

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Hinweis aufgrund der aktuellen Corona-Pandemie: Am Abreise- sowie dem Urlaubsort Berlin und/oder Brandenburg können verschiedene gesetzliche Bestimmungen, insbesondere bezüglich Schutz- und Hygienemaßnahmen, einzuhalten sein. Unter anderem können in Berlin und/oder Brandenburg im öffentlichen Personennahverkehr oder bei touristischen Angeboten (z.B. Gaststätten, kulturelle Einrichtungen) verschiedene Schutz- und Hygieneregeln bestehen. Die Nutzung der touristischen Angebote kann untersagt sein oder unter die Voraussetzung der Beachtung der geltenden Schutz- und Hygieneregeln gestellt werden. Bitte informieren sie sich daher 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 Zeitfenster.

Berlin und/oder Brandenburg können kurz vor oder während Ihres Aufenthaltes über eine erhöhte 7-Tage-Inzidenz verfügen, aufgrund dessen weitere Schutz- und Hygienemaßnahmen gelten. Es ist daher, auch bei Rückkehr, beispielsweise mit verpflichtenden Tests auf COVID-19 oder mit der Anordnung von Quarantänemaßnahmen zu rechnen. Eventuell zusätzliche Kosten, welche im Zusammenhang mit der Einhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen entstehen, sind durch den Käufer zu tragen.

Bitte beachten Sie, dass Sie sich vorab eigenständig darüber zu informieren haben, welche Bestimmungen in Berlin und/oder Brandenburg bestehen und bei der Erfüllung dieser mitzuwirken haben. Bitte beachten Sie auch, dass sich die Lage täglich ändern kann. Hierfür können insbesondere der Internetauftritt des Robert Koch Institutes (https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Situationsberichte/Gesamt.html), der Internetauftritt des Landes Berlin (<https://www.berlin.de/corona>) oder der Internetauftritt des Landes Brandenburg (<https://kkm.brandenburg.de/kkm/de/>) genutzt werden. 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“)**, die **BWC Museumsinsel** sowie 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) und telefonisch über **+49 (0) 30 - 25 00 23 33** oder per E-Mail unter hallo@visitberlin.de möglich. Die Standorte der BTI sind unter <https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos> einsehbar.

Sowohl über die Online-Buchungstrecken als auch telefonisch stehen Ihnen bezüglich des Erwerbs der Touristentickets verschiedene Kaufoptionen (Versandticket, Onlineticket) zur Verfügung, während in den BTI ausschließlich Hardtickets erworben werden können. Der *visitBerlin*-Shop bietet dabei zusätzlich die Möglichkeit, Souvenirs und Broschüren (Stadtpläne & Reiseführer) zu bestellen.

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 enthalte-

nen 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*), Am Karlsbad 11, 10785 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** Leistungsanspruchnahme 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 je nach Anbieter/Leistungsart bis zu 30% bzw. 50 % (je nach Produktart) betragen.

§ 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. 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 Service-Nummer 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 Produkte 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. Bei Bestellungen über das Berlin Service Center können Produkte sowohl per E-Mail als auch postalisch zugestellt werden. Eine persönliche Abholung der Produkte vor Ort ist nicht möglich.

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 Versandticket selbst berechtigt nach Entwertung des Fahrscheins zur sofortigen Leistungsanspruchnahme.

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 ist nicht übertragbar, kann nicht in bar ausbezahlt und nur einmal eingelöst werden.

4. Die Nutzung des Versandtickets ist bis zu dem auf dem Ticket angegebenen Gültigkeitsdatum möglich.

5. Eine Erstattung des Kaufpreises oder der Umtausch eines Versandtickets ist ausgeschlossen. Wird das Versandticket nicht genutzt oder geht dieses verloren, leistet *visitBerlin* hierfür keinen Ersatz 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 und berechtigen zur sofortigen Leistungsanspruchnahme. Das Online-Ticket gewährt Rabatt bzw. Eintritt bei touristischen Leistungsträgern und gilt nur für den auf ihm angegebenen Zeitraum (Datum, Uhrzeit, Gültigkeit).

