Hausordnung sowie Allgemeine Geschäfts- und Veranstaltungsbedingungen der EHC Kloten Sport AG

1. Geltung

Die Hausordnung (Stadionordnung) der SWISS Arena und die AGB sowie die Hausordnung der EHC Kloten Sport AG gelten für sämtliche Meisterschaftsspiele und Veranstaltungen, die im Rahmen der von der Swiss Ice Hockey Federation (SIHF) oder der National League (NL), von der EHC Kloten Sport AG oder vom EHC Kloten Verein (beide als Veranstalter bezeichnet) in der SWISS Arena (nachgenannt Stadion) in Kloten und des dazugehörenden Aussengeländes durchgeführt werden.

Ergänzend gelten die jeweils anwendbaren Statuten, Verordnungen, Reglemente, Weisungen und Disziplinarbestimmungen des Vereins sowie der zuständigen Verbände und Organisationen, insbesondere der Swiss Ice Hockey Federation (SIHF), der National League (NL) und weiterer übergeordneter Sportorganisationen. Bei Widersprüchen gehen zwingende Bestimmungen dieser Verbände und Organisationen vor.

2. Rechte und Pflichten

2.1. Veranstalter

Im Rahmen des Hausrechtes sorgt der Veranstalter nach seinen Möglichkeiten für einen reibungslosen Ablauf der Veranstaltung und ergreift die notwendigen und zumutbaren Sicherheitsvorkehrungen.

2.2. Zuschauer

Die Zuschauer, die durch Erwerb eines Tickets oder eines Abonnements, unabhängig davon ob dies entgeltlich oder unentgeltlich erworben wird, den Zutritt zum Stadion wünschen, unterziehen sich der Hausordnung / AGB und verpflichten sich, die Vorschriften der Hausordnung / AGB einzuhalten. Dasselbe gilt für Teilnehmer an anderen Veranstaltungen, die ohne Erwerb eines Tickets besucht werden können. Im Weiteren verpflichten sich die Zuschauer, den Anweisungen des Ordnungs- und Sicherheitspersonals Folge zu leisten. Die Veranstaltungen der EHC Kloten Sport AG erlauben keinen Wiedereintritt. Beim frühzeitigen Verlassen der Veranstaltung wird kein Wiedereintritt gewährt. Das Ticket verliert beim Verlassen der Veranstaltung automatisch seine Gültigkeit.

Sie nehmen zur Kenntnis, dass sie bei Nichteinhaltung dieser Bedingungen von der Veranstaltung Entschädigungslos ausgeschlossen werden können. Das Einnehmen und das Verlassen der Sitzplätze ist nur bei Spielunterbrüchen erwünscht. Rückgabe oder Umtausch der Tickets ist grundsätzlich ausgeschlossen. Verlorene oder verlegte Tickets werden grundsätzlich nicht ersetzt. Tickets, die durch den Scanner/Leser beim Eingang, aufgrund von schlechter Druckqualität oder nichtlesbaren Strich- oder QR-Codes nicht lesbar sind, gelten automatisch als ungültig und werden durch den Veranstalter nicht ersetzt. Bei Verschiebung der Veranstaltung gilt das Ticket automatisch für das Verschiebedatum.

Bei vorzeitigem Spielabbruch (das Spiel gilt als gespielt) oder angeordnetem Spiel unter Ausschluss der Öffentlichkeit verfallen die Tickets und es können keine Schadenersatzansprüche gegen den Veranstalter geltend gemacht werden.

Beim Eintritt in die SWISS Arena können Zuschauer ohne konkreten Verdacht durch Personen gleichen Geschlechts auch unter den Kleidern am ganzen Körper nach verbotenen Gegenständen durchsucht werden. Ebenfalls kann beim Eintritt in die SWISS Arena ohne konkreten Verdacht die Identität von Zuschauern, mittels amtlichen Ausweises, kontrolliert und erfasst werden. Das System für die Identitätskontrolle ist eigenständig und getrennt (nicht mit dem Internet oder sonstigen Netzwerken verbunden), d.h. der Zugang zu diesen Daten ist beschränkt. Sobald der Zweck der Massnahme nicht mehr erfüllt ist, werden die Daten gelöscht.

Bei einer Verweigerung der Visitation und/oder der Identitätserfassung wird der Zutritt in die SWISS Arena entschädigungslos verweigert.

Zuschauer, welche ein aktives Nationales- oder lokales Stadionverbot haben (von der Liga, dem EHC Kloten oder einen anderen Club), haben keinen Zutritt zu Veranstaltungen der EHC Kloten Sport AG sowie dem Stadionperimeter, unabhängig von der Art der Veranstaltung.

