten Termins möglich. Maßgeblich ist der rechtzeitige Eingang des Umbuchungswunsches bei PINE, beispielsweise per E-Mail. Der Ersatztermin wird nach Verfügbarkeit vereinbart und von PINE bestätigt. Änderungen des Leistungsumfangs und daraus entstehende Preisunterschiede werden gesondert vereinbart.

Ein vertragliches Recht zur Stornierung wird nicht eingeräumt. Nach Ablauf der Umbuchungsfrist besteht kein vertraglicher Anspruch auf eine Terminänderung. Gesetzliche Rücktritts-, Kündigungs- und sonstige Lösungsrechte bleiben unberührt.

Bei Nichterscheinen, einer vom Kunden veranlassten Nichtteilnahme oder einer geringeren als der gebuchten Teilnehmerzahl entfällt die Zahlungspflicht nicht allein aus diesem Grund. Soweit gesetzlich vorgesehen, werden ersparte Aufwendungen und Vorteile aus einer anderweitigen Vergabe sowie böswillig unterlassener anderweitiger Erwerb angerechnet. Der Kunde kann nachweisen, dass ein geltend gemachter Schaden nicht oder nur in geringerer Höhe entstanden ist.

Fällt eine vereinbarte Leistung bei PINE aus, wird ein Ersatztermin nur im Einvernehmen mit dem Kunden festgelegt. Kommt keine Ersatzleistung zustande, werden Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen nach den gesetzlichen Bestimmungen erstattet. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

6. Widerrufsrecht

Für Verträge über Freizeitdienstleistungen, die für einen bestimmten Termin oder Zeitraum gebucht werden, besteht gemäß § 312g Absatz 2 Nummer 9 BGB kein gesetzliches Widerrufsrecht.

Diese Ausnahme gilt nicht pauschal für sämtliche Käufe bei PINE. Bei anderen Fernabsatzverträgen, insbesondere beim Erwerb nicht termingebundener Wertgutscheine, gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Soweit ein Widerrufsrecht besteht, wird hierüber gesondert informiert.

7. Alter und Begleitung

PINE richtet sich an Teenager, Heranwachsende und Erwachsene. Ab 12 Jahren ist ein selbstständiger Besuch möglich. Kinder unter 12 Jahren dürfen nur gemeinsam mit einem aktiv mitspielenden Erwachsenen teilnehmen.

Die für den jeweiligen Inhalt geltenden Altersfreigaben und Teilnahmevoraussetzungen sind einzuhalten. Eine erwachsene Begleitperson kann eine von PINE vorgegebene Altersgrenze nicht aufheben. Die USK-Einstufung beschreibt keinen Schwierigkeitsgrad; auch ein niedrig eingestuftes Spiel kann für ein bestimmtes Kind ungeeignet sein.

Die für einen wirksamen Vertragsschluss mit Minderjährigen erforderlichen Zustimmungen der gesetzlichen Vertreter müssen vorliegen. Bei Gruppen mit Minderjährigen organisiert die buchende Person die erforderliche Begleitung. Eine allgemeine Kinderbetreuung oder Übernahme der Aufsicht wird nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet.

8. Sicherheit, Kleidung und Schuhwerk

Alle Teilnehmer müssen die Einweisung, Sicherheitsregeln und Anweisungen des Teams befolgen. Die zugewiesene Spielfläche darf während des VR-Spiels nicht eigenmächtig verlassen werden. Gefährliche Experimente, absichtliche Kollisionen und eine zweckwidrige Nutzung der Technik sind untersagt.

Für VR-Erlebnisse mit Bewegung sind geschlossene, flache und rutschfeste Schuhe erforderlich. High Heels und anderes nicht standsicheres Schuhwerk sind nicht zulässig. Kleidung muss ausreichende Bewegungsfreiheit bieten und darf keine vermeidbare Gefahr des Hängenbleibens verursachen. Lose Schals, herabhängender Schmuck und vergleichbare Gegenstände sind vor Spielbeginn abzulegen oder sicher zu verstauen.

Teilnehmer sorgen dafür, dass ihre Kleidung, Schuhe und mitgebrachten Gegenstände für die gewählte Aktivität geeignet sind. Bei ungeeigneter Ausrüstung darf das Team die Teilnahme bis zur Beseitigung des Sicherheitsrisikos verweigern. Kann ein vom Teilnehmer zu vertretender Verstoß nicht behoben werden, gelten die Folgen nach Ziffer 11.