2. Das Online-Ticket kann ausschließlich von der auf ihm ausgewiesenen Person (in der Regel der Besteller) genutzt werden. Der Kunde kann bei Leistungsanspruchnahme 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 oder geht es verloren, leistet *visitBerlin* hierfür keinen Ersatz 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 Leistungsanspruchnahme 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 Touris 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 oder geht es verloren, leistet *visitBerlin* hierfür keinen Ersatz 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 Fahrkostenanteils erfolgt seitens *visitBerlin* namens

und für Rechnung der Verkehrsunternehmen.

3. Bei Bestellungen über die **Online-Buchungsstrecken, telefonisch** oder per **E-Mail** unter hallo@visitberlin.de wird der Kaufpreis sofort mit der Bestellung im Voraus fällig und kann per **Kreditkarte** oder **PayPal** 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. 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. 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.

7. 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.

4. 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: datschutz@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, BWBC, CTC sowie der BWC Museumsinsel). 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 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
Am Karlsbad 11
10785 Berlin (Germany)
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
Am Karlsbad 11
10785 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 vorherseh-

baren, 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 Streitbelegungsverfahren 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 Abwei-

chungen 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: Mai 2021

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>) sowie die Berlin Tourist Infos (BTI) (<https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos>) 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. Pro Gruppe (max. 4 Personen) ist ein Guide Book ausreichend, für jede weitere Person wird ein zusätzliches Guide Book benötigt. 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 (Onlineticket nur als AB-Variante). Die BWC gewährt in diesem Zeitraum 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 entwerfen. 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-Tagekarten laufen am letzten Gültigkeitstag um 0:00 Uhr ab. Zudem ist ein BWC-Guide Book in einer der Berlin Tourist Infos einzufordern.

6. Der Verkaufspreis beinhaltet einen Fahrkostenanteil inkl. gesetzlicher MwSt. nach Maßgabe der Angaben auf dem Ticket. Die Vereinnahmung des Fahrkostenanteils 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 bis zu drei Kinder 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 Leistungsanspruchnahme (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 tagsaktuelle 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: Dezember 2020

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>) möglich.

§ 1 Produktvarianten und Nutzung

1. Die CTC beinhaltet das CTC-Ticket für den öffentlichen Personennahverkehr und den CityTourCard Faltpass. Dieser wird jedem einzelnen Nutzer der CTC ausgehändigt. Beim online-Erwerb der CTC erhält der Kunde den Faltpass in den BTI. Alternativ besteht die Möglichkeit für den Kunden, den Faltpass 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 ausdrucksfähiges Ticket, das ihn zur Leistungsanspruchnahme 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 käuflich erworben werden.

4. **Versandtickets** sind vor Antritt der Fahrt bzw. erstmaliger Inanspruchnahme der touristischen Leistungsträger an den ausgewiesenen Automaten der Verkehrsunternehmen zu entwerfen. 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 Leistungsanspruchnahme, 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 Fahrkostenanteils 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 Leistungsanspruchnahme (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 tatsächliche 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 Faltpass 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: Dezember 2020

General Terms and Conditions

of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Please remember that due to the current coronavirus pandemic there may be different statutory regulations with regard to health protection and hygiene measures applicable at your point of departure and at your holiday destination in Berlin and/or Brandenburg. Among other matters, there may be different health protection and hygiene rules on public transport and at tourist attractions (e.g. restaurants, cultural institutions). The use of tourist locations may be prohibited or only allowed in compliance with the applicable health protection and hygiene rules. Before making use of the offers, please make sure you find out about the current rules, in particular opening hours or the time slots to be booked under www.berlin-welcomecard.de, www.citytourcard.com and on the respective partner websites.

The number of new infections in the last seven days may have increased shortly before, or may increase during your stay in Berlin and/or Brandenburg and this may mean that additional health protection and hygiene rules may apply. Therefore, mandatory COVID-19 tests or quarantine measures are to be expected, even upon return. Any additional costs incurred in connection with compliance with the applicable legal provisions are to be borne by the purchaser.

