Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der Zoologischer Garten Berlin AG

Liebe Gäste, wir möchten Ihnen mit Ihrem Besuch im Zoo und Aquarium Berlin ein unvergesslich schönes Erlebnis bereiten. Bitte nehmen Sie Rücksicht auf andere Besucher*innen und auf die besonderen Bedürfnisse unserer Tiere.

Überdies bitten wir Sie, die nachfolgenden Regeln, die einen Teil unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) darstellen, genau zu beachten, um Missverständnisse zu vermeiden und Verstöße auszuschließen. (Stand: 02.11.2026)

A. GELTUNGSBEREICH DER AGB

Für sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen Ihnen und der Zoologischer Garten Berlin AG (nachfolgend „Zoo Berlin" oder nur „Zoo" oder auch „Aquarium Berlin" bzw. „Aquarium") gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB") in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Als vollständiger Teil der Zoologischer Garten Berlin AG gelten die AGB gleichermaßen für das Aquarium Berlin, wenn sie sich nicht explizit auf das Aquarium beziehen.

Die AGB gelten für sämtliche Leistungen des Zoo Berlin, auch, soweit diese Leistungen des Zoo Berlin betrifft, welche im fremden Namen und auf fremde Rechnung verkauft werden. Etwaige abweichende Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn der Zoo Berlin diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

Die nachfolgenden Bedingungen sind unterteilt in einen Teil **B.**, der unter anderem den Eintrittskarten- und Gutscheinverkauf regelt und Teil **C.**, der die Eintritts–bedingungen und die Zoo-Ordnung regelt.

B. VERTRAGSBEDINGUNGEN

I. Begriffsbestimmung

1. Die hier aufgelisteten und in den AGB verwendeten Begriffe definiert der Zoo Berlin wie folgt:
   - „Artikel" meint sämtliche beim Zoo Berlin erhältliche Tageskarten, Gruppenkarten, Jahreskarten, Freikarten, Gutscheine, sowie Karten für Führungen und Veranstaltungen.
   - „Eintrittskarte(n)" meint sämtliche Artikel, die zum Besuch des Zoo Berlin berechtigen (Tageskarten, Jahreskarten, Gruppenkarten und Freikarten).
   - „Tageskarte(n)" meint Eintrittskarten, die zum einmaligen Besuch des Zoo Berlin gemäß dem auf der Tageskarte aufgedruckten Eintrittsdatum oder Gültigkeitszeitraum berechtigen.
   - „Jahreskarte(n)" meint Eintrittskarten, die für die Dauer der Vertragslaufzeit zum beliebig häufigen Eintritt in den Zoo Berlin berechtigen.
   - „Gruppenkarte(n)" meint Eintrittskarten, die Mitglieder einer aus mehreren Personen bestehenden Gruppe zum Besuch des Zoo Berlin berechtigen.
   - „Freikarte(n)" meint Eintrittskarten, die der Zoo Berlin kostenfrei vergibt und die die Inhaber*innen zum einmaligen Besuch des Zoo Berlin gemäß dem auf der Freikarte aufgedruckten Gültigkeitszeitraum berechtigen.
2. Ergänzend gelten die in den nachfolgenden AGB geregelten Bestimmungen.

II. Vertragspartner

Vertragspartner beim Kauf von Artikeln ist die Zoologischer Garten Berlin AG. Postanschrift:

Hardenbergplatz 8
10787 Berlin

Telefon: +49 (0)30 25401-0
E-Mail: info@zoo-berlin.de

Vorstand: Dr. Andreas Knieriem
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Frank Bruckmann

III. Vertragsabschluss über den Online-Shop

1. Ihre Buchung stellt ein Angebot an den Zoo Berlin zum Abschluss eines Vertrages dar. Sie geben erst dann ein verbindliches Angebot zum Vertragsschluss ab, wenn Sie den Button „kaufen" anklicken. Bevor Sie dieses Feld anklicken, können Sie den Buchungsvorgang jederzeit abbrechen oder die Eingaben ändern. Die Buchung erfolgt auf Deutsch oder Englisch. Die Vertragssprache ist Deutsch.
2. Wenn Sie eine Buchung bei dem Zoo Berlin aufgeben, schickt dieser Ihnen eine E-Mail, die den Eingang Ihrer Buchung bestätigt. Dieselbe E-Mail enthält auch den gebuchten Artikel. Außerdem stehen Ihnen die gebuchten Artikel unmittelbar nach Buchungsabschluss auf der jeweiligen Online-Shop-Seite zum selbstständigen Herunterladen zur Verfügung. Durch Übersendung der Buchungsbestätigung und der gebuchten Artikel erfolgt die Annahme Ihres Angebots und der Kaufvertrag kommt zustande (bei Jahreskarten und Jahreskarten im Abo durch Übersendung/Herunterladen des Abholbelegs).
3. Sie erklären Ihre Zustimmung, dass Ihnen Rechnungen – nach Wahl des Zoo Berlin – elektronisch per E-Mail oder per Post an die von Ihnen bei der Buchung angegebene E-Mailadresse oder Anschrift zugestellt werden können.
4. Der Zoo Berlin bietet keine Artikel zum Kauf durch Minderjährige an. Auch Artikel für Kinder können nur von Erwachsenen gekauft werden.

IV. Preise, Verzug

1. Es gelten die auf der Webseite des Zoo Berlin und vor Ort angegebenen Preise und Ermäßigungen. Im Fall von steuerbaren Umsätzen ist die gesetzliche Umsatzsteuer im Preis enthalten.
2. Als ermäßigt gelten Schüler*innen (16+ Jahre), Student*innen, Auszubildende, BFDler*innen, ALG I + II-Empfänger*innen und Schwerbehinderte (ab 50%, 16+ Jahre). Die Ermäßigung ist nur mit entsprechenden Nachweisen gültig. Der Nachweis muss personalisiert, mit einer (gültigen) Gültigkeit versehen und von einer offiziellen Behörde/Institution ausgestellt sein. Ein Lichtbildausweis ist ebenfalls mitzuführen. Schwerbehinderte bis 15 Jahre erhalten kostenfreien Eintritt. Gleiches gilt für eine Begleitperson einer schwerbehinderten Person mit B-/H-Vermerk im Ausweis (jeweils max. 1 Begleitperson).
3. Kinder unter 4 Jahre müssen keinen Eintritt zahlen. 0- bis 3-jährige benötigen eine online und vor Ort erhältliche kostenfreie Eintrittskarte.
4. Bei Kauf einzelner Artikel haben Sie freiwillig die Möglichkeit, einen zusätzlichen Artenschutzbeitrag – die Höhe ist abhängig vom jeweiligen Artikel – zu leisten. Der Artenschutzbeitrag unterstützt zu 100 % das Artenschutz-Programm von Zoo und Tierpark Berlin „BERLIN WORLD WILD". Weitere Informationen sind unter nachfolgendem Link abrufbar: www.zoo-berlin.de/artenschutz.
5. Der Kaufpreis ist fällig mit Abschluss des Kaufvertrages. Die Zahlungsmöglichkeiten werden während des Buchungsvorgangs angezeigt und von Ihnen ausgewählt. Beim Kauf auf Rechnung ist der Kaufpreis 14 Tage nach Zugang der Rechnung fällig.
6. Kommen Sie in Zahlungsverzug, ist der Zoo Berlin berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem von der Europäischen Zentralbank bekannt gegebenen Basiszinssatz p. a. zu fordern.

