Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Allgemeiner Hinweis: Bitte informieren sie sich unbedingt vor der Nutzung der Angebote unter www.berlin-welcomecard.de, www.citytourcard.com sowie auf der jeweiligen Partnerwebsite über die jeweiligen Gegebenheiten, insbesondere über geltende Öffnungszeiten sowie ggf. zu buchende Zeitfenstertickets.

Bitte beachten Sie auch, dass Sie sich vorab eigenständig darüber zu informieren haben, welche Bestimmungen in Berlin und/oder Brandenburg bestehen und bei der Erfüllung dieser mitzuwirken haben. Das gesetzliche Widerrufsrecht besteht für den Erwerb der dem Geltungsbereich dieser AGB unterliegenden Touristentickets nicht.

Sehr geehrte Kunden,

die Berlin Tourismus & Kongress GmbH (nachfolgend *visitBerlin*) bietet Ihnen im Wege des Onlinevertriebs (Buchungstrecken „TOMAS®-Reservierungssystem“ und den „*visitBerlin*-Shop“) die Möglichkeit, die Touristentickets **Berlin WelcomeCard (nachfolgend „BWC“), Berlin WelcomeCard - BASIC (nachfolgend „BWC - BASIC“),** und die **Berlin CityTourCard (nachfolgend „CTC“)** online zu bestellen und käuflich zu erwerben. Weiterhin ist ein Erwerb dieser Tickets vor Ort in den Berlin Tourist Infos (BTI) , bei den Verkaufsstellen und Fahrkartenautomaten der BVG und S-Bahn sowie bei vielen Veranstaltern und Hotels möglich.

Je nach Variante des Touristentickets stehen für den Erwerb verschiedene Vertriebskanäle und Varianten der Ticketart zur Verfügung. Über die Online-Buchungsstrecken stehen Ihnen bezüglich des Erwerbs der Touristentickets verschiedene Kaufoptionen (Versandticket, Onlineticket) zur Verfügung.

Um Ihnen den Erwerb unserer Produkte über die verschiedenen Vertriebswege so einfach wie möglich zu machen, finden Sie nachfolgend jeweils eine Aufgliederung nach **TOMAS®-Reservierungssystem** (http://www.berlin-welcome-card.de; http://www.citytourcard.com) und ***visitBerlin*-Shop** (http://www.shop.visitberlin.de) sowie nach Erwerb vor Ort in den **BTI**. Regelungen, die für alle Vertriebswege gelten, sind jeweils vorangestellt.

Bitte beachten Sie auch die Nutzungsbedingungen der einzelnen Produkte, die wir am Ende dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Sie aufgeführt haben.

§ 1 Anwendungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, die mit einem Verbraucher i.S.d. § 13 BGB oder Unternehmer i.S.d. § 14 BGB (nachfolgend „Kunde“) über die genannten Vertriebswege geschlossen werden. Anderslautenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Andere als die hierin enthaltenen Regelungen werden zudem nur mit ausdrücklicher schriftlicher Anerkennung durch *visitBerlin* wirksam.

2. Unsere AGB gelten auch für zukünftige Vertragsbeziehungen, wenn nicht gegenteilige Vereinbarungen getroffen werden.

3. Ein Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Ein Unternehmer im Sinne dieser AGB ist jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbstständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.

§ 2 Vertragspartner/ Ansprechpartner

Der Kaufvertrag kommt zustande mit der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*), Schöneberger Str. 15, 10963 Berlin. Weitere Informationen zum Verkäufer finden sich im Impressum.

§ 3 Inanspruchnahme der Leistung

1. Die Inanspruchnahme der jeweiligen Ermäßigungen touristischer Leistungsträger ist nur auf Vorlage des gültigen originalen Touristentickets möglich. Der Kunde hat das Ticket **vor** Leistungsinanspruchnahme unaufgefordert zur elektronischen Prüfung oder zur Sichtprüfung vorzulegen.

2. Die Leistungsträger sind zur Leistungserbringung nur nach Maßgabe ihrer Allgemeinen Geschäfts- bzw. Beförderungsbedingungen, insbesondere unter Berücksichtigung ausgeschriebener Leistungszeiträume, Öffnungszeiten und der allgemeinen Leistungsvoraussetzungen (z. B. witterungsbedingte Voraussetzungen), verpflichtet. Die jeweiligen AGB/Beförderungsbedingungen sind über die Leistungsträger selbst einsehbar. Die Veranstalter bzw. Anbieter behalten sich Änderungen des Leistungsangebots, der Öffnungszeiten, der Preise bzw. der Leistungszeiträume ausdrücklich vor.

3. Die Ermäßigungen auf Angebote zahlreicher touristischer Leistungsträger (z.B. Stadtrundfahrten, -rundgänge, Schiffsfahrten), auf den Besuch von Museen/Theatern und Sehenswürdigkeiten sowie auf die Teilnahme an zahlreichen Attraktionen können Sie in den Produktpublikationen sowie auf den Produktwebseiten einsehen.

§ 4 Angebote, Vertragsschluss, Leistungs- und Lieferungspflicht

1. Die Darstellung der Produkte über die **Online-Buchungsstrecken** stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Eingabefehler können vor dem Absenden der Bestellung mit den im Onlineshop zur Verfügung gestellten technischen Mitteln sowie über die üblichen Funktionen der Tastatur/Maus korrigiert werden. Durch Anklicken des Buttons „Kaufen“/ „zahlungspflichtig bestellen“ gibt der Kunde eine verbindliche Bestellung der im Warenkorb enthaltenen Produkte ab. Eingabefehler können danach nicht mehr korrigiert werden. Auch eine nachträgliche Korrektur durch den Anbieter ist nicht mehr möglich. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung erfolgt unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung und stellt noch keine Vertragsannahme dar. Durch Versand einer Bestellbestätigung an die von dem Kunden benannte E-Mail-Adresse wird die Bestellung angenommen.

2. Bestellabwicklung und Kontaktaufnahme erfolgen automatisiert per E-Mail. Die Bestelldaten werden gespeichert und können unter Angabe der Buchungsnummer unter der obengenannten E-Mail-Adresse abgefragt werden. Die Bestelldaten umfassen den Vertragstext nebst der AGB. Die Übermittlung der Bestelldaten an den Kunden erfolgt in Textform per E-Mail. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestätigung der Bestellung/zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse E-Mails empfangen

werden können.

3. Bei Bestellung der Touristentickets über den ***visitBerlin*-Shop** werden die Bestelldaten registrierter Kunden gespeichert und können jederzeit unter https://shop.visitberlin.de/checkout/onepage/index/ im passwortgeschützten Kundenkonto unter Angabe der entsprechenden Login-Daten eingesehen werden. Im Falle einer Gastbestellung sind die Bestelldaten nach Abschluss des Bestellvorgangs aus Sicherheitsgründen nicht mehr unter http://shop.visitberlin.de zugänglich.

4. Die über die Online-Buchungsstrecken erworbenen Produkte werden in der Regel per E-Mail zugestellt. Wünscht der Kunde hingegen die Lieferung eines Versandtickets wird dieses postalisch zugestellt und zwar an die Lieferanschrift des Kunden gegen Empfangsbestätigung. Versandtickets sind nicht für alle Produkte und nicht über jeden Vertriebsweg erhältlich.

5. Die erworbenen Produkte stehen bis zur vollständigen Bezahlung des Kunden im Eigentum von *visitBerlin* (Eigentumsvorbehalt). Der Kunde ist nicht berechtigt, über die Vorbehaltsware zu verfügen.

6. Die Lieferung per Post erfolgt in Deutschland innerhalb von 5 Tagen (Standard- DHL Versand), in das europäische Ausland innerhalb von 5-10 Tagen und in das außereuropäische Ausland innerhalb von 10-14 Tagen. Auf https://shop.visitberlin.de/versand gibt es eine Übersicht zu den jeweils anfallenden Versandkosten. Diese werden ebenfalls gesondert im Warenkorb angezeigt. An Sonn- und Feiertagen erfolgen keine Warenzustellungen.

7. Sollte der Kunde oder eine zum Empfang berechtigte Person an der genannten Lieferanschrift nicht angetroffen werden, ist *visitBerlin* berechtigt, die Warenlieferung auch an einen Ersatzempfänger auszuhändigen. Als Ersatzempfänger kommen insbesondere andere, im Haushalt des Kunden bzw. zur genannten Lieferanschrift anwesende Personen in Betracht. Wird die Sendung an einen Nachbarn des Bestellers übergeben, beginnt die Widerrufsfrist gem. § 10 dieser AGB jedoch erst mit Entgegennahme der Sendung durch den Besteller.

8. Sollte die Zustellung der Warenlieferung an die vom Kunden genannte Lieferanschrift nicht möglich sein, trägt der Kunde die Kosten der erfolglosen Zustellung. Dies gilt nicht, wenn der Kunde Verbraucher ist und die Warenannahme aus Gründen, die der Kunde bzw. die empfangsberechtigte Person nicht zu vertreten haben, unmöglich war.

9. Der Kunde ist nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn aufgrund von höherer Gewalt oder anderen Ereignissen die Lieferung wesentlich erschwert oder unmöglich wird und *visitBerlin* dieses nicht zu vertreten hat. Zu solchen Ereignissen zählen insbesondere: Feuer, Überschwemmung, Arbeitskampf, Betriebsstörungen, Streik und behördliche Anordnungen, die nicht dem Betriebsrisiko von *visitBerlin* zuzurechnen sind. Der Kunde wird in den genannten Fällen unverzüglich über die fehlende Liefermöglichkeit unterrichtet und eine bereits vom Kunden erbrachte Leistung wird unverzüglich erstattet.

10. Teillieferungen sind zulässig, soweit nicht der Kunde erkennbar kein Interesse an ihnen hat oder ihm diese erkennbar nicht zumutbar sind. Macht *visitBerlin* von diesem Recht Gebrauch, werden Verpackungs- und Versandkosten nur einmalig erhoben.

11. *visitBerlin* behält sich das Recht vor, im Falle nicht ordnungsgemäßer Belieferung durch eigene Lieferanten vom Vertrag zurückzutreten. *visitBerlin* wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Produkte zu beschaffen. Im Falle der Nichtverfügbarkeit oder der nur teilweisen Verfügbarkeit der Produkte wird der Kunde unverzüglich informiert und eine etwaig von ihm erbrachte Gegenleistung unverzüglich erstattet.

§ 5 Hinweise für den Umgang Versandtickets

1. Versandtickets sind nicht für alle Produkte und nicht über jeden Vertriebsweg erhältlich. Der Kunde hat sich bei Bedarf darüber zu informieren, über welchen Vertriebsweg welche Kaufoption möglich ist.

2. Das Versandtickets selbst berechtigt nach Entwertung des Fahrscheins zur sofortigen Leistungsinanspruchnahme.

3. Das Versandticket kann ausschließlich von der auf ihm ausgewiesenen Person (in der Regel der Besteller) genutzt werden. Es besteht bei der Online-Bestellung über den ***visitBerlin*-Shop** jedoch die Möglichkeit, einen Dritten im Voraus als Verwender anzugeben und diesen zur Nutzung zu berechtigen. Das Versandticket kann nicht in bar ausbezahlt und nur einmal eingelöst werden.

4. Das Versandtickets ist vor Nutzung zu entwerten und bis zu dem auf dem Ticket angegebenen Gültigkeitsdatum gültig.

5. Eine Erstattung des Kaufpreises oder der Umtausch eines Versandtickets ist ausgeschlossen. Wird das Versandticket nicht oder teilweise nicht genutzt z.B. keine Nutzung der ÖPNV Leistung oder geht das Ticket verloren, leistet *visitBerlin* hierfür keinen Ersatz, keinen Teilersatz bzw. erstattet den Kaufpreis nicht.

6. Der Kunde ist nicht berechtigt, das Versandticket zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern. Der Kunde hat das Versandticket nach Empfang/Ausdruck so aufzubewahren, dass Dritte keinen Zugriff nehmen können. Erfolgt eine Vervielfältigung des Tickets durch Dritte oder geht das Versandticket vor der Einlösung verloren, geht der Schaden zu Lasten des Kunden. Eine Erstattung des Kaufpreises bei Verlust des Versandtickets oder Vervielfältigung durch Dritte ist ausgeschlossen. Jeder Missbrauch des Versandtickets, dessen Nachdruck etc. ist strafbar und wird zur Anzeige gebracht. *visitBerlin* behält sich in diesem Fall die Geltendmachung von Schadensersatz ausdrücklich vor.

§ 6 Hinweise für den Umgang mit Online-Tickets

1. Online-Tickets sind nicht für sämtliche Produkte und nicht über jeden Vertriebsweg erhältlich. Der Kunde hat sich bei Bedarf selbst zu informieren, über welchen Vertriebsweg welche Kaufoption möglich ist. Online-Tickets sind durch den Kunden nach Kauf und vor der ersten Inanspruchnahme in DIN-A4-Größe auszudrucken. Das Online-Ticket gewährt Rabatt bzw. Eintritt bei touristischen Leistungsträgern und gilt nur für den auf ihm angegebenen Zeitraum (Datum, Uhrzeit, Gültigkeit). Eine Entwertung des Tickets ist nicht erforderlich.

2. Das Online-Ticket kann ausschließlich von der auf ihm ausgewiesenen Person (in der Regel der Besteller) genutzt werden. Der Kunde kann bei Leistungsinanspruchnahme aufgefordert werden, sich mittels eines gültigen Personaldokuments zu legitimieren. Das Online-Ticket ist nicht übertragbar.

3. Eine Erstattung des Kaufpreises oder der Umtausch eines Online-Tickets sind ausgeschlossen. Wird das Online-Ticket nicht genutzt, teilweise nicht genutzt z.B. die ÖPNV Leistung oder geht das Ticket verloren, leistet *visitBerlin* hierfür keinen Ersatz, keinen Teilersatz bzw. erstattet den Kaufpreis nicht.

4. Der Kunde ist nicht berechtigt, das Online-Ticket zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern. Der Kunde hat das Online-Ticket nach Empfang/Ausdruck so aufzubewahren, dass Dritte keinen Zugriff nehmen können. Erfolgt eine Vervielfältigung des Tickets durch Dritte oder geht das Online-Ticket vor der Leistungsinanspruchnahme verloren, geht der Schaden zu Lasten des Kunden. Eine Erstattung des Kaufpreises bei Verlust des Online-Tickets oder Vervielfältigung des Online-Tickets durch Dritte ist ausgeschlossen.

5. Die besonderen Bestimmungen für den Umgang mit dem Online-Ticket gelten aus Sicherheitsgründen zur Vermeidung von Betrugsfällen im Online-Zahlungsverkehr. Jeder Missbrauch der Online-Tickets, deren Nachdruck etc. ist strafbar und wird zur Anzeige gebracht. *visitBerlin* behält sich in diesem Fall die Geltendmachung von Schadensersatz ausdrücklich vor.

§ 7 Hinweis für den Erwerb in den Berlin Tourist Infos (BTI)

1. Aktuelle Informationen zu allen BTI und zu den jeweiligen Öffnungszeiten finden Sie unter: https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos.

2. Beim Erwerb von Tickets über die BTI ist eine Erstattung des Kaufpreises oder der Umtausch ebenso ausgeschlossen. Wird das erworbene Ticket nicht genutzt, teilweise nicht genutzt z.B. die ÖPNV Leistung oder geht es verloren, leistet *visitBerlin* hierfür keinen Ersatz, keinen Teilersatz bzw. erstattet den Kaufpreis nicht.

3. In den BTI kann der Kunde den Kaufpreis in bar sowie per EC- und Kreditkarte zahlen.

§ 8 Preise, Zahlungsbedingungen und Versandkosten

1. Die angegebenen Preise bestimmen sich nach dem jeweiligen Produkt und seiner Produktvariante, sind Endpreise und enthalten die in Deutschland jeweils gesetzlich geltende Umsatzsteuer. Andere als die hier genannten Zahlungsarten werden von *visitBerlin* nicht akzeptiert. Sollte entgegen dieser Regelung seitens des Kunden Bargeld übersandt werden, übernimmt *visitBerlin* dahingehend keine Haftung für etwaiges Abhandenkommen.

2. Der Verkaufspreis beinhaltet ggf. einen Fahrkostenanteil inkl. gesetzlicher MwSt. nach Maßgabe der Angaben auf dem Touristenticket. Die Vereinnahmung des Fahrtkostenanteils erfolgt seitens *visitBerlin* namens und für Rechnung der Verkehrsunternehmen.

3. Bei Bestellungen über die **Online-Buchungsstrecken** wird der Kaufpreis sofort mit der Bestellung im Voraus fällig und kann per **Kreditkarte, PayPal**, **ApplePay** oder **GooglePay** entrichtet werden. Das Konto des Kunden wird unmittelbar nach Abschluss des Bestellvorgangs belastet.

4. Der Zahlungszeitpunkt entspricht bei der Zahlung per Kreditkarte und PayPal dem Zeitpunkt der Bestellung. Bei einer Nutzung des Zahlungsdienstleisters "PayPal" erfolgt die Zahlungsabwicklung über PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, unter Geltung der PayPal-Nutzungsbedingungen, einsehbar unter www.paypal.com. Dies setzt u. a. voraus, dass der Kunde ein PayPal-Konto eröffnet bzw. bereits über ein solches Konto verfügt. Im Fall einer Zurückweisung der Kreditkartenabbuchung verpflichtet sich der Kunde, nach Erhalt der Leistung innerhalb von 10 Tagen den Preis zzgl. eventuell angefallener Kosten zu zahlen. Zu diesen Kosten gehören u.a. die Kosten, die aufgrund des Widerrufs der Kreditkartenabbuchung entstehen.

5. Für eine Zahlung via ApplePay oder GooglePay ist es erforderlich, dass der Kunde in seiner Apple Wallet bzw. Google Wallet ein Zahlungsmedium hinterlegt hat.

6. Bei Bestellungen aus Ländern außerhalb der Europäischen Union können im Einzelfall weitere Kosten anfallen, die *visitBerlin* nicht zu vertreten hat und die vom Kunden zu tragen sind. Hierzu zählen beispielsweise Kosten für die Geldübermittlung durch Kreditinstitute (z.B. Überweisungsgebühren, Wechselkursgebühren).

7. Befindet sich der Kunde mit der Zahlung im Verzug, so beansprucht *visitBerlin* Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank, wenn weder der Kunde noch *visitBerlin* einen niedrigeren bzw. höheren Schaden nachweisen. Die Verzugszinsen fallen bei Überschreitung des Zahlungsziels auch ohne Mahnung an.

8. Dem Kunden werden etwaige Versand-und Lieferkosten unter https://shop.visitberlin.de/versand dargestellt. Zudem werden vor Abschluss des Bestellvorgangs die konkret für den Kunden anfallenden Versandkosten über den Warenkorb gesondert ausgewiesen. Für den Online-Versand der Online-Tickets per E-Mail fallen keine Versandkosten an.

§ 9 Datenschutz

1. *visitBerlin* geht mit den personenbezogenen Daten des Kunden datenschutzkonform um.

2. Im Rahmen des Kaufvertrages werden personenbezogene Daten des Kunden erhoben; dazu zählen Vor- und Nachname, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse sowie im Falle des Erwerbs eines Onlinetickets der Gültigkeitsbeginn des Tickets. Diese Daten werden ausschließlich für die Durchführung des Kaufvertrages und soweit dies durch zwingende gesetzliche Vorgaben geboten ist gespeichert. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist nach Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO zur Erfüllung des Vertrages erforderlich und damit rechtmäßig.

3. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, Auskunft zum Stand der Speicherung seiner persönlichen Daten zu verlangen und im Falle, dass oben beschriebene Erfordernisse nicht entgegenstehen, die Löschung seiner personenbezogenen Daten zu verlangen. Der Sperrungs-/Löschungswunsch (Widerruf) ist an folgende E-Mail-Adresse zu richten: datenschutz@visitBerlin.de. Alle weiteren Hinweise zum Thema Datenschutz finden sich in unserer Datenschutzerklärung unter https://www.visitberlin.de/de/datenschutzerklaerung.

§ 10 Widerrufsbelehrung

1. Verbrauchern gem. § 13 BGB steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen grundsätzlich ein Widerrufsrecht nach der folgenden Maßgabe zu: Der Verbraucher hat das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

2. Das Widerrufsrecht besteht jedoch nicht beim Erwerb der hier aufgeführten Produkte (namentlich der BWC, BWC BASIC, CTC). Das gesetzliche Widerrufsrecht für Verbraucherverträge, ist ausgeschlossen beim Erwerb von Fahrscheinen bzw. Verträgen über die Beförderung von Personen (§ 312 Abs. 2 Nr. 5 BGB) und für Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbeschäftigun-

gen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht (§ 312 g Abs. 2 Nr. 9 BGB).

Für den Erwerb der dem Geltungsbereich dieser AGB unterliegenden Touristentickets besteht das gesetzliche Widerrufsrecht daher nicht!

3. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

4. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns:

Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Berlin Service Center
Schöneberger Str. 15
10963 Berlin
Tel.: +49-(0)30-25 00 25
Fax: +49-(0)30-26 47 48 966
E-Mail: versand@visitBerlin.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefonanruf, Fax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs
Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas Anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

Muster-Widerrufsformular
Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie dieses an:
Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Berlin Service Center
Schöneberger Str. 15
10963 Berlin
Fax: +49-(0)30-26 47 48 966
E-Mail: versand@visitBerlin.de
Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*):
Bestellt am (*) /erhalten am (*):
Name des/der Verbraucher(s):
Anschrift des/der Verbraucher(s):
Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier):
Datum:

(*) Unzutreffendes bitte streichen.

§ 11 Gewährleistung / Haftung

1. Liegt ein Mangel der Kaufsache vor, gelten die gesetzlichen Vorschriften.

2. Handelt der Kunde als Kaufmann i.S.d. § 1 HGB, trifft ihn die kaufmännische Untersuchungs- und Rügeobliegenheit gemäß § 377 HGB. Unterlässt der Kunde die dort geregelten Anzeigepflichten, gilt die Ware als genehmigt.

3. Handelt der Kunde als Verbraucher, so wird er gebeten, angelieferte Waren mit offensichtlichen Transportschäden bei dem Zusteller zu reklamieren und hiervon *visitBerlin* in Kenntnis zu setzen. Kommt der Kunde dem nicht nach, hat dies keinerlei Auswirkungen auf seine gesetzlichen oder vertraglichen Mängelansprüche. Falls die Ware in sonstiger Weise mangelbehaftet ist, hat der Kunde dieses umgehend gegenüber *visitBerlin* anzuzeigen.

4. *visitBerlin* wird den Kunden umgehend benachrichtigen, ob die Ware durch *visitBerlin* bzw. den von *visitBerlin* beauftragten Versanddienstleister bei dem Kunden abgeholt wird oder eine Rücksendung auf Kosten von *visitBerlin* vorzunehmen ist.

5. Sollte die Zahl der gelieferten Produkte nicht mit der Bestellmenge identisch sein, ist *visitBerlin* umgehend zu benachrichtigen.

6. *visitBerlin* übernimmt als Herausgeberin der hier aufgeführten Produkte keine Haftung für Nicht- oder Schlechtleistung der eingebundenen Leistungsträger bzw. etwaige Personen-, Sach- oder sonstige Schäden, die der Nutzer beim Leistungsträger bzw. im Zuge der Leistungen des jeweiligen Anbieters erleidet. Derartige Ansprüche hat der Nutzer ausschließlich beim jeweiligen Leistungsträger geltend zu machen. *visitBerlin* haftet nur, soweit gesetzliche Regelungen eine Haftung zwingend vorsehen und nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie bei Vorliegen einer Garantie unbeschränkt. Die Haftung im Falle leichter Fahrlässigkeit ist nur bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit unbeschränkt. Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung beschränkt auf den darauf zurückzuführenden Sach- und Vermögensschäden in Höhe des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens. Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere Mangelfolgeschäden, unvorhersehbare Schäden oder untypische Schäden sowie entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Gleiches gilt für zufällige Schäden und höher Gewalt. *visitBerlin* schließt zudem jede Haftung für technische Störungen (z.B. Nichterreichbarkeit dieser Website) ausdrücklich aus.

§ 12 Informationen zur Online-Streitbeilegung und zur Inanspruchnahme einer Schlichtungsstelle für Verbraucherangelegenheiten

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen. Der Kunde kann die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

visitBerlin nimmt weder an einem freiwilligen Streitbeilegungsverfahren

über die OS-Plattform noch an einem sonstigen Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Trotzdem ist *visitBerlin* verpflichtet, dem Kunden die Kontaktdaten der zuständigen Stelle zu nennen:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Telefon: +49 785179579 40, Telefax: +49 7851 79579 41 Internet: www.verbraucher-schlichter.de E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de

§ 13 Anwendbares Recht

Es wird die Anwendung deutschen Rechts vereinbart, mit der Maßgabe, dass dem Kunden nach Art. 6 Abs. 2 der Rom-I-Verordnung nicht der Schutz entzogen wird, der ihm durch diejenigen Bestimmungen gewährt wird, von denen nach dem Recht, das mangels einer Rechtswahl anzuwenden wäre, nicht durch Vereinbarung abgewichen werden darf.

§ 14 Erfüllungsort/ Gerichtsstand

1. Als Erfüllungsort für alle beiderseitigen Leistungen aus dem Vertrag wird der Firmensitz von *visitBerlin* vereinbart. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird. UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und *visitBerlin* ist der Erfüllungsort, sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann im Sinne des HGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt.

