

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Die Berlin Tourismus & Kongress GmbH (nachfolgend –*visitBerlin*–) bietet über die Buchungstrecken „TOMAS®-Reservierungssystem“ und „*visitBerlin*-Shop“ die Möglichkeit, die **Berlin WelcomeCard (nachfolgend „BWC“)**, die **BWC Museumsinsel** sowie die **Berlin CityTourCard (nachfolgend „CTC“)** für die Tarifbereiche AB und ABC und auch Souvenirs, Broschüren, Erlebnistickets, Reiseangebote und Hotelübernachtungen online zu bestellen und käuflich zu erwerben.

Die beiden oben genannten Buchungstrecken (TOMAS®-Reservierungssystem und *visitBerlin*-Shop) unterscheiden sich durch ihre zu erwerbenden Inhalte als auch in z.B. Zahlungsmodalitäten, zu tätige Angaben bei Kauf oder den Widerrufsmöglichkeiten. 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 aufgliedert 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.

§ 1 Produkte

1. Die BWC sowie die CTC ermöglichen die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) sowie die Inanspruchnahme zahlreicher Ermäßigungen der eingebundenen touristischen Leistungsträger. Die **BWC Museumsinsel** ermöglicht zusätzlich zu den Leistungen der BWC den freien Eintritt in die Museen der Museumsinsel (Sonderausstellungen ausgeschlossen). Die BWC sowie die CTC können als **Hardticket** für die Tarifbereiche AB und ABC erworben werden. Der Erwerb eines **Online-Tickets** ist nur für den Tarifbereich AB möglich. Der Erwerb eines **Vouchers** ist nur für den Tarifbereich ABC möglich.

2. Zudem haben Sie über den ***visitBerlin*-Shop** die Möglichkeit, Souvenirs und Versandbroschüren zu erwerben. Über das **TOMAS®-Reservierungssystem** werden zusätzlich Erlebnistickets, Reiseangebote und Hotelübernachtungen vermittelt.

§ 2 Anwendungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, die mit einem Verbraucher i.S.d. § 13 BGB oder Unternehmer (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 eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbstständigen

beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.

§ 3 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. Für die Inanspruchnahme der in der BWC/CTC bzw. BWC Museumsinsel 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. Durch Anklicken des Buttons „Kaufen“/„zahlungspflichtig bestellen“ geben Sie eine verbindliche Bestellung der im Warenkorb enthaltenen Waren ab. 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.

Bestellabwicklung und Kontaktaufnahme erfolgen automatisiert per E-Mail. Die Bestelldaten werden gespeichert und können unter Angabe der Buchungsnummer unter der obengenannten Service-Nummer abgefragt werden. Die Bestelldaten umfassen den Vertragstext nebst der AGB. Die Übermittlung der Bestelldaten an den Kunden erfolgt in Textform per E-Mail.

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

Je nach Ticketart (**Voucher, Online-Ticket, Hardticket**) sind bei der Bestellung von BWC- sowie CTC-Produkten neben der Auswahl der Gültigkeit (48h, 72h, 4 Tage, 5 Tage oder 6 Tage) und des Tarifbereichs (AB oder ABC) folgende Angaben zu tätigen:

a) **Voucher:** Name des Kunden/Nutzungsberechtigten

1. **TOMAS®-Reservierungssystem:** es ist zusätzlich das Datum der ersten Leistungsanspruchnahme (und Uhrzeit für die Varianten BWC/CTC 48h und BWC/CTC 72h) anzugeben, wobei die Einlösung des Vouchers gegen ein Hardticket bis zu dem auf dem Voucher angegebenen Gültigkeitsdatum möglich ist.

2. **visitBerlin-Shop:** es kann ein Dritter als Abholer eingetragen werden
- b) **Online-Ticket:** Datum der ersten Leistungsanspruchnahme (und Uhrzeit für die Varianten BWC/CTC 48h und BWC/CTC 72h) sowie der Name des Kunden/Nutzungsberechtigten
- c) **Hardticket:** keine weiteren Angaben notwendig.

Wenn Sie im Falle von a) und b) keine Auswahl treffen, wird systemisch das tagesaktuelle Datum auf dem Ticket generiert. Alle Angaben sind verbindlich und können nach dem Kauf nicht mehr geändert werden.

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von *visitBerlin*. Der Kunde ist nicht berechtigt, über die Vorbehaltsware zu verfügen. Erlischt das Vorbehaltsrecht durch Verarbeitung der von *visitBerlin* gelieferten Ware (z. B. durch Verbindung mit anderen Sachen), so überträgt der Kunde bereits jetzt das 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.

2. Im Falle von Bestellungen über das **TOMAS®-Reservierungssystem** ist der Erwerb von **Vouchern** (Tarifbereich ABC) bzw. der BWC Museumsinsel (Tarifbereiche AB und ABC) möglich, die in den nachfolgend genannten Berlin Tourist Infos/Einlösestellen gegen ein Hardticket einzutauschen sind. Über diese Buchungsstrecke ist weiterhin der Erwerb von **Online-Tickets** (Tarifbereich AB) möglich. Das Online-Ticket berechtigt zur sofortigen Leistungsanspruchnahme durch den Kunden für den auf dem Online-Ticket angegebenen Zeitraum (Datum, Uhrzeit, Gültigkeit) - ein Eintauschen gegen ein Hardticket ist insoweit nicht notwendig.