V. Eintrittsregelungen

1. Der Zoo darf nur mit einer gültigen Eintrittskarte an den gekennzeichneten Eingängen während der regulären Öffnungszeiten betreten werden, ausgenommen Sonderveranstaltungen. Die Eintrittskarten sind beim Betreten des Zoos an den Lesegeräten zu entwerten bzw. zu erfassen.
2. Die Eintrittskarten für den Zoo Berlin sind während des Aufenthaltes im Zoo mitzuführen und auf Verlangen vorzuzeigen. Beim Zutritt zum Zoo oder Aquarium behält sich der Zoo Berlin vor, Ermäßigungsberechtigungen (z. B. Altersnachweise) und bei Jahreskarten die Identität des/der Inhaber*in zu prüfen.
3. Mit Erwerb einer Eintrittskarte besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Leistung (z. B. die Präsentation bestimmter Tierarten, Zugang zu bestimmten Tierhäusern oder Nutzung bestimmter Attraktionen). Der Zoo Berlin behält sich vor, mit Rücksicht auf seine Tiere oder aus sonstigen berechtigten Gründen (z. B. Wartungs- und Bauarbeiten, Wetterbedingungen, Sonderveranstaltungen etc.) den Zugang zu bestimmten Bereichen des Zoos einzuschränken.

VI. Eintrittskarten und Gutscheine

1. Tageskarten

1. Mit dem Erwerb einer Tageskarte erwerben Sie das Recht zum einmaligen Eintritt in den Zoo gemäß dem auf der Tageskarte aufgedruckten Eintrittsdatum oder Gültigkeitszeitraum. Jede Tageskarte ist mit einem individuellen Bar- und/oder QR-Code versehen, der für den einmaligen Eintritt in den Zoo Berlin freigeschaltet ist. Der Erwerb einer Tageskarte mit einem Gültigkeitszeitraum über ein Datum hinaus begründet keinen Anspruch auf eine tägliche Öffnung des Zoo Berlin während des Gültigkeitszeitraums.

2. Mit Verlassen des Zoos verlieren Tageskarten ihre Gültigkeit. Ein Wiedereintritt – auch innerhalb des grundsätzlichen Gültigkeitszeitraums der Eintrittskarte – ist ausgeschlossen. Beim Erwerb einer Tageskarte kann die Auswahl eines Zeitfensters für den Einlass nötig sein. Der Einlass erfolgt dann nur innerhalb des von Ihnen ausgewählten Zeitfensters.

3. Kombi-Tageskarten sind für Zoo und Aquarium Berlin gültig. Das auf der Eintrittskarte aufgedruckte Eintrittsdatum bzw. der Gültigkeitszeitraum gelten gleichermaßen für den Zoo und das Aquarium. Bei einem längeren Gültigkeitszeitraum als einem Tag, können Zoo und Aquarium nur an demselben Datum – innerhalb des Gültigkeitszeitraumes – besucht werden. Zwischen den Besuchen der beiden Einrichtungen darf das Gelände von Zoo und Aquarium Berlin nicht verlassen werden und für einen Wechsel zwischen den Einrichtungen ist der direkte Durchgang zwischen Zoo und Aquarium zu nutzen.

4. Wird die Leistung nicht während der Geltungsdauer der Eintrittskarte in Anspruch genommen, steht Ihnen kein Anspruch auf Rückerstattung des Kaufpreises oder Gewährung des Eintritts an einem anderen Tag zu.

5. Bei Nutzung einer Tageskarte kann diese am Besuchstag beim Erwerb einer Jahreskarte anteilig angerechnet werden, sofern Nutzer*in der Tageskarte mit Inhaber*in der Jahreskarte übereinstimmen. Bei Vorlage eines einfachen Tagestickets (Zoo oder Aquarium) erhalten Gäste 20% Rabatt, bei Vorlage eines Kombi-Tickets (Zoo und Aquarium) 30% Rabatt auf alle Jahreskarten. Die Anrechnung muss vor Ort an den Jahreskartenkassen, während der regulären Einlasszeit erfolgen.

2. Jahreskarte

1. Eine Jahreskarte berechtigt die/den Inhaber*in für die Dauer der Vertragslaufzeit zum beliebig häufigen Eintritt in den Zoo während der regulären Öffnungszeiten (gilt nicht für Abend- und Sonderveranstaltungen). Jahreskarten müssen bei der Eintrittskontrolle im Original vorgezeigt bzw. am Lesegerät erfasst werden, sie sind nicht übertragbar und nur in Verbindung mit einem aktuellen Lichtbildausweis gültig. Bei Kindern ist ein Nachweis der Zugehörigkeit erforderlich; akzeptiert werden z. B. Geburtsurkunde, Kinder-Personalausweis, Kindergeldnachweis etc. Alternativ zur Vorlage eines Lichtbildausweises kann der/die Inhaber*in einen biometrischen Scan seines/ihres Gesichtes anfertigen lassen und den Zoo Berlin bemächtigen, diese Daten für künftige Besuche zu speichern und abzugleichen. Der Erwerb einer Jahreskarte begründet keinen Anspruch auf eine tägliche Öffnung des Zoo Berlin während des Gültigkeitszeitraums. Der Zoo Berlin ist berechtigt, dem/der Inhaber*in einer Jahreskarte den Zutritt wegen gesetzlicher Kapazitätsbeschränkungen zu verwehren oder den Zutritt von der Buchung eines bestimmten Zeitfensters für den Zutritt abhängig zu machen.

2. Bei über den Online-Shop gekauften Jahreskarten erfolgt die – vor erstmaliger Nutzung nötige – Ausstellung der Jahreskarte gegen Vorlage des Abholbelegs. Weitere Informationen zum Prozess der Ausstellung sind auf dem Abholbeleg vermerkt.

3. Für den Erwerb einer Jahreskarte an den Jahreskartenkassen und für die Abholung einer im Online-Shop gekauften Jahreskarte mit einem Abholbeleg muss die zutrittsberechtigte Person persönlich vor Ort sein. Zur Personalisierung der Jahreskarte kann der Zoo Berlin ein Foto der zutrittsberechtigten Person aufnehmen und dieses auf die Jahreskarte drucken. Die Jahreskarte bleibt Eigentum des Zoo Berlin. Bei Minderjährigen muss bei der Jahreskarten-Ausstellung stets ein/e Erziehungsberechtigte/r anwesend sein oder eine Vollmacht samt Ausweiskopie vorgelegt werden. Die Vollmacht muss den Namen, die Adresse und das Geburtsdatum des Kindes enthalten.

