

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Die Berlin Tourismus & Kongress GmbH (nachfolgend –*visitBerlin*–) bietet über die Buchungstrecken „TOMAS®-Reservierungssystem“ und den „*visitBerlin*-Shop“ die Möglichkeit, die Touristentickets Berlin WelcomeCard (nachfolgend „BWC“), die BWC Museumsinsel, die Berlin CityTourCard (nachfolgend „CTC“) sowie die BWC all inclusive (nachfolgend „BWC ai“) online zu bestellen und käuflich zu erwerben.

Die jeweiligen Touristentickets sind in verschiedenen Kaufoptionen (Versandticket, Onlineticket, Voucher) über unterschiedliche Vertriebswege erhältlich. Der Kunde hat sich bei Bedarf selbst zu informieren, welche Kaufoption über welchen Vertriebsweg erhältlich ist. Weitere Einzelheiten können den nachfolgenden Nutzungsbedingungen der jeweiligen Produkte entnommen werden. Weiterhin können über den *visitBerlin*-Shop Souvenirs sowie Broschüren bestellt und käuflich erworben werden.

Die beiden oben genannten Buchungstrecken (TOMAS®-Reservierungssystem und *visitBerlin*-Shop) unterscheiden sich etwa durch ihre zu erwerbenden Inhalte als auch den zu tätigen Angaben bei Kauf. Um Ihnen den Erwerb unserer Produkte in den verschiedenen Buchungstrecken so einfach wie möglich zu machen, finden Sie in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für beide Buchungstrecken, jeweils aufgegliedert nach **TOMAS®-Reservierungssystem** (<http://www.berlin-welcome-card.de>; <http://www.citytourcard.com>) und ***visitBerlin*-Shop** (<http://www.shop.visitberlin.de>), die entsprechenden Regelungen. Regelungen, die für beide Buchungstrecken gelten, finden Sie im jeweiligen Abschnitt vorangestellt. Die erhältlichen Produkte unterscheiden sich ebenfalls durch ihre zu erwerbenden Inhalte und Leistungen, aber auch in ihrer Kaufoption. Einzelheiten dazu finden sich in den jeweiligen Nutzungsbedingungen der einzelnen Produkte.

#### § 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 TOMAS®-Buchungstrecke *visitBerlins* oder den *visitBerlin*-Shop geschlossen werden. Abweichenden Regelungen wird widersprochen. Andere als die hierin enthaltenen Regelungen werden nur mit ausdrücklicher schriftlicher Anerkennung von *visitBerlin* wirksam.

2. Diese AGB gelten auch für zukünftige Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

3. Ein Verbraucher im Sinne dieser ABG ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

4. 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

1. Der Kaufvertrag kommt zustande mit der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*), Am Karlsbad 11, 10785 Berlin. Weitere Informationen zum Verkäufer finden Sie im Impressum.

2. Das Berlin Service Center steht Ihnen für Fragen und Anregungen zu unseren Produkten und Leistungen sowie etwaigen Beschwerden oder Beanstandungen unter der Telefonnummer +49 (0) 30 - 25 00 25 zur Verfügung.

#### § 3 Inanspruchnahme der Leistung

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

2. 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.

3. Die Ermäßigungen auf Angebote zahlreicher touristischer Leistungsträger, z.B. Stadtrundfahrten, -rundgänge, Schiffsfahrten, den Besuch von Museen/Theatern und Sehenswürdigkeiten sowie die Teilnahme an zahlreichen Attraktionen können je nach Anbieter/Leistungsart bis zu 30% bzw. 50 %, je nach Produktart, betragen.

4. Für die Inanspruchnahme der in den jeweiligen Produkten inkludierten Leistungen gelten die jeweiligen Geschäfts- bzw. Beförderungsbedingungen der Leistungsträger. Die jeweiligen AGB/Beförderungsbedingungen sind über die Leistungsträger einsehbar. Die Veranstalter bzw. Anbieter behalten sich Änderungen des Leistungsangebots, der Öffnungszeiten, der Preise bzw. der Leistungszeiträume ausdrücklich vor.

#### § 4 Angebote, Vertragsschluss, Leistungs- und Lieferungspflicht

1. Die Darstellung der Produkte stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Eingabefehler können vor dem Absenden der Bestellung mit dem Onlineshop zur Verfügung gestellten technischen Mitteln sowie über die üblichen Funktionen der Tastatur/Maus korrigiert werden. 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 erfolgt unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung und stellt noch keine Vertragsannahme dar. Durch Versand einer Bestellbestätigung an die von Ihnen benannte E-Mail-Adresse nehmen wir Ihre Bestellung an.

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.

3. 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 die E-Mails *visitBerlins* sowie die in diesen versandten Voucher/Waren empfangen werden können.