§ 15 Änderungsvorbehalt

visitBerlin behält sich das Recht vor diese AGB jederzeit zu ändern. Für den Kunden gilt jeweils die im Zeitpunkt der Bestellung bekannt gegebene Fassung der AGB, deren Kenntnisnahme vom Kunden bestätigt wurde.

§ 16 Sonstiges

Eine etwaige englische Übersetzung basiert auf dem deutschen Original. Die übersetzte Version der deutschen AGB ist eine Gefälligkeitsübersetzung und dient nur der Information sowie innerbetrieblichen Zwecken. Im Fall von Streitigkeiten, Widersprüchlichkeiten oder Abweichungen zwischen der deutschen Version und der Version in einer anderen Sprache gilt im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften die deutsche Version und ist bindend.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nichtig sein oder werden, so bleiben die Bedingungen im Übrigen wirksam.

Stand: Februar 2024

Nutzungsbedingungen für die Berlin WelcomeCard (BWC)

der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Die **Berlin WelcomeCard** (**BWC**) ermöglicht die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs sowie die Inanspruchnahme zahlreicher Ermäßigungen der eingebundenen touristischen Leistungsträger. Die BWC kann in allen Kaufoptionen (Versandticket und Online-Ticket) erworben werden. Der Erwerb der BWC ist über das TOMAS®-Reservierungssystem (http://www.berlin-welcome-card.de), den *visitBerlin*-Shop (http://www.shop.visitberlin.de) in den Berlin Tourist Infos (BTI) (https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos), bei vielen Reiseveranstaltern, Hotels und in den Verkaufsstellen und Automaten der BVG und S-Bahn möglich.

§ 1 Produktvarianten und Nutzung

1. Die BWC beinhaltet das BWC - Ticket (als Online-Ticket oder Versandticket) für den öffentlichen Personennahverkehr und das BWC - Guide Book. Das BWC-Guide Book wird jedem BWC - Nutzer ausgehändigt. Im Falle des online-Ticketkaufs kann der Kunde sich das Guide Book als PDF herunterladen und bei Bedarf ausdrucken. Ein Ausdruck ist jedoch nicht erforderlich. Alternativ kann das Guide Book vom Kunden in einer der BTI abgeholt werden.

2. Bei Erwerb der **BWC Museumsinsel** erhält der Nutzer zusätzlich während der Gültigkeitsdauer täglich einmal freien Eintritt in die Museen der Museumsinsel Berlin (Sonderausstellungen ausgeschlossen).

3. Die BWC ist für 48/72 Stunden bzw. für 4, 5 und 6 Tage erhältlich. Die BWC gewährt in diesem Zeitrahmen freie Fahrt innerhalb des Tarifbereiches Berlin AB bzw. ABC des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg - nachfolgend „VBB“ - (S- und U-Bahn, Bus, Straßenbahnen sowie Züge des Regionalverkehrs - ausgenommen Ausflugs- und Sonderlinien).

Die BWC Museumsinsel ist lediglich in der Produktvariante für 72 Stunden erhältlich.

4. **Versandtickets** sind vor Antritt der Fahrt bzw. erstmaliger Inanspruchnahme der touristischen Leistungsträger an den ausgewiesenen Automaten der Verkehrsunternehmen zu entwerten. Der Gültigkeitszeitraum beginnt erst mit der Entwertung. Eine Entwertung ist jeweils bis zum 31.12. des Kalenderjahres in dem der Erwerb erfolgte möglich, längstens jedoch mit einer Gültigkeitsdauer bis zum 02.01. (48-Stunden-Ticket) bzw. 03.01. (72-Stunden-Ticket) bzw. 03.01. um 0:00 Uhr (4-Tagekarte) bzw. 04.01. um 0:00 Uhr (5-Tagekarte) bzw. 05.01. um 0:00 Uhr (6-Tagekarte) des Folgejahres.

5. **Online-Tickets** müssen vor der ersten Inanspruchnahme nicht gesondert entwertet werden. Deren Gültigkeitszeitraum hängt vom Datum (und der Uhrzeit für die Varianten BWC 48h und BWC 72h) auf dem Online-Ticket ab. 4-, 5- bzw. 6-Tageskarten laufen am letzten Gültigkeitstag um 0:00 Uhr ab. Zudem kann ein BWC-Guide Book in einer der Berlin Tourist Infos abgeholt werden. Alternativ ist ein Download unter https://www.berlin-welcomecard.de verfügbar (QR-Code mit direktem Link befindet sich auf dem Online-Ticket).

6. Der Verkaufspreis beinhaltet einen Fahrkostenanteil inkl. gesetzlicher MwSt. nach Maßgabe der Angaben auf dem Ticket. Die Vereinnahmung des Fahrtkostenanteils erfolgt seitens *visitBerlins* namens und für Rechnung der Verkehrsunternehmen. Der Anspruch des Nutzers auf Beförderung entsteht unmittelbar gegenüber den Verkehrsunternehmen nach Maßgabe der Beförderungsbedingungen im Tarifbereich des VBB.

7. Die Ermäßigungen erhält der Nutzer in dem Geltungszeitraum der erworbenen Variante einmal pro Leistungsträger. Ermäßigungen auf Angebote der touristischen Leistungsträger können spezifischen Konditionen bzw. Voraussetzungen unterliegen. Diese entnehmen Sie bitte dem BWC-Guide Book.

8. Die Ermäßigungen für Bühnenveranstaltungen werden, wenn nicht anders ausgewiesen, nur an der Abendkasse gewährt, alle anderen an den Tageskassen der Anbieter.

9. Die Ermäßigungen gelten, sofern nicht anders ausgewiesen, für einen Erwachsenen und auf den normalen, nicht ermäßigten Preis. Kinderermäßigungen werden, sofern angeboten und nicht anders angegeben, für unter 15 Jahren gewährt.

10. Die nachträgliche Inanspruchnahme von Ermäßigungen nach Ablauf der Gültigkeitsdauer des BWC-Tickets bzw. eine Auszahlung nicht in Anspruch genommener Ermäßigungen ist ausgeschlossen.

11. Die Veranstalter bzw. Anbieter behalten sich Änderungen des Leistungsangebots, der Öffnungszeiten, der Normalpreise bzw. Leistungszeiträume sowie sonstige Änderungen der Bedingungen zur Einlösung der gewährten Rabatte ausdrücklich vor.

12. Das BWC- Guide Book kann nicht getrennt von einem gültigen BWC-Ticket veräußert werden. Der Verstoß gegen diese Bestimmung wird rechtlich verfolgt.

§ 2 Vertragsschluss, Leistungspflichten

1. Für die Kaufoption Online-Ticket sind bei der Bestellung von BWC-Produkten neben der Auswahl der Gültigkeit (siehe hierzu § 1) und des Tarifbereichs (AB oder ABC) folgende Angaben zu tätigen: Datum der ersten Leistungsinanspruchnahme (und Uhrzeit für die Varianten BWC 48h und BWC 72h) sowie der Name des Kunden/Nutzungsberechtigten.

2. Trifft der Kunde diesbezüglich keine Auswahl, wird systemisch das tagesaktuelle Datum auf dem Ticket generiert. Alle Angaben sind verbindlich und können nach dem Kauf nicht mehr geändert werden.

§ 3 Gewährleistung

Die Hinweise im BWC-Guide Book basieren ausschließlich auf den Angaben der kooperierenden Leistungsträger. Für die Angaben der Leistungsträger übernimmt *visitBerlin* als Herausgeberin des Guide Books keine Haftung. Die Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen, abweichend von den Angaben der Leistungsträger im Guide Book bzw. unter berlin-welcomecard.de, kann zusätzliche Entgelte für den Nutzer nach sich ziehen.

§ 4 Widerrufsbelehrung

Für den Erwerb der dem Geltungsbereich dieser AGB unterliegenden Touristentickets besteht das gesetzliche Widerrufsrecht nicht - siehe hierzu § 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (S. 3 f.).

Stand: November 2023

Nutzungsbedingungen für die Berlin CityTourCard (CTC)

der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Die **Berlin CityTourCard (CTC)** ermöglicht die Inanspruchnahme zahlreicher Ermäßigungen der eingebundenen touristischen Leistungsträger sowie die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV), sofern die entsprechende Produktvariante mit ÖPNV-Nutzung gewählt wurde. Der Erwerb der CTC ist über http://www.citytourcard.com , ~~sowie~~ in den Berlin Tourist Infos (BTI) (https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos) sowie in den Verkaufsstellen und den Automaten der BVG und S-Bahnmöglich.

§ 1 Produktvarianten und Nutzung

1. Die CTC beinhaltet das CTC-Ticket für den öffentlichen Personennahverkehr und den CityTourCard Faltplan. Dieser wird jedem einzelnen Nutzer der CTC ausgehändigt. Beim online-Erwerb der CTC erhält der Kunde den Faltplan in den BTI. Alternativ besteht die Möglichkeit für den Kunden, den Faltplan online als PDF herunterzuladen.

2. Die CTC ist für 48/72 Stunden bzw. für 4, 5 und 6 Tage erhältlich. Die CTC gewährt in diesem Zeitrahmen freie Fahrt innerhalb des Tarifbereiches Berlin AB bzw. ABC des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg - nachfolgend „VBB“ -(S- und U-Bahn, Bus, Straßenbahnen sowie Züge des Regionalverkehrs - ausgenommen Ausflugs- und Sonderlinien).

3. Ferner ist die CTC mit einer Laufzeit von einem Tag, ausschließlich als Produktvariante ohne ÖPNV-Anteil, erhältlich. Bei Bestellung dieser Produktvariante erhält der Kunde ein ausdruckbares Ticket, das ihn zur Leistungsinanspruchnahme aller Rabattleistungen bei den teilnehmenden CTC-Partnern berechtigt. Es gelten hierfür die vorliegenden Nutzungsbedingungen mit der Maßgabe, dass sämtliche Regelungen mit ÖPNV-Bezug nicht anwendbar sind. Diese Produktvariante kann in den Berlin Tourist Infos sowie online auf der Produktwebseite käuflich erworben werden.

4. **Versandtickets** sind vor Antritt der Fahrt bzw. erstmaliger Inanspruchnahme der touristischen Leistungsträger an den ausgewiesenen Automaten der Verkehrsunternehmen zu entwerten. Der Gültigkeitszeitraum beginnt erst mit der Entwertung. Eine Entwertung ist jeweils bis zum 31.12. des Kalenderjahres in dem der Erwerb erfolgte möglich, längstens jedoch mit einer Gültigkeitsdauer bis zum 02.01. (48-Stunden-Ticket) bzw. 03.01. (72-Stunden-Ticket) bzw. 03.01. um 0:00 Uhr (4-Tagekarte) bzw. 04.01. um 0:00 Uhr (5-Tagekarte) bzw. 05.01. um 0:00 Uhr (6-Tagekarte) des Folgejahres.

5. **Online-Tickets** müssen vor der ersten Inanspruchnahme nicht gesondert entwertet werden. Deren Gültigkeitszeitraum hängt vom Datum (und der Uhrzeit für die Varianten **CTC** 48h und **CTC** 72h) auf dem Online-Ticket ab. 4-, 5- bzw. 6-Tageskarten laufen am letzten Gültigkeitstag um 0:00 Uhr ab.

6. Die Vorlage eines gültigen Tickets ist vor der Leistungsinanspruchnahme, mithin auch vor erstmaligem Fahrtantritt, jeweils erforderlich.

7. Der Verkaufspreis beinhaltet einen Fahrkostenanteil inkl. gesetzlicher MwSt. nach Maßgabe der Angaben auf dem Ticket. Die Vereinnahmung des Fahrtkostenanteils erfolgt seitens *visitBerlins* namens und für Rechnung der Verkehrsunternehmen. Der Anspruch des Nutzers auf Beförderung entsteht unmittelbar gegenüber den Verkehrsunternehmen nach Maßgabe der Beförderungsbedingungen im Tarifbereich des VBB.

8. Die Ermäßigungen erhält der Nutzer in dem Geltungszeitraum der erworbenen Variante einmal pro Leistungsträger. Ermäßigungen auf Angebote der touristischen Leistungsträger können spezifischen Konditionen bzw. Voraussetzungen unterliegen.

9. Die Ermäßigungen gelten, sofern nicht anders ausgewiesen, für einen Erwachsenen und auf den normalen, nicht ermäßigten Preis. Kinderermäßigungen werden, sofern angeboten und nicht anders angegeben, für bis zu drei Kinder unter 15 Jahren gewährt.

10. Die nachträgliche Inanspruchnahme von Ermäßigungen nach Ablauf der Gültigkeitsdauer CTC-Tickets bzw. eine Auszahlung nicht in Anspruch genommener Ermäßigungen ist ausgeschlossen.

11. Die Veranstalter bzw. Anbieter behalten sich Änderungen des Leistungsangebots, der Öffnungszeiten, der Normalpreise bzw. Leistungszeiträume sowie sonstige Änderungen der Bedingungen zur Einlösung der gewährten Rabatte ausdrücklich vor.

§ 2 Vertragsschluss, Leistungspflichten

1. Für die Kaufoptionen Online-Ticket sind bei der Bestellung von CTC-Produkten neben der Auswahl der Gültigkeit (siehe hierzu § 1) und des Tarifbereichs (AB oder ABC) folgende Angaben zu tätigen: Datum der ersten Leistungsinanspruchnahme (und Uhrzeit für die Varianten CTC 48h und CTC 72h) sowie der Name des Kunden/Nutzungsberechtigten

2. Trifft der Kunde diesbezüglich keine Auswahl, wird systemisch das tagesaktuelle Datum auf dem Ticket generiert. Alle Angaben sind verbindlich und können nach dem Kauf nicht mehr geändert werden.

§ 3 Gewährleistung

Die Hinweise in der CTC-Produktzugabe basieren ausschließlich auf den Angaben der kooperierenden Leistungsträger. Für die Angaben der Leistungsträger übernimmt *visitBerlin* keine Haftung. Die Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen, abweichend von den Angaben der Leistungsträger in dem CityTourCard Faltplan und auf http://www.citytourcard.com, kann zusätzliche Entgelte für den Nutzer nach sich ziehen.

§ 4 Widerrufsbelehrung

Für den Erwerb der dem Geltungsbereich dieser AGB unterliegenden Touristentickets besteht das gesetzliche Widerrufsrecht nicht - siehe hierzu § 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (S. 3 f.).

Stand: November 2023

Nutzungsbedingungen für die Berlin WelcomeCard - BASIC

der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Das Touristenticket~~s~~ **Berlin WelcomeCard -BASIC (nachfolgend „BWC - BASIC“)** ermöglicht die Inanspruchnahme zahlreicher Ermäßigungen der eingebundenen touristischen Leistungsträger. Der Erwerb der BWC – BASIC ist über das TOMAS®-Reservierungssystem (http://www.berlin-welcome-card.de), die visitBerlin.de Webseite und in den Berlin Tourist Informationen möglich. Diese Ticketvarianten beinhalten KEINE ÖPNV-Fahrleistungen.

§ 1 Produktvarianten und Nutzung

1. Die **BWC - BASIC** ist als 72h-Ticket und 6- Tagesticket für Erwachsene (ab 15 Jahren) erhältlich. Die BWC – BASIC gewährt in diesem Zeitraum die Inanspruchnahme zahlreicher Ermäßigungen der eingebundenen touristischen Leistungsträger. Die Leistung kann während des Gültigkeitszeitraumes nur einmal für den Karteninhaber geltend gemacht werden.

2. Die Ermäßigungen der BWC – BASIC gelten, sofern nicht anders ausgewiesen, für einen Erwachsenen auf den normalen, nicht ermäßigten Preis. Kinderermäßigungen können, abhängig von dem jeweiligen Leistungsträger, auch für Kinder (unter 15 Jahren) angeboten werden, wobei dieser Rabatt unabhängig von der BWC – BASIC gewährt wird und ein Erwerb einer BWC – BASIC daher für Kinder nicht notwendig ist.

3. Die BWC – BASIC ist nur als Online-Ticket verfügbar. Online-Tickets müssen vor der ersten Inanspruchnahme nicht gesondert entwertet werden. Siehe hierzu § 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

4. Der Gültigkeitszeitraum hängt von dem bei Kauf gewählten Datum sowie Start-Zeitpunkt ab. Die Gültigkeit endet, je nach gewähltem Ticket, mit Ablauf des dritten bzw. sechsten Tags ab Startdatum.

5. Die Ermäßigungen auf Angebote der touristischen Leistungsträger entsprechenden Angeboten der touristischen Leistungsträger der Berlin WelcomeCard, einzusehen unter http://www.berlin-welcome-card.de.

6. Die Ermäßigungen für Bühnenveranstaltungen werden, wenn nicht anders ausgewiesen, nur an der Abendkasse gewährt, alle anderen an den Tageskassen der Anbieter.

7. Die nachträgliche Inanspruchnahme von Ermäßigungen nach Ablauf der Gültigkeitsdauer der BWC – BASIC oder eine Auszahlung nicht in Anspruch genommener Ermäßigungen ist ausgeschlossen.

8. Die Veranstalter bzw. Anbieter behalten sich Änderungen des Leistungsangebots, der Öffnungszeiten, der Normalpreise bzw. Leistungszeiträume ausdrücklich vor.

§ 2 Vertragsschluss, Leistungspflichten

Für den Erwerb des Online-Tickets sind bei der Bestellung folgende Angaben zu tätigen:

- Datum & Uhrzeit
- Vor- und Name des Ticketnutzers (Ticket Namengebunden)
- E-Mail-Adresse für die Zusendung der Bestätigungsmail
- Adresse
- Angaben zur gewünschten Zahlungsart

§ 3 Gewährleistung

Sämtliche Hinweise, insbesondere gem. § 1 Abs. 5 basieren ausschließlich auf den Angaben der kooperierenden Leistungsträger. Für die Angaben der Leistungsträger übernimmt *visitBerlin* als Herausgeberin keine Haftung.

Eine Erstattung des Kaufpreises oder der Umtausch eines Tickets sind ausgeschlossen. Wird das Ticket nicht genutzt, teilweise nicht genutzt oder geht es verloren, leistet *visitBerlin* hierfür keinen Ersatz, keinen Teilersatz bzw. erstattet den Kaufpreis nicht.

visitBerlin behält sich insbesondere Änderungen bezüglich der teilnehmenden Leistungsträger vor.

Die Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen kann zusätzliche Entgelte für den Nutzer nach sich ziehen.

Stand: November 2023

Nutzungs- und Vermittlungsbedingungen für die Berlin WelcomeCard all inclusive (BWC ai)

der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Sehr geehrte Kunden,

die Berlin Tourismus & Kongress GmbH - nachfolgend *visitBerlin* - vermittelt namens und für Rechnung anderer Leistungsträger und Dienstleister touristische Leistungen. Mit der *Berlin WelcomeCard all inclusive* (im Folgenden BWCai genannt) erhalten Sie freien bzw. ermäßigten Eintritt bei den teilnehmenden Leistungsträgern sowie Angebote bei zusätzlichen Rabattpartnern (z.B. Shops, Gastronomiebetriebe, Bühnen). Weiterhin sind Sie berechtigt, den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Raum Berlin im Tarifbereich ABC (inkl. Potsdam und Flughafen Berlin Brandenburg (BER) zu nutzen, wenn Sie sich für die Variante inkl. ÖPNV-Fahrschein entschieden haben. So wird Ihr Aufenthalt in Berlin zu einem besonderen Erlebnis. Der Herausgeber steht Ihnen für Fragen und Anregungen zum Produkt sowie etwaige Beschwerden oder Beanstandungen unter E-Mail-Adresse reservierung@visitberlin.de zur Verfügung.

Lesen Sie bitte diese Nutzungs- und Vermittlungsbedingungen vor Vertragsabschluss sorgfältig durch.

1.Produkt

1.1 Die *Berlin WelcomeCard all inclusive* ist ein touristisches Kombinationsprodukt, bestehend aus einem **optionalen ÖPNV-Fahrschein** im Tarifbereich ABC und einem **BWCai-Guide** (Übersicht über freie Eintritte bei den teilnehmenden Leistungsträgern und ermäßigte Angeboten bei zusätzlichen Rabattpartnern). Sie kann für eine Gültigkeit von **48 Stunden bis 6 Tagen** erworben werden. Die *Berlin WelcomeCard all inclusive* ist für Erwachsene sowie für Kinder erhältlich. Die Variante für Kinder ist nur ohne ÖPNV-Fahrschein erhältlich. Bis zu 3 Kindern (6–14 Jahre) können bei einem Erwachsenen kostenfrei mitfahren, wenn sich der Erwachsene für die Variante inkl. ÖPNV-Fahrschein entschieden hat. Kinder unter 6 Jahren, Kinderwagen, Gepäck und 1 Hund fahren ebenfalls kostenlos mit.

1.2 Die *Berlin WelcomeCard all inclusive* kann zu einem fixen Gesamtpreis online als Printticket zum Selbstausdruck unter Angabe des Gültigkeitszeitraumes, Datum und ggfs. Uhrzeit oder vor Ort in den Berlin Tourist Infos erworben werden. Das Ticket muss immer vor Inanspruchnahme der Leistung bei dem jeweiligen Partner vorgezeigt werden. Dies gilt für alle Tickets, unabhängig vom Vertriebskanal über den sie erworben wurden.

Für die Kaufoption Online-Ticket sind bei der Bestellung *der Berlin WelcomeCard all inclusive* neben der Auswahl der Gültigkeit und des Tarifbereichs ABC folgende Angaben zu tätigen: Datum und Uhrzeit der ersten Leistungsinanspruchnahme sowie der Name des Kunden/Nutzungsberechtigten. **Trifft der Kunde diesbezüglich keine Auswahl, wird systemisch das tagesaktuelle Datum auf dem Ticket generiert.** Alle Angaben sind verbindlich und können nach dem Kauf nicht mehr geändert werden.

1.3 Die BWCai mit Fahrschein muss **nicht** vor der ersten Inanspruchnahme gesondert entwertet werden. Die Gültigkeit der *Berlin WelcomeCard all inclusive* sowie des ÖPNV-Fahrschein starten und enden automatisch mit Ende des ausgewählten Gültigkeitszeitraumes.

1.4 Die Karte ist nicht übertragbar. Personenbezogene Daten des Kunden werden nur zur Erfüllung des Vertragszwecks sowie im Rahmen der einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften genutzt, insbesondere unter Einhaltung der zu treffenden technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen.

1.5 Der **BWCai-Guide** kann entweder online heruntergeladen werden oder wird dem Nutzer in einer der Berlin Tourist Infos ausgehändigt. Die Standorte der Berlin Tourist Infos nebst Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte den Angaben auf den Ihnen zugesandten Unterlagen. Änderungen behalten wir uns jederzeit vor. Aktuelle Informationen zu allen Berlin Tourist Infos und zu den jeweiligen Öffnungszeiten finden Sie auch unter: https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos

2. Definition der Beteiligten an der Berlin WelcomeCard all inclusive, Regelungen bezüglich der Leistungsträger

2.1 Die Berlin Tourismus & Kongress GmbH („*visitBerlin*“), Schöneberger Str. 15, 10963 Berlin, Tel. +49 (0) 30 - 25 00 23 33, ist Herausgeber der BWCai.

2.2 Leistungsträger im Sinne dieser Nutzungsbedingungen sind diejenigen Institutionen, Firmen, Selbstständigen, Gewerbetreibenden und Einrichtungen, die im jeweils geltenden Leistungsverzeichnis zur *Berlin WelcomeCard all inclusive* als Leistungserbringer der jeweiligen Leistungen benannt sind. Für die Nutzung des ÖPNV gelten die Nutzungsbedingungen der entsprechenden Anbieter.

2.3 Rabattpartner sind Attraktionen, Museen, Stadtrundfahrten, Shops, Gastronomiebetriebe, Bühnen und weitere. Für die vollständige Auflistung siehe www.berlin-welcomecard.de.

3. Rechtsgrundlagen und Auskünfte

3.1 Diese Nutzungs- und Vermittlungsbedingungen regeln sowohl die Bedingungen für den Erwerb der *Berlin WelcomeCard all inclusive* als auch für die Nutzung der *Berlin WelcomeCard all inclusive* selbst und die Vermittlung der Leistungsträger.

3.2 Durch die Nutzung der *Berlin WelcomeCard all inclusive* entsteht bezüglich der Leistungen selbst kein vertragliches Schuldverhältnis zwischen dem Kunden und dem Herausgeber. Zur Leistungserbringung der jeweiligen Leistung ist gegenüber dem Karteninhaber ausschließlich der jeweilige Leistungsträger, nicht der Herausgeber verpflichtet.

3.3 Für das Leistungsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen und/oder allgemeinen Liefer- oder Beförderungsbedingungen des Leistungsträgers selbst sowie die auf das jeweilige Leistungsverhältnis anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

4. Entgelt für die Karte, Verhältnis der touristischen Leistungen zu sonstigen Leistungen

4.1 Die Preise der *Berlin WelcomeCard all inclusive* bestimmen sich nach den Informationsunterlagen zur *Berlin WelcomeCard all inclusive*. Die Preise sind Endpreise und enthalten die in Deutschland jeweils gesetzlich geltende Umsatzsteuer.