4. Bei der Ausstellung von Familienjahreskarten muss jedes Familienmitglied anwesend sein und für jedes Kind ist ein Familiennachweis (z. B. Geburtsurkunde, Kindergeldbescheid) erforderlich. Familienjahreskarten gelten nur für Eltern und deren eigene oder unter gleicher Adresse lebende Kinder, nicht für zusätzliche Familienmitglieder. Die Familiennachweise müssen im Original vorgelegt werden. Familienjahreskarten können von den Inhaber*innen separat genutzt werden, Kinder unter 12 Jahre müssen sich jedoch in Begleitung einer volljährigen, aufsichtspflichtigen Person befinden. Kinderjahreskarten (auch im Verbund der Familienjahreskarte) gelten für Kinder zwischen 4 und 15 Jahren. Das Alter richtet sich nach dem Tag der Jahreskartenausstellung.

5. Vor Ausstellung der Jahreskarte überprüft der Zoo Berlin die von Ihnen beim Kauf gemachten Angaben, so z.B. Adressdaten, Alter, Nachweise, die Vergünstigungen begründen. Die hierzu erforderlichen Dokumente oder Ausweise sind bei Ausstellung der Jahreskarte unaufgefordert vorzuzeigen.

6. Inhaber*innen einer Jahreskarte erhalten 50 % Rabatt auf Tageskarten für das Aquarium und den Tierpark Berlin (Tageskartenkategorie „Ermäßigte“ ausgenommen), soweit diese Einrichtungen nicht bereits in ihre jeweilige Jahreskarte inkludiert sind. Die rabattierten Tageskarten sind ausschließlich für die persönliche Nutzung der/des Jahreskarteninhaber*in gültig. Jahreskarteninhaber*innen erhalten darüber hinaus 10 % Rabatt in den Restaurants und Souvenirshops auf dem Gelände des Zoo Berlin. Für die Einlösung der Rabatte ist stets die Jahreskarte im Original vorzuzeigen. Wird die Leistung nicht während der Geltungsdauer der Jahreskarte in Anspruch genommen, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des Kaufpreises.

a. Jahreskarte ohne Abo

1. Die Jahreskarte ohne Abo hat eine Vertragslaufzeit von 12 Monaten. Die Gültigkeit der Jahreskarte beginnt ab dem Kaufdatum (bei Käufen über den Online-Shop nicht erst ab der Ausstellung).

2. Jahreskarten können bis drei Monate nach Ablauf der bisherigen Jahreskarte unter nachfolgendem Link oder an den Jahreskartenkassen vor Ort verlängert werden: www.zoo-berlin.de/verlaengerung.

3. Bei Familienjahreskarten werden die Karten aller Familienmitglieder stets gesammelt verlängert. Die Verlängerung von Jahreskarten einzelner Familienmitglieder ist nicht möglich. Sollte ein Familienmitglied die Bedingungen für eine Familienjahreskarte nicht mehr erfüllen (z. B. aufgrund des Alters – es gilt der Startzeitpunkt der neuen Gültigkeit), wird die jeweilige Karte nicht verlängert, während die Jahreskarten der übrigen Familienmitglieder regulär verlängert werden.

4. Ermäßigte Jahreskarten können nicht verlängert werden.

5. Jahreskarten werden stets 1:1 mit den bisherigen Leistungen sowie Personendaten verlängert. Bei Änderungen muss eine neue Jahreskarte gekauft werden. Für die Verlängerung der Jahreskarte gelten die im Zeitpunkt der Verlängerung auf der Webseite des Zoo Berlin angezeigten Preise und Bedingungen.

6. Jahreskarten-Upgrades sind jederzeit vor Ort an den Jahreskartenkassen möglich. Eine vorzeitige Kündigung des bestehenden Vertragsverhältnisses wird seitens des Zoo Berlin im Fall von Jahreskarten-Upgrades ermöglicht. Im Anschluss wird ein neues Vertragsverhältnis über die gewünschte Jahreskarte abgeschlossen. Der in Folge der vorzeitigen Kündigung der bisherigen Jahreskarte übrige, anteilige Kaufpreis wird in Form eines Gutscheins erstattet.

b. Jahreskarte mit Abo

1. Die Jahreskarte im Abo hat eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten und kann ausschließlich über den Online-Shop erworben werden. Die Gültigkeit der Jahreskarte im Abo beginnt ab dem Kaufdatum. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich das Abo auf unbestimmte Zeit. Sie haben nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit die Möglichkeit, das Abo mit einer Frist von einem Monat zu kündigen. Die Kündigung muss in Textform (Fristwahrung: Zugang beim Kündigungsempfänger) erfolgen und ist mitzuteilen an: ticket@zoo-berlin.de oder Zoologischer Garten Berlin AG, Hardenbergplatz 8, 10787 Berlin bzw. über das entsprechende Formular auf der Webseite des Zoo Berlin (www.zoo-berlin.de/faq).

2. Bei Kündigung des Jahreskarten-Abos innerhalb eines laufenden Abrechnungszeitraums erhalten Sie den gezahlten Jahresbeitrag anteilig zurückerstattet. Bsp.: Bei einer Kündigung nach der Hälfte des Abrechnungszeitraums erhalten Sie die Hälfte des Jahresbeitrags zurück. Die Rückzahlung erfolgt stets an die zur Lastschrift-Abrechnung des Abos hinterlegten Bankdaten. Mit Ihrem Einverständnis kann der Zoo Berlin den anteiligen Jahresbeitrag in Form eines Gutscheins erstatten.

3. Sie leisten den Jahresbeitrag für die Jahreskarte im Abo als Vorauszahlung für jeweils 12 Monate. Die Zahlung für die ersten 12 Monate erfolgt per Direktzahlung nach Abschluss des Abos über die von Ihnen ausgewählte Zahlungsmethode. Für die sich anschließenden Abrechnungszeiträume erteilen Sie dem Zoo Berlin eine Einzugsermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat für wiederkehrende Zahlungen). Es besteht keine andere Zahlungsmethode. Der Einzug erfolgt immer zum 15. des ersten Monats im neuen Abrechnungszeitraum und wird etwa zwei Wochen vorher per E-Mail angekündigt. Der Zoo Berlin teilt Ihnen das periodische Abbuchungsintervall auch bei Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats mit. Sollte Ihr Konto nicht ausreichend gedeckt sein oder es aus anderen Gründen zu einer Rücklastschrift kommen, ist der Zoo Berlin berechtigt, Ihre Jahreskarte mit sofortiger Wirkung bis zur Nachholung der Zahlung zu sperren. Sie tragen die aus einer Rücklastschrift entstehenden Gebühren.