Nach erfolgter Bestellbestätigung erfolgt der Versand der erworbenen Voucher an die von Ihnen benannte E-Mail-Adresse. Die Selbstabholung bestellter Waren ist nicht möglich.

Je Kunde können maximal 20 Voucher bestellt werden.

3. Im Falle von Bestellungen über den **visitBerlin-Shop** ist der Erwerb von **Hardtickets** bzw. BWC Museumsinsel für die Tarifbereiche AB und ABC sowie von Vouchern für den Tarifbereich ABC möglich. Die Voucher sind in den nachfolgend genannten Berlin Tourist Infos/Einlösestellen in Berlin gegen ein Hardticket einzutauschen. Die Hardtickets werden per Post zum Kunden versandt und berechtigen diesen zur sofortigen Leistungsanspruchnahme.

Die Bestelldaten registrierter Kunden werden im *visitBerlin-Shop* 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.

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.

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. An Sonn- und Feiertagen erfolgen keine Wareneinstellungen.

Sollte der Kunde oder eine zum Empfang berechtigte Person an der genannten Lieferanschrift nicht angetroffen werden, ist *visitBerlin* berechtigt, die Warenlieferung auch an einen Ersatzempfänger auszuhändigen. Als Ersatzempfänger kommen insbesondere andere, im Haushalt des Kunden bzw. zur genannten Lieferanschrift anwesende Personen in Betracht. Wird die Sendung an einen Nachbarn des Bestellers übergeben, beginnt die Widerrufsfrist gem. § 5 dieser AGB jedoch erst mit Entgegennahme der Sendung durch den Besteller.

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.

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 erbrachte Leistung wird unverzüglich erstattet.

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

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 erbrachte Gegenleistung unverzüglich erstattet.

Je Kunde können maximal 50 Voucher bestellt werden.

§ 5 Produktvarianten und Nutzung der BWC & CTC/Rabattbedingungen der Leistungsträger

1. Die Berlin WelcomeCard (BWC) beinhaltet das Berlin WelcomeCard-Ticket (als Voucher, Online-Ticket oder Hardticket) für den öffentlichen Personennahverkehr und den Berlin WelcomeCard Guide. Der BWC-Guide wird jedem Nutzer der BWC ausgehändigt. Pro Gruppe (max. 4 Personen) ist ein Guide pro Gruppe ausreichend, für jede weitere Person wird ein zusätzlicher Guide benötigt.

2. Die Berlin CityTourCard (CTC) beinhaltet das CTC-Ticket (als Voucher, Online-Ticket oder Hardticket) für den öffentlichen Personennahverkehr und die CityTourCard Produktzugabe. Diese wird jedem einzelnen Nutzer der CTC ausgehändigt.

3. Die Inanspruchnahme der jeweiligen Ermäßigungen touristischer Leistungsträger ist nur auf Vorlage des Tickets möglich. Der Nutzer hat das BWC/CTC-Ticket vor Leistungsanspruchnahme unaufgefordert vorzulegen. Zusätzlich ist bei Nutzung der BWC die Vorlage des BWC-Guides notwendig.

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

5. Die BWC sowie die CTC sind für 48/72 Stunden bzw. für 4, 5 oder 6 Tage erhältlich (Onlineticket nur als AB-Variante, Voucher nur als ABC-Variante) und gewähren in diesem Zeitrahmen freie Fahrt innerhalb des Tarifbereiches Berlin AB bzw. ABC des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg - nach- folgend „VBB“ - (S- und U-Bahn, Bus, Straßenbahnen sowie Züge des Regionalverkehrs - ausgenommen Ausflugs- und Sonderlinien). Die BWC Museumsinsel ist lediglich für 72 Stunden erhältlich.

6. **Hardtickets** sind vor Antritt der Fahrt bzw. erstmaliger Inanspruchnahme der touristischen Leistungsträger an den ausgewiesenen Automaten der Verkehrsunternehmen zu entwerten. Der Gültigkeitszeitraum von 48/72 Stunden bzw. 4, 5 oder 6 Tagen 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.

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

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

9. 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.

10. 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 bei der BWC bis zu 50 %, bei der CTC bis zu 30% betragen. Freier Eintritt in ausgewählte Einrichtungen ist über die BWC Museumsinsel (vgl. § 5 Nr.4) möglich.

11. Die Ermäßigungen für Bühnenveranstaltungen werden, wenn nicht anders ausgewiesen, nur an der Abendkasse gewährt, alle anderen an den Tageskassen der Anbieter (gilt nur für die BWC).

12. 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.

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

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

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

16. Die BWC sowie die CTC sind vom Umtausch ausgeschlossen.

§ 6 Hinweise für den Umgang mit Vouchern/Online-Tickets

Wichtige Hinweise für den Umgang mit Vouchern:

Voucher (nur als ABC-Variante verfügbar) werden anhand der Voucher-Nummer systemisch entwertet und sind daher nur einmalig in einer der nachfolgend genannten Berlin Tourist Infos/Einlösestellen (inklusive aller Berlin Tourist Infos) in ein Hardticket einlösbar. Dort erhalten Sie auch den BWC-Guide sowie die CTC-Produktzugabe.

Der Voucher selbst gilt nicht als Fahrschein und gewährt auch keinen Rabatt/bzw. Eintritt bei touristischen Leistungsträgern.