4.2 Der Verkaufspreis beinhaltet ggf. einen Fahrkostenanteil inkl. gesetzlicher MwSt. nach Maßgabe der Angaben auf dem ÖPNV-Fahrschein. Die Vereinnahmung des Fahrtkostenanteils erfolgt seitens *visitBerlins* namens und für Rechnung der Verkehrsunternehmen. Der Anspruch des Nutzers auf Beförderung entsteht unmittelbar gegenüber den Verkehrsunternehmen nach Maßgabe der Beförderungsbedingungen im Tarifbereich des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB). Der Herausgeber ist berechtigt als Inkassobevollmächtigter der vermittelten Leistungsträger Zahlungen auf den Preis der vermittelten Leistung zu verlangen.

4.3 Die Leistungen gemäß aktuellem Leistungsverzeichnis sind nicht touristische Hauptleistung im Rahmen anderer vertraglicher Leistungen. Der Herausgeber wird ausschließlich als Vermittler tätig. Er hat demnach, auch bei der Vermittlung mehrerer, insbesondere auch aufeinander abgestimmter Leistungen, **nicht** die Stellung eines Pauschalreiseveranstalters gemäß §§ 651a-m BGB.

5. Vertragsabschluss, Zahlung, Ausgabe der All-inklusive Card Berlin

5.1 Die *Berlin WelcomeCard all inclusive* ist ein freiwilliges privatwirtschaftliches Angebot von *visitBerlin* und der beteiligten Leistungsträger. Ein allgemeiner Rechtsanspruch auf Aushändigung der *Berlin WelcomeCard all inclusive* besteht nicht.

5.2 Die Darstellung der *Berlin WelcomeCard all inclusive* in sämtlichen Fernabsatzkanälen stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Eingabefehler können vor dem Absenden der Bestellung mit den im Onlineshop zur Verfügung gestellten technischen Mitteln sowie über die üblichen Funktionen der Tastatur/Maus korrigiert werden. Der Vertragsschluss erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache. Durch Anklicken des Buttons „Kaufen"/„zahlungspflichtig bestellen" geben Sie eine verbindliche Bestellung der im Warenkorb enthaltenen Waren ab. Eingabefehler können danach nicht mehr korrigiert werden. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung folgt unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung und stellt noch keine Vertragsannahme dar. Nach erfolgter Buchungsbestätigung erfolgt der Versand der erworbenen Onlinetickets an die von Ihnen benannte E-Mail-Adresse.

5.3 Der Vertrag kommt mit dem Versand der *Berlin WelcomeCard all inclusive* an die angegebene E-Mail-Adresse, bzw. mit dem Beginn der Gültigkeitsdauer der *Berlin WelcomeCard all inclusive* zu Stande. Er endet mit dem auf der *Berlin WelcomeCard all inclusive* angegebenen vertraglichen Ende, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

5.4 Die Bestelldaten werden gespeichert und können unter Angabe der Buchungsnummer unter der oben genannten E-Mail-Adresse abgefragt werden. Die Bestelldaten umfassen den Vertragstext nebst der AGB. Die Übermittlung der Bestelldaten an den Kunden erfolgt in Textform per E-Mail.

5.5 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestätigung der Bestellung/zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail- zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse die von *visitBerlin* versandten E-Mails empfangen werden können. Insbesondere hat der Kunde bei dem Einsatz von SPAM-Filtern sicherzustellen, dass von *visitBerlin* versandte E-Mails zugestellt werden können.

5.6 Der Kaufpreis wird sofort mit der Bestellung im Voraus fällig und kann per **Kreditkarte** oder **Paypal** entrichtet werden. Im Falle einer Zahlung per Kreditkarte erfolgt die Belastung Ihres Kontos unmittelbar nach Abschluss des Bestellvorgangs. Wir akzeptieren die Kreditkarten Visa, Mastercard/Eurocard und American Express. Die Zahlung per Kreditkarte ist kostenlos möglich. Im Falle einer Zahlung per Paypal nutzen Sie einen Online-Zahlungsservice, mit dem Sie in Online-Shops sicher, einfach und schnell bezahlen können – und das kostenlos. Die Nutzung erfordert jedoch Ihre Anmeldung bzw. Registrierung bei PayPal. Haben Sie sich für die Nutzung von PayPal entschieden und dort Ihre Bankverbindung oder Kreditkartendaten hinterlegt, können Sie beim Bezahlvorgang „Zahlung per PayPal" wählen und einfach nach dem Einloggen in Ihren persönlichen PayPal-Account unter Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse und Ihres Passwortes bezahlen. Nähere Informationen zum PayPal-Zahlungssystem erhalten Sie unter http://www.paypal.de/de.

5.7 Bei Bestellungen aus Ländern außerhalb der Europäischen Union können im Einzelfall weitere Kosten anfallen, die *visitBerlin* nicht zu vertreten hat und die vom Kunden zu tragen sind. Hierzu zählen beispielsweise Kosten für die Geldübermittlung durch Kreditinstitute (z.B. Überweisungsgebühren, Wechselkursgebühren).

6. Nutzungsberechtigte

6.1 Nutzungsberechtigt sind Erwerber einer *Berlin WelcomeCard all inclusive*.

6.2 Soweit im jeweils geltenden Leistungsverzeichnis, insbesondere für mitreisende Kinder, nicht anderes bestimmt ist, ist nutzungsberechtigt jeweils nur der Kunde selbst. Die *Berlin WelcomeCard all inclusive* ist nicht übertragbar.

7. Art und Umfang der Leistungen der *Berlin WelcomeCard all inclusive*, Einschränkungen der Leistungen, Ausschluss des Karteninhabers von der Nutzung

7.1 Mit Ausstellen der *Berlin WelcomeCard all inclusive* ermöglicht der Herausgeber dem Karteninhaber die Inanspruchnahme der im jeweils geltenden Leistungsverzeichnis der *Berlin WelcomeCard all inclusive* aufgeführten Leistungen.

7.2 Art und Umfang der Leistungen für den Karteninhaber ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils zum Zeitpunkt des Ausstellens der *Berlin WelcomeCard all inclusive* geltenden Leistungsverzeichnis, welches dem Karteninhaber zusammen mit der *Berlin WelcomeCard all inclusive* allgemein ausgeschrieben oder bekannt gegeben wird.

7.3 Die Leistungsträger sind zur Leistungserbringung nur nach Maßgabe der allgemeinen Konditionen ihrer Geschäftstätigkeit, insbesondere unter Berücksichtigung ausgeschriebener Leistungszeiträume, Öffnungszeiten und allgemeinen Leistungsvoraussetzungen (z. B. witterungsbedingte Voraussetzungen), verpflichtet.

7.4 Soweit die Leistungen der *Berlin WelcomeCard all inclusive* außerhalb des jeweils geltenden Leistungsverzeichnisses zur *Berlin WelcomeCard all inclusive* auch in anderen Werbeunterlagen (Gastgeberverzeichnissen, Prospekte, Kataloge, Internetseiten) beschrieben sind, gilt für die Inanspruchnahme dieser Leistungen durch den Karteninhaber ausschließlich die Leistungsbeschreibung im jeweils geltenden Leistungsverzeichnis. Dies gilt insbesondere, soweit die Beschreibung im Leistungsverzeichnis für die *Berlin WelcomeCard all inclusive* von solchen anderweitigen Leistungsbeschreibungen abweicht.

7.5 Leistungsträger können Kunden von der Nutzung ganz oder teilweise, vorübergehend oder auf Dauer ausschließen, wenn diese besonderen persönlichen Anforderungen nicht genügen (z. B. gesundheitliche Anforderungen oder Anforderungen an Kleidung und Ausrüstung), wenn durch die konkrete Nutzung eine Gefährdung des Kunden, dritter Personen oder von

Einrichtungen des Leistungsträger zu erwarten ist. Gleiches gilt, wenn der Kunde im Rahmen der Nutzung gegen gesetzliche Vorschriften, Sicherheitsvorschriften, Benutzungsvorschriften oder Weisungen von Aufsichtspersonen verstößt oder sich in anderer Weise in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass der Ausschluss objektiv sachlich gerechtfertigt ist.

7.6 Im Falle einer Leistungseinschränkung oder eines berechtigten Ausschlusses bestehen keinerlei Ansprüche des Kunden.

8. Verwendung der *Berlin WelcomeCard all inclusive*, Obliegenheiten und Haftung des Karteninhabers

8.1. Die *Berlin WelcomeCard all inclusive* **mit und ohne** ÖPNV-Fahrschein ist ab dem ersten Geltungstag und ab der von dem Karteninhaber ausgewählten Uhrzeit gültig und muss nicht gesondert entwertet werden.

8.2 Zur Inanspruchnahme der Leistungen ist der Kunde verpflichtet, das Ticket vor jeder Leistungsinanspruchnahme vorzuweisen und dem Leistungsträger zur elektronischen Prüfung oder zur Sichtprüfung vorzulegen. Die Inklusivleistung und Ermäßigungen erhält der Nutzer in dem Geltungszeitraum der erworbenen Variante einmal pro Leistungsträger.

8.3 Der Kunde hat auf Verlangen des Leistungsträgers einen gültigen Lichtbildausweis vorzuweisen. Bei altersbezogenen Leistungen und Vorteilen für den Kunden oder seine berechtigten Angehörigen kann der Leistungsträger einen entsprechenden Altersnachweis verlangen.

8.4 Der Kunde haftet gegenüber dem Herausgeber und den Leistungsträger für Schäden aus einer von ihm schuldhaft ursächlich oder mitursächlich herbeigeführten missbräuchlichen Verwendung der Karte durch ihn selbst oder durch Dritte.

8.5 Bei missbräuchlicher Verwendung sind die Leistungsträger oder der Herausgeber berechtigt, die *Berlin WelcomeCard all inclusive* ersatzlos einzubehalten.

8.6 Die *Berlin WelcomeCard all inclusive* enthält keinerlei Versicherungsleistungen. Es obliegt dem Kunden, seinen Versicherungsschutz, insbesondere für Unfälle im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Kartenleistungen, zu überprüfen und sicherzustellen.

8.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, die *Berlin WelcomeCard all inclusive* zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern. Der Kunde hat die *Berlin WelcomeCard all inclusive* nach Empfang/Ausdruck so aufzubewahren, dass Dritte keinen Zugriff nehmen können. Erfolgt eine Vervielfältigung der *Berlin WelcomeCard all inclusive* durch Dritte oder geht die *Berlin WelcomeCard all inclusive* vor der Leistungsinanspruchnahme verloren oder defekt, geht der Schaden zu Lasten des Kunden. Eine Erstattung des Kaufpreises bei Verlust oder Vervielfältigung der *Berlin WelcomeCard all inclusive* durch Dritte ist ausgeschlossen.

9. Ausschluss des Widerrufrechts

9.1 Verbrauchern gem. § 13 BGB steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen grundsätzlich ein Widerrufsrecht nach der folgenden Maßgabe zu: Der Verbraucher hat das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

9.2 Das Widerrufsrecht besteht jedoch nicht beim Erwerb der *Berlin WelcomeCard all inclusive.* Das gesetzliche Widerrufsrecht für Verbraucherverträge ist ausgeschlossen beim Erwerb von Fahrscheinen bzw. Verträgen über die Beförderung von Personen (§ 312 Abs. 2 Nr. 5 BGB) und für Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbeschäftigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht (§ 312 g Abs. 2 Nr. 9 BGB).

Für den Erwerb der Berlin WelcomeCard all inclusive besteht das gesetzliche Widerrufsrecht daher nicht!

10. Änderungsvorbehalte bezüglich der Kartenleistungen und dieser Nutzungsbedingungen

Dem Herausgeber und den Leistungsträgern bleibt es vorbehalten, die Leistungen gemäß jeweils geltendem Leistungsverzeichnis durch einseitige Erklärung oder öffentliche Bekanntmachung aus sachlichen Gründen zu ändern. Entsprechendes gilt für die Änderung der Nutzungs- und Vermittlungsbedingungen durch den Herausgeber.

11. Haftung und Haftungsbeschränkung

11.1 Die Haftung des Herausgebers aus dem ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, ausgenommen Ansprüche aus der Verletzung von Körper und Leben des Kartenbesitzers.

11.2 Die Haftung der Leistungsträger ist nach Maßgabe ihrer gegebenenfalls vereinbarten und insoweit wirksamen Geschäftsbedingungen und anwendbarer gesetzlicher Vorschriften beschränkt.

11.3 Im Falle höherer Gewalt ist die Haftung seitens *visitBerlin* ausgeschlossen. Eine Haftung für die Nichterfüllung oder Verzögerung, soweit diese durch Umstände höherer Gewalt beeinträchtigt wurden, ist ausgeschlossen. Als höhere Gewalt gelten unvorhersehbare Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle der Vertragsparteien liegen und die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen unzumutbar machen. Solche Ereignisse können, ohne darauf beschränkt zu sein, Naturkatastrophen, Kriege, Streiks, behördliche Maßnahmen oder andere unvorhersehbare und unabwendbare Umstände sein. Weder die eine noch die andere Vertragspartei haftet für Schäden, die durch höhere Gewalt verursacht werden. Die betroffene Vertragspartei ist verpflichtet, die andere Partei unverzüglich über das Eintreten eines höheren Gewaltfalls zu informieren. Die Vertragsparteien verpflichten sich, im Falle höherer Gewalt gemeinsam nach angemessenen Lösungen zu suchen, um die Auswirkungen auf die Vertragserfüllung so gering wie möglich zu halten.

12. Verjährung von Ansprüchen

Vertragliche Ansprüche des Kunden gegenüber dem Leistungsträger oder dem Herausgeber aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einschließlich vertraglicher Ansprüche auf Schmerzensgeld, die auf deren fahrlässiger Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, verjähren in drei Jahren. Alle übrigen vertraglichen Ansprüche verjähren in einem Jahr.

13. Informationen zur Online-Streitbeilegung

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen. Der Kunde kann die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

14. Rechtswahl und Gerichtsstand

Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kartennutzungsberechtigten und *visitBerlin* findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Als Gerichtsstand gilt Berlin. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird. UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

15. Sonstiges

Eine etwaige englische Übersetzung basiert auf dem deutschen Original. Die übersetzte Version der deutschen AGB ist eine Gefälligkeitsübersetzung und dient nur der Information sowie innerbetrieblichen Zwecken. Im Fall von Streitigkeiten, Widersprüchlichkeiten oder Abweichungen zwischen der deutschen Version und der Version in einer anderen Sprache gilt im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften die deutsche Version und ist bindend.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nichtig sein oder werden, so bleiben die Bedingungen im Übrigen wirksam.

Stand: Dezember 2023

Vermittlungbedingungen inkl. Datenschutzhinweisen

der Berlin Tourismus & Kongress GmbH „*visitBerlin*“

Hinweis aufgrund der aktuellen Corona-Pandemie: Bitte beachten Sie, dass es für touristische Leistungen zeitweilig zu besonderen Erfordernissen aufgrund der Corona-Pandemie kommen kann. Generell gelten behördliche Anordnungen, wie z.B. Abstand- und Hygieneregelungen. Beim Besuch von Leistungsträgern sowie im öffentlichen Personennahverkehr besteht beispielsweise die Pflicht zum Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes sowie ggf. das Erfordernis zur Beibringung eines negativen, tagesaktuellen Corona-Tests. Wir empfehlen daher allen Besuchern und Kunden sich vor der Buchung sowie der Leistungsinanspruchnahme rechtzeitig und hinreichend über die für das jeweilige Angebot bestehenden Erfordernisse zu informieren. *visitBerlin* kann als Vermittler nicht haftbar gemacht werden für die dem Besucher/Kunden etwaig zusätzlich entstehenden Mehrkosten, die aus der Beachtung oder Nicht-Beachtung behördlicher Anordnungen resultieren.

Ein Anspruch auf Stornierung eines Leistungsangebotes besteht nicht, wenn der Besucher/Kunde sich vorausgehend nicht hinreichend über behördliche Anordnungen informiert hat und aus diesem Grunde ein Leistungsangebot nicht wahrnehmen kann oder keine Bereitschaft besteht, etwaig sich ergebende Mehrkosten, die aus der Befolgung behördlicher Anordnungen resultieren, zu tragen. Bitte informieren Sie sich daher auch über die jeweilige Website des Leistungsträgers ausführlich über die dortigen Erfordernisse.

Bitte beachten Sie, dass sich die Lage täglich ändern kann. Hierfür ist insbesondere der Internetauftritt des Robert Koch Institutes (https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Situationsberichte/Gesamt.html) oder der Internetauftritt des Landes Berlin (https://www.berlin.de/corona) zu nutzen.

Die Berlin Tourismus & Kongress GmbH - nachfolgend *visitBerlin* - vermittelt namens und für Rechnung anderer Leistungsträger und Dienstleister – nachfolgend einheitlich „Anbieter“ genannt – Unterkunftsleistungen, Beförderungsleistungen und touristische Leistungen. Die nachfolgenden Vermittlungsbedingungen im Abschnitt A. werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des Vermittlungsvertrages, den der Gast/Auftraggeber mit *visitBerlin* im Falle der Erteilung und der Annahme des Vermittlungsauftrags abschließt. Die Vertragsbedingungen in den Abschnitten B. bis E. werden, soweit wirksam vereinbart, im Falle des Zustandekommens des Vertrages mit den von *visitBerlin* vermittelten Anbietern, Inhalt des Vertrages mit dem jeweiligen Anbieter. Lesen Sie daher bitte diese Vermittlungs- und Vertragsbedingungen vor der Erteilung des Vermittlungsauftrags sorgfältig durch.

Abschnitt A. Vermittlungsbedingungen

1. Grundlagen des Vermittlungsvertrages; anzuwendende Vorschriften; Stellung von *visitBerlin*

1.1. *visitBerlin* wird, soweit einzelne Leistungen oder Pauschalreisen nicht als eigene Leistungen von *visitBerlin* angeboten werden, ausschließlich als Vermittler namens und für Rechnung anderer Leistungsträger tätig. *visitBerlin* hat demnach, auch bei der Vermittlung mehrerer, insbesondere auch aufeinander abgestimmter Leistungen, nicht die Stellung eines Reiseveranstalters gemäß §§ 651a-m BGB. Dies gilt nicht, wenn *visitBerlin* nach den gesamten Umständen des Angebots, der Buchung, der Zahlung und der Abwicklung entsprechend den Grundsätzen des § 651a Abs. (2) BGB den Anschein erweckt, vertraglich vorgesehene Reiseleistungen als eigene zu erbringen.

1.2. Der Abschluss des Vermittlungsvertrages bedarf keiner bestimmten Form. Mit der Erteilung und der Annahme des Vermittlungsauftrags durch *visitBerlin* kommt zwischen dem Gast/Auftraggeber und *visitBerlin* der Vermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zustande.

2. Allgemeine Vertragspflichten von *visitBerlin*; Auskünfte, Hinweise

2.1. Für die Richtigkeit erteilter Auskünfte haftet *visitBerlin* gemäß § 675 Abs. (2) BGB nicht, es sei denn, dass ein besonderer Auskunftsvertrag abgeschlossen wurde.

2.2. Ohne ausdrückliche Vereinbarung

a) ist *visitBerlin* nicht verpflichtet, den jeweils billigsten Anbieter der angefragten Leistung zu ermitteln und/oder anzubieten,

b) übernimmt *visitBerlin* mit Angaben und Auskünften zu Preisen, Leistungen, Buchungskonditionen und sonstigen Umständen der Reiseleistung keine Garantie i.S. von § 276 Abs. (1) Satz 1 BGB und bei Angaben und Auskünften über die Verfügbarkeit der zu vermittelten Leistungen keine Beschaffungsgarantie.

2.3. Sonderwünsche, insbesondere solche, die über die Leistungsbeschreibung des zu vermittelnden Anbieters oder von *visitBerlin* selbst hinausgehen oder davon abweichen, nimmt *visitBerlin* nur zur Weiterleitung an den zu vermittelnden Anbieter entgegen. Der Gast/Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass

Sonderwünsche im Regelfall nur durch ausdrückliche Bestätigung des Anbieters zum Inhalt seiner vertraglichen Verpflichtungen werden.

3. Pflichten von *visitBerlin* bezüglich Einreisevorschriften, Visa und Versicherungen

3.1. *visitBerlin* unterrichtet Gäste/Auftraggeber außerhalb Europäischen Union über Einreise- und Visabestimmungen nur, soweit ihr hierzu vom Gast/ Auftraggeber ein entsprechender Auftrag ausdrücklich erteilt worden ist und *visitBerlin* diesen Auftrag angenommen hat.

3.2. *visitBerlin* informiert den Gast/Auftraggeber darüber, ob die von ihr vermittelten Leistungen eine Reiserücktrittskostenversicherung enthalten. Soweit dies – wie im Regelfall – nicht der Fall ist, empfiehlt *visitBerlin* für alle Angebotsarten und Verträge dringend den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung.

4. Aufwendungsersatz, Vergütungen, Inkasso, Zahlungen

4.1. *visitBerlin* ist berechtigt als Inkassobevollmächtigte der vermittelten Anbieter Zahlungen auf den Preis der vermittelten Leistung sowie anfallender Stornokosten oder sonstiger Zahlungsforderungen des Anbieters an *visitBerlin* entsprechend den Geschäfts- und Zahlungsbestimmungen der vermittelten Anbieter zu verlangen, soweit diese wirksam vereinbart sind, rechtswirksame Zahlungsbestimmungen enthalten und bei der Vermittlung von Pauschalreisen die Bestimmungen zur Kundengeldabsicherung (§ 651 k BGB) beachtet werden.

4.2. Soweit die Voraussetzungen für eine Inkassotätigkeit nach Ziff. 4.1 erfüllt sind, ist *visitBerlin* berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Preis der vermittelten Leistung ganz oder teilweise für den Gast/Auftraggeber zu verauslagen oder sein Agenturkonto vom Anbieter entsprechend belasten zu lassen.

4.3. Einem Aufwendungsersatzanspruch von *visitBerlin* gegenüber kann der Gast/Auftraggeber Ansprüche gegenüber dem vermittelten Anbieter selbst, insbesondere aufgrund mangelhafter Erfüllung des vermittelten Vertrages, nicht im Wege der Zurückbehaltung oder Aufrechnung entgegenhalten, es sei denn, dass für das Entstehen solcher Ansprüche eine schuldhafte Verletzung von Vertragspflichten von *visitBerlin* ursächlich oder mitursächlich geworden ist oder *visitBerlin* aus anderen Gründen gegenüber dem Gast/ Auftraggeber für die geltend gemachten Gegenansprüche haftet.

5. Obliegenheiten des Gastes/Auftraggebers gegenüber *visitBerlin*

5.1. Soweit es in diesen Vermittlungsbedingungen und den Bedingungen in den Abschnitten B. bis E. für die Rechtzeitigkeit fristgebundener an *visitBerlin* zu richtender Erklärungen, insbesondere Rücktrittserklärungen, ankommt, ist der Eingang bei *visitBerlin* zu deren veröffentlichten Geschäftszeiten maßgeblich, soweit für solche Erklärungen keine anderen Zeiten, Empfänger und Kommunikationsmittel ausdrücklich benannt sind.

5.2. Der Gast/Auftraggeber hat für ihn erkennbare Mängel der Vermittlungstätigkeit von *visitBerlin*, insbesondere aus Sicht des Gastes/Auftraggebers fehlerhafte oder unvollständige Informationen, Auskünfte und Reiseunter- lagen sowie die nicht vollständige Ausführung von Vermittlungsleistungen
(z.B. nicht vorgenommene Buchungen oder Reservierungen) unverzüglich nach deren Feststellung anzuzeigen und *visitBerlin* Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Er hat hierzu die ihm übermittelten Informationen und Unterlagen auf Vollständigkeit und Richtigkeit unverzüglich nach Zugang zu überprüfen. Der Kenntnis über positive Mängel oder Unvollständigkeit steht eine grob fahrlässige Unkenntnis aufgrund unterlassener Überprüfung gleich.

5.3. Unterbleibt eine Anzeige nach Ziff. 5.1 durch den Gast/Auftraggeber so gilt:

a) Ansprüche des Gastes/Auftraggebers entfallen nicht, wenn die Anzeige nach Ziff. 5.1 ohne Verschulden des Gastes/Auftraggebers unterbleibt.

b) Ansprüche des Gastes/Auftraggebers an *visitBerlin* entfallen nur soweit *visitBerlin* nachweist, dass dem Gast/Auftraggeber ein Schaden bei ordnungsgemäßer Anzeige nicht oder nicht in der vom Gast/Auftraggeber geltend gemachten Höhe entstanden wäre. Dies gilt insbesondere, soweit *visitBerlin* nachweist, dass eine unverzügliche Anzeige durch den Gast/ Auftraggeber bei *visitBerlin* dieser die Möglichkeit zur Behebung des Mangels oder der Verringerung eines Schadens durch Umbuchungen, Zusatzbuchungen, kostenlose Stornierungen nach dem Agenturvertrag mit dem Anbieter oder durch Erreichung entsprechender Kulanzlösungen mit den vermittelten Anbieter ermöglicht hätte.

c) Ansprüche des Gastes/Auftraggebers im Falle einer unterbliebenen Mängelanzeige entfallen nicht

-bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die aus einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von *visitBerlin* oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von *visitBerlin* resultieren

-bei Ansprüchen auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von *visitBerlin* oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von *visitBerlin* beruhen

-bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

6. Haftung von *visitBerlin*

6.1. Soweit *visitBerlin* eine entsprechende vertragliche Pflicht nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Gast/Auftraggeber übernommen hat, haftet *visitBerlin* nicht für das Zustandekom-

men von dem Buchungswunsch des Gastes/Auftraggebers entsprechenden Verträgen mit den zu vermittelnden Anbietern.