4. Sie müssen bei Abschluss des Jahreskarten-Abos eine E-Mailadresse angeben. Der Zoo Berlin wird ausschließlich über die angegebene E-Mail-Adresse mit Ihnen zu Ihrem Abo kommunizieren. Sie erklären insbesondere Ihre Zustimmung, dass der Zoo Berlin berechtigt ist, Ihnen Rechnungen elektronisch per E-Mail an die bei der Buchung angegebene E-Mailadresse zuzustellen.

5. Eine außerordentliche Kündigung des Abonnements innerhalb der Mindestvertragslaufzeit ist ausschließlich möglich, sofern ein höherwertiges Abo-Produkt erworben wird (z.B. Erwachsenen Jahreskarten Zoo auf Familien-Jahreskarten). Für die außerordentliche Kündigung ist der Nachweis des neuen Jahreskarten-Abo-Kaufs an abo@zoo-berlin.de zu senden. Eine anteilige Rückerstattung erfolgt in der Regel in Form eines Gutscheins.

3. Gutscheine und Freikarten

1. Wertgutscheine sind für Tages- und Jahreskarten sowie für Führungen im Zoo, Aquarium und Tierpark Berlin einlösbar (nicht in Gastronomie oder Souvenirshops).

2. Tageskartengutscheine sind ausschließlich für die jeweils ausgewählte Tageskarte im Zoo bzw. Aquarium Berlin einlösbar (im auf dem Gutschein angegebenen Wert).

3. Jahreskartengutscheine sind ausschließlich für die jeweils ausgewählten Jahreskarten im Zoo, Aquarium und Tierpark Berlin einlösbar (im auf dem Gutschein angegebenen Wert). Die Jahreskartengültigkeit beginnt erst mit der Einlösung des Gutscheins.

4. Gutscheine für Führungen und Erlebnisse sind ausschließlich für die jeweils ausgewählten Erlebnisse im Zoo oder Aquarium Berlin einlösbar (im angegebenen Wert). Der Eintritt ist nicht inklusive.

5. Beim Online-Kauf erhalten Sie die Gutscheine nach Zahlungseingang per E-Mail bzw. zum selbstständigen Herunterladen.

6. Gutscheine sind ab dem Zeitpunkt des Verkaufs drei Jahre gültig. Sie können an den Kassen vor Ort oder im Online-Shop während des Buchungsprozesses eingelöst werden. Es ist nicht möglich, beim Gutscheinkauf mit einem anderen Gutschein zu bezahlen. Der Zoo Berlin zahlt den Wert des Gutscheins nicht aus. Restguthaben werden gutgeschrieben. Das Restguthaben kann online abgefragt werden, unter: shop.zoo-berlin.de/gutscheinwert. Die Gutscheine des Zoo Berlin sind nicht personalisiert. Bei Verlust des Gutscheins stellt der Zoo Berlin daher keinen Ersatz-Gutschein aus und übernimmt keine Haftung.

7. Im Zusammenhang mit dem Kauf von Gutscheinen übernimmt der Zoo Berlin keine Haftung für Vermögensschäden, die aus einer missbräuchlichen Nutzung der Gutscheine entstehen; es sei denn, diese beruhen auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Zoo Berlin oder seiner Erfüllungsgehilfen.

8. Aktionsgutscheine (Coupons/Gutscheine, die man nicht kaufen kann, sondern die der Zoo Berlin oder dessen Kooperationspartner bei Werbekampagnen mit einer bestimmten Gültigkeitsdauer ausgeben) sind nur im angegebenen Zeitraum gültig und nur einmal einlösbar. Einzelne Artikel können von der Gutscheinaktion ausgeschlossen sein. Eine Verlängerung oder Auszahlung bzw. eine Kombination mit anderen Rabatten/Ermäßigungen ist ausgeschlossen. Zusätzlich gelten die auf dem Aktionsgutschein abgedruckten Bedingungen.

9. Freikarten sind über einen größeren Zeitraum gültig. Sie gelten für alle Personengruppen (z. B. für Erwachsene, Kinder oder als ermäßigte Eintrittskarte). Neben den für Tageskarten geltenden Bedingungen gelten die auf der Freikarte abgedruckten Bedingungen. Des Weiteren sind Freikarten von Kompensationen jeglicher Art ausgeschlossen.

VII. Widerrufsrecht für Buchungen über den Online-Shop

1. Widerrufsbelehrung

a. Widerrufsrecht

1. Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die Artikel in Besitz genommen haben bzw. hat.

2. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie dem Zoo Berlin mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das nachstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Der Widerruf ist zu richten an:

   Zoologischer Garten Berlin AG, Hardenbergplatz 8, 10787 Berlin
   Telefon: +49 (0)30 25401-0, E-Mail: ticket@zoo-berlin.de

3. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

b. Folgen des Widerrufs

1. Der Zoo Berlin wird Sie per E-Mail über den Eingang des Widerrufs informieren.

2. Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, hat der Zoo Berlin Ihnen alle Zahlungen, die er von Ihnen erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von dem Zoo angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Vertrags bei dem Zoo eingegangen ist. Für diese Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, 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.

3. Bitte beachten Sie, dass der Zoo Berlin die bereits übersandten Artikel nach Eingang des Widerrufs sperrt, sodass eine Rücksendung der zuvor genannten Artikel an den Zoo Berlin entbehrlich ist.

c. Widerrufsformular

1. Sie können für den Widerruf das nachfolgend abgebildete Widerrufsformular verwenden:

   An: Zoologischer Garten Berlin AG, Hardenbergplatz 8, 10787 Berlin
   Telefon: +49 (0)30 25401-0, E-Mail: ticket@zoo-berlin.de

   Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf des folgenden Artikels (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*), gebucht am (*)/erhalten am (*)
   Name des/der Verbraucher*innen
   Auflistung der widerrufenen Artikel
   Betroffene Bestellnummer
   Anschrift des/der Verbraucher*innen
   Unterschrift des/der Verbraucher*innen (nur bei Mitteilung auf Papier)
   Datum
   (*) Unzutreffendes streichen

2. Ausschluss des Widerrufs

1. Ein Widerrufsrecht besteht nicht bei Fernabsatzverträgen zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht (§ 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB). Online erworbene Artikel, die für ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum gebucht werden, unterliegen daher nicht dem Widerrufsrecht.

VIII. Versand / Print at Home

1. Über die eigene Webseite bietet der Zoo Berlin Artikel ausschließlich für das sogenannte Print at Home-Verfahren an. Die Artikel versendet der Zoo Berlin nach Zahlungseingang über die beim Online-Buchungsprozess angegebene E-Mailadresse an Sie bzw. stellt sie Ihnen zum selbstständigen Herunterladen zur Verfügung.

2. Sie müssen die Artikel zur Einlösung/Nutzung vor Ort ausgedruckt oder in maschinenlesbarer Form auf Ihrem mobilen Endgerät mitbringen. Es fallen keine Versandkosten an.

IX. Eigentumsvorbehalt

1. Bis zur vollständigen Begleichung aller fälligen Forderungen bleiben gelieferte Artikel Eigentum vom Zoo Berlin. Bei ausbleibender Bezahlung können die Artikel durch den Zoo Berlin von Ihnen zurückgefordert werden, bzw. für die Nutzung gesperrt werden.