Die Kosten für die Fahrt zur Einlösestelle werden nicht erstattet. *visitBerlin* haftet als Herausgeberin des Vouchers nicht für etwaige Personen- oder Sachschäden, die der Kunde anlässlich der Fahrt zur Einlösestelle erleidet.

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 unter- schriftlich bestätigen zu lassen. Der Voucher ist nicht übertragbar, kann nicht in bar ausbezahlt und nur einmal eingelöst werden.

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.

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.

Die besonderen Bestimmungen für den Umgang mit dem Voucher und dessen Einlösung gelten aus Sicherheitsgründen zur Meidung 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.

Standorte der Berlin Tourist Infos sowie weitere Einlösestellen für Voucher

Berlin Tourist Infos:

- **Im Hauptbahnhof**
Erdgeschoss, Eingang Europaplatz
- **Im Flughafen Tegel (TXL)**
direkt am Gate A 01 und in der Haupthalle
- **Im Europa-Center**
Tauentzienstraße 9, Erdgeschoss

- **Am Zentralen Omnibusbahnhof (ZOB)**
Masurenallee 4-6
- **Im Brandenburger Tor**
Pariser Platz, südliches Torhaus
- **Hotel Park Inn by Radisson Berlin Alexanderplatz**
Alexanderplatz 7, Hotelloobby

Einlösestellen nur für BWC-Voucher:

- **DER Touristik Airportservices GmbH (TXL)**
Flughafen Berlin Tegel - Gate A 02 13405 Berlin
- **ZOB Zentraler Omnibusbahnhof Berlin**
ZOB Reisebüro Haupthalle - Masurenallee 4-6
- **Tourist-Information Berlin-Schönefeld (SXF)**
Flughafen Berlin Schönefeld - SXF Terminal A,
Haupthalle / Erdgeschoss rechts

Bitte beachten Sie, dass Voucher für die CTC hier nicht eingelöst werden können!

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>.

Wichtige Hinweise für den Umgang mit Online-Tickets:

Online-Tickets (nur als AB-Variante verfügbar) sind durch den Kunden nach Kauf und vor der ersten Inanspruchnahme in DIN-A4-Größe auszudrucken. Zudem ist ein BWC-Guide in einer der nachfolgend genannten Berlin Tourist Infos einzufordern. Der BWC-Guide wird jedem Nutzer der BWC ausgehändigt. Pro Gruppe (max. 4 Personen) ist ein Guide pro Gruppe ausreichend, für jede weitere Person wird ein zusätzlicher Guide benötigt.

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

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, erstattet *visitBerlin* keinen Ersatz.

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.

Jeder Missbrauch des 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 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, z.B. für die Übersendung von Infomaterialien, übernimmt *visitBerlin* da- hingehend keine Haftung für etwaiges Abhandenkommen.

2. Der Kaufpreis wird sofort mit der Bestellung im Voraus fällig und kann per **Kreditkarte** (American Express, Mastercard, Visa) entrichtet werden. In diesem Fall erfolgt die Belastung Ihres Kontos unmittelbar nach Abschluss des Bestellvorgangs. Wir akzeptieren die Kreditkarten Visa, Mastercard/Eurocard und American Express.

3. 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).

4. 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

5. Dem Kunden werden etwaige Versand- und Lieferkosten länderspezifisch 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.

6. Im Falle von Bestellungen über das **TOMAS®-Reservierungssystem** kann die Zahlung auch im Wege des **Elektronischen Lastschriftverfahrens** (ELV) entrichtet werden. In diesem Fall erteilt der Kunde zugunsten *visitBerlins* ein Mandat, das die Belastung des Girokontos des Kunden mit dem zu zahlenden Preis im Wege der SEPA-Lastschrift erlaubt. Das Mandat ist Teil der Bestätigung. Der Einzug der Lastschrift erfolgt 5 Tage nach Rechnungsdatum. Die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 3 Tage verkürzt. Sie sichern zu, für die Deckung des Kontos zu sorgen. Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Ihren Lasten, solange die Nichteinlösung oder die Rückbuchung nicht durch *visitBerlin* verursacht wurden.

7. Weiterhin kann im Falle von Bestellungen über den *visitBerlin*-Shop oder das **TOMAS®-Reservierungssystem** die Zahlung auch per **PayPal** entrichtet werden. In diesem Fall nutzen Sie einen Online-Zahlungsservice, mit dem Sie online sicher, einfach und schnell bezahlen können – und das kostenlos. Die Nutzung erfordert jedoch Ihre Anmeldung bzw. Registrierung bei PayPal. Haben Sie sich für die Nutzung von PayPal entschieden und dort Ihre Bankverbindung oder Kreditkartendaten hinterlegt, können Sie beim Bezahlvorgang „Zahlung per PayPal“ wählen und einfach nach dem Einloggen in Ihren persönlichen PayPal-Account unter Eingabe Ihrer E-Mail Adresse und Ihres Passwortes bezahlen. Nähere Informationen zum PayPal-Zahlungssystem erhalten Sie unter <http://www.paypal.de/de>.

§ 8 Datenschutz

Im Rahmen des Kaufvertrages werden personenbezogene Daten der

Kunden erhoben; dazu zählen insbesondere 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 gespeichert.

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.

§ 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 eines Vouchers, eines Onlinetickets, eines Hardtickets oder der BWC Museumsinsel (siehe § 8 Absatz 6).

2. 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.

3. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns:

Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Geschäftsbereich Customer Services &
Vertrieb Am Karlsbad 11
10785 Berlin (Germany)
Tel.: +49-(0)30-25 00 25
Fax: +49-(0)30-26 47 48 966
E-Mail: versand@visitBerlin.de

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

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vier- zehn 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
Geschäftsbereich Customer Services &
Vertrieb Am Karlsbad 11
10785 Berlin
Fax: +49-(0)30-26 47 48 966
E-Mail: versand@visitBerlin.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*):

Bestellt am (*)/erhalten am (*):

Name des/der Verbraucher(s):

Anschrift des/der

Verbraucher(s):

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): Datum:

(*) Unzutreffendes bitte streichen.

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

Ausschluss des Widerrufsrechts

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 eines BWC/CTC Vouchers, eines BWC/CTC Onlinetickets, eines BWC/CTC Hardtickets oder der BWC Museumsinsel besteht das gesetzliche Widerrufsrecht daher nicht.

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 Rügepflicht 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* umgehende Benachrichtigung zu benachrichtigen.

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

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

§ 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 E-Mail: 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.

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: Juli 2017

General Terms and Conditions

of Berlin Tourismus & Kongress GmbH (*visitBerlin*)

Berlin Tourismus & Kongress GmbH (hereinafter referred to as "*visitBerlin*") uses the TOMAS® Booking System and the *visitBerlin* Shop to make the **Berlin Welcome Card (hereinafter referred to as the "BWC")**, the **BWC Museum Island and the Berlin CityTourCard (hereinafter referred to as the "CTC")** for tariff zones AB and ABC as well as souvenirs, brochures, adventure tickets, travel packages, and overnight accommodation available to order and/or purchase online.

Both booking options described above (the TOMAS® Booking System and the *visitBerlin* Shop) are differentiated by the products and payment methods, the information required when making a purchase, and their options for revoking contracts of sale. In order to make the purchase of our products as easy as possible in the various booking options, these Terms and Conditions include those for each option, labelled accordingly for the **TOMAS® Booking System** (<http://www.berlin-welcome-card.de>; <http://www.citytourcard.com>) and the ***visitBerlin* Shop**. Rules that apply to both booking options are presented first in each section.

§1 Products

1. The BWC as well as the CTC allows holders unlimited use of public transport while granting discounts of up to 50% to numerous associated providers of tourism services. The **BWC Museum Island** also includes free admission to the museums of Museum Island (special exhibitions excluded) in addition to the other benefits of the BWC. The BWC as well as the CTC can be purchased as an **actual card** for tariff zones AB and ABC. The purchase of an **online ticket** is only possible for tariff zone AB. The purchase of a **voucher** is only possible for tariff zone ABC.

2. In addition, the ***visitBerlin* Shop** also offers souvenirs and brochures for sale. The **TOMAS® Booking System**, on the other hand, allows customers to book tickets to various experiences, travel deals, and hotel accommodations.

§2 Scope

1. These terms and conditions apply to all contracts made with consumers as defined in §13 of the German Civil Code (BGB) or entrepreneurs (hereinafter referred to collectively as the "customers") for goods and services offered via the TOMAS® Booking System or the *visitBerlin* Shop. No other provisions apply. Any provision other than those contained herein is effective only with the express written approval of *visitBerlin*.

2. These terms and conditions also apply to future business transactions even if not expressly agreed again.

3. Consumers for these purposes are any natural persons engaged in a transaction outside the exercise of their commercial or freelance professional activities.

4. Entrepreneurs for these purposes are any natural persons, legal entities, or legal partnership engaged in a transaction within the exercise of their commercial or freelance professional activities.

§3 Parties to the Contract/Contact Persons

1. Any purchase contract is made with Berlin Tourismus & Congress GmbH (*visitBerlin*), Am Karlsbad 11, 10785 Berlin. More information about the seller can be found in the imprint section.

2. The Berlin Service Center is available to answer questions about our products and services as well as receive any suggestions, complaints or other issues by calling +49 (0) 30 - 25 00 23 25.

3. The use of the services included in the BWC/CTC and BWC Museum Island is also subject to the terms and conditions of each service provider. The respective terms and conditions can be obtained from the service providers. The organisers/providers expressly reserve the right to change the services offered, operating hours, prices and/or validity periods.

§4 Products Offered, Contracts, Obligation to Provide Service and/or Deliver Product

1. The presentation of products does not constitute a legally binding offer; it is instead a non-binding online catalogue of services and products. By clicking the "Buy" or "Order" buttons, you are placing a binding order for the goods in your online shopping basket. You will receive immediate notice that your order has been submitted, but this does not constitute our acceptance of a contract. We can accept your order by sending an order confirmation to your registered email address.

Order processing and contact is done through an automated email process. The order information will be stored and can be retrieved using your booking number under the service number listed above. The order data includes the text of the contract together with these terms and conditions. The order data will also be sent in text form in an email to the customer.

The customer must ensure that the email address provided to confirm the order and process is correct so that emails sent by *visitBerlin* can be received. In particular, the customer must ensure that spam filters are not blocking emails from *visitBerlin*.

In addition to selecting the validity period (48 hours, 72 hours, 4 days, 5 days or 6 days) and the tariff zone (AB or ABC) for the BWC/CTC, the following information may be required, depending on the ticket type (**voucher, online ticket, actual card**):

a) **Voucher:** Customer/Card User Name

1. **TOMAS® Booking System:** The first date of usage for the BWC/CTC (as well as the time for the 48 hour and 72 hour cards) must be indicated. The voucher may be redeemed for an actual ticket until the expiry date indicated.