6.2. Ohne ausdrückliche diesbezügliche Vereinbarung oder Zusicherung haftet *visitBerlin* bezüglich der vermittelten Leistungen selbst nicht für Mängel der Leistungserbringung und Personen- oder Sachschäden, die dem Gast/Auftraggeber im Zusammenhang mit der vermittelten Leistung entstehen. Bei der Vermittlung mehrerer touristischer Hauptleistungen (entsprechend dem gesetzlichen Begriff der Pauschalreise) gilt dies nicht, soweit *visitBerlin* gem. § 651a Abs. 2 BGB den Anschein begründet, die vorgesehenen Reiseleistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

6.3. Eine etwaige eigene Haftung von *visitBerlin* aus der schuldhaften Verletzung von Vermittlerpflichten bleibt von den vorstehenden Bestimmungen unberührt.

7. Verjährung

7.1. Vertragliche Ansprüche des Gastes/Auftraggebers gegenüber *visitBerlin* aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einschließlich vertraglicher Ansprüche auf Schmerzensgeld, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von *visitBerlin* beruhen, verjähren in drei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von *visitBerlin* oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von deren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

7.2. Alle übrigen vertraglichen Ansprüche verjähren in einem Jahr.

7.3. Die Verjährung nach den vorstehenden Bestimmungen beginnt jeweils mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gast/Auftraggeber von Umständen, die den Anspruch begründen und *visitBerlin* als Schuldner Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

7.4. Fällt der letzte Tag einer der vorgenannten Fristen auf einen Sonntag, einen staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Sonnabend, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

7.5. Schweben zwischen dem Gast/Auftraggeber und *visitBerlin* Verhandlungen über geltend gemachte Ansprüche oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt bis der Gast/Auftraggeber oder *visitBerlin* die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die vorbezeichnete Verjährungsfrist von einem Jahr tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

8. Rechtswahl und Gerichtsstand

8.1. Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Gast/ Auftraggeber und *visitBerlin* findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

8.2. Der Gast/Auftraggeber kann *visitBerlin* nur an deren Sitz verklagen.

8.3. Für Klagen von *visitBerlin* gegen den Gast/Auftraggeber ist der Wohnsitz des Gastes/Auftraggebers maßgebend. Für Klagen gegen Gäste/Auftraggeber, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von *visitBerlin* vereinbart.

8.4. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, wenn und insoweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, von EU-Verordnungen oder Gesetzen, die auf den Vermittlungsvertrag als Geschäftsbesorgungsvertrag zwischen dem Gast/Auftraggeber und *visitBerlin* anzuwenden sind, etwas anderes zugunsten des Gastes/Auftraggebers ergibt.

9. Datenschutzhinweise nach Art. 13 Datenschutz-Grundverordnung

9.1. Um Ihnen die Vermittlung einzelner Leistungen oder Pauschalreisen (touristische Angebote) anbieten zu können, erheben wir personenbezogene Daten. Hierunter fallen in der Regel Name und Vorname sowie E-Mail-Adresse. Weiterhin können in bestimmten Fällen die Adresse, Telefonnummer sowie Zahlungsdaten zur Absicherung Ihrer Buchung erhoben werden.

9.2. Unsere dahingehende Berechtigung ergibt sich aus Art. 6 Abs. 1 a.) -c.) DSGVO, demgemäß die Datenerhebung, Speicherung und Übermittlung personenbezogener Daten gestattet ist, wenn der Betroffene in die Datenverarbeitung eingewilligt hat bzw. ein Vertrag oder eine rechtliche Verpflichtung erfüllt werden soll. Bei den touristischen Angeboten handelt es sich um Fremdleistungen, die wir namens und für Rechnung der touristischen Leistungsträger vermitteln.

9.3. Nachdem wir Ihnen eine Buchungsbestätigung zugesandt haben, werden Ihre Daten im Falle der Inanspruchnahme von Fremdleistungen an den Dienstleister/Anbieter übermittelt. Der vermittelte Vertrag kann nur zustande kommen, wenn die Vertragsparteien die jeweiligen Kontaktdaten der anderen Partei kennen. Soweit erforderlich, werden personenbezogene Daten darüber hinaus an interne Stellen der Berlin Tourismus & Kongress GmbH, z.B. Buchhaltung, Einkauf, IT, übermittelt. Weiterhin werden Ihre Daten zur Vertragserfüllung ggf. an externe Dienstleister übermittelt, mit denen entsprechende Verträge zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO geschlossen wurden.

9.4. Die Berlin Tourismus & Kongress GmbH, ggf. externe Dienstleister und die eingebundenen Leistungsträger speichern ihre Daten bis zur Erfüllung des Vertrages und erfolgter Abrechnung, soweit sie nicht aus Gründen etwaig Ihnen zustehender Gewährleistungsrechte oder aus Gründen entgegenstehender steuer-

und handelsrechtlicher Aufbewahrungsfristen zu einer längeren Speicherung Ihrer Daten verpflichtet sind. Bei einem Kaufvertrag beträgt die Gewährleistungsfrist in der Regel 2 Jahre. Die Aufbewahrungsfrist für Buchungsbelege beträgt gemäß § 147 Abs. 1 Abgabenordnung (AO) 10 Jahre und die für sonstige Geschäftsunterlagen gemäß § 257 Abs. 1 Handelsgesetzbuch (HGB) 6 Jahre.

9.5. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Auskunft zum Stand der Speicherung ihrer persönlichen Daten zu erhalten und sollten sie falsch sein deren Berichtigung oder eine Löschung zu verlangen. Wenn das Vermittlungsverhältnis zu diesem Zeitpunkt noch nicht abgeschlossen sein, können wir Ihnen keine Vermittlungsleistungen mehr anbieten. Der Sperrungs-/Löschungswunsch (Widerruf) ist an folgende E-Mailadresse zu richten: datenschutz@visitBerlin.de.

9.6. Rechte des Betroffenen

Das geltende Datenschutzrecht gewährt Ihnen gegenüber dem Verantwortlichen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten umfassende Betroffenenrechte (Auskunfts- und Interventionsrechte), über die wir Sie nachstehend informieren:

- Auskunftsrecht gemäß Art. 15 DSGVO: Sie haben insbesondere ein Recht auf Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten, die Verarbeitungszwecke, die Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten, die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer bzw. die Kriterien für die Festlegung der Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch gegen die Verarbeitung, Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, die Herkunft Ihrer Daten, wenn diese nicht durch uns bei Ihnen erhoben wurden, das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftige Informationen über die involvierte Logik und die Sie betreffende Tragweite und die angestrebten Auswirkungen einer solchen Verarbeitung, sowie Ihr Recht auf Unterrichtung, welche Garantien gemäß Art. 46 DSGVO bei Weiterleitung Ihrer Daten in Drittländer bestehen;
- Recht auf Berichtigung gemäß Art. 16 DSGVO: Sie haben ein Recht auf unverzügliche Berichtigung Sie betreffender unrichtiger Daten und/oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten unvollständigen Daten;
- Recht auf Löschung gemäß Art. 17 DSGVO: Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten bei Vorliegen der Voraussetzungen des Art. 17 Abs. 1 DSGVO zu verlangen. Dieses Recht besteht jedoch insbesondere dann nicht, wenn die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist;
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 DSGVO: Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, solange die von Ihnen bestrittene Richtigkeit Ihrer Daten überprüft wird, wenn Sie eine Löschung Ihrer Daten wegen unzulässiger Datenverarbeitung ablehnen und stattdessen die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten verlangen, wenn Sie Ihre Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen, nachdem wir diese Daten nach Zweckerreichung nicht mehr benötigen oder wenn Sie Widerspruch aus Gründen Ihrer besonderen Situation eingelegt haben, solange noch nicht feststeht, ob unsere berechtigten Gründe überwiegen;
- Recht auf Unterrichtung gemäß Art. 19 DSGVO: Haben Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung gegenüber dem Verantwortlichen geltend gemacht, ist dieser verpflichtet, allen Empfängern, denen die Sie betreffenden personenbezogenen Daten offengelegt wurden, diese Berichtigung oder Löschung der Daten oder Einschränkung der Verarbeitung mitzuteilen, es sei denn, dies erweist sich als unmöglich oder ist mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden. Ihnen steht das Recht zu, über diese Empfänger unterrichtet zu werden.
- Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 DSGVO: Sie haben das Recht, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen, soweit dies technisch machbar ist;
- Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO: Sie haben das Recht, eine einmal erteilte Einwilligung in die Verarbeitung von Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Im Falle des Widerrufs werden wir die betroffenen Daten unverzüglich löschen, sofern eine weitere Verarbeitung nicht auf eine Rechtsgrundlage zur einwilligungslosen Verarbeitung gestützt werden kann. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt;
- Recht auf Beschwerde gemäß Art. 77 DSGVO: Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt, haben Sie - unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs - das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, insbesondere in dem Mitgliedstaat Ihres Aufenthaltsortes, Ihres Arbeitsplatzes oder des Ortes des mutmaßlichen Verstoßes.

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortlich i.S. d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist die

Berlin Tourismus & Kongress GmbH, Schöneberger Str. 15,
10963 Berlin
Geschäftsführer: Burkhard Kieker, Sabine Wendt
Tel. 030/250025
E-Mail: info@visitberlin.de

Eingetragen beim Amtsgericht Berlin-Charlottenburg zur Registernummer HRB 48652

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

TÜV Rheinland i-sec GmbH, Herr Oliver Gröger,
Alboinstraße 56, 12103 Berlin
E-Mail: datenschutz@visitBerlin.de

Sie haben die Möglichkeit einer **Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde**:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit,
Meike Kamp,
Alt-Moabit 59-61, 10555 Berlin
Phone: +49 (0)30 13889-0
Fax: +49 (0)30 2155050 E-Mail: mailbox@datenschutz-berlin.de

Alle weiteren Informationen finden Sie unserer Datenschutzerklärung.

Abschnitt B. Übernachtungsdienstleistungen (Gastaufnahmebedingungen)

In den nachfolgenden Gastaufnahmebedingungen bezeichnet der Begriff „Gastgeber“ alle gewerblichen Beherbergungsbetriebe und sonstige Unterkunftsgeber, deren Unterkunftsleistungen von *visitBerlin* vermittelt werden.

1. Vertragsschluss

1.1. Für alle Buchungsarten gilt:

a) Der Kunde wird im jeweiligen Angebot oder in der jeweiligen Buchungsgrundlage darüber unterrichtet, welche Buchungswege (mündlich, telefonisch, per Fax, per E-Mail, online) zur Verfügung stehen.

b) Grundlage des Angebots des Gastgebers und der Buchung des Gastes/ Auftraggebers sind die Beschreibung der Unterkunft und die ergänzenden Informationen in der Buchungsgrundlage (z.B. Ortsbeschreibungen, Klassifizierungserläuterungen) soweit diese dem Gast/Auftraggeber bei der Buchung vorliegen.

c) Aus der Buchungsgrundlage von *visitBerlin* ergibt sich, welche Buchungsmöglichkeiten angeboten werden. Buchungen können über Reisebüros und andere Buchungsstellen, die sich als Partner von *visitBerlin* ausweisen, erfolgen. Solche Partner sind von *visitBerlin* und vom Gastgeber nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Gastaufnahmevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen des Gastgebers hinausgehen oder im Widerspruch zur Beschreibung der Unterkunft und der Leistungen des Gastgebers stehen.

1.2. Im Buchungsablauf wird angegeben, ob die Mitteilung von Kreditkartendaten des Kunden erforderlich ist. Soweit die Angabe von Kreditkartendaten gefordert wird, können Buchungen des Kunden nur nach vollständiger Angabe korrekter Kreditkartendaten (und gegebenenfalls deren Verifizierung) bearbeitet werden.

1.3. Für die Buchung, die mündlich oder telefonisch erfolgt, gilt:

a) Mit der Buchung bietet der Gast/Auftraggeber dem Gastgeber den Abschluss des Gastaufnahmevertrages verbindlich an.

b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung (Buchungsbestätigung) beim Gast/Auftraggeber zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form, mit der Folge, dass auch mündliche und telefonische erfolgte Buchungen für den Gast/Auftraggeber und den Gastgeber rechtsverbindlich sind. Der Gast/Auftraggeber erhält jedoch bei mündlichen oder telefonischen Buchungen eine schriftliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung übermittelt. Die Rechtsverbindlichkeit der mündlich oder telefonisch erfolgten Buchung ist jedoch nicht davon abhängig, dass dem Gast/Auftraggeber diese schriftliche Ausfertigung der Buchungsbestätigung tatsächlich zugeht.

c) Auskünfte von *visitBerlin* und des Gastgebers über freie Unterkünfte, Preise und Leistungen stellt kein verbindliches Angebot des Gastgebers auf Abschluss eines Gastaufnahmevertrages dar.

d) Ausschließlich bei Gruppenreisen (Gruppenunterkunftsangebote, Gruppenpauschalangebote) unterbreiten *visitBerlin* oder der Gastgeber auf Anforderung gegebenenfalls ein verbindliches Angebot mit konkreten Leistungen und Preisen. Dadurch erfolgt, abweichend von der vorstehenden Regelung, ein verbindliches Vertragsangebot des Gastgebers an den Gast/ Auftraggeber. In diesem Fall kommt der Vertrag, ohne dass es einer entsprechenden Rückbestätigung durch *visitBerlin* bzw. den Gastgeber bedarf, zu Stande, wenn der Gast/Auftraggeber, bzw. der Auftraggeber dieses Angebot innerhalb der im Angebot genannten Frist ohne Einschränkungen, Änderungen oder Erweiterungen durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder die Inanspruchnahme der Unterkunft annimmt. Dem Gast/Auftraggeber wird der Eingang seiner Annahmeerklärung im Regelfall durch *visitBerlin* bestätigt. Der Gastaufnahmevertrag ist jedoch bereits mit Eingang der Annahmeerklärung des Gastes/Auftraggebers bei *visitBerlin* verbindlich, auch wenn dem Gast/Auftraggeber die Eingangsbestätigung zu seiner Annahmeerklärung nicht zugeht.

1.4. Buchungen, die im Internet erfolgen, erfolgen nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen ausschließlich in Echtzeit (sofortiger Vertragsabschluss am Bildschirm):

a) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) "kostenpflichtig buchen“ bietet der Gast/Auftraggeber dem Gastgeber bzw. *visitBerlin* als dessen Vertreter den Abschluss des Gastaufnahmevertrages verbindlich an.

b) Die Übermittlung des Vertragsangebots durch Betätigung des Buttons "kostenpflichtig buchen" begründet keinen Anspruch des Gastes/Auftraggebers auf das Zustandekommen eines Gastaufnahmevertrages entsprechend seiner Buchungsangaben. *visitBerlin* bzw. der Gastgeber sind vielmehr frei in der Entscheidung, das Vertragsangebot des Gastes/Auftraggebers anzunehmen oder nicht.

c) Der Vertrag kommt sofort nach Vornahme der Buchung des Gastes/ Auftraggebers durch Betätigung des Buttons "kostenpflichtig buchen“ durch entsprechende Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm (Buchung in Echtzeit), mit Zugang und Darstellung dieser Buchungsbestätigung beim Gast/Auftraggeber zu Stande. Dem Gast/Auftraggeber wird die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Buchungsbestätigung angeboten. Die Verbindlichkeit des Gastaufnahmevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Gast/Auftraggeber diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck nutzt. Im Regelfall erhält der Gast/Auftraggeber zusätzlich eine Ausfertigung der Buchungsbestätigung per E-Mail, E-Mail- Anhang, Post oder Fax übermittelt. Der Zugang einer solchen zusätzlich übermittelten Buchungsbestätigung ist jedoch nicht Voraussetzung für die Rechtsverbindlichkeit des Gastaufnahmevertrages.

2. City Tax in Berlin; Mehrwertsteuer

2.1. Die vom Beherbergungsbetrieb angegebenen Preise beinhalten stets die vom Land Berlin erhobene City Tax in Höhe von 5% auf den reinen Übernachtungspreis (netto) ohne Nebenleistungen (z.B. Frühstück, Minibar, Sauna) sowie die jeweils geltende gesetzliche Mehrwertsteuer. Der Beherbergungsbetrieb ist bei jeder privat veranlassten Übernachtung ab tatsächlicher Bereitstellung einer Beherbergungsmöglichkeit verpflichtet, die kommunale Gebühr (Steuer/City Tax) zu erheben, mithin auch dann, wenn der Auftraggeber die Buchung nicht fristgerecht storniert.

2.2. Im Falle einer beruflichen Veranlassung (z.B. auf den Arbeitgeber ausgestellte Rechnung) wird die City Tax nicht erhoben. Die berufliche Veranlassung kann auch durch Arbeitgeberbescheinigung/Eigenbeleg glaubhaft gemacht werden. Ist eine Glaubhaftmachung vor Ort nicht möglich, besteht für den Beherbergungsgast die Möglichkeit, innerhalb von vier Monaten nach Abreise die Erstattung einer gegebenenfalls nicht geschuldeten City Tax beim Finanzamt zu beantragen. Ab dem 22. Tag zusammenhängender Übernachtungen entfällt die Pflicht zur Entrichtung einer City Tax auch für Beherbergungen, die ausschließlich privat veranlasst sind.

3. Zahlung

3.1. Die Regelungen zu Anzahlungen und Restzahlungen sind bei den von *visitBerlin* vermittelten Gastgebern unterschiedlich und können beim selben Gastgeber auch saisonal und abhängig vom jeweiligen Tarif unterschiedlich sein. Über die jeweilige Zahlungsregelung wird der Kunde im Rahmen des Buchungsablaufes unterrichtet. Die Zahlungsregelung wird in der Buchungsbestätigung wiedergegeben. Der Kunde ist verpflichtet, die Anzahlungen und Restzahlungen entsprechend der im Einzelfall getroffenen Zahlungsvereinbarungen zu leisten.

3.2. Vereinbarte Anzahlungen oder Vorauszahlungen werden erst nach Vertragsschluss mit dem Gastgeber (Zugang der Buchungsbestätigung von *visitBerlin* oder des Reisebüros beim Gast/Auftraggeber) zahlungsfällig.

3.3. Sind im Einzelfall entsprechende Vereinbarungen zu Anzahlung und zur Restzahlung nicht getroffen worden, so sind derartige Zahlungen nicht zu leisten und der Gesamtpreis für die Unterkunft Leistungen und Zusatzleistungen ist am Tag der Abreise beim Auschecken zu bezahlen.

4. Rücktritt und Nichtanreise; Rücktrittskosten

4.1. *visitBerlin* weist darauf hin, dass ein allgemeines gesetzliches Rücktrittsrecht bei Gastaufnahmeverträgen nicht besteht und dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) bei Gastaufnahmeverträgen (Verträge über Unterkünfte mit und ohne Zusatzleistungen), auch wenn diese im Wege des Fernabsatzes (telefonisch, online, per Fax oder per E-Mail) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht.

4.2. Die Regelungen zu den Zahlungsverpflichtungen des Kunden im Falle der Stornierung der Buchung oder der Nichtanreise sind bei den von *visitBerlin* vermittelten Gastgebern unterschiedlich und können auch beim selben Gastgeber auch saisonal und abhängig vom jeweiligen Tarif unterschiedlich sein. Über die jeweilige Regelung wird der Kunde im Rahmen des Buchungsablaufes unterrichtet. Die Zahlungsregelung wird in der Buchungsbestätigung wiedergegeben.

4.3. Sind im Einzelfall Vereinbarungen zur Stornierung bzw. zur Nichtanreise nicht getroffen worden, so gilt:

a) Bis 18 Uhr des Vortages der Anreise ist eine kostenlose Stornierung möglich. Von dieser Regelung sind Gruppenbuchungen (Vermittlungen auf ein individuelles Angebot ab 10 Personen) ausgenommen. Gruppenbuchungen sind nur bis 30 Tage vor dem vereinbarten Termin kostenlos stornierbar.

b) Erfolgt eine fristgerechte Stornierung nicht, hat sich der Gastgeber im Rahmen seines gewöhnlichen Geschäftsbetriebs, und unter Berücksichtigung des besonderen Charakters der Unterkunft (z. B. Nichtraucherzimmer, Familienzimmer) um eine anderweitige Verwendung der Unterkunft zu bemühen. Der Gastgeber hat sich Einkünfte aus einer anderweitige Belegung und, soweit diese nicht möglich sind, ersparte Aufwendungen anrechnen zu lassen.

c) Der Gastgeber kann bei nicht fristgemäßer Stornierung nach den von der Rechtsprechung anerkannten Prozentsätzen für die Be-

messung ersparter Aufwendungen, vom Gast/Auftraggeber, folgenden Betrag bezogen auf den gesamten Preis der Unterkunftsleistungen (einschließlich aller Nebenkosten) für die gebuchte Aufenthaltsdauer fordern:

ı Bei Unterkünften ohne Verpflegung 90%
ı Bei Übernachtung/Frühstück 80%
ı Bei Halbpension 70%
ı Bei Vollpension 60%

4.4. Dem Gast/Auftraggeber bleibt es ausdrücklich vorbehalten, dem Gastgeber nachzuweisen, dass seine ersparten Aufwendungen wesentlich höher sind, als die vorstehend berücksichtigten Abzüge, bzw. dass eine anderweitigen Verwendung der Unterkunftsleistungen stattgefunden hat. Im Falle eines solchen Nachweises sind der Gast/Auftraggeber, bzw. der Auftraggeber nur verpflichtet, den entsprechend geringeren Betrag zu bezahlen.

4.5. Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung wird dringend empfohlen.

4.6. Es wird empfohlen, Rücktrittserklärungen an *visitBerlin* oder gegenüber dem vom Gast/Auftraggeber eingeschalteten Reisebüro vorzunehmen.

Abschnitt C. Eintrittskarten / Veranstaltungstickets

1. Grundlagen und Buchung; Buchungen für Gruppen

1.1. *visitBerlin* bietet als Vermittler im Namen der Anbieter (kulturelle Einrichtungen/ Veranstalter) sowohl über das *visitBerlin*-eigene Reservierungssystem als auch über mit *visitBerlin* kooperierende Ticketsysteme (nachfolgend Fremdsysteme) Eintrittskarten, Veranstaltungstickets und Tickets für Schiffs- und Stadtrundfahrten etc. – nachfolgend einheitlich „Tickets“ genannt - an.

1.2. Werden Angebote Dritter (Veranstalter/ Ticketsysteme) über *visitBerlin* nur beworben (Anzeige mit Textlink oder iframe) wird der Gast/Auftraggeber automatisch zum Ticketsystem/Veranstalter weitergeleitet und kann je nach Verfügbarkeit beim Anbieter buchen. In diesem Fall hat *visitBerlin* keine vertraglichen Pflichten als Vermittler.

1.3. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Gast/Auftraggeber und dem Anbieter gelten die nachfolgenden Vertragsbestimmungen und, soweit wirksam vereinbart oder als genehmigte Beförderungsbedingungen allgemein gültig, die Geschäfts-, Veranstaltungs- oder Beförderungsbedingungen.

1.4. *visitBerlin* weist ausdrücklich darauf hin, dass die Veranstalter Umtausch und Rückgabe der Tickets/Voucher/Gutscheine ausschließen, soweit die Veranstaltung nicht aus einem Grunde ausfällt, der der Sphäre des Veranstalters als Leistungsträger zuzurechnen ist. Dieses gilt explizit auch für Tickets/Voucher/Gutscheine, die online erworben wurden. Das gesetzliche Widerrufsrecht ist in diesem Fall gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB ausgeschlossen, wenn für die Erbringung der Leistung ein spezifischer Termin oder Zeitraum vorgesehen ist.

1.5. Im Falle höherer Gewalt und/oder sonstiger unvorhersehbarer, außergewöhnlicher und vom Veranstalter unverschuldeter Ereignisse die den Veranstalter an einer Leistungserbringung hindern, kann der Veranstalter vom Vertrag zurücktreten. Das vom Gast/Auftraggeber geleistete Entgelt wird erstattet. Ansprüche des Gastes/Auftraggebers auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Auf den Umstand höherer Gewalt kann sich der Veranstalter berufen, wenn er den Gast/Auftraggeber umgehend von dem Umstand in Kenntnis setzt.

1.6. *visitBerlin* prüft entsprechend der Buchung/dem Vermittlungsauftrag die Verfügbarkeit des vom Gast/Auftraggeber gewünschten Tickets.

1.7. Soweit im Rahmen des Vermittlungsauftrags Datum, Uhrzeit, Sitzplatzkategorie, Beförderungsklasse, Preiskategorie und sonstige Variablen des Angebots bzw. des Tickets nicht ausdrücklich bezeichnet wurden, sind solche Festlegungen nicht Bedingung für die Wirksamkeit des Vermittlungsauftrags bzw. deren Umsetzung nicht vertragliche Vermittlerpflicht von *visitBerlin*.

1.8. Bei Verfügbarkeit bestätigt *visitBerlin* die Buchung. Mit dieser Bestätigung, die keiner bestimmten Form bedarf, kommt der Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber rechtsverbindlich zustande. Insoweit Tickets über Vertriebspartner *visitBerlin*s vermittelt werden, erfolgt die

1.9. Bestätigung konkludent mit der Ausgabe der Voucher/Gutscheine an den Kunden.

1.10. Bei Buchungsanfragen für Gruppen empfiehlt es sich für den Auftraggeber über *visitBerlin* als Vermittler ein individuelles Angebot des Anbieters, das die Gruppenkonditionen und das Zahlungsziel ausweist, anzufordern. Die individuelle Angebotserstellung erfolgt durch *visitBerlin* im Falle der Beauftragung kostenlos, soweit im Einzelfall, insbesondere für den Fall, dass das Angebot nicht angenommen wird, kein Entgelt ausdrücklich vereinbart wurde.