2.3. Sichtbehinderung

Fahnen in den Stehplätzen: In Fanklubbereichen, insbesondere im Sektor SÜD (Stehplätze), besteht durchaus Sichtbehinderung durch das Schwenken von Fahnen, stehenden Fans und dem Schutznetz. Reklamationen aufgrund dieser Gegebenheiten sind ausgeschlossen.

3. Stadionvorschriften / Ticketing

3.1. Zutrittsvorschriften und Ticketing

- Der Eintritt zu den Veranstaltungen der EHC Kloten Sport AG ist nur mit gültigem Ticket (Einzelticket, Saisonkarte, Staff, Akkreditierung) gestattet. Die entsprechenden Tickets/Ausweise sind für die aufgedruckten Sektoren und Plätze des Stadions gültig und sind bis zum Ende der jeweiligen Veranstaltung aufzubewahren und den Ordnungs- und Sicherheitskräften jederzeit auf Verlangen vorzuweisen.
- Die Zuschauer haben sich einer Zutrittskontrolle zu unterziehen. Personen, die eine Kontrolle verweigern, werden nicht eingelassen.
- Die Ermässigungsberechtigung wird anhand der höheren Jahreszahl der Saison abzüglich Geburtsjahr berechnet. Beispiel Saison 2026/27: 2027 minus Geburtsjahr. Die jeweils gültigen Jahrgänge werden im Ticketshop ausgewiesen.
- Die EHC Kloten Sport AG behält sich beim Einlass in die SWISS Arena vor, bei ermässigten Tickets einen Nachweis der Personalien mittels gültigen, amtlichen Ausweises zu verlangen. Es werden ausdrücklich nur ID, Pass, Führerausweis oder Ausländerausweis im Original akzeptiert, keine Kopien oder Fotos.
- Jeglicher Missbrauch im Zusammenhang mit Tickets (Dauerkarten und Einzeltickets), die gekauft wurden (Kopierte Tickets, falsche angegebene Preiskonditionen, versuchter Einlass mit einem ermässigten Ticket ohne Berechtigung, etc.) hat den sofortigen Entzug des Tickets zur Folge. Im Weiteren wird eine Bearbeitungsgebühr von Fr. 250.00 erhoben und der Missbrauch wird verzeigt. Wird eine Saisonkarte an eine Drittperson weitergegeben und begeht diese Person einen Missbrauch, wird die Saisonkarte dauerhaft gesperrt. Die Verantwortung für den ordnungsgemässen Gebrauch liegt beim Karteninhaber bzw. der Karteninhaberin.
- Ermässigte Tickets können am Spieltag an der Hauptkasse auf den Vollpreis aufgewertet werden. Die Aufwertung ist ausschliesslich innerhalb derselben Kategorie möglich. Wichtig: Das Upgrade muss vor dem Scan am Drehkreuz erfolgen. Nach dem Zutritt in die SWISS Arena ist eine Aufwertung nicht mehr möglich. In diesem Fall muss ein separates Vollpreis-Ticket gekauft werden.
- Kinder bis und mit Jahrgang 2020 benötigen ebenfalls ein Ticket für den Einlass. Dieses Ticket ist an der Abendkasse kostenlos erhältlich. Kinder mit Gratisticket haben keinen eigenen Sitzplatz und müssen auf den Schoss der Begleitperson genommen werden.
- Der Kids Corner ist ausschliesslich für Kinder bis und mit Jahrgang 2015 vorgesehen. Begleitpersonen müssen ein reguläres Ticket kaufen und können nicht im Kids Corner stehen oder sitzen. Kids-Corner-Tickets sind ausschliesslich für den Kids Corner gültig und berechtigen nicht zum Zugang zu den Stehplätzen. Über den Stehplatzbereich können jedoch ebenfalls Kids-Tickets gebucht werden. Nach erfolgtem Eintritt ist ein Wechsel zwischen Kids Corner und Stehplätzen nicht möglich.
- Der Family Sektor ist als familienfreundlicher Bereich für Familien mit Kindern vorgesehen. Kids-Tickets im Family Sektor sind gültig für Kinder bis und mit Jahrgang 2015. Begleitpersonen benötigen ein reguläres Ticket. Die EHC Kloten Sport AG behält sich vor, bei offensichtlichem Missbrauch geeignete Massnahmen zu treffen.
- In den Sektoren K und L kann die Beinfreiheit in einzelnen Reihen und Plätzen aufgrund baulicher Gegebenheiten eingeschränkt sein. Dies betrifft insbesondere Plätze direkt hinter der Spielerbank. Rückerstattungs- oder Umtauschansprüche aufgrund dieser baulichen Gegebenheit sind ausgeschlossen.
- Rückgabe, Umtausch oder Annullierung von Tickets sind grundsätzlich ausgeschlossen.
- Print@home und E-Tickets werden am Eingang der Veranstaltung mit einem Scanner geprüft. Ist der Zutrittscode auf den Tickets vom elektronischen Zutrittssystem nicht lesbar oder der Zutrittscode nicht erkennbar, besteht kein Anspruch auf Einlass zur Veranstaltung. Werden Veranstaltungsbesucher aus diesem Grund abgewiesen, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des bezahlten Ticketpreises. Die