Please ensure that you have informed yourself independently beforehand as to which regulations are in force in Berlin and/or Brandenburg that you will need to comply with. Please note that the situation can change daily. In particular, following websites can be helpful for this: the Robert Koch Institute (https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Situationsberichte/Gesamt.html), the state of Berlin (<https://www.berlin.de/corona>) and the state of Brandenburg (<https://kkm.brandenburg.de/kkm/de/>). The statutory right of withdrawal does not apply to the purchase of tourist tickets subject to these General Terms and Conditions.

Dear customers,

Berlin Tourismus & Kongress GmbH (hereinafter referred to as *visitBerlin*) offers you the opportunity to order and purchase the **Berlin Welcome-Card** (hereinafter referred to as “**BWC**”), the **Museum Island BWC** and the **Berlin CityTourCard** (hereinafter referred to as “**CTC**”) tourist tickets online via the TOMAS® reservation system and the *visitBerlin* shop. Furthermore, these tickets can be purchased on site at Berlin Tourist Infos (BTIs) and by telephone on +49 (0) 30 - 25 00 23 33 or by e-mail at hallo@visitBerlin.de. The BTI locations can be viewed at <https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos>.

Various purchase options (mail-order ticket, online ticket) are available for tourist tickets, both via online booking channels and by telephone. Only paper tickets can be purchased at the BTIs. The *visitBerlin* shop also has souvenirs and brochures (city maps & travel guides) available to order.

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 BTIs. 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.

Section 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.

Section 2 Contracting parties / contact persons

The purchase agreement is concluded with Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*), Am Karlsbad 11, 10785 Berlin. Further information about the seller can be found in the legal notice on the website.

Section 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 the services offered by numerous tourist service providers, e.g. sightseeing tours, boat trips, visits to museums, theatres and places of interest, as well as access to numerous attractions, may be as much as 30% or 50%, depending on the provider or the type of service or product.

Section 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. 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 service number. 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. When ordering via the Berlin Service Center, products can be delivered by e-mail as well as by post. Personal collection of the products on site is not possible.

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.

Section 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 is non-transferable, cannot be exchanged for cash and can only be redeemed once.

4. The use of the mail-order ticket is possible up until the validity date indicated on the ticket.

5. A refund of the purchase price or the exchange of a mail-order ticket is excluded. If the mail-order ticket is not used or is lost, *visitBerlin* will not provide a replacement or refund the purchase price.

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.

Section 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 and entitle the customer to the immediate use of services. 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).

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 online ticket is not used or is lost, *visitBerlin* will not replace it or refund the purchase price.

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.

Section 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 purchased ticket is not used or is lost, *visitBerlin* will not provide a replacement or refund the purchase price.

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

Section 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 ordering via the **online booking channels, telephone** or by **e-mail** at hallo@visitberlin.de the purchase price is due immediately with the order in advance and can be paid by **credit card** or **PayPal**. 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. 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. 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.

7. 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.

Section 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>.

Section 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, BWBC, CTC as well as the BWC Museum Island). 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
Am Karlsbad 11
10785 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 period, 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
Am Karlsbad 11
10785 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.

Section 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).

Section 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

Section 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.

Section 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.

Section 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.

Section 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 May 2021

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). The BWC can be purchased via the TOMAS® reservation system (<http://www.berlin-welcome-card.de>), the *visitBerlin* shop (<http://shop.visitberlin.de>) and the Berlin Tourist Infos (BTIs) (<https://www.visitberlin.de/de/berlin-tourist-infos>).

Section 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 guidebook is sufficient per group (up to 4 persons), a further guidebook is required for each additional person. 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 (online tickets are only available in the AB variant). 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 guidebook must be collected from one of the Berlin Tourist Infos.

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 offered 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. 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 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.

Section 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.

Section 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.

Section 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 December 2020

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>).

Section 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.

Section 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.

Section 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.

Section 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 December 2020