Insbesondere hat der Kunde bei dem Einsatz von SPAM-Filtern sicherzustellen, dass von *visitBerlin* versandte E-Mails zugestellt werden können.

4. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von *visitBerlin*. Der Kunde ist nicht berechtigt, über die Vorbehaltsware zu verfügen. Erlischt das Vorbehaltseigentum durch Verarbeitung der von *visitBerlin* gelieferten Ware durch den Kunden (z. B. durch Verbindung mit anderen Sachen), so überträgt der Kunde bereits jetzt sein Miteigentum an der durch Verbindung entstandenen Sache auf *visitBerlin*. Die Übergabe wird dadurch ersetzt, dass der Kunde die durch Verbindung entstandene neue Sache für *visitBerlin* unentgeltlich verwahrt.

5. Bei Bestellung der verfügbaren Tickets 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. Sie haben die Möglichkeit, den Kaufvertrag in deutscher oder englischer Sprache abzuschließen.

6. Voucher/Online-Tickets/Download-Artikel werden per E-Mail zugestellt. Die Lieferung von Waren/Hardtickets erfolgt regelmäßig auf dem Versandwege (postalische Zustellung) an die vom Kunden angegebene Lieferanschrift gegen Aushändigung einer Empfangsbestätigung. Die Selbstabholung bestellter Waren/Hardtickets ist nicht möglich.

7. 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 Wareneinstellungen.

8. 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 auszuhandigen. 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. § 8 dieser AGB jedoch erst mit Entgegennahme der Sendung durch den Besteller.

9. 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.

10. 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.

11. 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 Verpa-

ckungs- und Versandkosten nur einmalig erhoben.

12. *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 Ware zu beschaffen. Im Falle der Nichtverfügbarkeit oder der nur teilweisen Verfügbarkeit der Ware wird der Kunde unverzüglich informiert und eine etwaig von ihm erbrachte Gegenleistung unverzüglich erstattet.

## § 5 Hinweise für den Umgang mit Vouchern

1. Voucher 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. Der Voucher selbst gilt nicht als Fahrschein und gewährt auch keinen Rabatt/bzw. Eintritt bei touristischen Leistungsträgern. Voucher sind berechtigen nicht zur sofortigen Leistungsanspruchnahme und sind gegen ein Hardticket einzulösen.

3. Die Einlösung in ein Hardticket ist nur einmalig in einer der nachfolgend genannten Einlösestellen (inklusive aller Berlin Tourist Infos) möglich. Dort erhalten Sie gegebenenfalls auch entsprechende Produktzugaben. Die Entwertung erfolgt anhand der Voucher-Nummer systemisch.

4. Etwaige entstehende Kosten im Zusammenhang mit der Einlösung des Vouchers gegen ein Hardticket werden nicht erstattet. *visitBerlin* haftet als Herausgeberin des Vouchers nicht für etwaige Personen- oder Sachschäden, die der Kunde anlässlich der Fahrt zur Einlösestelle erleidet.

5. Der Voucher kann ausschließlich von der auf ihm ausgewiesenen Person (in der Regel der Besteller) eingelöst werden. Für diesen besteht bei der Online-Bestellung über den *visitBerlin*-Shop jedoch die Möglichkeit, einen Dritten im Voraus als Abholer anzugeben und diesen zur Einlösung zu berechtigen. Der Besteller bzw. Abholer muss sich bei der Einlösung mittels eines gültigen Personaldokuments legitimieren. Die Berlin Tourist Infos/Einlösestellen sind berechtigt, legitimierende Personaldaten vor der Einlösung des Vouchers zu erfassen und sich die Ausgabe durch Unterschrift bestätigen zu lassen. Der Voucher ist nicht übertragbar, kann nicht in bar ausbezahlt und nur einmal eingelöst werden.

6. Die Einlösung des Vouchers gegen ein Hardticket ist bis zu dem auf dem Voucher angegebenen Gültigkeitsdatum möglich. Für die Einlösung des Vouchers ist dessen Vorlage unabdingbar. Bei der Einlösung selbst entstehen keine Gebühren bzw. ist kein Entgelt geschuldet.

7. Der Kunde ist nicht berechtigt, den ausgedruckten Voucher zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern. Der Kunde hat den Voucher nach Empfang/Ausdruck so aufzubewahren, dass Dritte keinen Zugriff nehmen können. Erfolgt eine Vervielfältigung des Tickets durch Dritte oder geht der Voucher vor der Einlösung verloren, geht der Schaden zu Lasten des Kunden. Eine Erstattung des Kaufpreises bei Verlust des Vouchers oder Vervielfältigung des Vouchers durch Dritte ist ausgeschlossen.

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

Schadensersatz ausdrücklich vor.