Zuschauer sind dafür verantwortlich, dass digitale Tickets beim Eintritt vollständig lesbar und auf dem entsprechenden Gerät verfügbar sind. Der erste Inhaber eines Print@home- oder E-Tickets erhält Einlass zur Veranstaltung, danach wird das Ticket für weitere Zutritte gesperrt. Das Kopieren, Verändern oder Nachahmen von Tickets ist untersagt. Tickets sind vor Schmutz und Beschädigung zu schützen. Jede Zuwiderhandlung wird geahndet, strafrechtlich zur Anzeige gebracht und auch zivilrechtlich verfolgt.

- Personen, die verbotene und/oder gefährliche Gegenstände bei sich führen, wird der Eintritt in die SWISS Arena verweigert es sei denn, sie geben diese Gegenstände unter Angaben der Personalien bei der Eingangskontrolle freiwillig ab. Die eingezogenen Gegenstände werden am Ende der Veranstaltung, bis längstens 15 Minuten nach Spielende, wieder zurückerstattet und sind abzuholen. Hiervon ausgenommen sind Gegenstände, deren Tragen oder Besitz gesetzeswidrig ist. Diese werden zusammen mit den Personalien des Besitzers der Polizei übergeben. Die Liste der verbotenen und/oder gefährliche Gegenständen kann auf der Webseite der National League oder des EHC Kloten jederzeit eingesehen werden.
- Im Rahmen des Hausrechts kann der Veranstalter stark alkoholisierten (betrunkenen), unter Drogeneinfluss stehenden und/oder randalierenden Zuschauern sowie Personen, die für ihr gewalttätiges und aufrührerischen Verhalten bekannt sind und/oder denen gegenüber ein Betretungsverbot ausgesprochen wurde (Stadionverbot), den Zutritt zur SWISS Arena entschädigungslos verweigern.

3.2. Sicherheitsvorschriften

Die Zuschauerinnen und Zuschauer werden angewiesen:

- Ihren Beitrag zum guten Gelingen der Veranstaltung zu erbringen, sich als faire Sportfans zu verhalten und namentlich Ausschreitungen zu unterlassen.
- Den Weisungen der Verantwortlichen und der Ordnungs- und Sicherheitsbeauftragten des Veranstalters unverzüglich Folge zu leisten.

Das Nichtbefolgen von Anweisungen der Ordnungskräfte (Ordnungsdienst des EHC Kloten, Polizei, etc.) kann eine Zutrittsverweigerung in die SWISS Arena sowohl für Einzelpersonen als auch für ganze Fangruppierungen zur Folge haben. In einem solchen Fall besteht kein Anspruch auf finanzielle Rückerstattung des Ticketpreises. Ganze Gruppierungen können auch kollektiv betroffen sein, wenn nur einzelne Gruppenmitglieder gegen den Punkt 3.1 und 3.2 verstossen.

3.3. Sonstige Durchführungsvorschriften

- Das Rauchen ist im Stadion während den Veranstaltungen verboten.
- Übermässiger Alkoholkonsum ist untersagt.
- Ton- und Bildaufnahmen jeglicher Art sind verboten.
- Ohne Einwilligung des Clubs ist es nicht gestattet, Resultate oder sonstige Daten über den Spielverlauf zu erheben, es sei denn, dies erfolgt ausschliesslich zur privaten, nicht kommerziellen Nutzung.
- Abfeuern von Knall- und Heulpetarden sowie das Abbrennen von Fackeln aller Art ist verboten und wird gebüsst; die Strafverfolgung und die Geltendmachung von Schadenersatz wird vorbehalten.
- Das Werfen von Gegenständen auf die Eisfläche, auf andere Zuschauer, Funktionäre etc. ist verboten und wird gebüsst.
- Das Mitführen von Speisen und Getränken ist untersagt. Das Mitführen von Babyflaschen für Kleinkinder ist erlaubt.