2. ***visitBerlin* Shop:** a third party can be designated to collect the ticket.

b) **Online ticket:** The first date of usage for the BWC/CTC (as well as the time for the 48 hour and 72 hour cards) and the name of the customer/card user must be indicated.

c) **Actual card:** No further data required.

If you do not indicate a date for options a) or b) above, the current date (the date of purchase) will be printed on the ticket automatically by the system. Once entered, all details are binding and cannot be changed.

The goods remain the property of *visitBerlin* until payment has been received in full. The customer is not entitled to dispose of the goods whilst they remain the property of *visitBerlin*. If this retention of title no

longer pertains because the goods delivered by *visitBerlin* have been further processed (such as by being combined with other items), the customer hereby grants *visitBerlin* an ownership interest in the new item so created. The obligation to return the goods delivered is hereby replaced by an obligation that the customer retains the new item thus created at no charge on behalf of *visitBerlin*.

2. BWC/CTC (for tariff zone ABC) or BWC Museum Island (tariff zones AB and ABC) **vouchers** can be ordered via the **TOMAS® Booking System**; these can then be exchanged for an actual card at one of the redemption locations listed below. **Online tickets** for tariff zone AB can also be purchased through this booking option. Online tickets can be used immediately starting from the time and date indicated on ticket and there is no need to exchange them for an actual card.

Once your order is confirmed, the vouchers purchased will be sent to the email address provided. Ordered goods cannot be picked up in person.

Each customer may order no more than 20 vouchers.

3. Actual cards for BWC/CTC and BWC Museum Island in both tariff zones AB and ABC can be purchased through the **visitBerlin Shop** as well as vouchers for the tariff zone ABC. The vouchers can then be exchanged for an actual card at one of the redemption locations listed below. Actual cards, if ordered, will be sent by post to the customer and can be used immediately upon being stamped by a Berlin public transport validating machine.

Registered customers' order data is stored in the visitBerlin Shop and can always be retrieved after logging into the password-protected customer account at <http://shop.visitberlin.de/en/checkout/cart/>. For orders placed as a guest, your order data will no longer be accessible at <http://shop.visitberlin.de/en/> for security reasons. You may opt to create the contract in German or English.

Goods are normally shipped to the delivery address specified by the customer with delivery confirmation. Vouchers, online tickets, and downloadable products will all delivered via email. Ordered goods cannot be picked up in person.

Delivery in Germany by mail is within 5 days (standard DHL shipping), other European countries within 5-10 days, and to non-European countries within 10-14 days. Deliveries are not made on Sundays and public holidays.

If the customer or authorised recipient cannot be found at said delivery address, *visitBerlin* is entitled to hand over the goods to a replacement recipient. Such replacement recipient would especially be chosen from others in the customer's household or other such persons present at the delivery address. If the delivery is made to a neighbour of the purchaser, the period for rescission granted in §5 herein begins upon receipt of the delivery by the customer.

If the goods cannot be delivered to the address specified by the customer, the customer shall bear the costs of the unsuccessful delivery. This does not apply if customers are consumers as defined above and have exercised their right of rescission by refusing to accept delivery or if the delivery was not possible for reasons beyond their control or that of the authorised recipient.

The customer is not entitled to compensation if the delivery is rendered impossible or substantially more difficult due to force majeure or other events that are beyond the control of *visitBerlin*. Such events include: fire, flood, labour disputes, equipment failure, strikes and government orders not attributable to the operating risk of *visitBerlin*. In such

instances, the customer will be notified immediately about the inability to fulfil delivery and any payment already made will be refunded immediately.

Partial deliveries are allowed, unless the customer refuses such deliveries or deems them unreasonable. If *visitBerlin* executes its rights under this clause, shipping and handling costs will be charged only once.

visitBerlin reserves the right to withdraw from the contract if its suppliers fail to make delivery as promised. *visitBerlin* will make all reasonable efforts to procure the goods. If the goods are not available or are only partially available, the customer will be informed immediately and any payment already made will be immediately refunded.

Each customer may order no more than 50 vouchers.

§5 BWC/CTC variants; using the ticket; terms for obtaining discounts from service providers

1. The Berlin WelcomeCard (**BWC**) includes the Berlin WelcomeCardTicket (whether it is a voucher, online ticket or actual card) for public transport and the BerlinWelcomeCard Guide. The BWC-Guide will be provided for each individual user. For groups (group size max. 4 persons) one Guide is sufficient. For each additional person another guide will be needed.
2. The Berlin CityTourCard (CTC) includes the CTC-Ticket (whether it is a voucher, online ticket or actual card) for public transport and the additional CTC product. The additional CTC product will be provided for each individual user.
3. The various reductions provided by the tourism service providers are only available upon presentation of the ticket. The user must voluntarily present the ticket before using the service. In addition to that the BWC-User has to present the Guide.
4. The **BWC Museum Island** variant provides the user with once-daily admission to the museums of Museum Island Berlin (special exhibitions excluded) for the duration of the ticket's validity.
5. The BWC as well as the CTC is available for 48 or 72 consecutive hours or 4, 5, or 6 calendar days (online ticket only for tariff zone AB, voucher only for tariff zone ABC). It includes travel on all public transport operated by local transport company Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (hereinafter referred to as "VBB") in either zones A and B or zones A, B, and C. The BWC Museum Island variant has a single validity period of 72 hours.
6. **Actual cards** must be validated before users take their first journey on public transport or claim their first discount from one of the tourism service providers. Validation is done by stamping the card in the designated machines of VBB (normally yellow). The validity period of 48 or 72 hours or 4, 5, or 6 days begins once the ticket has been validated. The ticket must be validated before 11:59pm on 31 December of the year in which it was acquired. The validated ticket may continue to be used until that same hour on 2 January (48 hour ticket) or on 3 January (72 hour ticket); or until 11:59pm on 3 January (4 day ticket), 4 January (5 day ticket), or 5 January (6 day ticket).
7. **Online tickets** do NOT need to be validated before first use. Their validity period depends on the date (and time for the 48 hour and 72 hour BWC/CTC variants) indicated on the online ticket. The 4, 5 and 6-day tickets expire at 11:59 pm respectively on the fourth, fifth or sixth calendar days after validation.