### 9. Die Standorte der Berlin Tourist Infos sowie weitere Einlösestellen für Voucher samt Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte den Angaben auf den Ihnen zugesandten Vouchern.

Änderungen behalten wir uns jederzeit vor. Aktuelle Informationen zu allen Berlin Tourist Infos, zu allen Einlösestellen und zu den jeweiligen Öffnungszeiten finden Sie unter: <http://shop.visitberlin.de/de/voucher>.

#### § 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.

2. Das Online-Ticket gewährt einen Rabatt/bzw. Eintritt bei touristischen Leistungsträgern. Das Online-Ticket gilt nur für den auf diesem angegebenen Zeitraum (Datum, Uhrzeit, Gültigkeit).

3. 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 und kann nicht in bar ausbezahlt werden. 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 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* da- hingehend keine Haftung für etwaiges Abhandenkommen.

2. Der Verkaufspreis beinhaltet 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.

2. Der Kaufpreis wird sofort mit der Bestellung im Voraus fällig und kann per **Kreditkarte** oder **PayPal** entrichtet werden. Die Belastung

Ihres Kontos erfolgt unmittelbar nach Abschluss des Bestellvorgangs. Wir akzeptieren die Kreditkarten Visa, Mastercard/Eurocard und American Express.

3. 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](http://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.

4. 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).

5. 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.

6. 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 Voucher bzw. Online-Tickets per E-Mail fallen keine Versandkosten an.

#### § 8 Datenschutz

1. *visitBerlin* geht mit Ihren personenbezogenen Daten datenschutzkonform um.

2. Im Rahmen des Kaufvertrages werden personenbezogene Daten der Kunden erhoben; dazu zählen Vor- und Nachname, Adresse, Telefonnummer, E-Mail Adresse sowie im Falle des Erwerbs eines Onlinetickets bzw. Vouchers 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.

3. Kunden haben jederzeit die Möglichkeit, Auskunft zum Stand der Speicherung ihrer persönlichen Daten zu verlangen und im Falle, dass oben beschriebene Erfordernisse nicht entgegenstehen, die Löschung ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen. Der Sperrungs-/Löschungswunsch (Widerruf) ist an folgende E-Mailadresse zu richten: [datenschutz@visitberlin.de](mailto:datenschutz@visitberlin.de). Alle weiteren Hinweise zum Thema Datenschutz finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter <https://www.visitberlin.de/de/datenschutzerklaerung>

#### § 9 Widerrufsbelehrung

1. Verbrauchern steht ein Widerrufsrecht nach folgender Maßgabe zu:

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Dieses Widerrufsrecht besteht jedoch nicht beim Erwerb der hier aufgeführten Produkte, namentlich der BWC, BWC ai, CTC sowie der BWC Museumsinsel.

2. Das gesetzliche Widerrufsrecht für Verbraucherverträge, die im Wege des Fernabsatzes zustande kamen, 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](mailto: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](mailto: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.*

**Alternativ können Sie uns auch telefonisch (+49 (0) 30 25 0 25), per E-Mail ([versand@visitBerlin.de](mailto:versand@visitBerlin.de)) oder per Fax (+49-(0)30-26 47 48 966) kontaktieren und uns Ihren Widerruf mitteilen.** Ende der Widerrufsbelehrung

#### **§ 10 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 Haf-



tung 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.

#### **§ 11 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 nicht an einem freiwilligen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Trotzdem sind wir verpflichtet, Ihnen 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](http://www.verbraucher-schlichter.de) E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

#### **§ 12 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.

#### **§ 13 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. Der Gerichtsstand wird allein am zuständigen Gericht für den Erfüllungsort vereinbart, wenn der Kunde zu den Kaufleuten im Sinne des HGB gehört, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat.

#### **§ 14 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.

#### **§ 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: Januar 2019

## 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 (Hardticket, Online-Ticket und Voucher) erworben werden. Der Erwerb der BWC ist über das TOMAS®-Reservierungssystem (<http://www.berlin-welcome-card.de>) und den *visitBerlin*-Shop (<http://www.shop.visitberlin.de>) möglich.

#### § 1 Produktvarianten und Nutzung

1. Die BWC beinhaltet das BWC - Ticket (als Voucher, Online-Ticket oder Hardticket) 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 den 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, Voucher nur als ABC-Variante). 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. **Hardtickets** (Versandticket) 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-Tageskarten 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 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 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

Für die Kaufoptionen Voucher und 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:

a) **Voucher:** Datum der ersten Leistungsanspruchnahme (und Uhrzeit für die Varianten BWC 48H und BWC 72H) sowie der Name des Kunden/Nutzungsberechtigten. Die Einlösung des Vouchers gegen ein Hardticket ist bis zu dem auf dem Voucher angegebenen Gültigkeitsdatum möglich.

b) **Online-Ticket:** Datum der ersten Leistungsanspruchnahme (und Uhrzeit für die Varianten BWC 48h und BWC 72h) sowie der Name des Kunden/Nutzungsberechtigten.