2. Bearbeitungsentgelt; Zahlung

2.1. Für alle Ticketbuchungen (auch für Print@Home Tickets) kann *visitBerlin* als Vermittler ein Bearbeitungs-/Vermittlungsentgelt verlangen, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Eine solche Vereinbarung kann auch durch den ausdrücklichen Hinweis in ausgehängten, übergebenen, im Internetauftritt abrufbaren Preislisten für Serviceentgelte erfolgen, auf die bei der Buchung hingewiesen wird und die in der Buchungsbestätigung/Rechnung aufgeführt sind.

2.2. Nach erfolgter Buchung wird der Gast/Auftraggeber mit dem Gesamtbetrag per Kreditkarte belastet. Alternativ ist eine Bezahlung per Paypal oder Googlepay möglich. Eine Bezahlung in bar ist vor

Ort in den Berlin Tourist Infos (BTI) möglich. Für die über Vertriebspartner *visitBerlin´*s vermittelten Gutscheine/ Voucher richtet sich die Art der möglichen Bezahlung nach den Vorgaben der Vertriebspartner.

2.3. Das Entgelt wird seitens *visitBerlin* bzw. über deren Vertriebspartner namens und für Rechnung des jeweiligen Anbieters vereinnahmt. Das Risiko für Verzögerungen auf dem Bankwege trägt der Gast/Auftraggeber, soweit die Gründe für die Verzögerung nicht von *visitBerlin* zu vertreten sind.

3. Ausstellung und Übergabe der Tickets

3.1. Der Gast/Auftraggeber, welcher über die Onlinestrecke von *visitBerlin*.de, das Berlin Service Center *visitBerlin*s oder über den *visitBerlin*-Ticketshop bucht, erhält nach Bezahlung seitens *visitBerlin* via E-Mail einen Voucher/Gutschein zum Selbstausdruck (Print@Home-Ticket). Kunden, die über die Berlin Tourist Infos (BTI) buchen, wird umgehend ein Voucher/Gutschein ausgehändigt. Erfolgt die Buchung über einen Vertriebspartner visitBerlins wird der Voucher/Gutschein entweder per E-Mail zum Selbstausdruck übersandt oder vor Ort (z.B. an der Hotelrezeption) ausgehändigt.

3.2. Voucher/Gutscheine berechtigen je nach Anbieter unmittelbar zur Leistungsinanspruchnahme. In Einzelfällen müssen Voucher/Gutscheine vorher an der Kasse in ein Originalticket umgetauscht werden. Hinweise dazu befinden sich auf dem Voucher/dem Gutschein.

3.3. Voucher/Gutscheine sind nur personengebunden nutzbar, es sei denn diese wurden in den Berlin Tourist Infos erworben. Der Name des Gastes/Auftraggebers ist auf dem Voucher/Gutschein abgedruckt. Der Anbieter ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, den Personalausweis oder anderweitige Legitimation vom Gast/Auftraggeber zu verlangen. Für Verlust von Eintritts- oder Veranstaltungstickets/Vouchern/Gutscheinen haftet weder *visitBerlin* als Vermittler noch der Anbieter.

3.4. Beim Erwerb von Vouchern/Gutscheinen ist der auf diesen ausgewiesene Gültigkeitszeitraum zu beachten. Der Auftraggeber/Gast ist gehalten, die Veranstaltungshinweise und die vereinbarten Geschäftsbedingungen des Anbieters zu beachten. Es gelten die in den Geschäftsbedingungen des Anbieters ausgewiesenen Besucher- bzw. Öffnungszeiten.

3.5. Print@Home-Tickets: Die Übermittlung der bestellten Tickets im Print@ Home Verfahren erfolgt durch Selbstausdruck der elektronisch an den Gast/ Auftraggeber versendeten Tickets. Der Gast/Auftraggeber ist bezüglich des von ihm bestellten Tickets zum Zwecke der bestimmungsgemäßen Verwendung berechtigt, nur ein Druckexemplar anzufertigen. Er ist nicht berechtigt, das ausgedruckte Ticket zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern. Ein unbefugt vervielfältigtes oder unbefugt weiter verkauftes Print@Home Ticket berechtigt nicht zum Besuch der Veranstaltung bzw. der Inanspruchnahme der Beförderung.

3.6. Der Weiterverkauf an Dritte ist bezogen auf die im Print@Home-Verfahren erworbenen Tickets ausdrücklich untersagt. Der Gast/Auftraggeber ist verantwortlich dafür, das Ticket vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Erfolgt eine Vervielfältigung des Tickets durch Dritte, so geht der Schaden zu Lasten des Gastes/Auftraggebers. Dieser Schaden kann darin bestehen, dass der Gast/Auftraggeber keinen Zutritt zu der Veranstaltung mit seinem Ticket erhält bzw. die Beförderung verweigert wird.

Abschnitt D. Vermittlung von Gästeführungen

1. Gegenstand der Vermittlungsleistungen von; anzuwendende Vorschriften; Vertragsabschluss; Leistungspflichten

1.1. *visitBerlin* vermittelt Leistungen von Gästeführern, wie Stadtrundfahrten oder Stadtrundgänge.

1.2. Durch die Vermittlung von *visitBerlin* kommt mit der Buchungsbestätigung durch *visitBerlin*, die keiner besonderen Form bedarf, ein Dienstvertrag zwischen dem Gast/Auftraggeber und dem Gästeführer zu Stande. Für diesen Dienstvertrag gelten die nachfolgenden Bestimmungen, hilfsweise die gesetzlichen Vorschriften, §§ 611 ff. BGB.

1.3. Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, ist die Durchführung der Gästeführung nicht durch einen bestimmten Gästeführer geschuldet.

1.4. Auch im Falle der Benennung oder ausdrücklichen Vereinbarung einer bestimmten Person des Gästeführers bleibt es *visitBerlin* bzw. dem Gästeführer selbst vorbehalten, diesen im Falle eines zwingenden Verhinderungsgrundes (insbesondere wegen Krankheit) durch einen anderen, geeigneten und qualifizierten Gästeführer zu ersetzen.

1.5. Die Teilnehmerzahl ist bei Rundgängen auf max. 25 Personen beschränkt. Angaben zur Dauer von Führungen sind Circa-Angaben.

2. Zusatzkosten; Zahlung

2.1. Eintrittsgelder, Verpflegungskosten sowie Beförderungskosten mit öffentlichen und privaten Verkehrsmitteln, Stadtpläne, Prospekte, Museumsführer, Kosten von Führungen innerhalb von den im Rahmen der Gästeführung besuchter Sehenswürdigkeiten sind nur dann im vereinbarten Preis eingeschlossen, wenn sie unter den Leistungen der Gästeführung ausdrücklich aufgeführt oder zusätzlich vereinbart sind.

2.2. Der Gesamtpreis der Führung einschließlich aller gebuchten Zusatzleistungen ist, soweit mit dem Gästeführer keine andere Vereinbarung getroffen wurde, im Voraus in bar vor Ort an den Gästeführer vor Beginn der Führung zu bezahlen, es sei denn dem Gast/Auftraggeber wurde optional im Rahmen der Bu-

chungsbestätigung die Zahlungsart Vorauskasse per Überweisung als Optionsangeboten. Die Überweisung hat in diesem Fall mit Gutschrift auf dem angegebenen Konto 48 Stunden vor dem vereinbarten Leistungstag zu erfolgen. *visitBerlin* ist als Vermittler zur Zahlungsabwicklung für den Gästeführer weder berechtigt noch verpflichtet. Fristwahrende Zahlungen können daher nur an den Gästeführer selbst bewirkt werden.

3. Rücktritt und Nichtinanspruchnahme

3.1.Der Gast/Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass nach den gesetzlichen Bestimmungen (§312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) kein Widerrufsrecht bei Verträgen über Gästeführungen und kein allgemeines Rücktritts- oder Kündigungsrecht besteht. Die von *visitBerlin* vermittelten Gästeführer räumen dem Gast/Auftraggeber jedoch das vertragliche Recht zum Rücktritt vom Vertrag bis 72 Stunden vor dem vereinbarten Führungsbeginn ein. Der Rücktritt, für den die Schrift- oder Textform (E-Mail, Fax, Brief) dringend empfohlen wird, ist ausschließlich gegenüber *visitBerlin* zu erklären.

3.2.Nimmt der Gast/Auftraggeber die vereinbarten Leistungen, ohne dass dies vom Gästeführer oder *visitBerlin* zu vertreten ist, ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl der Gästeführer zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen.

3.3.Für die vereinbarte Vergütung gilt die gesetzliche Regelung des § 615S. 1 und 2 BGB: Die vereinbarte Vergütung ist zu bezahlen, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Gästeführung besteht. Der Gästeführer hat sich jedoch auf die Vergütung ersparte Aufwendungen anrechnen zu lassen sowie eine Vergütung, die er durch eine anderweitige Verwendung der vereinbarten Dienstleistungen erlangt oder zu erlangen böswillig unterlässt. Dem Gast/Auftraggeber bleibt der Nachweis ersparter Aufwendungen bzw. erlangter Vergütungen durch anderweitige Führungen ausdrücklich vorbehalten. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast/Auftraggeber nur zur Bezahlung der entsprechend geringeren Vergütung verpflichtet.

3.4.Vereinbarte Führungszeiten sind pünktlich einzuhalten. Sollte sich der Gast/Auftraggeber verspäten, so ist er verpflichtet, diese Verspätung dem Gästeführer spätestens bis zum Zeitpunkt des vereinbarten Beginns der Führung mitzuteilen und den voraussichtlichen Zeitpunkt des verspäteten Eintreffens zu benennen. Der Gästeführer kann einen verspäteten Beginn der Führung ablehnen, wenn die Verschiebung objektiv unmöglich oder unzumutbar ist, insbesondere wenn dadurch Folgeführen oder anderweitige zwingende geschäftliche oder private Termine des Gästeführers nicht eingehalten werden können. Verschiebungen von mehr als 30 Minuten berechtigen den Gästeführer generell zur Absage der Führung. Der Gästeführer lässt sich jedoch auf die Vergütung ersparte Aufwendungen in Höhe von 25% des vereinbarten Preises, sowie gegebenenfalls eine Vergütung, die er durch eine anderweitige Verwendung der vereinbarten Dienstleistungen erlangt oder zu erlangen böswillig unterlässt, anrechnen. Dem Gast/Auftraggeber bleibt der Nachweis höherer ersparter Aufwendungen bzw. erlangter Vergütungen durch anderweitige Beförderungsaufträge ausdrücklich vorbehalten. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast/ Auftraggeber nur zur Bezahlung der entsprechend geringeren Vergütung verpflichtet.

Abschnitt E: Busvermittlung

1. Grundlagen

1.1.*visitBerlin* vermittelt im Namen der Anbieter Busse und andere Transportmittel. Durch die Vermittlung von *visitBerlin* kommt der Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber zustande. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber gelten die nachfolgenden Vertragsbestimmungen und, soweit wirksam vereinbart, die Geschäftsbedingungen des Anbieters und ansonsten bei der Anmietung ganzer Fahrzeuge das Mietvertragsrecht der §§ 531 ff. BGB, bei der Buchung von Einzelplätzen oder –fahrten Werkvertragsrecht gemäß §§ 631 ff. BGB.

1.2. *visitBerlin* unterbreitet als Vermittler dem Auftraggeber auf Anfrage namens und in Vollmacht des Auftraggebers ein individuelles Angebot. Die Erstellung des Angebots ist im Falle der Beauftragung für den Gast/Auftraggeber kostenlos.

1.3.Der Vertrag zwischen dem Gast/Auftraggeber kommt zustande, wenn und soweit dieser das Angebot durch Erklärung gegenüber *visitBerlin* ohne Änderungen, Einschränkungen oder Erweiterungen innerhalb einer gegebenenfalls von *visitBerlin* im Angebot genannten Angebotsfrist annimmt.

2. Zahlung

2.1.Die Angebotserstellung durch *visitBerlin* ist kostenlos, soweit nicht im Einzelfall für den Fall der Nichtannahme des Angebots ein entsprechendes Serviceentgelt für die Angebotserstellung ausdrücklich vereinbart wurde. Die Fälligkeit der Zahlung r*ichtet sich* nach den zwischen Gast/ Auftraggeber und Anbieter getroffenen Vereinbarungen. Zahlungen sind ausschließlich an den vermittelten Anbieter zu leisten.

3. Rücktritt und Nichtinanspruchnahme der Leistungen des Anbieters

3.1.Der Gast/Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass nach den gesetzlichen Bestimmungen (§312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) kein Widerrufsrecht bei Verträgen über Busbeförderungen und kein allgemeines Rücktritts- oder Kündigungsrecht besteht. Die von *visitBerlin* vermittelten Anbieter von Bustransportleistungen räumen dem Gast/Auftraggeber jedoch das vertragliche Recht zum Rücktritt vom Vertrag bis zu einer angemessenen Zeit vor dem vereinbarten Beförderungsbeginn ein. Näheres ergibt sich aus den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Anbieters.
3.2. Nimmt der Gast/Auftraggeber die vereinbarten Transportleistungen, ohne dass dies vom Anbieter oder *visitBerlin* zu vertreten

ist, ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl der Anbieter zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen.

Für die vereinbarte Vergütung gelten die gesetzlichen Regelungen. Die vereinbarte Vergütung ist zu bezahlen, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Beförderung besteht. Der Anbieter Gästeführer lässt sich jedoch auf die Vergütung ersparte Aufwendungen in Höhe von 25% des vereinbarten Preises anrechnen sowie gegebenenfalls eine Vergütung, die er durch eine anderweitige Verwendung der vereinbarten Dienstleistungen erlangt oder zu erlangen böswillig unterlässt. Dem Gast/Auftraggeber bleibt der Nachweis höherer ersparter Aufwendungen bzw. erlangter Vergütungen durch anderweitige Beförderungsaufträge ausdrücklich vorbehalten. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast/Auftraggeber nur zur Bezahlung der entsprechend geringeren Vergütung verpflichtet.

Abschnitt F. Vermittlung von Schiffsrundfahrten (Charterausflügen)

1.1. *visitBerlin* vermittelt im Namen der Anbieter Charterfahrten mit den Schiffen der Reedereien. Durch die Vermittlung von *visitBerlin* kommt der Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber zustande. Für das Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem Gast/Auftraggeber gelten die nachfolgenden Vertragsbestimmungen und, soweit wirksam vereinbart, die Geschäftsbedingungen des Anbieters und ansonsten bei der Anmietung der Schiffe das Mietvertragsrecht der §§ 531 ff. BGB. Die Mitnahme von Speisen & Getränken auf Schiffen der Reedereien ist nicht gestattet.

1.2. *visitBerlin* unterbreitet als Vermittler dem Auftraggeber auf Anfrage namens und in Vollmacht des Auftraggebers ein individuelles Angebot. Die Erstellung des Angebots ist im Falle der Beauftragung für den Gast/Auftraggeber kostenlos.

1.3. Der Vertrag zwischen dem Gast/Auftraggeber kommt zustande, wenn und soweit dieser das Angebot durch Erklärung gegenüber *visitBerlin* ohne Änderungen, Einschränkungen oder Erweiterungen innerhalb einer gegebenenfalls von *visitBerlin* im Angebot genannten Angebotsfrist annimmt.

2. Zahlung

2.1. Die Angebotserstellung durch *visitBerlin* ist kostenlos, soweit nicht im Einzelfall für den Fall der Nichtannahme des Angebots ein entsprechendes Serviceentgelt für die Angebotserstellung ausdrücklich vereinbart wurde.
2.2. Die Fälligkeit der Zahlung richtet sich nach den zwischen Gast/ Auftraggeber und Anbieter getroffenen Vereinbarungen. Zahlungen sind ausschließlich an den vermittelten Anbieter zu leisten.

3. Rücktritt und Nichtinanspruchnahme der Leistungen des Anbieters

3.1. Der Gast/Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass nach den gesetzlichen Bestimmungen (§312g Abs. 2 Satz 1 Ziff. 9 BGB) kein Widerrufsrecht bei Verträgen über Schiffsrundfahrten und kein allgemeines Rücktritts- oder Kündigungsrecht besteht. Die von *visitBerlin* vermittelte Reederei räumt dem Gast/Auftraggeber jedoch das vertragliche Recht zum Rücktritt vom Vertrag bis 4 Tage vor dem vereinbarten Beförderungsbeginn ein, ab dem 3. Tag vor dem vereinbarten Termin ist 100% des vereinbarten Preises zur Zahlung fällig. Das Stornoentgelt beziffert sich weniger als 14 Tage vor dem Termin auf 70% des Stornoentgelts bzw. weniger als 7 Tage vor dem vereinbarten Termin auf 90% des vereinbarten Preises.

3.2. Nimmt der Gast/Auftraggeber die vereinbarten Beförderungsleistungen ohne dass dies vom Anbieter oder *visitBerlin* zu vertreten ist, ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl der Anbieter zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen. Für die vereinbarte Vergütung gelten die gesetzlichen Regelungen. Die vereinbarte Vergütung ist zu bezahlen, ohne dass ein Anspruch auf Nachholung der Beförderung besteht. Dem Gast/Auftraggeber bleibt der Nachweis ersparter Aufwendungen bzw. erlangter Vergütungen durch anderweitige Beförderungsaufträge ausdrücklich vorbehalten. Im Falle eines solchen Nachweises ist der Gast/Auftraggeber nur zur Bezahlung der entsprechend geringeren Vergütung verpflichtet.

Vermittler:

Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Schöneberger Str. 15
10963 Berlin

Stand: Februar 2024

General Terms and Conditions

of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

General information: Please inform yourself before availing the offers at www.berlin-welcomecard.de, www.citytourcard.com and on the respective partner website about the respective conditions, particularly about the applicable opening hours and any time slot tickets to be booked.

Please also note that you must inform yourself in advance about which regulations exist in Berlin and/or Brandenburg and please cooperate in fulfilling them. The statutory right of cancellation does not apply to the purchase of tourist tickets within the scope of these terms and conditions.

Dear visitors,

Berlin Tourismus & Kongress GmbH (hereinafter referred to as *visitBerlin)* offers you the opportunity to order and purchase the **Berlin WelcomeCard (hereinafter referred to as "BWC"),** the **Berlin WelcomeCard - BASIC (hereinafter referred to as „BWC - BASIC"), Berlin WelcomeCard - SPECIAL (hereinafter referred to as „BWC - SPECIAL")** and the **Berlin CityTourCard (hereinafter referred to as „CTC")** tourist tickets online via the TOMAS® reservation system and the *visitBerlin* shop. These tickets can still be purchased at Berlin Tourist Infos (BTIs), available at BVG and S-Bahn sales points and ticket vending machines as well as at many organisers and hotels.

Depending on the type of tourist ticket, there are various ways to purchase different types of tickets. Various purchase options (mail order ticket, online ticket) are available via the online booking lines regarding the purchase of tourist tickets.

In order to make it as easy as possible for you to purchase our products via the various sales channels, below you will find a breakdown of each according to **TOMAS® reservation system** (http://www.berlin-welcomecard.de; http://www.citytourcard.com) and ***visitBerlin* shop**(http://shop.visitberlin.de and by on-site purchase at the **BTI**s. Provisions that apply to all booking systems can be found at the start.

Please also note the terms of use for each individual product, which we have listed for you at the end of these General Terms and Conditions.

§ 1 Scope of application

1. These General Terms and Conditions shall apply to all contracts concluded with a consumer within the meaning of Section 13 of the BGB (German Civil Code) or a company within the meaning of Section 14 of the BGB (hereinafter referred to as the "customer") through the aforementioned sales channels. Any other terms and conditions of the customer are hereby expressly rejected. Moreover, any provisions other than those contained herein shall only be effective if expressly acknowledged in writing by *visitBerlin*.

2. Our General Terms and Conditions shall also apply to future contractual relationships unless otherwise agreed.

3. A consumer as envisaged by these General Terms and Conditions is any natural person who enters into a legal transaction for a purpose that cannot be attributed to such person's independent professional or commercial activities. A company as envisaged by these General Terms and Conditions is any natural or legal person or partnership with legal capacity who enters into a legal transaction acting within the course of their independent professional or commercial activities.

§ 2 Contracting parties / contact persons

The purchase agreement is concluded with Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*), Schöneberger Str. 15, 10963 Berlin. Further information about the seller can be found in the legal notice on the website.

§ 3 Making use of the services

1. The respective discounts offered by the tourist service providers can only be claimed on presentation of a valid original tourist ticket. The customer must present the ticket for electronic verification or visual inspection without being requested to do so **before** using the service.

2. The service providers are only obliged to provide services in accordance with their General Terms and Conditions or Conditions of Carriage, in particular taking into account advertised service periods, opening times and general service requirements (e.g. weather-related requirements). The respective General Terms and Conditions/Conditions of Carriage can be obtained from the service providers themselves. The venues or providers expressly reserve the right to make changes to the range of services, opening hours, prices and service periods.

3. The discounts on services from numerous tourism service providers (e.g., city tours, boat rides), on visits to museums/theatres and sights, and on participation in numerous attractions, can be found in the product publications and on the product websites.

§ 4 Offers, conclusion of the contract, obligations of performance and delivery

1. The presentation of the products via the **online booking channels** does not constitute a legally binding offer, but rather a non-binding online catalogue. Input errors can be corrected before sending the order using the technical means provided in the online shop and the usual functions of the keyboard/mouse. By clicking the "Buy" or "Place order" button, you are placing a binding order for the products contained in the shopping cart. Thereafter, input errors can no longer be corrected. Belated correction by the provider is no longer possible. Confirmation of receipt of the order takes place immediately after sending the order and does not yet constitute acceptance of the contract. We accept the order by sending an order confirmation to the e-mail address specified by the customer.

2. Orders are processed and contact is made automatically by e-mail. The order data will be stored and can be retrieved by entering the booking number under the above-mentioned e-mail address. The order data includes the text of the contract together with the General Terms and Conditions. The transmission of the order data to the customer is in writing by e-mail. The customer shall ensure that the e-mail address they have provided to confirm or process the order is correct, so that e-mails can be received at this address.

3. When ordering products via the ***visitBerlin* shop**, the ordering data of registered customers will be saved and can be viewed at any time at https://shop.visitberlin.de/checkout/onepage/index/ in the password-protected customer account by entering the relevant login data. When placing an order as a guest, the order data will no longer be available at http://shop.visitberlin.de after completing the ordering process for security reasons.

4. The products purchased via the online booking channels are generally delivered by e-mail. If, on the other hand, the customer wishes to have a mail-order ticket delivered, this will be sent by post to the customer's delivery address against confirmation of receipt.

5. *visitBerlin* retains title to the products purchased until the customer has paid in full (retention of title). The customer shall not be entitled to dispose of the goods subject to the retention of title.

6. Delivery by post occurs in Germany within 5 days (standard DHL delivery), in other European countries within 5-10 days and in countries outside Europe within 10-14 days. An overview of delivery charges is provided at https://shop.visitberlin.de/versand. These are also shown separately in the shopping cart. Goods are not delivered on Sundays and public holidays.

7. If the customer or a person authorised to receive the goods cannot be found at the delivery address, *visitBerlin* shall be entitled to deliver the goods to a substitute recipient. In particular, substitute recipients may be other persons that are present in the customer's household or at the specified delivery address. If, however, the consignment is handed to a neighbour of the customer, the withdrawal period in accordance with Section 10 of these General Terms and Conditions shall not commence until the customer has received the consignment.

8. If the goods cannot be delivered to the delivery address specified by the customer, the customer shall bear the costs of the unsuccessful delivery. This does not apply if the customer is a consumer and acceptance of the goods was impossible for reasons beyond the control of the customer or the person authorised to receive the goods.

9. The customer shall not be entitled to compensation if delivery becomes substantially more difficult or impossible due to force majeure or other events over which *visitBerlin* has no control. In particular, such events include: fire, flooding, labour disputes, operational interruptions, strikes and official orders which are not attributable to the operational risk of *visitBerlin*. In such cases, the customer will be notified immediately of the inability to effect delivery and any payment already made by the customer shall be reimbursed immediately.

10. Partial deliveries shall be permissible unless it is apparent that the customer has no interest in such a delivery or it is apparent that the customer cannot reasonably be expected to accept such a delivery. If *visitBerlin* makes use of this right, the packaging and delivery costs shall only be charged once.

11. *visitBerlin* reserves the right to withdraw from the contract if its suppliers fail to make proper delivery for it. *visitBerlin* shall take all reasonable steps to procure the products. If the products are unavailable or only partially available, the customer will be informed of this immediately and any payment already made shall be refunded immediately.

§ 5 Information on the use of mail-order tickets

1. Mail-order tickets are not available for all products and cannot be obtained from all distribution channels. It is the customer's responsibility to ascertain which purchase options are available via which distribution channel.

2. The mail-order ticket itself entitles the customer to immediate use of the service after validation of the ticket.

3. The mail-order ticket can only be used by the person designated on it (usually the customer). However, when ordering online via the ***visitBerlin* shop**, it is possible to specify a third party as the user in advance and to authorise this person to use the ticket. The mail-order ticket cannot be issued in cash and can only be redeemed once.