2. Der Zoo Berlin ist nicht verpflichtet, Ihnen vor der Sperrung der Artikel eine Zahlungserinnerung zu senden.

X. Umbuchungen / Stornierungen

1. Online und vor Ort gekaufte Tageskarten, Führungen oder Veranstaltungen sind von Stornierung oder Umbuchung ausgeschlossen. Das gilt auch für vor Ort gekaufte Jahreskarten und Gutscheine.

XI. Gewährleistung, Haftungsbeschränkung

1. Der Zoo Berlin haftet für Schäden, außer im Fall der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nur, wenn und soweit ihm oder seinen Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt. Im Fall der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Zoo Berlin für jedes schuldhafte Verhalten seiner gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die Sie vertrauen dürfen.

2. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften der Zoo Berlin und seine Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.

3. Der vorgenannte Haftungsausschluss gilt nicht im Fall der Übernahme ausdrücklicher Garantien durch den Zoo Berlin und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie im Fall zwingender gesetzlicher Vorschriften.

4. Sie haften für Schäden, die aus der Nichtbeachtung dieser AGB oder jedem anderen grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Verhalten durch Sie oder die von Ihnen zu beaufsichtigenden Personen (Kinder, Betreute etc.) entstehen.

5. Eine Abtretung von aus einer Haftung des Zoo Berlin folgenden Ansprüchen ist ausgeschlossen.

XII. Unvorhergesehene Schließungen / Beschränkungen

1. Für den Fall, dass der Einlass während der Geltungsdauer der Eintrittskarte, einer gebuchten Führung oder einer Veranstaltung wegen eines unvermeidbaren außergewöhnlichen Umstandes in oder in unmittelbarer Nähe zum Zoo Berlin, wie Unwetterwarnungen, Naturkatastrophen, kriegerische Auseinandersetzungen oder terroristische Anschläge, Pandemien, Epidemien oder sonstigen Ausbrüchen eines Krankheitserregers (z. B. Sars-Cov-2) oder einer damit in Zusammenhang stehenden behördlichen Anordnung nicht möglich ist, gilt folgendes:
   - Datumsgebundene Tageskarten können auf einen anderen Besuchstag umgebucht werden.
   - Tageskarten mit einem Gültigkeitszeitraum über ein Datum hinaus, können um den Zeitraum der Schließung verlängert werden.
   - Die Verlängerung/Kompensation von Freikarten ist ausgeschlossen.
   - Bei Jahreskarten verlängert sich die Gültigkeit um die Zeit, die der Zoo auf Grund einer der in dieser Ziffer genannten Gründe schließen musste.
   - Bei Kombi-Jahreskarten, die für den Zoo und das Aquarium gelten, verlängert sich die Gültigkeit im Verhältnis 1:2. D. h. für zwei Tage Schließung entweder des Zoos oder des Aquariums aus einem der in dieser Ziffer genannten Gründe verlängert sich die Jahreskarte um einen Tag.
   - Bei Kombi-Jahreskarten, die für den Zoo, das Aquarium und den Tierpark Berlin gelten, verlängert sich die Gültigkeit im Verhältnis 1:3. D. h. für drei Tage Schließung entweder des Zoos, des Aquariums oder des Tierparks Berlin aus einem der in dieser Ziffer genannten Gründe verlängert sich die Jahreskarte um einen Tag.

2. Alternativ kann ein Wertgutschein in Höhe des Preises der Tageskarte (bzw. der Führung oder Veranstaltung) oder bei Jahreskarten anteilig für die Dauer der Unmöglichkeit im Hinblick auf die Jahreskarte ausgestellt werden. Jahreskarten-Inhaber*innen können die vorgenannten Kompensationen ab einer Schließung des Zoo Berlin / Aquarium von mindestens 30 aufeinanderfolgenden Tagen verlangen. Gleiches gilt für Inhaber*innen von Tageskarten mit einem Gültigkeitszeitraum über ein Datum hinaus.

3. Kompensationen für unvorhergesehene Schließungen müssen Sie über nachfolgende E-Mailadresse geltend machen: ticket@zoo-berlin.de, eine Kompensation vor Ort ist ausgeschlossen. Zur Unterstützung des Zoos steht es Ihnen frei auf eine Kompensation zu verzichten.

4. Durch die Infektionsschutzverordnung des Landes Berlin oder aufgrund sonstiger staatlicher Einschränkungen der Zutrittsgewährung kann es zu einer Begrenzung der Besucherzahlen und dadurch zu zeitweisen Einschränkungen kommen, sodass der Zoo Berlin den Eintritt und Aufenthalt nicht zu jeder Zeit gewährleisten kann. Eintritt und Aufenthalt können in diesen Fällen nur entsprechend der verfügbaren Kapazitäten gewährt werden. Dies kann auch beinhalten, dass Eintrittskarten neben einem konkreten Einlasszeitfenster auch einen konkreten Zeitpunkt für das Besuchsende definieren. Außerdem kann die Nutzung einer Jahreskarte an die vorherige Buchung einer Zeitfensterreservierung gemäß der geplanten Besuchszeit geknüpft werden.

XIII. Weitergabe der Artikel / Leistungen

1. Ein Weiterverkauf der Artikel/Leistungen sowie die kommerzielle Nutzung sind untersagt. Der Weiterverkauf oder die Übertragung einer Jahreskarte (mit und ohne Abo) an bzw. auf andere Personen ist ausgeschlossen. Ein Verstoß gegen diese Bedingungen führt zum entschädigungslosen Verlust der mit der Eintrittskarte verbundenen Zutrittsberechtigung. Der Zoo Berlin behält sich vor, Strafanzeige zu erstatten bzw. Schadensersatzansprüche geltend zu machen.

XIV. Unberechtigte Verwendung / Verstöße gegen die AGB und/ oder Zoo-Ordnung

1. Das Gelände des Zoo Berlin darf nur mit einer gültigen Eintrittskarte an den gekennzeichneten Eingängen betreten werden. Sie sind für die Auswahl und den Einsatz der korrekten Eintrittskarte verantwortlich. Mehrfach-Ausdrucke und sonstige Vervielfältigungen zum Zwecke der missbräuchlichen Verwendung sind unzulässig. Das gilt auch für unberechtigte Weitergaben personalisierter Artikel und für falsche Angaben zu Vergünstigungen auslösenden Sachverhalten (insbesondere Kinder-, Familien-, Gruppenkarten sowie ermäßigte Tarife). Der Zoo Berlin behält sich vor, von Ihnen beim Kauf gemachte Angaben auf deren Wahrheitsgehalt zu überprüfen, so z.B. bei Altersangaben und anderen Angaben, die Vergünstigungen begründen. Wird der Nachweis nicht erbracht, besteht kein Anspruch auf die Ermäßigung; vor Einlass ist eine Eintrittskarte zum vollen Preis zu erwerben.

