

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Tickets für öffentliche Führungen an Einzelgäste

Die Allgemeinen Geschäftsbeziehungen beziehen sich ausschließlich auf den Verkauf von Tickets für öffentliche Führungen an Einzelgäste durch den aachen tourist service e. V. („ats“), bei welchen der ats selbst Veranstalter ist, an Verbraucher i. S. d. § 13 BGB, d. h. an den Einzelgast ohne gewerblichen oder freiberuflichen Bezug („Kunde“).

1. Vertragsschluss

Der Kunde bietet dem ats den Abschluss eines Kaufvertrages über ein / mehrere Ticket/s für eine öffentliche Führung auf Basis dieser AGB an. Der Vertrag kommt durch die Annahme des ats zustande. Er bestätigt dem Kunden den Vertragsabschluss mit der Buchungsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger, z. B. per E-Mail, bei einer Online-Buchung oder einer telefonischen Bestellung, oder mit einem Ticket in Papierform bei Erwerb in einer der Verkaufsstellen des ats.

2. Preise, Bezahlung, nicht in Anspruch genommene Führung

2.1 Der zu zahlende Preis ergibt sich aus der Buchungsbestätigung und ist ein Gesamtpreis (inklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer) oder wird auf dem Ticket ausgewiesen.

2.2 Die Bezahlung des Tickets für die Führung kann bei Online-Buchungen und telefonischen Buchungen im Service Center per Kreditkarte oder Paypal erfolgen. Wählt der Kunde die Zahlung durch Kreditkarte, so erteilt er bei Buchung der Tickets die Belastungsermächtigung für sein Kreditkartenkonto. Hat der ats diese Zahlungsart im Buchungsvorgang ausdrücklich akzeptiert, so gilt eine Zahlung des Kunden so lange als vorläufig entrichtet, bis festgestellt wird, dass der vom Kreditkartenkonto des Kunden eingezogene Betrag nicht, ganz oder teilweise rückbelastet oder seine Rückzahlung auf sonstige Weise geltend gemacht wird. Kommt es seitens seiner Bank zu nicht ausgeführten Lastschriften oder nicht ausgeführten bzw. rückbelasteten Kreditkartenzahlungen bzw. zu einer Rückbelastung des Ticketpreises aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, und wird eine Zahlung nicht rechtzeitig eingelöst oder kommt es zu einer Rücklastschrift, so gerät der Kunde in Verzug und der ats ist berechtigt, einen entstandenen Schaden als Verzugsschaden in tatsächlich entstandener Höhe in Rechnung zu stellen.

2.3 Bei einem Erwerb der Tickets in einer Verkaufsstelle des ats kann die Zahlung in bar, durch Zahlung mit der EC-Karte oder per Kreditkarte (dazu siehe 2.2) erfolgen.

2.4 Versandkosten fallen nur dann an, wenn der Kunde nicht die Möglichkeit besitzt, das / die Ticket/s vor Ort beim ats abzuholen. In diesem Falle wird dem Ticket eine Rechnung beigelegt, auf dem die Kosten für das Ticket und die Versandkosten deklariert werden.

2.5 Es ist dem Kunden unbenommen, eine Führung auf seinen Wunsch vorzeitig zu beenden. Ein Rückerstattungsanspruch für nicht in Anspruch genommene Leistungen besteht dabei und auch im Übrigen nicht.

3. Obliegenheiten des Kunden, Stornierung des Tickets / Rücknahme, Verlust

3.1 Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich nach Lieferung der Tickets diese auf Richtigkeit und Vollständigkeit (Veranstaltung, Datum, Uhrzeit, Preis und Anzahl) zu überprüfen und Reklamationen unverzüglich gegenüber dem ats in Textform (E-Mail, Brief, Fax) zu erklären. Sind alle Angaben auf dem Ticket fehlerfrei, besteht keine Möglichkeit einer Rücknahme oder der Änderung des Tages, der Uhrzeit oder der Art der Führung (Umtausch).

3.2 Ein Anspruch auf Rücknahme der Tickets durch den ats besteht nicht. Ein vertragliches Rücktrittsrecht des Kunden ist nicht vereinbart und die Tickets können nicht storniert oder zurückgegeben werden. Diese Regelung gilt vorbehaltlich Ziffer 4.2.