4. The mail-order ticket must be redeemed before use and is only valid for the period specified on the ticket.

5. A refund of the purchase price or the exchange of a mail-order ticket is excluded. If the e-ticket is not used, partially unused (e.g., use for public transport), or lost, *visitBerlin* will not issue a replacement, partial replacement, or refund.

6. The customer is not entitled to reproduce, duplicate or alter the mail-order ticket. After receiving/printing the mail-order ticket, the customer must store it in such a way that third parties cannot access it. If the ticket is reproduced by a third party or if the mail-order ticket is lost before it is redeemed, the customer shall be liable for any loss or damage. A refund of the purchase price in case of loss of the mail-order ticket or duplication by third parties is excluded. Any misuse of the mail-order ticket, its reprinting, etc. is punishable by law and will be prosecuted. *visitBerlin* expressly reserves the right to claim damages in such cases.

§ 6 Information on the use of online tickets

1. Online tickets are not available for all products and cannot be obtained from all distribution channels. It is the customer's responsibility to ascertain for themselves which purchase options are available via which distribution channel. Online tickets must be printed on A4 paper by the customer after purchase and before the first use. The online ticket entitles the holder to a discount or entry at tourist service providers and is only valid for the period indicated on it (date, time, expiry). It is not necessary to validate the ticket.

2. The online ticket can only be used by the person designated on it (usually the customer). When using the service, the customer may be asked to prove their identity by means of a valid identity document. The online ticket is non-transferable.

3. A refund of the purchase price or exchange of an online ticket is excluded. If the e-ticket is not used, partially unused (e.g., use for public transport), or lost, *visitBerlin* will not issue a replacement, partial replacement, or refund.

4. The customer is not entitled to reproduce, duplicate or alter the online ticket. The customer must keep the online ticket after receipt/printing so that third parties do not have access to it. If the ticket is reproduced by a third party or if the online ticket is lost before it is redeemed, the customer shall be liable for any loss or damage. If the online ticket is lost or duplicated by a third party, the purchase price will not be refunded.

5. The specific provisions for the use of the online ticket apply for security reasons to prevent fraud in online payment transactions. Any misuse of the online tickets, their reproduction etc. is punishable by law and will be prosecuted. *visitBerlin* expressly reserves the right to claim damages in such cases.

§ 7 Information for purchases at Berlin Tourist Infos (BTIs)

1. Current information about all BTIs and their opening hours can be found at: https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos.

2. When purchasing tickets via the BTIs, a refund of the purchase price or

exchange is also excluded. If the e-ticket is not used, partially unused (e.g., use for public transport), or lost, *visitBerlin* will not issue a replacement, partial replacement, or refund.

3. At the BTIs, the customer can pay the purchase price in cash, or by debit card or credit card.

§ 8 Prices, terms of payment and delivery charges

1. The prices shown are determined by the respective products and product variants, are final prices and include the statutory value added tax applicable in Germany. *visitBerlin* will not accept any payment methods other than those specified here. If customers send cash contrary to this provision, *visitBerlin* shall not be liable for any loss in respect thereof.

2. The purchase price includes transport costs (if necessary), including statutory VAT, in accordance with the information on the tourist ticket. The collection of the transport cost component is performed by *visitBerlin* on behalf of and for the account of the transport companies.

3. When making orders **online**, the purchase price is owed immediately upon completion of the order and can be paid via **credit card**, **PayPal**, **ApplePay** or **GooglePay**. The customer's account will be debited immediately upon completion of the order process.

4. When paying by credit card and PayPal, the date of payment corresponds to the date of the order. If payment is made using the PayPal payment service, the payment is processed by PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22–24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, subject to the PayPal User Agreement, which can be viewed at www.paypal.com. This requires, amongst other things, that the customer opens a PayPal account or already has such an account. In the event that a credit card payment is rejected, the customer shall pay the purchase price together with any additional costs or fees within 10 days of receipt of the services. Such costs shall include any costs incurred due to the cancellation of the credit card debit.

5. For a payment via ApplePay or GooglePay it is necessary, that the customer has deposited a payment medium in his Apple Wallet or google Wallet.

6. Additional charges may apply in individual cases to orders from countries outside the European Union, for which *visitBerlin* is not responsible, and which shall be borne by the customer. These include, for example, charges for the transfer of money by credit institutions (e.g. transfer fees, currency exchange fees).

7. If the customer is in default of making due and proper payment, *visitBerlin* shall be entitled to charge interest on the arrears at the rate of 5 percentage points above the base interest rate of the Deutsche Bundesbank, unless the customer or *visitBerlin* is able to prove a lower or higher amount of damages. Interest on overdue payments shall accrue even without notice of default if the date for payment is exceeded.

8. The various postage and delivery charges to the customer are detailed at https://shop.visitberlin.de/versand. Furthermore, before completing the order, the specific delivery charges incurred by the customer are displayed separately above the shopping cart. There are no delivery charges for the online delivery of online tickets by e-mail.

§ 9 Data protection

1. *visitBerlin* complies with the data protection laws with regard to customer data.

2. Within the context of the purchase contract, the customer's personal data is collected; this includes the first and last name, address, telephone number, e-mail address and, in the case of the purchase of an online ticket, the starting date of the ticket's validity. This data is stored exclusively for the implementation of the purchase contract and insofar as this is required by obligatory statutory requirements. The processing of personal data is necessary for the performance of the contract in accordance with Article 6(1)(b) of the General Data Protection Regulation (GDPR) and is therefore lawful.

3. The customer has the right, at any time, to obtain information on the status of the storage of their personal data and to request the erasure of their personal data insofar as this is not precluded by the requirements referred to above. A request for restriction/erasure (revocation) must be sent to the following e-mail address: datenschutz@visitBerlin.de. Further information on the subject of data protection can be found in our privacy policy at https://www.visitberlin.de/de/datenschutzerklaerung.

§ 10 Information on withdrawal

1. Consumers within the meaning of Section 13 of the BGB have a right to withdraw from contracts concluded outside business premises and in respect of distance selling contracts in accordance with the following provision: The consumer has the right to withdraw from this contract within 14 days without giving reasons.

2. The right to withdraw does not however apply to the purchase of the products listed here (namely the BWC – BASIC, CTC, SPECIAL). The statutory right of withdrawal for consumer contracts is excluded for the purchase of transport tickets or contracts for the carriage of passengers (Section 312(2) number 5 of the BGB) and for contracts for the provision of services in the fields of accommodation other than for residential purposes, transport of goods, car rental services, deliveries of food and beverages, or services related to leisure activities, if the contract provides for a specific date or period of performance (Section 312g (2) number 9 of the BGB).

Consequently, the statutory right of withdrawal does not apply to the purchase of tourist tickets that are subject to these General Terms and Conditions!

3. The period for withdrawal is 14 days from the date on which you or a third party designated by you, other than the carrier, have taken possession of the goods.

4. To exercise your right of withdrawal, you must notify us:

Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Berlin Service Center
Schöneberger Str. 15
1096 Berlin (Germany)
Phone: +49 (0)30-25 00 25
Fax: +49 (0)30-26 47 48 966
E-mail: versand@visitBerlin.de

by means of an unambiguous declaration (e.g. a letter sent by post, telephone call, fax or e-mail) of your decision to withdraw from this contract. The attached sample withdrawal form can be used for this purpose; however, this is not obligatory. In order to comply with the withdrawal pe-

riod, it is sufficient that you notify us of the exercise of your right of withdrawal before the expiry of the period for withdrawal.

Consequences of withdrawal
If you withdraw from this contract, we shall immediately reimburse you with all the payments that we received from you, including delivery charges (except for those additional charges resulting from your having chosen a method of delivery other than the cheapest standard delivery offered by us), no later than fourteen days from the date on which we received notice of your withdrawal from this contract. We will use the same method of payment for the refund as you used for the original transaction, unless expressly agreed otherwise with you and under no circumstances will you be charged for the refund. We shall be entitled to refuse to make such a refund until we have received the goods or you have provided proof that you have sent back the goods, whichever is earlier. You are obliged to return or hand over the goods to us immediately and, in any event, at the latest within 14 days of the day on which you notified us of your withdrawal from this contract. Compliance with this time limit shall be deemed to have been observed if you send back the goods before the expiry of the fourteen-day period. We shall bear the costs of returning the goods to us. You shall only be liable for any loss in the value of the goods if such loss in value is attributable to your treatment of the goods which was not necessary to inspect their condition, properties and functionality.

Sample withdrawal form
If you want to withdraw from the contract, please fill out this form and send it to:
Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Berlin Service Center
Schöneberger Str. 15
10963 Berlin
Fax: +49 (0)30-26 47 48 966
E-mail: versand@visitBerlin.de
I/we(*) hereby withdraw from the contract concluded by me/us(*) for the purchase of the following goods(*):
Ordered/received on (*):
Consumer's name:
Consumer's address:
Consumer's signature (only if the notice is by letter or fax):
Date:

(*) Delete as applicable.

§ 11 Guarantee and liability

1. If there is a defect in the purchased item, the statutory provisions shall apply.

2. If the customer is a merchant within the meaning of Section 1 of the German Commercial Code (HGB), the commercial duty to inspect and give notice of complaint in accordance with Section 377 of the HGB shall apply. If the customer fails to comply with the duty to give notice provided therein, the goods shall be deemed to have been accepted.

3. If the customer is a consumer, the customer is requested to lodge a complaint with the carrier in respect of delivered goods with obvious transport damage and to inform *visitBerlin* thereof. If the customer fails to do so, this will not affect the customer's statutory or contractual rights in respect of defects. If the goods have any other defects, the customer shall notify *visitBerlin* thereof immediately.

4. *visitBerlin* shall notify the customer immediately whether the goods are to be collected by *visitBerlin* or by the carrier commissioned by *visitBerlin* from the customer or whether the customer is to return them at *visitBerlin's* expense.

5. If the number of products delivered differs from the quantity ordered, *visitBerlin* must be notified immediately.

6. visitBerlin does not assume any liability as the issuer of the products listed here for the non-performance or poor performance of the participating service providers or for any personal injury, damage to property or other damage suffered by the user as a consequence or during the course of the services provided by the respective service provider. Such claims shall only be capable of being brought by the user against the respective service provider. visitBerlin shall only be liable insofar as the statutory provisions strictly provide for liability and only accepts unlimited liability for damages caused by its intentional acts or acts of gross negligence or in the event that a warranty against the harm suffered was provided. Liability for damages due to ordinary negligence which results in injury to life, limb or health shall be unlimited. In the event of a negligent breach of a material contractual obligation, liability shall be limited to the resulting damage to property and financial losses to the extent that such damages were foreseeable and typical in the circumstances. Liability for indirect damages, in particular for consequential damages, unforeseeable damages or atypical damages as well as for loss of profits is excluded. The same applies to damages caused by accident or force majeure. In addition, visitBerlin expressly excludes any liability on its part for technical faults (e.g. the non-availability of this website).

§ 12 Information on online dispute resolution and the use of an arbitration body for consumer matters

The EU Commission has created an internet platform for the online settlement of disputes (the "OS platform"). The OS platform serves as a contact point for the out-of-court settlement of disputes in respect of contractual obligations arising from online purchase contracts. Customers can access the OS platform via the following link: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

visitBerlin does not engage in voluntary dispute resolution proceedings via the OS platform or in any other procedure before a consumer arbitration body. Nevertheless, *visitBerlin* is obliged to provide the customer with the contact details of the responsible body:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, telephone: +49 785179579 40, fax: +49 7851 79579 41, www.verbraucher-schlichter.de, e-mail: mail@verbraucher-schlichter.de

§ 13 Applicable law

The parties agree that German law shall be applicable, subject to the proviso that the customer shall not be deprived of the protection granted to the customer in terms of Article 6(2) of the Rome I Regulation by provisions that cannot be derogated from by agreement by virtue of the law which, in the absence of the choice of law, would have been applicable.

§ 14 Place of performance and jurisdiction

1. The place of performance for all reciprocal obligations arising from the contract shall be the registered office of *visitBerlin*. This choice of law shall only apply to consumers insofar as the protection granted is not excluded by peremptory provisions of the law of the country in which the consumer has their ordinary residence. The UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods is excluded.

2. The place of jurisdiction for all disputes arising from the contractual

relationship between the customer and *visitBerlin* is the place of performance, provided the customer is a merchant within the meaning of the German Commercial Code (HGB), a legal entity under public law or a special fund under public law.

§ 15 Subject to change without notice

visitBerlin shall be entitled to change these General Terms and Conditions at any time. The version of the General Terms and Conditions disclosed to and accepted by the customer at the time that the order was submitted shall apply.

§ 16 Miscellaneous

Any English translation is based on the original German version. The translated version of the German General Terms and Conditions is provided as a courtesy and is intended solely for information and internal purposes. In the event of disputes, inconsistencies or discrepancies between the German version and the version in another language, the German version shall prevail and be binding to the extent permitted by law.

Should any individual provision of these General Terms and Conditions be or become invalid, the other provisions shall nevertheless remain effective.

As of February 2024

Terms of use for the Berlin WelcomeCard (BWC)

of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

The **Berlin WelcomeCard** (**BWC**) entitles the holder to use public transport and take advantage of the numerous discounts offered by participating tourist service providers. The BWC is available in all purchase options (mail-order ticket and online ticket). You can purchase the BWC via the TOMAS® reservation system (http://www.berlin-welcome-card.de), the visitBerlin shop (http://www.shop.visitberlin.de), at the Berlin Tourist Infos (BTI) (https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos), at several tour op-erators, hotels and at the sales points and at BVG and S-Bahn vending machines.

§ 1 Product variants and use

1. The BWC includes a BWC ticket (as an online ticket or mail-order ticket) for public transport and a BWC guidebook. A BWC guidebook will be supplied to each BWC user. One guide book per group (max. 4 persons) is sufficient, and 2 guides are provided for groups of 5 persons or more. In the case of online ticket purchases, the customer can download the guidebook as a PDF file and print it out if necessary. However, a printout is not required. Alternatively, the guidebook can be collected by the customer at one of the BTIs.

2. If the **BWC Museum Island** is purchased, the user also acquires free admission to the museums of Berlin's Museum Island once a day for the duration of the ticket's validity (special exhibitions excluded).

3. The BWC is available for 48 or 72 hours or 4, 5 or 6 days. During this period, the BWC entitles the holder to use all public transport (the S-Bahn, U-Bahn, bus, tram and regional trains - with the exception of excursion and special services) within the Berlin AB fare zones or the ABC fare zones operated by the Berlin-Brandenburg transport association (hereinafter referred to as "VBB").

The BWC Museum Island is only available in the product variant for 72 hours.

4. **Mail-order tickets** must be validated at the designated ticket machines of the transport operators before the start of the journey or before making first use of the services of a tourist service provider. The validity period only commences after validation. A ticket can be validated until 31/12 of the calendar year in which it was purchased and, depending on the variant, this will then be valid until 2/01 (48-hour ticket) or 3/01 (72-hour ticket) or 3/01 until midnight (4-day ticket) or 4/01 until midnight (5-day ticket) or 5/01 until midnight (6-day ticket) of the following year.

5. **Online tickets** do not need to be validated separately before first being used. Their validity period depends on the date (and time for the 48-hour BWC and 72-hour BWC variants) on the online ticket. The 4-day, 5-day and 6-day tickets expire at midnight on the last day of validity. In addition, a BWC Guide Book can be requested at one of the Berlin Tourist Infos. Alternatively, a download is available at https://www.berlin-welcomecard.de/de/downloads-0 (QR code with direct link is found on the online ticket).

6. The purchase price includes transport costs including statutory VAT, in accordance with the information on the ticket. The collection of the transport costs is carried out by *visitBerlin* on behalf of and for the account of the transport operators. The user's right to make use of the transport services arises directly against the transport operators in accordance with the transport conditions in the fare zones of the VBB.

7. The user receives the discounts once per service provider in the period of validity of the purchased variant. Discounts on services offers by the tourist service providers may be subject to specific conditions or requirements. These can be found in the BWC guidebook.

8. Discounts for stage events will only be granted at the box office on the evening of the event, unless otherwise stated; all other discounts will be granted at the box offices of the providers.

9. Unless otherwise stated, discounts apply in respect of one adult at the normal, non-discounted price. Children's discounts, if they are offered and unless otherwise specified, are granted for children under 15 years of age.

10. Discounts cannot be claimed retrospectively after the BWC ticket has expired and any discounts that have not been claimed will not be refunded.

11. The venues or service providers expressly reserve the right to make changes to the range of services, opening hours, normal prices or service periods as well as other changes to the conditions for the redemption of the discounts granted.

12. The BWC guidebook cannot be purchased separately without a valid BWC ticket. Infringements of this requirement shall be prosecuted.

§ 2 Conclusion of the contract and service obligations

1. In respect of the online ticket purchase option, the following information must be provided when ordering BWC products in addition to selecting the validity period (see Section 1) and the fare zones (AB or ABC): Date on which the services are to be used for the first time (as well as the time for the 48-hour BWC and 72-hour BWC variants) and the name of the customer or authorised user.

2. If the customer fails to make a selection in this regard, the current date will be generated on the ticket by the system. All the information provided is binding and cannot be changed after the purchase.

§ 3 Guarantee

The information contained in the BWC guidebook is based solely on the information provided by the participating service providers. As the issuer of the guidebook, *visitBerlin* does not accept any liability for the information provided by the service providers. The use of additional services, deviating from the information provided by the service providers in the guidebook or at berlin-welcomecard.de, can result in additional charges for the user.

§ 4 Information on withdrawal

The statutory right of withdrawal does not apply to the purchase of tourist tickets subject to these General Terms and Conditions - see Section 10 of the General Terms and Conditions (p. 3 f.).

As of January 2024

Terms of use for the Berlin CityTourCard (CTC)

of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

The **Berlin CityTourCard (CTC)** entitles the holder to take advantage of numerous discounts offered by participating tourist service providers as well as the use of the public transport system, provided the appropriate product variant with the use of the public transport system was selected. The CTC can be purchased via http://www.citytourcard.com and at the Berlin Tourist Infos (BTIs) (https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos).

§1 Product variants and use

1. The CTC includes the CTC Ticket for public transport and the CityTourCard map. This will be supplied to each individual user of the CTC. In the case of the CTC being purchased online, the customer will be provided with the map at one of the Berlin Tourist Info Centres. Alternatively, the customer can download the map online as a PDF file.

2. The CTC is available for 48 or 72 hours or 4, 5 or 6 days. During this period, the CTC entitles the holder to use all public transport (the S-Bahn, U-Bahn, bus, tram and regional trains - with the exception of excursion and special services) within the Berlin AB fare zones or the ABC fare zones operated by the Berlin-Brandenburg transport association (hereinafter referred to as "VBB").
3. The CTC is also available with a validity period of one day, exclusively as a product variant without public transport. When ordering this product variant, the customer receives a printable ticket entitling the customer to claim all the discounts from the participating CTC partners. The present terms of use shall apply on condition that all the provisions relating to public transport do not apply. This product variant can be purchased at the Berlin Tourist Info Centres.

4. **Mail-order tickets** must be validated at the designated ticket machines of the transport operators before the start of the journey or before making first use of the services of a tourist service provider. The validity period only commences after validation. A ticket can be validated until 31/12 of the calendar year in which it was purchased and, depending on the variant, this will then be valid until 2/01 (48-hour ticket) or 3/01 (72-hour ticket) or 3/01 until midnight (4-day ticket) or 4/01 until midnight (5-day ticket) or 5/01 until midnight (6-day ticket) of the following year.

5. **Online tickets** do not need to be validated separately before first being used. Their validity period depends on the date (and time for the 48-hour **CTC** and 72-hour **CTC** variants) on the online ticket. The 4-day, 5-day and 6-day tickets expire at midnight on the last day of validity.

6. A valid ticket must be presented prior to making use of services, i.e. also before using transport services for the first time.

7. The purchase price includes transport costs including statutory VAT, in accordance with the information on the ticket. The collection of the transport costs is carried out by *visitBerlin* on behalf of and for the account of the transport operators. The user's right to make use of the transport services arises directly against the transport operators in accordance with the transport conditions in the fare zones of the VBB.

8. The user receives the discounts once per service provider in the period of validity of the purchased variant. Discounts on services offered by the tourist service providers may be subject to specific conditions or requirements.

9. Unless otherwise stated, discounts apply in respect of one adult at the normal, non-discounted price. Discounts for children, when offered, are for up to three children under the age of 15, unless otherwise stated.

10. Discounts cannot be claimed retrospectively after the CTC ticket has expired and any discounts that have not been claimed will not be refunded.

11. The venues or service providers expressly reserve the right to make changes to the range of services, opening hours, normal prices or service periods as well as other changes to the conditions for the redemption of the discounts granted.

§ 2 Conclusion of the contract and service obligations

1. In respect of the online ticket purchase options, the following information must be provided when ordering CTC products in addition to selecting the validity period (see Section 1) and the fare zones (AB or ABC): Date on which the services are to be used for the first time (as well as the time for the 48-hour CTC and 72-hour CTC variants) and the name of the customer or authorised user.

2. If the customer fails to make a selection in this regard, the current date will be generated on the ticket by the system. All the information provided is binding and cannot be changed after the purchase.

§ 3 Guarantee

The information contained in the CTC product extra is based solely on the information provided by the participating service providers. *visitBerlin* does not accept any liability for the information provided by the service providers. The use of additional services, deviating from the information provided by the service providers in the CityTourCard folding map and at http://www.citytourcard.com, can result in additional charges for the user.

§ 4 Information on withdrawal

The statutory right of withdrawal does not apply to the purchase of tourist tickets subject to these General Terms and Conditions - see Section 10 of the General Terms and Conditions (p. 3 f.).

As of January 2024

Terms of use for theBerlin WelcomeCard – BASIC

of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

The **Berlin WelcomeCard – BASIC** (BWC – BASIC) grants numerous discounts from the affiliated tourism service providers. Purchase of the BWC - BASIC is possible via the TOMAS® booking system (http://www.berlin-welcome-card.de), the visitBerlin.de website, and in Berlin Tourist Infos (BTIs). This type of ticket DOES NOT cover the use of public transport.

§ 1 Product variants and use

1. The **BWC – BASIC** is available as a 3- or 6-day-ticket for adults (15 years or older). The Berlin WelcomeCard – BASIC grants the holder numerous discounts from affiliated tourism service providers. This can only be granted one time for the card holder during the validity period.

2. Unless otherwise specified, the BCW – BASIC applies to the normal, non-discounted price for one adult. Children's discounts can also be offered for children (under 15 years of age), depending on the respective service provider, whereby this discount is granted independently of the BWC - BASIC and is therefore not necessary for children.

3. The BWC - BASIC is only available as online tickets. Online tickets do not have to be separately redeemed before their first-time use. For further information refer to § 6 of the General Terms and Conditions.

4. The validity period is based on the date selected during purchase and the starting time. The validity period ends depending on the chosen ticket on the third or sixth day after the selected start time.

5. The discounts from the tourism service providers correspond to the services offered through the Berlin WelcomeCard, and can be viewed at https://www.berlin-welcome-card.de.

6. The discounts for stage events, unless otherwise specified, are only granted at the evening box office. All others are granted at the providers' day box offices.

7. Belated use of discounts following expiry of the validity period of the BWC – BASIC or the refund of unused discounts are ruled out.

8. The organiser or provider explicitly reserves the right to alter the scope of their services, hours of operation, standard prices, or service periods.

§ 2 Conclusion of the contract and service obligations

The following information must be provided when purchasing the e-ticket in addition to the selection of the scope of validity (see § 1).

- Date
- First and last name of the ticket user (ticket is reserved for this name)
- E-mail address for sending the confirmation e-mail
- Address
- Information for preferred payment method

§ 3 Guarantee

All information, in particular as per § 1 para. 5, is based solely on the information provided by the cooperating service providers. As the issuer, *visitBerlin* is not liable for this information.

Ticket replacements and refund of the purchase price are ruled out. If the ticket is not used, partially unused, or lost, *visitBerlin* will not issue a replacement, partial replacement, or refund.

visitBerlin reserves the right to make alterations to the participating service providers.

The use of additional services may result in additional fees for the user.

As of January 2024

General Terms and Conditions of Use and Agency for the Berlin WelcomeCard all inclusive (BWC ai)

of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Dear customers,

Berlin Tourismus & Kongress GmbH - hereinafter referred to as *visitBerlin* - arranges tourist services on behalf of and for the account of other service providers. The *Berlin WelcomeCard all inclusive* (hereinafter referred to as BWCai) entitles you to free admission or admission at reduced rates at participating service providers as well as special offers from additional discount partners (e.g. shops, restaurants and venues). You are also entitled to use local public transport in the Berlin area in the ABC travel zone (including Potsdam and Berlin Brandenburg Airport (BER)), if you have decided to opt for the variant including a public transport ticket – making your stay in Berlin a thoroughly enjoyable experience. Should you have any questions or suggestions about the product or any complaints or objections, please contact the issuer at the e-mail address reservierung@visitberlin.de**.**

Please read these General Terms and Conditions of Use and Agency carefully before concluding the contract.

1. The product

1.1 The *Berlin WelcomeCard all inclusive* is a tourist combination product consisting of an optional **public transport ticket** in the ABC travel zone and a **BWCai guide** (overview of free admissions at participating service providers and discounted offers at additional discount partners). It can be purchased with a validity period of **48 hours to 6 days**. The *Berlin WelcomeCard all inclusive* is available for adults and children. The variant for children is only available without a public transport ticket. Up to 3 children (6–14 years) can travel free of charge with an adult if the adult has opted for the variant including a public transport ticket. Children below 6 years of age, pushchairs, luggage and 1 dog also travel free of charge.