Wer sich unwohl fühlt, beendet die Nutzung sofort und informiert das Team. Einschränkungen, die eine sichere Teilnahme erkennbar beeinträchtigen können, sind vor Spielbeginn anzusprechen; die Eignung des gewählten Modus ist vorab zu klären.

Für Schäden an Kleidung oder mitgebrachten Gegenständen, die ausschließlich durch ein vom Teilnehmer zu vertretendes Verhalten entstehen und nicht auf einer Pflichtverletzung von PINE beruhen, haftet PINE nicht. Ein Mitverschulden des Teilnehmers wird nach § 254 BGB berücksichtigt. Im Übrigen gilt Ziffer 14.

9. Respekt, Fair Play und Technik

Andere Gäste, das Team und die Technik sind respektvoll zu behandeln. Beleidigungen, Diskriminierung, Bedrohungen und aggressives Verhalten sind untersagt. Ebenso untersagt sind Cheating, Manipulation und das absichtliche Stören anderer Spieler.

Geräte dürfen nur bestimmungsgemäß und nach Einweisung verwendet werden. Technische Probleme oder Schäden sind dem Team unverzüglich mitzuteilen. Für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden haftet der Verantwortliche nach den gesetzlichen Bestimmungen. Eine buchende Person haftet für andere Teilnehmer nur, soweit hierfür eine gesetzliche Grundlage besteht.

10. Speisen, Getränke, Alkohol und Drogen

Speisen werden ausschließlich in der Lounge beziehungsweise in den hierfür vorgesehenen Bereichen verzehrt. Eigene Speisen und Getränke dürfen nicht mitgebracht werden, sofern PINE keine Ausnahme ausdrücklich zugestimmt hat. Nach dem Essen sind vor der Gerätenutzung die Hände zu waschen.

Der Konsum von Alkohol ist bei PINE und während der von PINE betreuten Erlebnisse untersagt. Personen unter Alkohol- oder Drogeneinfluss dürfen nicht an den Erlebnissen teilnehmen. Dies gilt auch für Erwachsenenveranstaltungen. Sicherheitsgefährdendes Verhalten wird nicht geduldet.

11. Ausschluss, Hausverbot und Kanalsperren

Bei erheblichen oder wiederholten Verstößen gegen diese Regeln darf PINE die Teilnahme der betroffenen Person beenden und von seinem Hausrecht Gebrauch machen. Dies gilt insbesondere bei Alkohol- oder Drogeneinfluss, Gewalt, Bedrohungen, Diskriminierung, Manipulation sowie der Missachtung von Sicherheitsanweisungen.

Soweit es die Situation zulässt, wird die betroffene Person zuvor zur Beendigung des Verstoßes aufgefordert. Bei schwerwiegenden Vorfällen oder einer unmittelbaren Gefährdung kann der Ausschluss sofort erfolgen. Maßnahmen gegen eine gesamte Gruppe kommen nur in Betracht, wenn das Verhalten der Gruppe dies rechtfertigt oder eine sichere Fortsetzung insgesamt nicht möglich ist.

Ein berechtigter Ausschluss wegen eines vom Kunden zu vertretenden erheblichen Regelverstoßes begründet für sich genommen keinen Anspruch auf Rückerstattung. Bei der Abrechnung bleiben gesetzlich anzurechnende Ersparnisse und Vorteile aus einer anderweitigen Nutzung sowie zwingende gesetzliche Ansprüche berücksichtigt.

Bei schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen kann PINE ein befristetes oder dauerhaftes Hausverbot aussprechen. Bei entsprechendem Anlass kann zusätzlich eine befristete oder dauerhafte Sperre auf den von PINE selbst betriebenen oder administrierten Buchungs-, Community- und Social-Media-Kanälen erfolgen. Art, Dauer und Umfang richten sich nach Schwere und Umständen des Vorfalls.

Eine Sperre lässt bestehende gesetzliche Ansprüche und Ansprüche aus bereits geschlossenen Verträgen unberührt. Kontakt zur Abwicklung solcher Ansprüche bleibt über die im Impressum angegebenen Kontaktwege möglich.