8. The presentation of a valid ticket is required each time a discount is used. It must also be presented before starting your first journey on public transport.
9. The purchase price includes a travel portion incl. statutory VAT as specified on the ticket. The travel portion of the purchase price is collected by *visitBerlin* on behalf of the transport companies. Users' claim their right to transport arises directly from the transport companies in accordance with the conditions of carriage in the tariff zone of the VBB.
10. Depending on the provider and type of service, the discounts offered at numerous providers of touristic services, including city tours, walking tours, boat trips, visits to museums or theatres and attractions, as well as admission to numerous other attractions may be up to 50% when using the BWC or 30% when using the CTC. The BWC Museum Island offers free admission to selected institutions (see §5(1)).
11. Discounts for stage events, unless otherwise stated, will be granted only at the box office the day of the event; all other discounts will be honoured at the providers' box offices (this only applies when using the BWC).
12. Unless otherwise stated, the discounts apply for one adult user and are based on the regular (normal, non-discounted) price. Discounts for children, if offered and if not otherwise indicated, apply for up to three children under the age of 15.
13. Discounts may not be claimed after the BWC/CTC has expired and no refund of the purchase price is granted for discounts not claimed.
14. The organisers/providers expressly reserve the right to change the services offered, operating hours, prices and/or validity periods.
15. The BWC Guide is only available as part of the purchase of a valid Berlin WelcomeCard. Any breach of this provision is subject to legal penalties.
16. The BWC as well as the CTC cannot be returned or exchanged.

§6 Instructions for using vouchers and online tickets

Important notes for using vouchers:

Vouchers (only available for tariff zone ABC) are validated by the system based on the voucher number and can therefore only be redeemed for an actual card once at any of the redemption locations listed below (including all Berlin Tourist Information Offices). Upon redemption, customers will also receive the BWC Guide as well as the additional CTC product.

The voucher itself is not considered a ticket and does not grant any discounts from providers of touristic services.

Any costs for travel to the redemption location will not be refunded. As issuer of the voucher, *visitBerlin* is not liable for any personal or material damage suffered by the customer during the journey to the redemption location.

The voucher can be redeemed only by the person designated thereon (usually the purchaser). However, when ordered through the **visitBerlin Shop**, the customer may indicate a third party to redeem the voucher and collect the actual card. The purchaser or other person authorised to redeem the voucher must identify him- or herself with a valid form of ID. The redemption locations are authorised to collect personal data before redeeming said vouchers and require a signed receipt confirming the same. The voucher is non-transferable, cannot be redeemed for cash and may only be redeemed for a single ticket.

The voucher may be redeemed for an actual ticket at any time before the expiry date indicated. The voucher must be presented in order to be redeemed. There are no fees associated with redeeming the voucher.

The customer is not entitled to reproduce, copy or modify the printed voucher. The customer shall keep the voucher secure from access by third parties. If a third party reproduces the ticket or the voucher is lost before it is redeemed, the customer shall bear the damages. If the voucher is lost or reproduced by third parties, there will be no refund of the purchase price.

These special provisions for dealing with the voucher and its redemption apply for security reasons to prevent fraud in online payments.

Any misuse of the voucher, its reproduction, etc. is punishable by law and will be prosecuted. *visitBerlin* explicitly reserves the right to claim damages in such cases.

The locations of the Berlin Tourist Information Offices and other redemption locations for vouchers are:

Berlin Tourist Information Offices:

- **Hauptbahnhof (Central Station)**
Ground floor, Europaplatz entrance
- **At Tegel Airport (TXL)**
directly at Gate A 01 and in main hall
- **Europa Center**
Tauentzienstraße 9, Ground Floor
- **At Zentraler Omnibusbahnhof (ZOB)**
Masurenallee 4-6
- **Brandenburg Gate**
Pariser Platz, south gatehouse
- **Hotel Park Inn by Radisson Berlin Alexanderplatz**
Alexanderplatz 7, hotel lobby

Other voucher redemption locations only for BWC:

- **DER Touristik Airport Services GmbH (TXL)**
Berlin Tegel Airport - Gate A 02
13405 Berlin
- **ZOB Central Bus Station Berlin**
ZOB Reisebüro Main Hall, Masurenallee 4-6
- **Tourist Information Office Berlin Schönefeld (SXF)**
Berlin Schönefeld Airport - SXF Terminal A,
main hall / ground floor right

Please note that CTC vouchers cannot be redeemed at those three locations!