2. Artikel, die unberechtigt erworben oder missbräuchlich genutzt wurden, verlieren ihre Gültigkeit und werden eingezogen. Personen, die Artikel unberechtigt erworben, missbräuchlich genutzt oder gegen diese AGB und/oder Zoo-Ordnung verstoßen haben, können vom Zoobesuch ausgeschlossen und mit einem Hausverbot belegt werden. Von Inhaber*innen einer Jahreskarte kann außerdem die Jahreskarte eingezogen werden. Eine Rückerstattung des Kaufpreises findet nicht statt. Der Zoo Berlin behält sich vor, Strafanzeige zu erstatten und Schadensersatzansprüche geltend zu machen.

XV. Verlust der Eintrittskarte

1. Der Zoo Berlin haftet nicht für den Verlust von Eintrittskarten.

2. Der Verlust oder Diebstahl der Jahreskarte (mit und ohne Abo) ist dem Zoo Berlin unverzüglich anzuzeigen (per E-Mail an ticket@zoo-berlin.de oder an den Kassen vor Ort). Der Zoo Berlin veranlasst in der Folge die unwiderrufliche Sperrung der betroffenen Karte. Im Anschluss erhalten Sie an den Jahreskartenkassen vor Ort gegen eine Gebühr eine neue Jahreskarte/Ersatzkarte.

3. Sie haften, wenn Sie den Verlust Ihrer Jahreskarte nicht unverzüglich anzeigen und Ihre Karte infolgedessen missbräuchlich genutzt wird. Der Erwerb einer Ersatzkarte ist in solch einem Fall ausgeschlossen. Sollte noch vor der Verlustmeldung ein Betrugsversuch mit der entsprechenden Karte unternommen worden sein, kann die eingezogene und gesperrte Jahreskarte nur gegen eine Gebühr wieder entsperrt und ausgehändigt werden. Die Gebühr kann dem Neupreis der jeweiligen Karte entsprechen.

4. Die Aushändigung ist nur an die/den jeweilige/n Jahreskarteninhaber*in persönlich (samt Lichtbildausweis) an den Jahreskartenkassen während der Öffnungszeit möglich.

5. Eine anteilige Erstattung des Jahreskartenwerts ist in jedem Verlustfall ausgeschlossen.

XVI. Änderungen des Vertrags

1. Allgemeine Änderungen

1. Der Zoo Berlin ist berechtigt, einzelne Teile der Leistung und / oder diese Bedingungen, zu ändern, soweit diese Änderungen geringfügig oder sachlich gerechtfertigt sind oder dies aus notwendigen rechtlichen oder regulatorischen Gründen erfolgt („allgemeine Änderungen“). Sachlich gerechtfertigte allgemeine Änderungen können vorgenommen werden aus rechtlichen oder regulatorischen Gründen; aus Sicherheitsgründen; um existierende Merkmale der Angebote weiterzuentwickeln oder zu optimieren sowie um zusätzliche Angebote hinzuzufügen; um dem Fortschritt Rechnung zu tragen und um den Fortbestand des Zoo Berlin und das Wohlergehen der Tiere sicherzustellen.

2. Änderung des Jahreskarten-Abo-Beitrags

1. Der Zoo Berlin ist berechtigt, den Beitrag für das Jahreskarten-Abo nach billigem Ermessen und sachlich gerechtfertigten sowie objektiven Kriterien anzupassen. Soweit Sie in Deutschland leben oder deutsches Recht Anwendung findet, bleibt § 315 BGB unberührt. Eine Erhöhung des Beitrags für das Jahreskarten-Abo kommt in Betracht und eine Ermäßigung des Beitrags ist vorzunehmen (insgesamt: „Änderung des Beitrags für das Jahreskarten-Abo“), um die dem Zoo Berlin entstehenden Kostensteigerungen und/oder Kostenersparnisse weiterzugeben, die sich auf die konkreten Kosten für den Zoo auswirken, wie etwa Gesetzesänderungen, behördliche Verfügungen, allgemeine Preisänderungen für die erforderliche Versorgung der Tiere, Produktion, sonstige allgemeine Kosten wie etwa Kosten externer Dienstleister, Lohnerhöhungen und/oder Änderungen von Steuern und Gebühren. Eine Änderung des Beitrags für das Jahreskarten-Abo wird nur in dem Ausmaß erfolgen, in dem sich die Kosten und/oder die Steuern und/oder Abgaben des Zoo Berlin insgesamt reduzieren oder erhöhen. Somit wird der Zoo Berlin Kostensteigerungen nur an Sie weitergeben, wenn und soweit diese nicht durch anderweitige Kostenreduzierungen ausgeglichen werden.

2. Der Zoo Berlin wird keine Änderung des Beitrags für das Jahreskarten-Abo vornehmen, die sich auf das vertragliche Gleichgewicht zwischen dem Angebot des Zoos und dem von Ihnen dafür erbrachten Beitrag für das Jahreskarten-Abo auswirken.

3. Wirksamwerden von Änderungen

1. Wenn der Zoo Berlin allgemeine Änderungen oder Änderungen des Beitrags für das Jahreskarten-Abo (zusammen: „Änderung“ oder „Änderungen“) vornimmt, setzt er Sie über die Änderungen und die Gründe für diese innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens 30 Tagen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform (per E-Mail oder postalisch) in Kenntnis. Sie können die Änderungen ablehnen oder den Vertrag kündigen. Die Kündigung müssen Sie innerhalb der vorgenannten Frist schriftlich per E-Mail oder postalisch gegenüber dem Zoo Berlin aussprechen. Es gilt eine Kündigungsfrist von 14 Tagen. Bei Kündigung innerhalb eines laufenden Abrechnungszeitraums erhalten Sie den gezahlten Beitrag anteilig zurückerstattet (vgl. Ziffer VI.2.b)).

2. Ihre Zustimmung gilt als erteilt, wenn Sie die Änderungen nicht innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Zugang der Information über die Änderungen abgelehnt haben. Die Änderungen werden dann ab dem Datum wirksam, das der Zoo Ihnen in Textform (per E-Mail oder postalisch) mitgeteilt hat. Eine Änderung des Beitrags für das Jahreskarten-Abo wird jedoch nicht vor Fälligkeit des nächsten Beitrags für das Jahreskarten-Abo wirksam.

3. Der Zoo Berlin wird Sie zu Beginn der Frist von mindestens 30 Tagen auf die Genehmigungswirkung bei fehlender Ablehnung, auf die für die Ablehnung geltende Frist und auf die Kündigungsmöglichkeit hinweisen.

4. Etwaige, auch sonstige, Änderungen, die auf einer ausdrücklichen vorherigen Zustimmung von Ihnen beruhen, bleiben von dieser Regelung unberührt. Bei ausdrücklich vereinbarten Änderungen des Vertrags können Sie Ihre Zustimmung dem Zoo Berlin ausschließlich per E-Mail übermitteln. Erweist sich eine Änderung als ungültig, nichtig oder aus irgendeinem Grund nicht durchsetzbar, wird hierdurch die Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Änderungen oder Bedingungen nicht berührt.