Trifft der Kunde diesbezüglich keine Auswahl, wird systemisch das tagessaktuelle 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](http://berlin-welcomecard.de), können zusätzliche Entgelte für den Nutzer nach sich ziehen.

Stand: Januar 2019

## 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 BTI 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 (Onlineticket nur als AB-Variante, Voucher nur als ABC-Variante). 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 Rabatteleistungen 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. **Hardtickets** 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-Tagekarten 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 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.

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

10. Die Veranstalter bzw. Anbieter behalten sich Änderungen des Leistungsangebots, der Öffnungszeiten, der Normalpreise bzw. Leistungszeit- räume ausdrücklich vor.

### § 2 Vertragsschluss, Leistungspflichten

Für die Kaufoptionen Voucher und 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:

- Voucher:** Datum der ersten Leistungsanspruchnahme (und Uhrzeit für die Varianten CTC 48H und CTC 72H) sowie der Name des Kunden/Nutzungsberechtigten. Die Einlösung des Vouchers gegen ein Hardticket ist bis zu dem auf dem Voucher angegebenen Gültigkeitsdatum möglich.
- Online-Ticket:** Datum der ersten Leistungsanspruchnahme (und Uhrzeit für die Varianten CTC 48h und CTC 72h) sowie der Name des Kunden/Nutzungsberechtigten

Trifft der Kunde diesbezüglich keine Auswahl, wird systemisch das tagessaktuelle 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> können, können zusätzliche Entgelte für den Nutzer nach sich ziehen.

Stand: Januar 2019

## **Nutzungsbedingungen für die Berlin WelcomeCard all inclusive (BWC ai) der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (visitBerlin)**

Die **Berlin WelcomeCard all inclusive (BWC ai)** ermöglicht die Inanspruchnahme zahlreicher Ermäßigungen der eingebundenen touristischen Leistungsträger sowie bei Bedarf die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) für den Tarifbereich ABC. Der Erwerb der **BWC ai** ist über das **TOMAS®**-Reservierungssystem (<http://www.berlin-welcome-card.de>) den [visitBerlin-Shop](http://www.shop.visitberlin.de) (<http://www.shop.visitberlin.de>), sowie über verschiedene Vertriebspartner *visitBerlins* möglich.

### **§ 1 Produktvarianten und Nutzung**

1. *visitBerlin* ist Herausgeber der BWC ai in Kooperation mit der Turbopass Ticket GmbH. Die BWC ai beinhaltet das BWC ai-Ticket, welche zur Leistungsinanspruchnahme bei den Leistungsträgern berechtigt, dem BWC ai-Guide, welcher sämtliche Leistungsträger abbildet sowie ggf. dem Fahrschein zur Nutzung des ÖPNV. Sie enthält eine Bündelung von freien oder ermäßigten Leistungen bei den teilnehmenden Leistungsträgern und ist für Erwachsene.

2. Inhaber der BWC ai sind dazu berechtigt, die zahlreichen Ermäßigungen der in die Berlin WelcomeCard (BWC) eingebundenen touristischen Leistungsträger in Anspruch zu nehmen. Diese finden Sie innerhalb des BWC ai-Guides.

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

4. Die BWC ai ist für 48/72 Stunden bzw. für 4, 5 oder 6 Tage erhältlich (ohne oder mit ÖPNV-Nutzung). Bei Erwerb der Produktvariante mit ÖPNV, gewährt die BWC ai in diesem Zeitrahmen freie Fahrt innerhalb des Tarifbereiches Berlin ABC des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg - nach- folgend „VBB“ - (S- und U-Bahn, Bus, Straßenbahnen sowie Züge des Regionalverkehrs - ausgenommen Ausflugs- und Sonderlinien).

5. Als Erwachsene gelten Nutzer ab 15 Jahren, als Kinder gelten Nutzer von 3-14 Jahren. Die Produktvariante für Kinder ist nur im Zusammenhang mit dem Erwerb einer BWC ai für Erwachsene erhältlich. Die Produktvariante für Kinder ist ausschließlich ohne ÖPNV-Nutzung verfügbar, da selbige über den Fahrschein der Erwachsenen möglich ist. Hinsichtlich der Beförderung gelten die Beförderungsbedingungen im Tarifbereich des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB). Demnach kann jeder Erwachsene mit seiner BWC ai bis zu drei Kinder (3-14 Jahre) befördern.