1.2 The *Berlin WelcomeCard all inclusive* can be purchased at a fixed total price as a print ticket for self-printing, specifying the validity period, date and, if applicable, the time, or directly at Berlin Tourist Infos. The Ticket must always be presented to the respective partner before the service is utilised, This goes for all tickets, regardless of the sales channel through which they were purchased.

For the Online Ticket purchase option, the following information must be provided when ordering the Berlin WelcomeCard all inclusive in addition to the selection of validity and fare area ABC: Date and time of the first use of the service as well as the name of the customer/authorized user. **If the customer does not make a selection in this regard, the current date is systematically generated on the ticket**. All details are binding and cannot be changed after purchase.

1.3 The BWCai with public transport ticket must **not** be validated separately before it is used for the first time. The validity of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* and the public transport ticket terminates automatically at the end of the selected validity period.

1.4 The ticket is not transferable. The customer's personal data will only be used to fulfil the purpose of the contract and within the framework of the relevant data protection regulations, in particular in compliance with the technical and organisational security measures to be taken.

1.5 The BWCai guide can either be downloaded online or handed out to the user at one of the Berlin Tourist Infos. Please refer to the information in the documents provided to you for the locations of the Berlin Tourist Infos as well as their opening hours. These are subject to change at any time. The currently applicable information on all Berlin Tourist Infos and their respective opening hours can be obtained at: https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos.

2. Definition of the participants in the Berlin WelcomeCard all inclusive, provisions relating to the service providers

2.1 Berlin Tourismus & Kongress GmbH ("*visitBerlin*"), Schöneberger Str. 15, 10963 Berlin, Tel. +49 (0) 30 - 25 00 23 33, is the issuer of the BWCai.

2.2 Service providers within the meaning of these terms of use are those institutions, companies, self-employed persons, tradespeople and facilities that are specified as service providers in the respectively applicable list of services of the relevant *Berlin WelcomeCard all inclusive*. In respect of the use of public transport, the terms of use of the respective providers apply.

2.3 Discount partners are attractions, museums, city tours, shops, restaurants, venues and others. For the complete list, see www.berlin-welcomecard.de.

3. Legal basis and information

3.1 These General Terms and Conditions of Use and Agency govern the terms for the purchase of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* as well as for the use of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* itself and the referral to the service providers.

3.2 The use of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* does not create a contractual obligation between the customer and the issuer in respect of the services themselves. The respective service provider, not the issuer, shall be solely responsible for providing the respective service to the ticket holder.

3.3 The service relationship between the customer and the service provider shall be governed exclusively by the terms and conditions and/or the general terms of delivery or conditions of carriage of the respective service provider as well as the statutory provisions applicable to the respective service relationship.

4. Cost of the ticket, ratio of tourist services to other services

4.1 The prices of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* are determined by the information documents included in the *Berlin WelcomeCard all inclusive*. The prices are final prices and include the statutory VAT applicable in Germany.

4.2 The purchase price may include transport costs, including statutory VAT, in accordance with the information on the public transport ticket. The collection of the travel cost component is performed by *visitBerlin* on behalf of and for the account of the transport companies. The user's right to make use of the transport arises directly in relation to the transport companies in accordance with the conditions of carriage in the fare zone of the Berlin-Brandenburg transport association (the "VBB"). The issuer shall be entitled to collect payment of the price of the procured service as the authorised collection agent of the relevant service providers.

4.3 The services according to the current list of services are not primarily tourist services in regard to the other contractual services. The issuer acts exclusively as an agent. Accordingly, even when it arranges for several, specifically coordinated services, it does **not** act as a package tour operator in terms of Section 651(a) to (m) of the BGB (German Civil Code).

5. Conclusion of the contract, payment, issuing the Berlin WelcomeCard all inclusive

5.1 The *Berlin WelcomeCard all inclusive* is a voluntary commercial offer made by *visitBerlin* and the participating service providers. There is no general legal right to receive the *Berlin WelcomeCard all inclusive*.

5.2 The presentation of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* in all distance selling channels does not constitute a legally binding offer, but rather a non-binding online catalogue. Input errors can be corrected before sending the order using the technical means provided in the online shop and the usual functions of the keyboard/mouse. The contract is concluded exclusively in German. By clicking the "Buy" or "Place order" button, you place a binding order for the goods contained in the shopping cart. Thereafter, input errors can no longer be corrected. Confirmation of receipt of the order occurs immediately after sending the order and does not yet constitute acceptance of the contract. Once the booking has been confirmed, the purchased online tickets for printing will be sent to the e-mail address specified by you.

5.3 The contract is concluded when the *Berlin WelcomeCard all inclusive* is dispatched to the indicated e-mail address or at the beginning of the validity period for the *Berlin WelcomeCard all inclusive*. It shall terminate at the end of contractual period as indicated on the *Berlin WelcomeCard all inclusive*, without any notice of termination being required.

5.4 The order data will be stored and can be retrieved by providing the booking number at the above-mentioned e-mail address. The order data includes the text of the contract together with the General Terms and Conditions. The transmission of the order data to the customer shall be in writing by e-mail.

5.5 The customer shall ensure that the e-mail address they have provided to confirm or process the order is correct, so that e-mails sent by *visitBerlin* can be received at this address. In particular, when using SPAM filters, the customer shall ensure that e-mails sent by *visitBerlin* can be delivered.

5.6 The purchase price is due and payable in advance when placing the order and can be paid by **credit card** or **PayPal**. If you pay by credit card, your account will be debited immediately on completion of the ordering process. We accept Visa, Mastercard/Eurocard and American Express credit cards. Payment by credit card is free of charge. If you wish to pay via PayPal, you will be making use of an online payment service with which payment can be effected in online shops safely, easily and quickly – free of charge. However, the use of this service requires you to login or register with PayPal. If you have decided to use PayPal and have entered your bank account or credit card details there, you can select "Payment via PayPal" during the payment process and simply pay after logging into your personal PayPal account by entering your e-mail address and password. Further information on the PayPal payment system can be obtained at http://www.paypal.de/de.

5.7 Additional charges may apply in individual cases to orders from countries outside the European Union, for which *visitBerlin* is not responsible, and which shall be borne by the customer. These include, for example, charges for the transfer of money by credit institutions (e.g. transfer fees, currency exchange fees).

6. Authorised users

6.1 Purchasers of a *Berlin WelcomeCard all inclusive* are entitled to use it.

6.2 Unless the respective applicable list of services provides otherwise, in particular for accompanying children, only the customer is entitled to use the ticket. The *Berlin WelcomeCard all inclusive* is not transferable.

7. Nature and scope of the services of the *Berlin WelcomeCard all inclusive*, limitation of services, exclusion of the ticket holder from use of services

7.1 By providing the *Berlin WelcomeCard all inclusive*, the issuer enables the ticket holder to use the services specified in the currently applicable list of services of the *Berlin WelcomeCard all inclusive*.

7.2 The nature and scope of the services provided to the ticket holder are set out exclusively in the list of services applicable at the time that the Berlin WelcomeCard all inclusive is issued, which is generally advertised or made known to the ticket holder together with the Berlin WelcomeCard all inclusive.

7.3 The service providers shall only be obliged to provide their services in accordance with the general terms and conditions of their business activities, in particular taking into account the advertised service times, opening hours and general service requirements (e.g. weather conditions).

7.4 Insofar as the services of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* are also described outside the applicable list of services of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* or in other advertising materials (accommodation directories, brochures, catalogues, Internet sites), the ticket holder's entitlement to use the services shall be governed solely by the description of the services in the respectively applicable list of services. This shall apply in particular if the description in the list of services of the *Berlin WelcomeCard all inclusive* deviates from such other descriptions of services.

7.5 Service providers shall be entitled to exclude customers from the use of a service in whole or in part, temporarily or permanently, if a customer does not meet certain personal requirements (e.g. health-related requirements or requirements regarding clothing or equipment) or if the specific use is likely to endanger the customer, third parties or the facilities of the service provider. The same shall apply if the customer, when making use of the service, contravenes any legal requirements, safety regulations, instructions for use or the instructions of supervisors, or in any other way behaves contrary to the terms of the contract to such an extent that the exclusion of the customer is objectively justified.

7.6 The customer shall not be entitled to any claims whatsoever in the event of a limitation of the services or a justified exclusion..

8. Use of the *Berlin WelcomeCard all inclusive*, obligations and liability of the ticket holder

8.1. The *Berlin WelcomeCard all inclusive* **with and without** public transport ticket is valid from the first day of validity and does not need to be validated separately.

8.2 In order to make use of a service, the customer shall produce the ticket before each use of the service and provide it to the service provider for electronic or visual inspection. The user receives the inclusive service and discounts once per service provider in the period of validity of the purchased variant.

8.3 If requested by the service provider, the customer shall produce a valid photo ID. In respect of age-related services or benefits for customers or the customer's eligible dependants, the service provider shall be entitled to request proof of age.

8.4 The customer shall be liable to the issuer and the service providers for any damage resulting from the personally culpable or contributory misuse of the ticket by the customer or third parties.

8.5 In the event of misuse, the service providers or the issuer shall be entitled to retain the *Berlin WelcomeCard all inclusive* without compensation.

8.6 The *Berlin WelcomeCard all inclusive* does not include any insurance cover. It is the customer's responsibility to check their insurance and to ensure that they are covered, in particular, for accidents in connection with the use of the services provided by the ticket.

8.7 The customer is not entitled to reproduce, duplicate or alter the *Berlin WelcomeCard all inclusive*. The customer must keep the *Berlin WelcomeCard all inclusive* safe after receipt/printing so that third parties do not have access to it. If the *Berlin WelcomeCard all inclusive* is reproduced by a third party or if the *Berlin WelcomeCard all inclusive* is lost or damaged before the services are used, the loss shall be borne by the customer. If the *Berlin WelcomeCard all inclusive* is lost or duplicated by a third party, the purchase price will not be refunded.

9. Exclusion of the right of withdrawal

9.1 Consumers within the meaning of Section 13 of the BGB have a right to withdraw from contracts concluded outside business premises and in respect of distance selling contracts in accordance with the following provision: The consumer has the right to withdraw from this contract within 14 days without giving reasons.

9.2 The right to withdraw does not however apply to the purchase of the *Berlin WelcomeCard all inclusive.* The statutory right of withdrawal for consumer contracts is excluded for the purchase of transport tickets or contracts for the carriage of passengers (Section 312(2) number 5 of the BGB) and for contracts for the provision of services in the fields of accommodation other than for residential purposes, transport of goods, car rental services, deliveries of food and beverages, or services related to leisure activities, if the contract provides for a specific date or period of performance (Section 312g (2) number 9 of the BGB).

Consequently, the statutory right of withdrawal does not apply to the purchase of the Berlin WelcomeCard all inclusive.

10. Right to make changes to the services provided by the ticket and these conditions of use

The issuer and the service providers shall be entitled to make changes to the services specified in the respective applicable list of services by unilateral declaration or public notice for objective reasons. The same shall apply to changes to the General Terms and Conditions of Use and Agency by the issuer.

11. Liability and limitation of liability

11.1 The liability of the issuer shall be limited to deliberate acts and gross negligence, with the exception of claims arising from the loss of life or physical injury to the ticket holder.

11.2 The liability of the service providers shall be limited to their general terms and conditions, insofar as these have been agreed to and are effective, and the applicable statutory provisions.

11.3 In the event of force majeure, visitBerlin accepts no liability. Liability for non-fulfilment or delay, if these were impaired by circumstances of force majeure, is excluded. Force majeure includes unforeseeable events that are beyond the control of the parties to the contract and make the fulfilment of contractual obligations unreasonable. Such events can include, but are not limited to, natural disasters, wars, strikes, official measures or other unforeseeable and unavoidable circumstances. Neither party shall be liable for damage caused by force majeure. The affected contractual party is obliged to inform the other party immediately of the occurrence of a force majeure event. In the event of force majeure, the parties to the contract undertake to jointly seek appropri-ate solutions in order to minimise the impact on the fulfilment of the contract.

12. Limitation of claims

Contractual claims of the customer against the service provider or the issuer arising from injury to life, body or health, including contractual claims for damages, which are based on a deliberate or negligent breach of a duty by their legal representatives or vicarious agents, shall lapse after three years. All other contractual claims shall lapse after one year.

13. Information on online dispute resolution

The EU Commission has created an internet platform for the online resolution of disputes (the "OS platform"). The OS platform serves as a contact point for the out-of-court settlement of disputes in respect of contractual obligations arising from online purchase contracts. Customers can access the OS platform via the following link: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

14. Choice of law and jurisdiction

German law shall apply exclusively to the contractual relationship between the authorised ticket user and *visitBerlin*. The place of jurisdiction shall be Berlin. In respect of consumers, this choice of law shall apply insofar as this does not negate the protection provided by the mandatory provisions of the law of the state in which the consumer is normally resident. The provisions of the CISG are excluded.

15. Miscellaneous

Any English translation is based on the original German version. The translated version of the German General Terms and Conditions is provided as a courtesy and is intended solely for information and internal purposes. In the event of disputes, inconsistencies or discrepancies between the German version and the version in another language, the German version shall prevail and be binding to the extent permitted by law.

Should any individual provision of these General Terms and Conditions be or become invalid, the other provisions shall nevertheless remain effective.

As of January 2024

Agent conditions including privacy policy

of Berlin Tourismus & Kongress GmbH „*visitBerlin*“

Note due to the current coronavirus pandemic: Please note that there may be temporary special requirements for tourist services due to the coronavirus pandemic. In general, official regulations apply, such as distance and hygiene regulations. When visiting service providers and on public transport, for example, there is an obligation to wear mouth and nose protection and, if necessary, a requirement to provide a negative coronavirus test carried out on the day of the visit. We therefore recommend that all visitors and customers inform themselves in good time and adequately about the existing requirements for the respective offer before booking and using the service. *visitBerlin* cannot be held liable as an agent for any additional costs incurred by the visitor/customer as a result of observing or not observing official regulations.

A claim for cancellation of a service offer does not exist if the visitor/customer has not informed himself/herself sufficiently in advance about official orders and for this reason cannot take up a service offer or if there is no willingness to bear any additional costs resulting from compliance with official orders. Therefore, please also inform yourself in detail on the respective website of the service provider about the requirements there.

Please note that the situation can change daily. In particular, the website of the Robert Koch Institute (https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Situationsberichte/Gesamt.html) and the website of the State of Berlin (https://www.berlin.de/corona) should be used for this purpose.

Berlin Tourismus & Kongress GmbH hereinafter - referred to as *visitBerlin* - mediates on behalf and for the account of other service providers and suppliers - hereinafter referred to as "Providers" - accommodation services, transport services and tourism services. The following mediation conditions as stated in Section A. become, provided an effective agreement is reached, the content of the Agency Contract concluded by the guest/ client with *visitBerlin* in the event the Agency Contract is granted and accepted. The contractual conditions as stated in Sections B. through E. shall become, provided an effective agreement is reached and in the event a contract with the providers mediated by *visitBerlin* comes into existence, the content of the contract concluded with the respective provider. Please read the agency and contractual conditions carefully before granting the agency agreement.

Section A. Mediation Conditions

1. Basis of the agency contract; applicable regulations; position of *visitBerlin*

1.1. Provided that *visitBerlin* does not offer its own individual services or package tours, *visitBerlin* acts exclusively as an agent on behalf of and for the account of other service providers. That is why visitBerlin has not, even if mediating several services that may even be mutually coordinated, the position of a tour operator in accordance with §§ 651a-m of the Civil Code. This does not apply when *visitBerlin*, based on the entirety of the circumstances of the offer, booking, payment and implementation according to the principles of § 651a para (2) of the Civil Code, gives the impression that it is performing the contractually agreed travel services on its own.

1.2. The conclusion of the travel agency contract requires no particular form. With the granting and the acceptance of the mediation assignment by *visitBerlin,* a travel agency contract comes into existence between the guest / client and *visitBerlin* as an agency agreement.

2. General contractual obligations of visitBerlin; information, references

2.1. The accuracy of the information provided by *visitBerlin* is according to § 675 para. (2) of the Civil Code not guaranteed, unless a special information contract was concluded.

2.2. Without an express agreement,

a) *visitBerlin* is not obliged to identify and offer the cheapest provider for the requested service,

b) *visitBerlin* assumes no warranty with data and information on prices, services, booking conditions and other circumstances of the travel service within the meaning of § 276 para (1) sentence 1 of the Civil Code and no procurement warranty with data and information on the availability of the mediated services .

2.3. Special requests especially, especially those that go beyond the service description of the mediated provider or visitBerlin itself or depart from it, are accepted by visitBerlin only to be forwarded to the mediated provider. The guest/client is advised that special requests become part of its contractual obligations, as a rule, only by

an explicit confirmation of the provider.

3. Obligations of *visitBerlin* concerning entry regulations, visas and insurance

3.1. *visitBerlin* informs guests / clients outside the European Union about entry and visa regulations only if it was expressly charged with such an assignment by the guest / client and *visitBerlin* accepted this assignment.

3.2. *visitBerlin* informs the guest / client about whether the services mediated by it include travel cancellation insurance. So far as this is as a rule not the case, *visitBerlin* recommends taking out travel cancellation insurance for all kinds of offers and contracts.

4. Reimbursement of expenses, compensations, collections, payments

4.1. *visitBerlin* is entitled, as an authorised collection agent of the mediated providers, to request payments towards the price of the mediated service as well as that of arising cancellation charges or other claims for payment of the provider to *visitBerlin* according to the business and payment provisions of the mediated providers so far as these are effectively agreed upon, comprise legally valid payment provisions and are, when arranging package tours, taken into account as provisions towards Client's money insurance (§ 651 k of the Civil Code).

4.2. Provided that the prerequisites for a collection activity pursuant to No. 4.1 are met, *visitBerlin* shall be entitled, yet not obligated, to disburse the price of the mediated service wholly or partly for the guest / client or allow the provider to debit its agency account accordingly.

4.3. An indemnity from *visitBerlin* towards the host / client can be challenged by claims against the mediated provider itself, especially pursuant to an improper performance of the mediated contract, not by way of a retention or a setoff, unless a culpable breach of contractual obligations of *visitBerlin* became the cause or concurrent cause for the emergence of such claims or unless *visitBerlin* is, for other reasons, responsible towards the guest / client for the asserted counterclaims.

5. Obligations of the guest/client towards visitBerlin

5.1. If deadline-bound statements concerning punctuality addressed to *visitBerlin*, especially cancellation statements, appear in these mediation conditions and the conditions in Sections B. to E., their arrival at *visitBerlin* during published opening hours shall be decisive, provided that no other times, recipients and communication means are explicitly designated for such statements.

5.2. The guest/client must point out, without any delay upon their discovery, defects of *visitBerlin*'s intermediary role it can recognise, particularly incorrect or incomplete information, information and travel documents as well as the incomplete execution of agency services (e.g. bookings or reservations not made) visible from the guest / client perspective and provide visitBerlin with an opportunity to remedy the situation. To this effect, it has to verify the completeness and accuracy of received information and documents immediately upon receipt. Knowing about positive defects or incompleteness is equal to a grossly negligent ignorance due to an omitted check.

5.3. If a report according to No. 5.1 remains undone by the guest/client, the following shall apply:

a) Claims of the guest/client do not get cancelled if a report according to No. 5.1 remains undone through no fault of the guest/client.

b) Claims of the guest/client towards *visitBerlin* get cancelled only if *visitBerlin* proves that the harm to the guest/client would not have happened or would not have happened in the amount asserted by the guest/client had the proper report been made. This applies in particular if *visitBerlin* proves that an immediate notification by the guest/client to *visitBerlin* would have enabled to rectify the defect or reduce the damage by changing/adding some bookings, by free cancellations in accordance with the agency's agreement with the provider or by achieving ex-gratia solutions with the mediated providers.

c) Claims of the guest/client in the event of failure to signal a defect shall not be dropped

-in case of damages resulting from injury to life, body or health based on an intentional or negligent breach of duty by *visitBerlin* or a legal representative or vicarious agent of *visitBerlin*

-in case of claims for compensation for other damages based on an intentional or grossly negligent breach of duty by *visitBerlin* or a legal representative or vicarious agent of *visitBerlin*

-in case an essential duty is breached the fulfilment of which is instrumental in enabling the proper performance of the agency contract or the breach of which endangers the purpose of the contract

6. Liability of *visitBerlin*

6.1. Unless *visitBerlin* has assumed a corresponding contractual obligation by an explicit agreement with the guest / client, *visitBerlin* shall not be responsible for implementing contracts corresponding to the reservation request of the guest / client with the respective travel companies to be mediated.

6.2. Without an explicit agreement or assurance, visitBerlin itself shall not be responsible for defects occurring while the services are provided and for personal or property damage incurred by the guest / client in connection with the respective mediated service. This does not apply when arranging several main tourist services (according to

the legal definition of a package travel) as long as *visitBerlin* establishes, according to § 651a sec. 2 of the Civil Code, the appearance of providing the planned travel services on its own responsibility.

6.3. A potential own responsibility of *visitBerlin* out of a culpable breach of the agent's obligations shall remain unaffected by the above provisions.

7. Expiration

7.1. Contractual claims of the guest / client against *visitBerlin* out of an injury to life, body or health, including contractual claims for pain and suffering, based on a negligent breach of duty or an intentional or negligent breach of duty of a legal representative or vicarious agent of *visitBerlin,* shall expire in three years. This also applies to compensation claims for other damages caused by a grossly negligent breach of duty by *visitBerlin* or based on an intentional or grossly negligent breach of duty of its legal representatives or vicarious agents.

7.2. All other contractual claims expire after one year.

7.3. The expiration under the foregoing provisions begins at the end of the year in which the claim arose and the guest / client obtained or had to obtain without gross negligence the information about the circumstances giving rise to the claim and about *visitBerlin* being the defaulter.

7.4. If the last day of the specified time limits falls on a Sunday, a nationally recognized public holiday or a Saturday, the next working day shall take the place of such a day.

7.5. If negotiations between the guest/client and *visitBerlin* about raised claims or circumstances justifying the claims are still in the air, the expiration is on hold until the guest/client or *visitBerlin* refuses to continue. The expiration deadline originally set to be one year begins at the earliest 3 months after the hold end.

8. Choice of Law and Competent Court

8.1. The entire legal and contractual relationship between the guest / client and *visitBerlin* is governed exclusively by the German law.

8.2. The guest/client can sue *visitBerlin* only at its headquarters.

8.3. For complaints filed by *visitBerlin* against the guest/client, the decisive location is the domicile of the guest/client. For complaints against guests/clients who are business people, legal persons of both public and private law or persons whose domicile or usual residence is abroad or whose domicile or usual residence is unknown at the moment the complaint is filed, the agreed venue shall be the seat of *visitBerlin*.

8.4. The preceding provisions shall not apply if and insofar something else favourable to the guest / client results from contractually mandatory provisions of international agreements, EU regulations or laws that govern the travel agency contract as an agency agreement between the guest / client and *visitBerlin.*

9. Privacy policy in accordance with Art. 13 of the General Data Protection Regulation (GDPR)

9.1. We collect personal data to enable us to offer you individual services or package tours (tourist offers). This usually includes your first and last name as well as your e-mail address. Furthermore, in certain cases, your address, telephone number and payment data may be collected to secure your booking.

9.2. Our authorization in this regard is based on Art. 6 (1) a. - c. of the GDPR, according to which the collection, storage and transmission of personal data is permitted if the person concerned has consented to the data processing or a contract or legal obligation is to be fulfilled. The tourist offers are external services that we arrange on behalf of and for the account of tourist service providers.

9.3. After we have sent you a booking confirmation, your data will be transferred to the service provider/provider in the event of the use of third-party services.The brokered contract can only be concluded if the contracting parties know the respective contact details of the other party. If necessary, personal data will also be transferred to internal departments of Berlin Tourismus & Kongress GmbH, e.g. accounting, purchasing and IT. Furthermore, in order to fulfil contracts, your data may be transferred to external service providers with whom corresponding contracts for order processing have been concluded in accordance with Art. 28 of the GDPR.

9.4. Berlin Tourismus & Kongress GmbH and, if applicable, external service providers and other parties involved, store your data until the contract has been fulfilled and settlement has been effected, unless we are obliged to store your data for a longer period due to any guarantee rights to which you may be entitled or because of any differing tax or commercial statutory retention periods. In the case of a purchase contract, the guarantee period is generally 2 years. The retention period for accounting receipts is 10 years in accordance with Section 147 (1) of the German Fiscal Code (Abgabenordnung) and 6 years for other business records in accordance with Section 257 (1) of the German Commercial Code (Handelsgesetzbuch).

9.5. You have the right at any time to obtain information on the status of the storage of your personal data and, if they are incorrect, to their rectification or erasure. If the referral relationship has not yet been concluded at this stage, we will no longer be able to provide you with the referral services. The restriction/erasure request (revocation) must be sent to the following e-mail address: datenschutz@visitBerlin.de.

