

VERPFLICHTUNGEN

der Kulturakteure gegenüber ihren Benutzern

Aus Rücksichtnahme und zum Komfort der Benutzer verpflichtet sich,
der Kulturakteur zur Einhaltung des folgenden Kodex:

1. **DIESEN KODEX AN EINEM GUT SICHTBAREN ORT ANBRINGEN**, und zwar am Eingang und Ausgang aller Orte, an denen Benutzer empfangen werden, sowie auf seiner Website, dieser muss für alle Benutzer lesbar und zugänglich sein (Empfehlung: mindestens A3-Format);
2. **DEN BENUTZERN** - vor der Durchführung der kulturellen Veranstaltung, und bei kostenpflichtigem Zutritt, vor der Bezahlung der Eintrittskarte - **AUSFÜHR- LICHE INFORMATIONEN ZUR VERFÜGUNG STELLEN**, die keine irreführenden Angaben oder Darstellungen enthalten, insbesondere hinsichtlich der Art, des eventuellen Eintrittspreises, der Dauer und des Datums der Veranstaltung;
3. **DIE BENUTZER** so schnell wie möglich **INFORMIEREN, WENN ES ZU EINER WESENTLICHEN ÄNDERUNG ODER EINER ABSAGE DER BETREFFENDEN KULTURELLEN VERANSTALTUNG KOMMT** (unabhängig davon, ob es gelegentlich oder dauerhaft ist). Für beide Fälle sind zumindest Rückerstattungs- modalitäten für die Benutzer vorzusehen, wenn der Zugang zu der betreffen- den kulturellen Veranstaltung kostenpflichtig ist;
4. An den Eingängen aller Orte, an denen Benutzer empfangen werden, auf sei- ner Website und in schriftlichen Werbemitteln **DIE URSPRÜNGLICHE ANZAHL DER ZUR VERFÜGUNG STEHENDEN PLÄTZE** für die betreffende kulturelle Veranstaltung **ANGEBEN**;
5. **ALLE PREISE** (Eintrittskarten, Garderobe, usw.) **AN DER EINGANGSPLATZ** aller Veranstaltungsorte, an denen Benutzer empfangen werden, auf seiner Website und, soweit möglich, auf schriftlichen Werbematerialien **ANGEBEN**. Gleichfalls die gelegentlichen Ermäßigungen – unter Angabe, ob sie miteinander oder mit permanenten Ermäßigungen kumulierbar sind –, etwaige Freika- rten und die Bedingungen für deren Inanspruchnahme, angeben;
6. **DIE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN** für den Zugang zur ge- planten kulturellen Veranstaltung mindestens am Eingang aller Orte, an denen Benutzer empfangen werden, **AUSHÄNGEN**;
7. **DEN BENUTZERN SPONTAN DEN** für sie gültigen **BESTEN TARIF ANBIETEN**;
8. **GLEICHE PREISE UND ERMÄßIGUNGEN ANBIETEN**, unabhängig von den verwendeten Informationsmedien und Buchungsmethoden;
9. **KEINE ÜBERBUCHUNGEN VORNEHMEN**;
10. **KEINE KOSTENPFLICHTIGEN SYSTEME** (wie Mehrwertnummern) **VERWEN- DEN, UM DIE BENUTZER ZU INFORMIEREN**.
11. **ZIELGERICHTETE INFORMATIONEN**, die den Zugang und die größtmögliche Beteiligung aller Benutzer fördern, einschließlich „schwacher“ Benutzer (Per- sonen mit eingeschränkter Mobilität, Arbeitslose, Seh- und Hörbehinderte, usw.), **VERBREITEN**;
12. Soweit möglich, **EINE MINDESTAUFNAHME FÜR PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT**, Schwangere, Sehbehinderte, Blinde, Hörbehinderte oder Gehörlose (Übersetzung in Gebärdensprache, Unter- titel, Induktionsschleifen – Lautstärkeregelung für Hörgeräte – usw.) **SI- CHERSTELLEN**. Ihnen leicht zugängliche Plätze reservieren, sie über die ihnen zur Verfügung stehenden Dienstleistungen und die für sie geltenden Sicherheitsvorschriften informieren;
13. **DEM BENUTZER**, der darum bittet, **EINE KOPIE DIESES KODEX GEBEN**;
14. **SEINE VOLLSTÄNDIGEN KONTAKTDATEN**, einschließlich seiner E-Mail- Adresse, am Eingang und Ausgang aller Orte, in denen er Benutzer empfängt, sowie auf allen verwendeten Informationsmedien **DEUTLICH SICHTBAR ANGEBEN**, damit der Benutzer ihm gegebenenfalls eine ausführliche schrift- liche Beschwerde zukommen lassen kann;
15. **DIE SCHRIFTLICHEN BESCHWERDEN** der Benutzer, die bei ihm eingehen, innerhalb von 30 Tagen nach Versand **AUSFÜHRLICH BEANTWORTEN**;