6. Die BWC ai ist nur für einen festen Gültigkeitszeitraum nutzbar.

7. Der Fahrschein ist vor der ersten Inanspruchnahme einmalig zu entwerfen. Das BWC ai-Ticket muss vom Karteninhaber vor der ersten Inanspruchnahme händisch mit dem vollständigen Namen sowie dem ersten Gültigkeitstag versehen werden. Nach Ablauf des Gültigkeitszeitraumes verliert die BWC ai automatisch ihre Gültigkeit.

8. Nutzungsberechtigt ist jene Person, auf welche die BWC ai ausgestellt wurde. Die BWC ai ist höchstpersönlich und nicht auf Dritte 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. Unter Angabe der Buchungsnummer unter der Service-Nummer der Turbopass Ticket GmbH 040-87 88 098 50 können die Bestelldaten abgefragt werden.

### **§ 2 Art und Umfang der Leistungen**

1. Art und Umfang der Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem zum Zeitpunkt des Erwerbs der BWC ai geltenden Leistungsverzeichnis. Soweit die BWC ai Ermäßigungen auf vergütungspflichtige Leistungen gewährt, kann jeweils nur die Ermäßigung mit der Karte in Anspruch genommen werden. Weitere Ermäßigungen, egal welcher Art, insbesondere mit anderen Karten, können nicht gleichzeitig oder zusätzlich in Anspruch genommen werden.

2. Die BWC ai berechtigt nur jeweils zur einmaligen Inanspruchnahme der Leistung beim jeweiligen Leistungsträger. Wird ein etwaiger Wert der Leistung nicht vollständig aufgebraucht oder die Leistung nicht vollständig in Anspruch genommen, verfällt die nicht genutzte Differenz. Eine Erstattung ist ausgeschlossen.

3. Soweit die Leistungen der BWC ai außerhalb des jeweils geltenden Leistungsverzeichnisses auch in anderen Werbeunterlagen (Gastgeberverzeichnissen, Prospekte, Kataloge, Internetseiten) beschrieben sind, gilt für die Inanspruchnahme der Leistungen ausschließlich die Leistungsbeschreibung im jeweils geltenden Leistungsverzeichnis.

4. 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 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 einem solchem Maß vertragswidrig verhält, dass der Ausschluss objektiv sachlich gerechtfertigt ist.

5. Im Falle einer berechtigten Leistungseinschränkung oder eines berechtigten Ausschlusses von der Leistung bestehen keinerlei Ansprüche des Kunden.

### **§ 3 Verwendung der BWC ai, Obliegenheiten des Ticketinhabers**

1. 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.

2. Die BWC ai enthält keinerlei Versicherungsleistungen. Es obliegt dem Kunden, seinen Versicherungsschutz, insbesondere für Unfälle im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Kartenleistungen, zu überprüfen und sicherzustellen.

3. Der Kunde ist nicht berechtigt, die BWC ai zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern. Sie ist so aufzubewahren, dass unberechtigte Dritte nicht Zugriff nehmen können. Bei Abhandenkommen oder Beschädigung der BWC ai wird keine Erstattung geleistet. Bei einer unberechtigten Reproduktion bzw. Vervielfältigung durch Dritte geht der Schaden zu Lasten des Kunden.

Stand: Januar 2019



## General Terms and Conditions

### of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Berlin Tourismus & Kongress GmbH (hereinafter referred to as "*visitBerlin*") makes use of the booking services of the TOMAS® reservation system and the *visitBerlin* Shop to offer users the opportunity of ordering and purchasing the following tourist tickets online: the Berlin WelcomeCard (hereinafter referred to as the "BWC"), the BWC Museumsinsel, the Berlin CityTourCard (the "CTC") and the BWC all inclusive (the "BWC ai").

The respective tourist tickets are available in various purchase options (mail order ticket, online ticket, voucher) through various distribution channels. It is the customer's responsibility to determine the availability of a particular purchase option and distribution channel. Further details are contained in the terms of use of the respective products set out below. In addition, souvenirs and brochures can be ordered and purchased from the *visitBerlin* Shop.

The two booking systems referred to above (the TOMAS® reservation system and the *visitBerlin* Shop) differ, for example, with regard to the items that can be purchased as well as the information that needs to be provided when making the purchase. In order to assist you when purchasing our products through the different booking systems, these General Terms and Conditions contain the corresponding provisions of both booking systems, respectively arranged according to the **TOMAS® reservation system** (<http://www.berlin-welcome-card.de>; <http://www.citytourcard.com>) and the ***visitBerlin* Shop** (<http://www.shop.visitberlin.de>). Provisions that apply to both booking systems can be found at the beginning of each section. The available products also differ as to the content and services that can be purchased, as well as in their purchase options. Details can be found in the respective terms of use of the individual products.

#### 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 German Civil Code (the "BGB") or an "entrepreneur" within the meaning of Section 14 of the BGB (hereinafter referred to as the "customer") through the TOMAS® reservation system, *visitBerlin* or the *visitBerlin* Shop. Any deviating provisions are hereby rejected. Any provisions other than those contained herein shall only be effective if expressly acknowledged in writing by *visitBerlin*.