4. Änderung persönlicher Daten / Todesfall

1. Sollten sich persönliche Daten, wie z. B. Adresse, Auflösung/Austritt aus der häuslichen Lebensgemeinschaft oder die Bankverbindung ändern, ist die/der Jahreskarteninhaber*in/Vertragspartner*in verpflichtet, seine Änderungen schriftlich dem Zoo Berlin unter der Adresse:
   Zoologischer Garten Berlin AG, Hardenbergplatz 8, 10787 Berlin
   oder per E-Mail an ticket@zoo-berlin.de mitzuteilen.

2. Im Todesfall einer/s Jahreskarteninhaber*in/Vertragspartner*in sind die jeweiligen Erben – zur Beendigung des Jahreskarten-Abos – zur Vorlage einer Kopie der Sterbeurkunde an den Zoo Berlin verpflichtet. Eine Übertragung von Jahreskarten auf Erben oder sonstige Personen ist ausgeschlossen. Jahreskarten (auch Abos) enden im Todesfall der/des Jahreskarteninhaber*in/Vertragspartner*in nach Vorlage der Kopie der Sterbeurkunde mit dem Zeitpunkt des Todes. Der Zoo Berlin erstattet den Erben den Kaufpreis anteilig.

XVII. Rücktritt bzw. Kündigung durch Zoo Berlin

1. Kommen Sie Ihrer Zahlungsverpflichtung nicht nach, so ist der Zoo Berlin zum Rücktritt vom Vertrag bzw. zur Kündigung des Vertrags berechtigt.

2. Ferner behält sich der Zoo Berlin das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten bzw. den Vertrag zu kündigen, falls
   - höhere Gewalt oder sonstige vom Zoo Berlin nicht zu vertretende Hinderungsgründe (z.B. Brand, Streik) die Erfüllung des Vertrages unzumutbar machen, soweit die Umstände zum Zeitpunkt der Gültigkeit des gekauften Artikels voraussichtlich noch andauern; soweit dem Zoo Berlin Ihre Kontaktdaten vorliegen, werden Sie in diesem Fall unverzüglich über das Leistungshindernis informiert und Ihre bereits erbrachten Gegenleistungen werden unverzüglich erstattet.
   - Sie einer Änderung des Vertrags nach Ziffer XVI. widersprechen.
   - der Zoo Berlin begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass Sie durch Ihre Buchung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder den Ruf in der Öffentlichkeit des Zoo Berlin gefährden können.

3. Ihnen stehen aufgrund des Rücktritts / der Kündigung keinerlei Schadensersatzansprüche zu. Bereits getätigte Zahlungen erstattet der Zoo Berlin (ggf. anteilig) zurück. Erfolgt der Rücktritt / die Kündigung des Zoo Berlin aus den in Ziffer XVII. 3. genannten Gründen, so steht dem Zoo Berlin ein Anspruch auf Schadensersatz wegen Pflichtverletzung zu.

4. Erfolgt die Kündigung des Zoo Berlin aus dem in Ziffer XVII. 2. genannten Grund, beträgt die Kündigungsfrist 14 Tage. Die Frist beginnt, sobald Ihr Widerspruch über die Änderung des Vertrags eingegangen ist und der Zoo Berlin die Kündigung Ihnen gegenüber ausgesprochen hat. Bei Kündigung innerhalb eines laufenden Abrechnungszeitraums erhalten Sie den gezahlten Beitrag anteilig zurückerstattet (vgl. Ziffer VI.2.b)).

XVIII. Salvatorische Klausel und Sonstiges

1. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung soll in diesem Fall von den Parteien durch eine wirksame Regelung ersetzt werden, welche dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung möglichst nahekommt. Gleiches gilt im Fall einer Regelungslücke.

2. Der Zoo Berlin verweist auf seinen Webseiten auf Links zu anderen Seiten im Internet. Für alle diese Links gilt: Der Zoo Berlin erklärt ausdrücklich, dass er keinerlei Einfluss auf die Gestaltung und die Inhalte der verlinkten Seiten hat. Deshalb distanziert der Zoo sich hiermit ausdrücklich von allen Inhalten aller verlinkten Seiten Dritter auf www.zoo-berlin.de und macht sich diese Inhalte nicht zu eigen. Diese Erklärung gilt für alle angezeigten Links und für alle Inhalte der Seiten, zu denen Links führen.

3. Gerichtsstand für alle Ansprüche im Zusammenhang mit einem Kauf ist Berlin, wenn es sich bei dem Vertragspartner um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt.

4. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Unberührt bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem die/der Verbraucher*in ihren/seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

5. Ein Recht zur Aufrechnung steht Ihnen nur zu, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind. Ein Zurückbehaltungsrecht steht Ihnen nur insoweit zu, als der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

6. Abweichende Vereinbarungen oder Nebenabreden, die vor oder bei Vertragsschluss getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

7. Nach Vertragsschluss speichert der Zoo Berlin die über die Eintrittskarten abgeschlossenen Verträge nicht und macht sie Ihnen auch nicht nachträglich zugänglich.

C. EINTRITTSBEDINGUNGEN UND ZOO-ORDNUNG

I. Allgemeine Hinweise

1. Das Zoogelände ist Privatgelände. Der Zoo übt für das gesamte Gelände einschließlich der darauf befindlichen Gebäude das Hausrecht aus. Der Vorstand kann seine Befugnisse auf andere Bedienstete des Zoos / Aquariums übertragen. Den Anordnungen der Zoo / Aquarium-Mitarbeiter*innen zur Aufrechterhaltung des Zoobetriebes oder zur Durchsetzung der AGB ist jederzeit Folge zu leisten.

2. Der Zoo Berlin und seine Mitarbeiter*innen übernehmen keine Aufsichtspflichten gegenüber aufsichtsbedürftigen Personen. Informieren Sie die Ihnen anvertrauten Personen vor dem Rundgang über die AGB. Der Zoo fordert Sie dringend auf, Ihre Aufsichtspflicht zu erfüllen, um von vornherein Unfälle, Beschädigungen usw. zu verhindern. Bei Besuchergruppen mit aufsichtsbedürftigen Personen ist die leitende aufsichtspflichtige Person der Gruppe verpflichtet, ihren Namen, die Institution oder Schule, der die Gruppe angehört, und die Mobilfunknummer des mitgeführten Mobiltelefons dem Zoo Berlin – vor Ort im Servicecenter oder an der Kasse – mitzuteilen.

3. Der Zoo / das Aquarium darf grundsätzlich nicht als Veranstaltungsort genutzt werden. Veranstaltungen jeglicher Art bedürfen einer vorherigen schriftlichen Zustimmung des Zoo Berlin.