Changes are possible! Current information about the Berlin Tourist Information Offices and other redemption locations including their current opening times can be found at: <http://shop.visitberlin.de/en/voucher>.

Important notes for using online tickets:

Online tickets (only available for tariff zone AB) must be printed by customers upon purchase and before making first use of them on A4-size paper. In addition, the BWC Guide must also be collected at one of the Berlin Tourist Information Offices listed below. The BWC-Guide will be provided for each individual user. For groups (group size max. 4 persons) one Guide is sufficient. For each additional person another guide will be needed.

Only in conjunction with the Guide does the online ticket count as a ticket for public transport and access to discounts from providers of touristic services. The online ticket is only valid for the period specified (date, time, validity) and is only available for tariff zone AB.

The online ticket can only be used only by the person designated thereon (usually the purchaser). Users may be asked to verify their identity with a valid form of ID. The online ticket is not transferable and cannot be redeemed for cash. If the online ticket is not used or is lost, *visitBerlin* will not issue a replacement.

The customer is not entitled to reproduce, copy, or modify the online ticket. The customer shall keep the online ticket secure from access by third parties. If a third party reproduces the ticket or it is lost before used, the customer shall bear the damages. If the online ticket is lost or reproduced by third parties, there will be no refund of the purchase price.

Any misuse of the online ticket, its reproduction, etc. is punishable by law and will be prosecuted. *visitBerlin* explicitly reserves the right to claim damages in such cases.

§7 Pricing, payment terms and shipping costs

1. The prices stated are net and include the current statutory VAT for Germany. *visitBerlin* is unable to accept other forms of payment. If, contrary to this regulation, the customer sends cash, for example, for the shipment of brochures, etc., *visitBerlin* accepts no liability should it be lost.

2. The purchase price is due in advance when the order is placed and can be paid by **credit card** (American Express, MasterCard, Visa). Your account will be charged immediately upon submission of the order. We accept Visa, MasterCard/Eurocard and American Express.

3. For orders from countries outside the European Union, additional costs may be incurred that are beyond the control of *visitBerlin* and which are payable by the customer. These can include charges for money transfers through banks (such as wire transfer or currency exchange fees).

4. If the customer is in arrears with the payment, *visitBerlin* will charge interest at the rate of 5 percentage points above the base rate of the Deutsche Bundesbank, when neither the customer nor *visitBerlin* prove lower or higher damages. The interest is payable upon expiry of payment deadline without further warning.

5. The shipping and delivery charges are based on the country of delivery and are shown at <http://shop.visitberlin.de/en/versand>. In addition, the specific shipping costs for the customer's particular order are displayed separately in the shopping basket prior to submitting the order. There are no shipping costs for the online delivery of vouchers or online tickets by email.

6. Orders placed via the **TOMAS® Booking System** can also be paid using the **electronic direct debit procedure**. If you opt to pay by direct debit, you are issuing *visitBerlin* a mandate to debit the price to be paid from your current account with a SEPA direct debit. This mandate is part of the confirmation. The debit will be made 5 days after the invoice date. The deadline for pre-notification is shortened to 3 days. You agree to provide the funds in the account. You are responsible for all costs incurred due to non-payment or reversal of the debit unless *visitBerlin* is responsible.

7. For orders placed via the *visitBerlin* shop or the TOMAS® reservation system, payment can also continue to be made by **PayPal**. PayPal is an online payment service that allows you to pay quickly and easily in online shops at no charge to you as the customer. It does require you, however, to have an account or register for a new account with PayPal. If you have opted to use PayPal and have provided PayPal with your bank or credit card details, you can choose "Pay by PayPal" during the checkout process and pay by logging into your personal PayPal account with your email address and your password. For more information on PayPal, visit <http://www.paypal.de/de>.

§8 Privacy

When making a purchase, personal data concerning customers will be collected, including their name, address, telephone number, email address, and the validity period for any online tickets or vouchers purchased. This data will be stored solely for the purpose of fulfilling the purchase as agreed. Customers may at any time request information about the personal data on file and, unless required for the purposes indicated above, ask for said data to be deleted by sending a corresponding request to: datenschutz@visitberlin.de.

§9 Right of Rescission

1. Consumers have a right to rescind the contract under the following conditions: You have the right to cancel this contract within fourteen days without giving any reason. The right of cancellation does not exist, for the purchase of a voucher, an online ticket, an actual card or the BWC Museum Island (compare § 8 (6)).

2. The rescission period is fourteen days from the date on which you or a third party named by you (other than the carrier) have taken possession of the goods.

3. To exercise your right of cancellation, you must notify us in writing (i.e. by post, fax, or email) at

Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Customer Service & Sales
Am Karlsbad 11
10785 Berlin (Germany)
Tel.: +49(0)30 -25 00 25
Fax: +49(0)30 -26 47 48 966
Email: versand@visitberlin.de

clearly stating your intention to rescind this contract. You can sure use the attached rescission template, if you wish, but its use is not mandatory. The notice of rescission shall be deemed timely if it has been sent before the expiry of the rescission period stated herein.

Consequences of rescission

If you rescind this contract, we shall refund all payments that we have received from you, including delivery costs (with the exception of any additional costs incurred by your optional choice of another mode of delivery other than the least expensive standard delivery offered by use) within fourteen days from the date on which your notice of rescission has

been received by us. We will refund the same method of payment that you used for the initial transaction, unless otherwise agreed with you; in no instance, will you be charged fees for this refund. We may withhold the refund until such time as we have received the returned goods or proof that such goods have been returned, whichever comes first.