Wenn der Kulturakteur und der Benutzer nach der oben genannten schriftlichen und begründeten Beschwerde keine einvernehmliche Lösung finden,

verpflichtet sich der Kulturakteur, das bei der Generaldirektion Kultur organisierte Beschwerdeverfahren, wie folgt beschrieben, weiterzuverfolgen:

- **DER KULTURBENUTZER KANN EINE KOPIE DER BESCHWERDE**, wie sie dem Kulturakteur mit eventuellen Anlagen übermittelt wurde, an die Kultu- rabteilung (Guichet culture) der Generaldirektion Kultur des Ministeriums der Föderation Wallonie-Brüssel **RICHTEN**:
a. Entweder per E-Mail: culture.info@cfwb.be
b. Oder per Post: Guichet culture, Espace 27 septembre, boulevard Léopold II, 44, 1080 Bruxelles
- Die **ULTURABTEILUNG BESTÄTIGT DEN EINGANG DER KOPIE DER BESCHWERDE** am ersten Werktag nach Eingang. Nach dieser Befassung leitet die Kulturabteilung eine Kopie der Beschwerde weiter an:
a. die am besten geeignete und für den Kulturakteur zuständige Dienststelle der Generaldirektion Kultur, und dies unter der Aufsicht des Generaldirektors für Kultur. Die Dienststelle informiert den betroffenen Kulturakteur innerhalb von 15 Tagen nach seiner Befassung schriftlich über die Befassung.
b. die Dienststelle des Vermittlers von Wallonien und der Föderation Wallo- nie-Brüssel, zu Informationszwecken.
- **NUR BESCHWERDEN ÜBER KULTURAKTEURE** die von der Generaldirektion Kultur **ANERKANNT UND/ODER SUBVENTIONIERT SIND**, SIND ZULÄSSIG. Dieser Grundsatz schließt Kontakte zu nicht anerkannten und/oder nicht subventionierten Kulturakteuren nicht aus.
- **ES WERDEN KEINE BESCHWERDEN ZU FRAGEN, DIE SICH AUF EIN WERK ODER DIE KÜNSTLERISCHE FREIHEIT BEZIEHEN, BEHANDELT**. Wenn jedoch die der Beschwerde zugrunde liegenden Tatsachen ein Risi- ko darstellen, wird der Kulturakteur per Post/E-Mail erneut informiert.
- **WENN SIE DIE GRUNDSÄTZE NICHT EINHALTEN**, können die von der Föderation Wallonie-Brüssel anerkannten und/oder subventionierten Kul- turakteure, die sich zur Einhaltung des vorliegenden Kodex verpflichtet ha- ben, von der Föderation Wallonie-Brüssel sanktioniert werden; Die von der Föderation Wallonie-Brüssel verhängten Sanktionen stehen im Verhältnis zur Schwere und Wiederholung der Verstöße gegen die Verpflichtungen (Beispiele für Sanktionen: vorübergehende Aussetzung eines Teils der gewährten Subvention, vorübergehende Aussetzung der gesamten gewährten Subvention, Kürzung der gewährten Subvention, Kündigung der Vereinba- rung oder des Programmvertrags);