4. Zustimmung der/des Ticketkäuferin/-käufers

Bei den vorliegenden Bestimmungen (Hausordnung) handelt es sich neben ihrer Eigenschaft als AGB auch um allgemeine Veranstaltungsbedingungen. Zur Teilnahme an Veranstaltungen der EHC Kloten Sport AG, namentlich Sportveranstaltungen, ist nur berechtigt, wer diesen AGB bzw. allgemeinen Veranstaltungsbedingungen zustimmt.

Die/der Ticketkäuferin/-käufer verpflichtet sich mit dem Ticketerwerb und der damit einhergehenden Übernahme der AGB dazu, die allgemeinen Veranstaltungsbedingungen sämtlichen Veranstaltungsbesucherinnen/-besuchern,

denen er ein Veranstaltungs-Ticket weitergibt (namentlich durch Schenkung), bekannt zu machen. Diese AGB bzw. allgemeinen Veranstaltungsbedingungen sind jederzeit online einsehbar.

Der Besuch einer Veranstaltung der EHC Kloten Sport AG wird als konkludente Zustimmung zu diesen Bestimmungen gewertet. Dies gilt auch für Veranstaltungen ohne Eintrittspreis, oder Veranstaltungen, die gratis besucht werden können.

5. Videoüberwachung

Die Zuschauer werden aus Sicherheitsgründen mittels Videoüberwachung gefilmt und erklären sich damit einverstanden. Die Aufnahmen bleiben unter Verschluss. Sie dienen bei Eintritt von Ereignissen als Beweismittel und können den Untersuchungsbehörden und anderen Clubs der Liga, sowie der Liga selbst zur Verfügung gestellt werden. Bei ereignisloser Durchführung einer mittels Videokamera aufgenommenen Veranstaltung werden die Aufnahmen gemäss den geltenden Gesetzesbestimmungen innert angemessener Frist gelöscht.

6. Datenaustausch bei Sicherheitsvorfällen

Im Fall von Sicherheitsvorfällen im Eishockeybetrieb, die die Identifikation von betroffenen Personen erfordern, behalten sich die EHC Kloten Sport AG, alle Vereine/Clubs und die Liga das Recht vor, relevante personenbezogene Daten auszutauschen. Dieser Datenaustausch erfolgt unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzgesetze und dient dem Schutz der Sicherheit und Integrität des Eishockeybetriebs. Durch die Teilnahme an einem Eishockeyspiel willigen Sie ein, dass im Falle von Sicherheitsvorfällen relevante Daten zur Identifizierung ausgetauscht werden können. Weiter gelten die Bestimmungen der Datenschutzerklärung der EHC Kloten Sport AG.

7. Sanktionen bei Zuwiderhandlungen gegen die Hausordnung

Die Zuschauer nehmen zur Kenntnis, dass sie bei der Nichteinhaltung dieser Vorschriften von der Veranstaltung entschädigungslos aus dem Stadion ausgeschlossen und aus dem Stadion entfernt werden können. Der Veranstalter kann im Rahmen des Hausrechts jederzeit gegenüber Personen, die sich nicht an die Hausordnung, die AGB oder die anwendbaren Verbandsreglemente halten, ein Stadionverbot (Betretungsverbot) aussprechen oder die Polizei beiziehen. Bei Aussprache eines Stadionverbotes wird immer eine Administrationsgebühr von pauschal CHF 250.- an den Betroffenen fakturiert.

Verstösse oder Zuwiderhandlungen gegen die Hausordnung, die AGB sowie gegen die anwendbaren Statuten, Reglemente, Weisungen und Disziplinarbestimmungen der SIHF, der National League oder anderer zuständiger Verbände können zudem vereins-, verbands- oder strafrechtliche Massnahmen nach sich ziehen. Es wird eine Administrationsgebühr von pauschal CHF 250.- an den Betroffenen fakturiert. Zudem behält sich der Veranstalter weitere Massnahmen vor. Dem Betroffenen können zudem Gebühren für Verstösse oder Zuwiderhandlungen sowie dem Veranstalter daraus entstehende Kosten, Gebühren oder Sanktionen, beispielsweise von der Liga, in Rechnung gestellt werden.

8. Haftung des Veranstalters

Der Veranstalter lehnt jegliche Haftung für Personen- und Sachschäden ab. Jeder Zuschauer übernimmt durch den Besuch der Veranstaltung das Risiko durch den Besuch im Stadion selbst.

EHC Kloten Sport AG / Fabian Frauenfelder (COO) / Mai 2026