12. Gruppen, mobile Events und Esports4Brands

Für Gruppenveranstaltungen und individuelle Turniere werden Teilnehmerzahl, Zeitplan, Leistungsumfang und gegebenenfalls exklusive Bereiche im Angebot festgelegt. Geburtstage, JGAs und Esports4Brands finden bei PINE statt. Firmenveranstaltungen sind bei PINE oder an einem vereinbarten externen Ort möglich; mobile VR-Events finden am vereinbarten Einsatzort statt.

Bei externen Einsätzen stellt der Auftraggeber die im Angebot vereinbarten Voraussetzungen bereit, insbesondere geeignete Flächen, Zugang, Stromversorgung und vereinbarte Auf- und Abbauzeiten. Die Zuständigkeiten für den Veranstaltungsort und gegebenenfalls erforderliche Genehmigungen werden im Auftrag festgelegt.

Sind die vereinbarten Voraussetzungen nicht erfüllt oder bestehen konkrete Sicherheitsgefahren, darf PINE den betroffenen Einsatz bis zur Behebung unterbrechen oder bei Unzumutbarkeit ablehnen. Die

Vergütungsfolgen richten sich nach Verantwortungsbereich und gesetzlichen Bestimmungen.

Bei Markenturnieren werden Spielauswahl, Turniermodus, Preise, Branding sowie etwaige Moderation, Aufnahmen oder Übertragungen gesondert vereinbart. Vom Auftraggeber bereitgestellte Marken, Grafiken und Inhalte dürfen nur im Umfang der hierfür eingeräumten Nutzungsrechte verwendet werden.

13. PC-, Konsolen- und Accountnutzung

Es dürfen nur die für das jeweilige Angebot freigegebenen Spiele, Programme und Accounts genutzt werden. Eigene Accounts und eigene Spiele (Bring Your Own Account) können nur verwendet werden, soweit dies für das jeweilige Angebot vorgesehen und nach den geltenden Nutzungs- und Lizenzbedingungen zulässig ist.

Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln. Teilnehmer müssen sich nach der Nutzung aus eigenen Accounts abmelden. Ohne Zustimmung des Teams dürfen keine Programme installiert, Systemeinstellungen verändert oder eigene Geräte angeschlossen werden. Die Umgehung von Schutz- oder Lizenzmechanismen ist untersagt.

14. Haftung von PINE

PINE haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung von PINE, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet PINE für sonstige Schäden nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist in diesem Fall auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

Im Übrigen ist die Haftung für sonstige Schäden bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie die Haftung aus ausdrücklich übernommenen Garantien bleiben unberührt. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen von PINE.

15. Prepaid- und Geschenkkarten

PINE-Prepaid- und Geschenkkarten können im Rahmen ihres Guthabens für die Angebote von PINE einschließlich Snacks und Getränken online sowie vor Ort eingesetzt werden. Bei Teileinlösung bleibt das Restguthaben erhalten. Verfügbarkeit und Teilnahmevoraussetzungen des gewählten Angebots bleiben maßgeblich.

Für Wertguthaben gelten die gesetzlichen Verjährungsbestimmungen. Eine Auszahlung des Guthabens in Bargeld wird nicht angeboten; gesetzliche Erstattungs- und Widerrufsrechte bleiben unberührt. Karten und Einlösecodes sind vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

16. Fotoaufnahmen und Datenschutz

Private Foto- und Videoaufnahmen sind erlaubt, soweit der Spielbetrieb nicht beeinträchtigt und die Rechte anderer Personen gewahrt werden. Andere Gäste oder Mitarbeiter dürfen nur mit deren Einwilligung gezielt aufgenommen oder entsprechende Aufnahmen veröffentlicht werden. Für kommerzielle Aufnahmen ist vorab die Zustimmung von PINE erforderlich.

Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten und zu einer etwaigen Videoüberwachung ergeben sich aus der gesonderten Datenschutzerklärung und den Hinweisen vor Ort. Mit der Buchung wird keine pauschale Einwilligung in Werbeaufnahmen oder Veröffentlichungen erteilt.

17. Schlussbestimmungen

Es gilt deutsches Recht. Bei Verbrauchern bleiben zwingende Schutzvorschriften des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts anwendbar, soweit diese gesetzlich Vorrang haben.

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Hamburg Gerichtsstand. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Regelungen.