2. These General Terms and Conditions shall also apply to future business relations, even if they are not expressly agreed upon again.

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.

4. An entrepreneur 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

1. The contract of sale 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.

2. The Berlin Service Center can be contacted at +49 (0) 30 - 25 00 25 for questions and suggestions relating to our products and services as well as in respect of any complaints or grievances.

#### 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 user must present the respective tourist ticket for electronic verification or visual inspection without being requested to do so **before** using the service.

(2) 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).

(3) The discounts on the offers of 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.

(4) The respective general terms and conditions or conditions of carriage of the service providers shall apply to the use of the services included in the respective products. The relevant general terms and conditions or conditions of carriage can be obtained from the service providers. The organisers and providers expressly reserve the right to make changes to the range of services, opening hours, prices or validity periods.

#### Section 4 Offers, conclusion of the contract, obligations of performance and delivery

(1) The presentation of the products 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 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 takes place immediately after sending the order and does not yet constitute acceptance of the contract. We accept your order by sending an order confirmation to the e-mail address specified by you.

(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.

(3) The customer shall ensure that the e-mail address provided by the customer to confirm or process the order is correct, so that *visitBerlin*'s e-mails and the vouchers or goods sent in them 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.

(4) The goods shall remain the property of *visitBerlin* until payment has been received in full. The customer shall not be entitled to dispose of the goods subject to the retention of title. If the retention of title lapses due to processing by the customer of the goods delivered by *visitBerlin* (such as by being combined with other items), the customer hereby grants *visitBerlin* co-ownership of the item created through the combination. Transfer shall be substituted by the customer safeguarding the new item on behalf of *visitBerlin* free of charge.

(5) When ordering available tickets via the *visitBerlin* Shop, the ordering data of registered customers will be saved and can be viewed at any time on <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. You have the option of concluding the contract for the purchase in German or English.

(6) Vouchers, online tickets or items for download will be delivered by e-mail. The delivery of goods and hard tickets is regularly carried out by mail (postal delivery) to the delivery address specified by the customer against confirmation of receipt. It is not possible for customers to collect the ordered goods or hard tickets personally.

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

(8) 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. Substitute recipients may especially 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 8 of these General Terms and Conditions shall not commence until the customer has received the consignment.

(9) 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.

(10) 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 performance already rendered by the customer shall be reimbursed immediately.

(11) 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.

(12) *visitBerlin* shall have the right to withdraw from the contract if its suppliers fail to make proper delivery to it. *visitBerlin* shall take all reasonable steps to procure the goods. If the goods 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 vouchers

(1) Vouchers 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 voucher itself does not constitute a ticket and does not entitle the holder to any discount or admission at tourist service providers. Vouchers do not confer a right to the immediate use of a service and need to be redeemed for a hard ticket.

(3) Redeeming a voucher for a hard ticket is only permitted once at one of the following redemption points (including all Berlin Tourist Info Centres). There you will also receive any product extras. Validation is carried out by the system according to the voucher number.

(4) Any costs incurred in connection with redeeming the voucher for a hard ticket shall not be reimbursed. *visitBerlin*, as the issuer of the voucher, shall not be liable for any personal injury or damage to property suffered by the customer in connection with the journey to the redemption point.

(5) The voucher can only be redeemed by the person designated on it (usually the purchaser). However, when ordering online via the *visitBerlin* Shop, the customer has the option of specifying a third party in advance as the recipient and authorising this person to redeem the voucher. When redeeming the voucher, the purchaser or recipient will need to prove their identity by means of a valid identity document. The Berlin Tourist Info Centres or redeeming points shall be entitled to record the identifying personal data before redeeming the voucher and to request confirmation of receipt of the ticket issued by signature. The voucher is not transferable, cannot be redeemed for cash and can only be redeemed once.

(6) The voucher may be redeemed for a hard ticket up to the expiry date indicated on the voucher. The voucher must be presented in order to redeem it. There are no fees or charges for the redemption itself.

(7) The customer is not entitled to reproduce, duplicate or alter the printed voucher. The customer must keep the voucher 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 voucher is lost before it is redeemed, the customer shall be liable for any loss or damage. If the voucher is lost or duplicated by a third party, the purchase price will not be refunded.

(8) The specific provisions for handling the voucher and its redemption apply for security reasons to prevent fraud in online payment transactions. Any misuse of the vouchers, their reproduction etc. is punishable by law and will be prosecuted. *visitBerlin* expressly reserves the right to claim damages in such cases.

**(9) The locations of the Berlin Tourist Info Centres as well as other redemption points for the vouchers and their opening hours are indicated on the vouchers supplied to you.**

Subject to change at any time. The latest information on all Berlin Tourist Info Centres, all redemption points and the respective opening hours can be found at: <http://shop.visitberlin.de/de/voucher>.