You shall return the goods to us promptly and in any event not later than fourteen days from the date on which you notify us that you are exercising your right to rescind the contract. The deadline is met if you send back the goods before fourteen days run out.

We will bear the cost of such returns. You will only need to pay for any diminished value of the goods if the deterioration in value is due to handling beyond that which was necessary to ascertain the nature, characteristics and functioning of the goods.

Sample Form

If you want to cancel the contract, please fill out this form and send it back to:

Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Customer Service & Sales
Am Karlsbad 11
10785 Berlin (Germany)
Tel.: +49(0)30 -26 47 48 966

Email: versand@visitBerlin.de

– We/I hereby rescind the contract for the purchase of the following products or services:

...

Ordered/received (*) on

Customer name

Customer address

Customer signature (only if notice is provided on paper)

Date:

(*) *Cross out that which does not apply*

Alternatively, you can also contact us by telephone at +49 (0) 30 25 0 25, by Email (versand@visitBerlin.de) or by fax at +49 (0) 30 26 47 48 966 and notify us of your rescission.

Exclusion of the right of rescission

The statutory right of rescission does not exist for contracts sold by mail order, in particular for the purchase of tickets or contracts relating to the carriage of persons in accordance with §312(2)(5) BGB, as well as for contracts for accommodation services other than permanent housing, the transport of goods, vehicle rental, delivery of food and beverages, or the provision of other services related to leisure activities if the contract provides for a specific date or period (see §312g(2)(9) BGB).

There is no statutory right to rescind the purchase of a BWC/CTC voucher, BWC/CTC online ticket, BWC/CTC actual card or the BWC Museum Island.

End of the notice of right of rescission

§10 Warranty, liability

1. If there is a defect in the goods, the statutory provisions apply.

2. If the customer is a merchant within the meaning of §1 of the German Commercial Code (HGB), the commercial inspection and notice requirements in accordance with §377 HGB apply. If the customer fails to comply with the notification requirements therein, the goods shall be deemed accepted.

3. If the customer is a consumer, he or she is asked to make a claim with the delivery service for any obvious shipping damage and to notify *visitBerlin* of such claim. If the customer (as a consumer) fails to comply with this request, this does not affect his or her legal and contractual right to assert warranty claims. If the merchandise is defective in any other way, the customer shall notify *visitBerlin* immediately.

4. *visitBerlin* will notify the customer immediately if said goods are to be picked up by *visitBerlin* or by the shipping carrier commissioned by *visitBerlin* from the customer or if the customer is to return them at *visitBerlin*'s expense.

5. If the number of products supplied differs from the quantity ordered, *visitBerlin* likewise requests that it be notified immediately.

6. The information in the BWC Guide as well as the information on the additional CTC product is based solely on information provided by the cooperating service providers. *visitBerlin*, as the publisher of the Guide, assumes no liability for said information. The use of any additional services that differ from those indicated in the Guide or at berlin-welcomecard.de may incur additional charges for the user.

7. *visitBerlin*, as the issuer of the BWC/CTC products, assumes no liability for the non-performance or poor performance of the associated service providers or for any personal injury, property or other damages suffered by the user at the hands of the service provider or in the course of the service being provided. Such claims are to be pursued exclusively with the respective service provider. *visitBerlin* is liable only to the extent mandatory legal regulations provide for such liability and accepts unlimited liability only damages caused by its intentional acts or acts of gross negligence or if *visitBerlin* has made a guarantee. Liability for damages due to slight negligence which results in injury to life, limb or health is likewise unrestricted. For slightly negligent breaches of essential contractual obligations, the liability is limited to the value of tangible and financial damages to the extent such damage was foreseeable and typical. Liability for indirect damages, including consequential damage, unforeseeable damage or atypical damage as well as lost profits is excluded. The same applies to damages caused by accident or force majeure. *visitBerlin* also expressly waives any liability for technical faults (e.g. non-availability of this website).

§11 Notice concerning the right to file disputes online

The European Commission has created an internet platform for online dispute resolution (ODR). The ODR platform is place for customers to seek the extrajudicial settlement of disputes concerning contractual obligations arising from online purchase agreements. Customers can reach the ODR platform under the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

visitBerlin does not take part in a voluntary settlement of disputes out-of-court. Nevertheless, we are obliged to give you the contact details of the responsible arbitration body:

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

§12 Applicable Law

The parties agree that all legal matters shall be subject to German law providing that in accordance with Article 6 (2) of the Rome I Regulation the customer cannot be deprived of the protection stemming from the nonderogable provisions of the consumer's residence.

§13 Place of Performance, Jurisdiction

1. The place of performance for all mutual obligations under this contract shall be the company headquarters of *visitBerlin*. For consumers, this choice only to the extent recourse is not made to the mandatory legal protections of the state where the consumer has his or her customary abode.

2. The place of jurisdiction shall be solely the court holding jurisdiction at the place of performance if the customer is a merchant as defined by the German Commercial Code (HGB), a legal entity created under public law or a public entity or does not have a general place of jurisdiction within the Federal Republic of Germany.

§14 Right to Amendment Reserved

visitBerlin reserves the right to modify these terms at any time. The version of these terms made known to and accepted by the customer at the time the order was submitted shall apply.

§15 Miscellaneous

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

If any provision of these terms and conditions is or shall become invalid, the other conditions herein remain effective.

Last updated: July 2017