9.6. Rights of data subjects

The applicable data protection law grants you comprehensive data subject rights with respect to the data controller responsible for processing your personal data (rights of access and intervention) about which we inform you below:

- Right to information in accordance with Art. 15 of the GDPR: In particular, you have a right of access concerning your personal data processed by us, the purposes of the processing, the categories of personal data processed, the recipients or categories of recipients to whom your data has been or is disclosed, the planned storage duration or the criteria for determining the storage duration, the existence of any right to rectification, erasure, restriction of processing, objection to processing, complaining to a supervisory authority, the source of your data if it was not collected from you by us, the existence of any automated decision making including profiling and if necessary important information on the logic involved and the scope concerning you and the desired effects of such processing as well as your right to notification about which guarantees exist as per Art. 46 of the GDPR on transferring your data to third countries;
- Right to rectification in accordance with Art. 16 of the GDPR: You have a right to immediate rectification of incorrect data concerning you and/or completion of your incomplete data stored by us;
- Right to erasure in accordance with Art. 17 of the GDPR: You have the right to demand erasure of your personal data subject to the provisions of Art. 17 para. 1 of the GDPR. However, this right shall not apply in particular if the processing is necessary to exercise the right to free expression of opinion and to information, to fulfil any legal obligation, for reasons of public interest or to assert, exercise or defend legal claims;
- Right to restriction of processing in accordance with Art. 18 of the GDPR: You have the right to demand restriction of the processing of your personal data as long as the accuracy of our data disputed by you is reviewed, if you reject erasure of your data on account of unreliable data processing and instead demand restriction of the processing of your data, if you need your data to assert, exercise or defend legal claims, after we no longer require such data once it has achieved its purpose or if you have submitted an objection for reasons pertaining to your specific situation, unless it is yet to be determined whether our legitimate reasons prevail;
- Right to information in accordance with Art. 19 of the GDPR: If you have asserted the right to rectification, erasure or restriction of processing to the data controller, this entity is obliged to inform all the recipients to whom the personal data concerning you has been disclosed of such rectification or erasure of data or restriction of processing, unless this proves to be impossible or is associated with disproportionate costs. You have the right to be informed of such recipients.
- Right to data portability in accordance with Art. 20 of the GDPR: You have the right to receive your personal data which you have made available to us in a structured, accessible and machine-readable format or to demand transmission to another data controller insofar as this is technically feasible;
- Right to revoke consent given in accordance with Art. 7 para. 3 of the GDPR: You have the right to withdraw your consent to the processing of data at any time with future effect. In the event of withdrawal, we will immediately delete the data concerned, unless further processing can be legally based on processing that does not require consent. The withdrawal of the consent does not affect the lawfulness of the processing carried out on the basis of the consent prior to the withdrawal;
- Right to lodge a complaint in accordance with Art. 77 of the GDPR: If you are of the opinion that the processing of personal data concerning you is in breach of the GDPR, you have – regardless of any other administrative or legal remedy – the right to complain to a supervisory authority, particularly in the member state of your place of residence, your workplace or the place of the presumed infringement.

The controller of data processing

Responsible within the meaning of Art. 4 No. 7 of the GDPR is the

Berlin Tourismus & Kongress GmbH, Schöneberger Str. 15,
10963 Berlin
Managing Director: Burkhard Kieker, Sabine Wendt
Phone: 030/250025
E-mail: info@visitberlin.de
Registered at the Berlin-Charlottenburg District Court under the registration number HRB 48652.

Contact details of the data protection officer:

TÜV Rheinland i-sec GmbH, Mr. Oliver Gröger,
Alboinstraße 56, 12103 Berlin
E-mail: datenschutz@visitBerlin.de

You have the option of lodging a **complaint with the supervisory authority**:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit,
Meike Kamp,
Alt-Moabit 59-61, 1055 Berlin
Phone: +49 (0)30 13889-0
Fax: +49 (0)30 2155050 E-mail: mailbox@datenschutz-berlin.de

All further information can be found in our privacy policy.

Section B. Accomodation services (guest reception conditions)

In the following guest reception conditions, the term "Host" denotes all commercial accommodation facilities and other accommodation providers whose accommodation services are agency-mediated by *visitBerlin.*

1.Conclusion of Contract

1.1.The following applies for all types of reservations

a) The customer will be notified in the respective offer or in the respective booking document about the available booking channels

(verbally, by telephone, by fax, by email, online).

b) The basis of the host's offer and of the booking of the guest / client are the accommodation description and the additional information contained in the booking document (e.g. location descriptions, classification explanations) insofar as they are available to the guest / client when the booking is made.

c) The booking documentation of *visitBerlin* shows the available booking options. Bookings can be made through travel agencies and other booking sites that present themselves as partners of *visitBerlin.* Such partners are not authorised by *visitBerlin* and the host to make arrangements, provide information or assurances modifying the agreed content of the accommodation contract, go beyond the host's contractually approved services or are contrary to the description of the accommodation and the services as provided by the host.

1.2. The booking process informs about whether the customer's credit card details are required. If credit card details are required, the customer's bookings can be processed only after a full statement of correct credit card data (and optionally their verification).

1.3. To make a reservation processed verbally or by telephone, the following applies:

a) By making the reservation, the guest / client makes the host a binding offer to conclude an accommodation contract.

b) The contract comes into existence when the acceptance (reservation confirmation) by the guest / client is received. It requires no particular form the consequence of which being that even verbal and telephonic bookings are legally binding for the guest / client and the host. However, for verbal or telephone bookings, the guest / client receives a written copy of the booking confirmation. However, the legal liability of the booking made verbally or by telephone does not depend on whether this written copy of the booking confirmation actually reaches the guest / client.

c) Information from *visitBerlin* and the host about free accommodation, prices and services does not constitute a binding offer by the host to conclude an accommodation contract.

d) Exclusively in group tours (Group Accommodation Deals, Group Packages), *visitBerlin* or the host hand out, optionally and on request, a binding offer with specific services and prices. Notwithstanding the previous provision, this constitutes a binding offer by the host to the guest / client. In this case the contract comes into existence without a corresponding confirmation by *visitBerlin* or the host being necessary, if the guest / client, or the client accepts this offer within the period specified therein without any restrictions, modifications or extensions by explicit declaration, down payment, final payment or the utilisation of the accommodation. The guest / client receives confirmation about the arrival of its declaration of acceptance usually through *visitBerlin.* The accommodation contract is, however, already binding when the declaration of acceptance by the guest / client arrives at *visitBerlin* binding, even if the guest / client fails to receive an acknowledgment of receipt of its declaration of acceptance.

1.4. Bookings that are made on the Internet, take place in accordance with the following provisions exclusively in real time (immediate contract conclusion on the screen):

a) By clicking the button "book with liability for costs" the guest/client presents a binding offer to the host or *visitBerlin* as its agent to conclude the accommodation contract.

b) The transmission of the contract offer by clicking the button "book with liability for costs" does not constitute any claim by the guest/client for the accommodation contract to come into existence according to its booking data. *VisitBerlin* and the host are free to decide whether or not to accept the contract offer of the gues /client.

c) The contract comes into existence immediately after the guest/client made the reservation by clicking the button "book with liability for costs" by displaying the reservation confirmation correspondingly on the screen (realtime booking) along with the arrival and display of this reservation confirmation at the guest/client place. The guest/client is offered the possibility to save and print the booking confirmation. However, the liability of the accommodation contract is not dependent on whether the guest/ client uses these options for saving or printing. As a rule, the guest/client receives additionally a copy of the booking confirmation by email, as an email attachment, by mail or fax. However, the receipt of such booking confirmation is not a prerequisite for the legal liability of the accommodation contract.

2. Prices; City Tax in Berlin; VAT

2.1. The prices specified by the accommodation establishment always include the City Tax of 5% imposed by the State of Berlin on the net cost of accommodation, excluding such additional services such as breakfast, minibar, sauna, etc. The prices also include the applicable statutory VAT. The accommodation establishment is obligated to levy the City Tax for each overnight stay booked for personal reasons (as compared to business travel) each time that it sets aside accommodation for the customer (accepts a booking) and must levy the tax even when the customer fails to cancel the booking in a timely manner or is a no-show.

2.2. In the case of a professional occasion (e.g. invoice issued to the employer), the city tax is not levied. The professional occasion can also be made plausible by presenting a confirmation letter written by the employer or an internal document. If verification on the spot is not possible, the hotel guest has the opportunity to ask the Tax office, within four months of the departure, for the refund of a possibly undue City Tax. From the 22nd day of contiguous overnight stays, the duty to pay a city tax gets cancelled even for accommodations that are exclusively private.

3. Payment

3.1. The rules on payments and balance payments are different with the hosts mediated by *visitBerlin* and can vary with the same host both seasonally and in dependence on the respective tariff. The customer will be notified about each payment regulation during the booking procedure. The payment regulation is referred to in the

booking confirmation. The customer is obligated to make down payments and final payments as per the payment regulations agreed in each individual case.

3.2. Agreed down payments or advance payments do not become payable until after signing the contract with the host (receipt of booking confirmation from *visitBerlin* or the guest /client's travel agent).

3.3. If arrangements for advance and final payments have not been made in an individual case, such payments are not to be made and the total price for accommodation, services and additional services is to be settled when checking out on the day of departure.

4. Cancellation and non-arrival; costs of cancellation

4.1. visitBerlin points out that a general statutory right of cancellation for accommodation contracts does not exist and that according to the legal regulations (§ 312g para 2 sentence 1 no. 9 of the Civil Code) there is no right of cancellation in accommodation contracts (contracts for accommodation with or without additional services) even if the contracts were concluded by a long distance transaction (by phone, online, by fax or by email).

4.2. The regulations for the customer's payment obligations in the event of a booking cancellation or a non-arrival are different with hosts mediated by *visitBerlin* and can vary with the same host both seasonally and in dependence on the respective tariff. The customer is notified of the respective regulation during the booking procedure. The payment regulation is referred to in the booking confirmation.

4.3. If, in individual cases, agreements have not been made to cancel the trip or if the traveller does not arrive (no-show), then the following conditions apply:

a) The trip may be cancelled without cancellation fee up to 6 pm of the day before arrival. Group bookings (individually arranged trips for 10 or more persons) are excluded. Group bookings may be cancelled without penalty at no later than 30 days before the agreed arrival date.

b) If guests have not cancelled their booking within the deadlines stated in the previous paragraph, the accommodation provider shall, in the course of its customary business operations, endeavour to find other guests for said accommodation, taking into account the particular character thereof (such as its being a non-smoking room or a family suite). The accommodation provider shall offset revenues made from such alternative arrangements or, if such are not possible, offset the expenses not incurred as a result of the cancellation.

c) If cancellation of the stay has not been received in a timely manner as defined in above, the accommodation provider may invoice the guest/client the following amount based on the total price of the accommodation (including all ancillary costs) for the duration of the stay as booked less the percentage deemed to be the expense saved due to such cancellation as defined in current case law:

ı For accomodations without board (meals) 90%
ı For accommodation with breakfast 80%
ı For half-board (two meals) 70%
ı For full-board (three meals) 60%

4.4. The guest/client is expressly reserved the right to prove to the accommodation provider that the expenses it has saved as a result of the cancellation are substantially higher than the deductions set forth above and/or that the accommodation was successfully rebooked. In the event such evidence is provided, the guest/client would only be obliged to pay the correspondingly lower cancellation fee.

4.5. It is strongly recommended to conclude a trip cancellation insurance.

4.6. It is recommended to direct cancellation letters to visitBerlin or the travel agency involved by the guest / client

Section C. Tickets/Event Tickets

1. Basic information and booking; Reservations

1.1. *visitBerlin* offers as an agent acting on behalf of the providers (cultural institutions / organisers) via *visitBerlin's* own reservation system, via sales partners in the TOMAS® ticket shop or via the ticket systems cooperating with *visitBerlin* (hereinafter referred to as external systems) tickets, event tickets, and tickets for boat and city tours etc. – uniformly referred to as "tickets".

1.2. If third party offers (organisers / ticket systems) are only advertised via *visitBerlin* (an advertisement with a text link or iframe), the guest / client is automatically led to the ticket system/organiser and can book with the provider subject to availability. In this case, *visitBerlin* has no contractual obligations as intermediary.

1.3. The business, event or transport conditions apply for the contractual relationship between guest / client and provider, the following contractual provisions and, to the extent of being effectively agreed or generally valid, the approved transport conditions.

1.4. *visitBerlin* states explicitly that the organisers will not accept the return of tickets/vouchers/coupons insofar as the event is cancelled for reasons that are not the responsibility of the organiser as service provider. This applies explicitly also to tickets/vouchers/coupons that are purchased online. The statutory cancellation period according to Section 312g (2) subclause 9 German Civil Code (BGB) does not apply in this case if a specific date for a period was defined for the provision of the service.

1.5. The organiser is entitled to withdraw from the contract in the case of force majeure and/or other unforeseeable, extraordinary circumstances that are not the responsibility of the organiser and that prevent the organiser from providing the service. Payments made by the guest/client will be reimbursed. The guest/client does not have the right to demand indemnification. The organiser will only be entitled to claim force majeure if it informs the guest/client of this circumstance without delay.

1.6. *visitBerlin* explicitly points out that the providers, as a rule, exclude exchange and return of the tickets, unless the event / promotion is cancelled for a reason attributable to the sphere of the organizer as provider.

1.7. *visitBerlin* checks, according to the booking/mediation assignment, the availability of the ticket requested by the guest/client.

1.8. If, as part of the mediation order date, time, seat category, class of transport, price level and other variables of the offer or the tickets were not expressly referred to, such determinations are not a prerequisite for the mediation order to be effective as well as its conversion is not a contractual intermediary duty of *visitBerlin.*

1.9. If there is availability, *visitBerlin* confirms the booking. By this confirmation, which requires no particular form, the contract between the provider and the guest / client comes into existence as legally binding. If tickets are brokered through *visitBerlin* sales partners, the booking is confirmed when the voucher(s) are issued to the client.

1.10. With booking inquiries for groups, the client is advised to request, via *visitBerlin* as an intermediary, an individual offer of the provider stating conditions for groups and the date of payment. The individual offer is made by *visitBerlin*, in the event of an assignment, free of charge provided that no remuneration was explicitly agreed upon in an individual case especially for the event that the offer is not accepted.

2. Processing fee; Payment

2.1. For all ticket bookings (for Print@Home tickets as well) *visitBerlin* as an intermediary can request a processing / mediation fee provided that this is contractually agreed. Such an agreement may be made by explicitly referring to price lists of service fees that are displayed, forwarded or accessible on a website, which are then referred to while booking and are mentioned in the booking confirmation / invoice.

2.2. The guest/client will be charged for the total amount once booking is complete. The amounts will be charged to the credit card of the guest/client. Alternatively, payment via Paypal or Googlepay is possible. Cash payments are also possible at the Berlin Tourist Information (BTI) office. Payment methods for vouchers/coupons obtained from sales partners of *visitBerlin* are dependent on the payment methods allowed by the sales partner.

2.3. The fee is collected by *visitBerlin* or via its sales partners on behalf of and for the account of the respective provider. The risk for any banking delays is borne by the guest/client, provided that such delays are beyond the control of *visitBerlin.*

3. Issuance and delivery of tickets

3.1. Guests/clients that place bookings online at visitBerlin.de, the Berlin Service Center of visitBerlin or the visitBerlin ticket shop will, after payment of the price, receive an e-mail from visitBerlin containing a voucher/coupon to print out (Print@Home ticket). Customers who place bookings directly in the offices of Berlin Tourist Information (BTI) will immediately be given a voucher/coupon. Guests/clients who place bookings with a sales partner of visitBerlin will either be sent the voucher/coupon by e-mail or post, or will be given the voucher/coupon in person (e.g. at the hotel reception).

3.2. Vouchers/coupons entitle the holder to immediate use of the service. In individual cases, vouchers / coupons must first be converted at the box office into an original ticket. Information on this can be found on the voucher / coupon.

3.3. Voucher/coupons are non-transferable, unless purchased from Berlin Tourist Information. The name of the guest/client is printed on the voucher/coupon. The provider is entitled, but not obliged, to request that the guest/client present an official means of identification or other legitimisation. Neither visitBerlin as the agent nor the provider itself will be liable for the loss of the entrance or event tickets/vouchers/coupons.

3.4. Guests/clients are advised to note the validity period printed on the vouchers/coupons. The guest/client is required to adhere to the instructions on the event and the agreed terms and conditions of the provider. The visiting, i.e. opening times, stated in the terms and conditions of the provider shall apply.

3.5. Print@Home-Tickets: The forwarding of ordered tickets using the Print@ Home procedure is implemented by a self-printout of tickets sent electronically to the guest / client. The guest / client is entitled, with respect to the tickets ordered by him, to make only one printed copy for the purpose of proper use. He is not entitled to reproduce the printed ticket, to multiply or modify it. An unauthorised duplication or reselling of Print@Home ticket does not provide the right of visiting the event or using transportation.

3.6. Tickets obtained using the Print@Home procedure and personally related vouchers may not be sold to third parties. The guest / client is responsible for protecting the ticket against third party access. If the ticket / voucher is multiplied by a third party, the damage shall be borne by the guest / client. This damage may consist in that the guest / client shall have no access to the event with his original ticket / voucher or the transport will be refused.

Section D. Mediation of guided tours

1. Subject of mediated services of; applicable regulations; conclusion of the contract; performance obligations

1.1. *visitBerlin* provides services of tour guides such as on circular tours or walking tours.

1.2. A service contract between the guest / client and the tour guide comes into existence by the intermediary of *visitBerlin* by way of a booking confirmation by *visitBerlin* which requires no special form. The following provisions, alternatively the statutory provisions of §§ 611 and following items of the Civil Code, apply for this service contract.

1.3. Unless otherwise expressly agreed, the performance of a

guided tour does not have to be executed by a specific tour guide.

1.4.Even in case a specific person of the tour guide is appointed or explicitly agreed upon, it is up to *visitBerlin* or the tour guide themselves to replace this person in the event of a compelling reason preventing him/her from working (especially due to illness) by another suitable and qualified tour guide.

1.5. The number of participants at round tours is restricted to a maximum of 25 persons. The information on the duration of guided tours is approximate.

2. Surcharges; Payment

2.1. Entrance fees, cost of food as well as transportation costs by public and private means of transport, city maps, brochures, museum guides, cost of tours within the frame of tourist attractions visited as part of the guided tour are only included in the agreed price if they are expressly listed among the guided tour services or agreed additionally.

2.2. The total price of the guided tour including all booked additional services, insofar as no other agreement has been made with the tour guide, is to be paid in advance in cash on the spot to the tour guide before the tour starts, unless the guest / client was optionally offered, in the frame of the booking confirmation, to effect the payment as a prepayment by bank transfer. In this case, the transfer with a credit already in the respective account has to be done 48 hours before the agreed implementation day. *visitBerlin* is as an intermediary neither authorised nor obliged to organise the payment for the tour guide. Timely payments can therefore be effected only to the tour guide himself.

3. Cancellation and non-utilisation

3.1.The guest / client is advised that under the statutory provisions (§312g para 2 sentence 1 no. 9 of the Civil Code), there is no right of withdrawal for contracts for guided tours and no general right of withdrawal or termination. However, the guides mediated by *visitBerlin* grant the guest / client the contractual right to cancel the contract up to 72 hours before the tour begins. The cancellation for which a written or text form (email, fax, letter) is highly recommended is to be handed in exclusively vis-a-vis *visitBerlin*.

3.2.If the guest / client does not make use of the agreed services fully or partially without the tour guide or *visitBerlin* being responsible, even though the tour guide is ready and able to provide the service, the refund of payments already made cannot be claimed.

3.3. The agreed compensation will be governed by the statutory provision of § 615 p. 1 and 2 of the Civil Code: The agreed remuneration is to be paid without there being an entitlement to a subsequent guided tour. However, the tour guide has to have saved expenses credited to the compensation plus the compensation obtained by way of another use of the agreed services or malevolently omitted to obtain. It is expressly reserved to the guest / client to prove the saved expenses or compensation acquired from other guided tours. In the event of such proof, the guest / client is obliged to pay only the correspondingly lower compensation.

3.4. The agreed tour times are to be strictly adhered to. Should the guest / client be late, it is obliged to inform the tour guide of this delay at the latest at the time of the agreed beginning of the tour and to name the estimated time of the delayed arrival. The tour guide can refuse postponing the start of the tour if the postponement is objectively impossible or unreasonable, particularly if subsequent or other compelling business or private appointments of the tour guide cannot be met. Postponements of more than 30 minutes generally entitle the tour guide to cancel the tour. The tour provider shall offset the expenses saved by 25% of the agreed price and any compensation obtained from reselling the services or not earned by wilfully not seeking alternative customers. The guest/client retains the right to demonstrate that further savings or higher earnings were made by the tour provider. If this proves to be the case, the guest/client is obliged only to pay the lower amount due.

Section E. Bus mediation

1. The basic information

1.1.*visitBerlin* mediates on behalf of the provider's buses and other means of transport. Through the mediation of *visitBerlin*, the contract between the seller and the guest / client gets concluded. For the contractual relationship between the provider and the guest / client, the following contract provisions shall apply and, to the extent of being effectively agreed, the provider's terms and conditions and otherwise, when hiring entire vehicles, the lease contract right as per §§ 531 and following items of the Civil Code, when booking individual places or rides the work contract right in accordance with §§ 631 and following items of the Civil Code.

1.2. *visitBerlin* presents upon request as intermediary an individual offer to the client on behalf of the client and by the client's mandate. The creation of the offer is in case of an assignment for the guest / client free of charge.

1.3.The contract between the guest / client comes into existence when it accepts this offer by notice to *visitBerlin* without modifications, limitations or extensions within a deadline possibly mentioned by *visitBerlin* in the offer.

2. Payment

2.1. The preparation of the offer by *visitBerlin* is free of charge provided that an appropriate service fee for the preparation of the offer has not been expressly agreed in an individual case for the event of non-acceptance of the offer.The due date of the payment depends on the agreements concluded between the guest / client and the provider. Payments are to be made exclusively to the mediated provider.

3. Cancellation and non-utilisation of the provider's services

3.1.The guest / client is advised that under the statutory provisions

(§312g para 2 sentence 1 no. 9 of the Civil Code), there is no right of withdrawal for contracts for bus transport and no general right of withdrawal or termination. However, the providers of bus transportation services mediated by *visitBerlin* grant the guest/client the contractual right to cancel the contract up to a reasonable time before the agreed start of transportation. Further details can be found in the respective terms and conditions of the provider.

3.2. If the guest / client does not use, in whole or in part, the agreed transportation services without the provider or *visitBerlin* being responsible, although the provider is willing and able to provide the service, no claim for a refund of payments already made is possible.

Legal regulations are valid for the agreed remuneration. The agreed remuneration is to be paid without there being a possibility of obtaining another guided tour. The tour guide provider lets saved expenses amounting to 25% of the agreed price be credited to the compensation as well as a compensation which he acquired through another use of the agreed services, or malevolently omitted to acquire. It is expressly up to the guest / client to prove higher cost savings or compensations acquired by rerouting the transport orders. In the event of such proof, the guest / client is obliged to pay only the correspondingly lower compensation.

Section F. Arranging charter boat cruises

1.1. *visitBerlin* arranges charter cruises on behalf of the shipping companies providing said cruises. Through the mediation of *visitBerlin*, the provider and the guest/client enter into a binding contract. The contractual relationship between the provider and the guest/client is subject to the following contractual provisions, and, if so agreed, the provider's terms and conditions, or otherwise the laws concerning the leasing of boats per §§531 ff. of the German Civil Code (BGB). Taking food and beverages onto boats owned by the shipping companies is not permitted.

1.2. Upon request, *visitBerlin* will act as an intermediary and present an individual offer to the client on behalf of the client and by the client's mandate. There is no charge if the guest/client accepts the offer.

1.3. The contract between the guest/client comes into existence when it notifies *visitBerlin* of its acceptance of the offer without modifications, limitations or extensions within the deadline optionally set by *visitBerlin* in the offer.

2. Payment

2.1. The preparation of the offer by *visitBerlin* is free of charge unless an appropriate service fee for the preparation of the offer has been expressly agreed on a case-by-case basis in the event the offer is not accepted.

2.2. The due date of the payment is as agreed between the guest/client and the provider. Payments are to be made exclusively to the provider.

Cancellation and non-utilisation of the provider's services

3.1 The guest/client is advised that under §312g(2)(1)(9) BGB, there is no right to withdraw from contracts for transport for ship and no general right to rescind or terminate any such contracts. However, the shipping company mediated by visitBerlin will grant the guest/client a contractual right to rescind the contract for up to 4 days before hours before the agreed start of transport; any cancellations received thereafter will require full payment of the contract price as agreed. For cancellations received within 14 days before the scheduled date of service, the cancellation fee will be 70% of the contract price; for cancellations received within 7 days before the scheduled date of service, the cancellation fee will be 90% of the contract price.

3.2 If the guest/client fails to use, in whole or in part, the agreed transportation services for reasons beyond the control of the provider or visitBerlin, although the provider is willing and able to provide said service as agreed, any claim for a refund of payments already made is excluded. Legal regulations apply to the remuneration agreed, which is to be paid without any claim to subsequent transport. The guest/client is expressly reserved the right to prove that the expenses saved or payments received from rebooking the cancelled service with another guest/client. In the event such evidence is provided, the guest/client would only be obliged to pay the correspondingly lower cancellation fee.

All English translations are based on the German original and are solely provided for your convenience. In case of any disputes, contradictions or discrepancies between the original, German-language version and versions in any other language, the German-language version always has priority and is legally binding.

Agent: Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Schönenerger Str. 15
10963 Berlin

Last updated: February 2024