## 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.

(2) An online ticket entitles the holder to a discount or entry at tourist service providers. The online ticket is only valid for the period indicated on it (date, time, expiry).

(3) The online ticket can only be used by the person designated on it (usually the purchaser). The customer may be requested to prove their identity by means of a valid identity document when using the ticket. The online ticket is not transferable and cannot be exchanged for cash. If the online ticket is not used or is lost, *visitBerlin* will not refund the purchase price or replace it.

(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 handling 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 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, 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.

2. The purchase price is due and payable in advance when placing the order and can be paid by **credit card** or **PayPal**. Your account will be debited immediately after completion of the ordering process. We accept Visa, Mastercard/Eurocard and American Express credit cards.

3. 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](http://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.

4. 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).

5. 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.

6. 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 vouchers or online tickets by e-mail.

## Section 8 Data protection

(1) *visitBerlin* complies with the data protection laws with regard to your personal 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 or voucher, 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).

(3) Customers have 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](mailto: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 9 Information on withdrawal

(1) Consumers have a right of withdrawal subject to the following: you have the right to withdraw from this contract within 14 days without giving reasons. However, this right of withdrawal does not apply to the purchase of the following products, namely BWC, BWC ai, CTC and BWC Museumsinsel.

(2) The statutory right of withdrawal for consumer contracts concluded at a distance is excluded: for the purchase of transport tickets or contracts for the carriage of persons (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, vehicle rental services, deliveries of food and beverages, or services related to leisure activities, if the contract provides for a specific date or period for the 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  
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](mailto: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](mailto: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.

**Alternatively, you can also contact us by telephone at +49 (0) 30 25 0 25, by email ([versand@visitBerlin.de](mailto:versand@visitBerlin.de)) or by fax at +49 (0)30-26 47 48 966 and notify us of your withdrawal from the contract. End of the**

information on withdrawal

## Section 10 Warranty 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 11 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 before consumer arbitration bodies. Nevertheless, we are obliged to provide you with the contact details of the relevant 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](http://www.verbraucher-schlichter.de), e-mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

#### **Section 12 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 13 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 shall solely be the competent court at the place of performance if the customer is a merchant within the meaning of the HGB, a legal entity under public law or a special fund under public law or does not have a place of residence or registered office within the Federal Republic of Germany.

#### **Section 14 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 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.

Updated: January 2019

## 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 (hard ticket, online ticket and voucher). The BWC can be purchased via the TOMAS® reservation system (<http://www.berlin-welcome-card.de>) and the visitBerlin Shop (<http://www.shop.visitberlin.de>).

#### Section 1 Product variants and use

(1) The BWC includes a BWC Ticket (as a voucher, online ticket or hard ticket) for public transport and a BWC Guide Book. A BWC Guide Book will be supplied to each BWC user. One guide book is sufficient per group (up to 4 persons), a further guide book is required for each additional person. In the case of online ticket purchases, the customer can download the guide book as a PDF file and print it out if necessary. However, a printout is not required. Alternatively, the guide book can be collected by the customer at one of the Berlin Tourist Info Centres.

(2) If the **BWC Museumsinsel** 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, vouchers only in the ABC 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 Museumsinsel is only available in the product variant for 72 hours.

(4) **Hard tickets** (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 must be collected from one of the Berlin Tourist Info Centres.

(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 discounts on the services offered by the tourist service provid-

ers may be subject to specific conditions or requirements. These can be found in the BWC Guide Book.

(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 organisers and providers expressly reserve the right to make changes to the range of services, opening hours, standard prices or validity periods.

(12) The BWC Guide Book cannot be purchased separately without a valid BWC Ticket. Infringements of this requirement shall be prosecuted.

#### Section 2 Conclusion of the contract and obligations

In respect of the voucher and online ticket purchase options, 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):

- a) **Voucher:** 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. The voucher can be redeemed for a hard ticket up to the validity date indicated on the voucher.
- b) **Online ticket:** 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.

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 Warranty

The information contained in the BWC Guide Book is based solely on the information provided by the participating service providers. As the issuer of the Guide Book, *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 Guide Book or at [berlin-welcomecard.de](http://berlin-welcomecard.de), may result in additional charges for the user.

Updated: January 2019

## 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> as well as at the Berlin Tourist Info Centres.

### 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 (online tickets are only available in the AB variant, vouchers only in the ABC variant). 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) **Hard 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) 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.

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

(10) The organisers and providers expressly reserve the right to make changes to the range of services, opening hours, standard prices or validity periods.