3.3 Der Kunde ist verpflichtet, dem jeweiligen Gästeführer die Buchungsbestätigung in ausgedruckter oder digitaler Form vor Beginn der Führung vor Ort vorzuzeigen. Bei Nichtvorlage oder Verlust des Tickets besteht kein Anspruch auf Teilnahme an der Führung oder auf Ersatz oder Rückerstattung des Kaufpreises.

4. Leistungen, Leistungsänderungsvorbehalt, Absage von Führungen

4.1 Der ats behält sich ausdrücklich vor, die versprochene Leistung zu ändern oder von ihr abzuweichen, wenn die Vereinbarung der Änderung oder Abweichung unter Berücksichtigung der Interessen des ats für den anderen Teil zumutbar ist. Der Gästeführer kann in diesem Rahmen nach eigenem Ermessen, etwa zur Abwehr von Gefahren, die sich aufgrund ungünstiger Witterungs- oder Wegebedingungen ergeben, oder aus vergleichbaren, wichtigen Gründen, von seiner Route abweichen. Ein Erstattungsanspruch des Kunden bei einer zulässigen Leistungsänderung aus diesem Grund besteht nicht.

4.2 Für Rathausführungen behält sich der ats vor, diese wegen außerplanmäßiger Sonderveranstaltungen im Rathaus kurzfristig, auch noch zum Zeitpunkt der vereinbarten Durchführung, abzusagen. In diesem Fall erhält der Kunde den für die Tickets gezahlten Preis zurückerstattet.

5. Haftung

Der ats haftet für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit hinsichtlich der Vermittlungsleistungen. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet er nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wird. Der Schadensersatzanspruch gegen den ats ist bei leicht fahrlässiger Verletzung von Vertragspflichten stets auf den bei Vertragsabschluss nach Art der Leistung als mögliche Folge vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Sämtliche genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Ersatz von Schäden wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit.

6. Kein Widerrufsrecht, kein Umtausch

Gem. § 312g Abs. 2 S. 1 Nr. 9 BGB besteht beim Erwerb von Tickets für die Führungen als Verträge über Dienstleistungen im Bereich der Freizeitgestaltung kein Widerrufsrecht für Verbraucher, d. h. der Vertrag kann vom Kunden nicht widerrufen werden. Ein Umtausch von Tickets für die öffentlichen Führungen ist ausgeschlossen (siehe 4.1).

7. Sonstiges

7.1 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge. Soweit der Kunde Kaufmann oder juristische Person des privaten oder des öffentlichen Rechtes oder eine Person ist, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des ats vereinbart.

7.2 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) zur außergerichtlichen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten bereit, die der Kunde unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr> findet. Der ats nimmt an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil und ist auch nicht gesetzlich verpflichtet, an solchen Verfahren teilzunehmen. Ein internes Beschwerdeverfahren existiert nicht.

Verkauf durch Veranstalter:

aachen tourist service e.v.

Markt 45-47

52062 Aachen

Tel.: +49 241 18029-0

Fax: +49 241 18029-30

E-Mail: info@aachen-tourismus.de

Internet: www.aachen-tourismus.de

Umsatzsteuer-ID: DE121682057

Amtsgericht Aachen VR 1002

Wesentliche Merkmale der Dienstleistung: Veranstaltung von öffentlichen Führungen

Veranstalter-Haftpflichtversicherung: R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden

Geltungsbereich der Versicherung: weltweit.

Auf den Vertrag findet deutsches Recht Anwendung.

General Terms and Conditions for the sale of tickets for public tours to individual guests

These General Terms and Conditions refer solely to the sale of tickets by aachen tourist service e.v. ("ats") for public tours to individual guests in which the ats is an organiser, to consumers in accordance with § 13 Civil Code, i.e. to the individual guest without commercial or professional reference ("customer").

1. Conclusion of the contract

ats offers the customer the opportunity to conclude a purchase contract for one/several tickets for a public tour on the basis of these terms and conditions. The contract is concluded once it has been confirmed by ats. ats confirms the conclusion of the contract when they confirm the booking on a stable data carrier, for example, by e-mail, when booking online or by phone, or a hard copy of the ticket when the purchase is made at one of ats' sales outlets.

2. Price, payment and unclaimed guided tour

2.1 The price to be paid is based on the booking confirmation and is inclusive of all charges (including VAT) or it is displayed on the ticket.