### Section 2 Conclusion of the contract and obligations

In respect of the voucher and 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):

- a) **Voucher:** 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. The voucher can be redeemed for a hard ticket up to the validity date indicated on the voucher.
- b) **Online ticket:** 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.

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 Warranty

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 map and at <http://www.citytourcard.com>, may result in additional charges for the user.

Updated: January 2019

## Terms of use for the Berlin WelcomeCard all inclusive (BWC ai) of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

The **Berlin WelcomeCard all inclusive (BWC ai)** entitles the holder to take advantage of numerous discounts offered by the participating tourist service providers and, if required, to use public transport in the ABC fare zones. The **BWC ai** can be purchased via the **TOMAS®** reservation system (<http://www.berlin-welcome-card.de>), the *visitBerlin* Shop (<http://www.shop.visitberlin.de>) as well as from various distribution partners of *visitBerlin*.

### Section 1 Product variants and use

(1) *visitBerlin* issues the BWC ai in cooperation with Turbopass Ticket GmbH. The BWC ai includes the BWC ai Ticket, which entitles the holder to make use of the services provided by the service providers, the BWC ai Guide, which shows all the service providers and, if applicable, a ticket for the use of public transport. It contains a package of free or reduced services from the participating service providers and is intended for adults.

(2) Holders of the BWC ai are entitled to take advantage of the numerous discounts offered by the participating tourist service providers in the Berlin WelcomeCard (BWC). These can be found in the BWC ai Guide.

(3) 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.

(4) The BWC ai is available for 48 or 72 hours or for 4, 5 or 6 days (with or without the use of public transport). If the product variant with the use of public transport is purchased, the BWC ai 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 ABC fare zones operated by the Berlin-Brandenburg transport association (hereinafter referred to as "VBB").

(5) Users aged 15 and over are classified as adults and users aged 3-14 are classified as children. The product variant for children is only available in conjunction with the purchase of a BWC ai for adults. The product variant for children is only available without the use of public transport, as this is included when accompanying an adult with a valid ticket. In respect of the use of public transport, the conditions of carriage in the fare zones of the Berlin-Brandenburg transport association (VBB) apply. In terms of which, an adult with a BWC ai may be accompanied by up to three children (3-14 years) when making use of public transport.

(6) The BWC ai can only be used during the fixed period for which it is valid.

(7) The ticket must be validated once before it is used for the first time. Before the ticket can be used for the first time, the holder must write by hand the holder's full name and the first day of validity on the BWC ai Ticket. After the validity period has expired, the BWC ai automatically ceases to be valid.

(8) The authorised user is the person to whom the BWC ai was issued. The BWC ai is strictly personal and not transferable to third parties. The customer's personal data shall only be used for the purpose of fulfilling the contract and within the framework of the relevant statutory provi-

sions on data protection and, in particular, in compliance with the technical and organisational security measures. The order data can be requested from Turbopass Ticket GmbH at the service number 040-87 88 098 50 and by providing the booking number.

### Section 2 Nature and scope of the services

(1) The nature and scope of the services are based solely on the list of services applicable at the time when the BWC ai is purchased. If the BWC ai grants discounts on services that are subject to charges, only the discount on the card can be claimed in each case. Further discounts of any kind and, in particular, in combination with other cards, cannot be claimed simultaneously or in addition.

(2) The BWC ai entitles the holder to claim a service only once from the respective service provider. If the value of any service has not been fully used or the service has not been fully claimed, the unused difference shall lapse. No refund will be granted.

(3) If the services of the BWC ai are also described in other advertising materials (accommodation directories, brochures, catalogues, internet sites) independently of the relevant applicable list of services, only the description of the services in this list of services shall apply for the use of the services.

(4) Service providers shall be entitled to exclude customers from the use of a service in whole or in part, temporarily or permanently, if customers do not satisfy certain personal requirements (e.g. health requirements or requirements for clothing and equipment), or if the specific use of a service is expected to endanger the customer. The same shall apply if the customer using a service contravenes any legal requirements, safety regulations, instructions for use or the instructions of supervisors, or in any other way infringes the contract to the extent that the exclusion of the customer is objectively justified.

(5) The customer shall not be entitled to any claims whatsoever in the event of a justified restriction of the services or a justified exclusion from the services.

### Section 3 Use of BWC ai, obligations of the ticket holder

(1) The customer is obliged to present valid photo ID to the service provider upon request. In the event of age-related services and benefits for the customer or the customer's eligible dependants, the service provider is entitled to demand proof of age.

(2) The BWC ai 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 offered by the ticket.

(3) The customer is not entitled to reproduce, duplicate or alter the BWC ai. It must be kept in such a way that unauthorised third parties do not have access to it. If the BWC ai is lost or damaged, the purchase price will not be refunded. In the event of an unauthorised reproduction or duplication by third parties, the customer shall be liable for any loss or damage.

Updated: January 2019