2.2 The tickets for online bookings and telephone bookings for the guided tour can be purchased in the Service Center by credit card or Paypal. If the customer chooses to pay by debit/credit card, they must authorise the payment to be taken from their debit/credit card when booking the tickets. If ats expressly accepts this method of payment in the booking process, the customer's payment shall be deemed provisional until it is confirmed that the amount has been debited in full from the customer's debit/credit card or that the amount has been repaid in some other way in the event of a partial payment. If ats is unable to debit the full amount from the customer or incurs a chargeback due to insufficient funds or other reasons for which the customer is responsible, and the payment is not redeemed on time or there is a chargeback, then the customer will have defaulted on their payment and ats is entitled to charge them for any damage incurred as a result of the default payment.

2.3 If tickets are purchased at a point of sale, they can be paid for in cash or by debit/credit card (see 2.2).

2.4 Postal fees are only charged if the customer is unable to pick up the ticket(s) from the ats' office. In this case, the tickets will be sent with an invoice listing the cost of the ticket and the cost for postage.

2.5 The customer is free to cancel a guided tour early. In this case and in other circumstances, they will not be entitled to claim a refund.

3. The customer's obligations, cancellation of the ticket / redemption, loss

3.1 Upon receiving their delivery of tickets, the customer is obliged to check it immediately to ensure it is correct and complete (event, date, time, price and number). If they have a complaint, these must be sent immediately to ats in writing (e-mail, letter, fax) explaining the reason. If all details on the ticket are correct, the customer may not return it or change the day, time or type of tour (exchange).

3.2 The customer is not entitled to cancel their tickets through ats. There is no contractual agreement on the customer's right to withdraw and the tickets cannot be cancelled or returned. This provision applies subject to section 4.2.

3.3 Before the start of the tour, the customer is obliged to present the booking confirmation to the respective tour guide on site, either as a printout or in digital form. If they are unable to present their ticket or they have lost it, they may not join the tour, nor are they entitled to a replacement ticket or refund of the purchase price.

4. Services, the right to change the service, cancellation of tours

4.1 ats expressly reserves the right to change or alter the service offered if the change or alteration to the service is reasonable for the other part taking into account ats' interests. In this context, the tour guide is free to deviate from his planned route, for example, in order to avoid any possible risks resulting from adverse weather or road conditions or, for comparable, other important reasons. The customer is not entitled to a refund if there is a change in the service as described above.

4.2 ats reserves the right to cancel guided tours of the town hall at short notice, right up to the agreed start time, due to unscheduled special events being held in the town hall. In such cases, the customer will be refunded the price they paid for the tickets.

5. Liability

ats is liable for all acts of intent or gross negligence in relation to its agency services. In cases of minor negligence, they are only liable in the event that an essential contractual obligation (cardinal obligation) is violated. With minor negligent violations, claims for damages against ats are always limited to the damage foreseeable at the time of the conclusion of the contract as a possible consequence of contract-typical damage, according to the type of service provided. All the specified limitations of liability do not apply to compensation for damages resulting from physical injuries and health risks.

6. No right to withdraw, no exchange

According to § 312g para. 2 page 1 no. 9 of the Civil Code, consumers do not have the right to withdraw when they purchase tickets for the guided tours as contracts for services in the area of recreational activities; this means that the customer cannot cancel the contract. Tickets for public tours may not be exchanged (see 4.1).

7. Other

7.1 If individual provisions of these General Terms and Conditions are or become invalid, this shall not affect the validity of the remaining provisions in the contract. If the customer is a trader or legal entity of private or public law or a person who is domiciled abroad or whose habitual residence is abroad, or whose domicile or habitual residence is not known at the time the complaint is filed, the place of jurisdiction shall be the registered office of ats.

7.2 The European Commission provides a platform for resolving online disputes (OS) to facilitate the out-of-court settlement of consumer disputes. This service can be found at <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. ats is not involved in the procedures for settling disputes before a consumer arbitration board nor is it required by law to participate in such proceedings. There is no internal complaint procedure.

Ticket sales through the event organiser

aachen tourist service e.v.

Markt 45-47

52062 Aachen

Tel.: +49 241 18029-0

Fax: +49 241 18029-30

Email: info@aachen-tourismus.de

Website: www.aachen-tourismus.de

VAT Reg. No.: DE121682057

District Court Aachen VR 1002

Key features of the service: Organisation of public guided tours
Event organiser liability insurance: R+V Allgemeine Versicherung AG,
Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden
Scope of insurance: worldwide.
The contract is subject to German law.