4. Verstöße gegen die AGB bzw. Anordnungen der Mitarbeiter*innen führen grundsätzlich zu einer Verwarnung und in Wiederholungsfällen sowie in erheblichen Fällen zu einem Hausverbot. Zu den erheblichen Fällen zählen insbesondere:
   - das Mitführen von Waffen und Gegenständen, die als Waffen genutzt werden können
   - Androhung und Anwendung von körperlicher Gewalt
   - Mutwillige Sachbeschädigung, Vandalismus
   - Diebstahl
   - Randalieren
   - Verunreinigen von Gebäuden und Außenanlagen
   - Beschimpfen und Beleidigen von Besucher*innen und Personal
   - das Mitführen und der Konsum von Betäubungsmitteln im Sinne des Betäubungsmittelgesetzes (BtMG) sowie von Cannabis-Produkten
   - das Mitführen und der Konsum von Alkohol außerhalb der definierten Gastronomiebereiche
   - Betteln.

5. Das Einlasspersonal ist berechtigt, Personen – auch durch den Einsatz technischer Hilfsmittel – daraufhin zu untersuchen, ob sie aufgrund von Alkohol- und Drogenkonsum oder wegen des Mitführens von Waffen oder gefährlichen oder feuergefährlichen Sachen ein Sicherheitsrisiko darstellen. Die Untersuchung erstreckt sich auch auf mitgeführte Gegenstände. Personen, die erkennbar unter Alkohol- oder Drogeneinwirkung stehen oder sonst ein Sicherheitsrisiko darstellen, wird der Zutritt zum Gelände verweigert bzw. haben das Gelände zu verlassen. Dasselbe gilt für Personen, denen Hausverbot erteilt worden ist. Ein Anspruch auf Erstattung des Eintrittsgeldes besteht nicht. Jede Straftat auf dem Zoogelände führt zur polizeilichen Anzeige durch die Zoologischer Garten Berlin AG.

6. Wer trotz der Aufforderung der Mitarbeiter*innen des Zoos / Aquariums das Gelände nicht verlässt, muss mit einer Anzeige wegen Hausfriedensbruchs rechnen. Das Eintrittsgeld wird in diesen Fällen nicht erstattet.

7. Einige Teile des Zoo Berlin sind kameraüberwacht. Die entsprechenden Bereiche sind sichtbar gekennzeichnet.

II. Öffnungszeiten

1. Der allgemeine Besuch des Zoos / Aquariums ist nur innerhalb der Öffnungszeiten gestattet. Diese Zeiten sind stets auf der offiziellen Webseite zu finden sowie an den Eingängen ausgeschildert. Ausgenommen davon sind vom Zoo / Aquarium veranstaltete Führungen oder Sonderveranstaltungen.

2. Außerhalb der Öffnungszeiten ist das Verweilen auf dem Gelände ausschließlich bei genehmigten Veranstaltungen und Führungen gestattet. Für Unfälle, die sich außerhalb der Öffnungs- und Duldungszeiten ereignen, haftet der Zoo nicht. Bei Zuwiderhandlung behält sich der Zoo Berlin vor, Strafanzeige wegen Hausfriedensbruchs zu stellen.

III. Eintritt

1. Der Zoo / das Aquarium darf nur mit einer gültigen Eintrittskarte über folgende Eingänge betreten werden:
   - Eingang Elefantentor, Budapester Straße 34, 10787 Berlin
   - Eingang Löwentor, Hardenbergplatz 13, 10787 Berlin
   - Eingang Aquarium, Budapester Straße 32, 10787 Berlin
2. Die Benutzung des Zoos / Aquariums einschließlich deren Verkehrswege erfolgt auf eigene Gefahr.
3. Kinder unter 12 Jahren und solche Personen, welche nicht über die notwendige Reife verfügen, die AGB zu beachten bzw. wegen ihres geistigen und körperlichen Zustandes der dauerhaften Aufsicht bedürfen, müssen sich stets in Begleitung einer volljährigen, aufsichtspflichtigen Person auf dem Gelände des Zoos bewegen.

IV. Sicherheitshinweise

1. Bitte beachten Sie zu Ihrer eigenen Sicherheit die aufgestellten Warnhinweise und Schilder.
2. Verlassen Sie nicht die Besucherwege, halten Sie sich an Absperrungen, überklettern Sie keine Zäune oder Wassergräben und betreten Sie keine Grünanlagen. Das Betreten der Gehege ist verboten. Setzen, heben oder halten Sie Ihre Kinder nicht auf/über Gehegeeinfriedungen.
3. Das Aufsuchen von Betriebseinrichtungen wie Futterküchen, Wirtschaftsräumen, Bereichen der Tierpflege etc. ist Besucher*innen bzw. betriebsfremden Personen untersagt. Zuwiderhandlungen werden im Rahmen aller rechtlichen Möglichkeiten geahndet.
4. Das Verweilen im Zoo bei Dunkelheit ist nicht gestattet.
5. Das Grillen sowie der Umgang mit offenem Feuer sind nicht erlaubt. Die feuerpolizeilichen Vorschriften auf dem Zoogelände sind unbedingt zu beachten. Es dürfen keine brennbaren, explosiven, giftigen und ätzenden Gegenstände auf das Gelände gebracht werden.

V. Umgang mit Tieren

1. Die Tiere des Zoo Berlin erhalten sorgfältig zusammengesetztes, ihren Bedürfnissen entsprechendes Futter. Um die Gesundheit der Tiere nicht zu gefährden, gilt im Zoo ein absolutes Fütterungsverbot. Viele Pflanzen sind für bestimmte Tiere giftig – verfüttern Sie daher auch keine Pflanzen. An einigen Gehegen können Sie an Futterautomaten spezielles Futter für die dort lebenden Tiere erwerben – ausschließlich dieses Futter dürfen Sie direkt dort verfüttern. Dabei gilt es stets die jeweiligen Hinweise vor Ort zu beachten.
2. Der Zoo Berlin behält sich vor, Personen, die dem Fütterungsverbot zuwiderhandeln, des Zoos zu verweisen und auch zukünftig vom Zoobesuch auszuschließen.
3. Auch Tiere brauchen Ruhe. Versuchen Sie daher nicht, die Aufmerksamkeit der Tiere durch lautes Rufen, Klopfen gegen Scheiben u. Ä. auf sich zu lenken. Es ist untersagt, Gegenstände in die Gehege zu halten und zu werfen. Halten Sie keine Stöcke, Regenschirme oder andere Gegenstände in Reichweite der Tiere. Verzichten Sie außerdem auf Radios und ähnlich lärmerzeugende Tonquellen.
4. Das Streicheln und Berühren der Tiere ist generell verboten. Eine Ausnahme stellen die Tiere im explizit gekennzeichneten Streichelzoo dar.

VI. Mitbringen von Tieren

1. Die Mitnahme von Tieren in den Zoo und das Aquarium ist nicht gestattet. Ausgenommen sind Blinden- und Führhunde mit entsprechendem Nachweis.

VII. Benutzung von Spielgeräten

1. Bei der Benutzung von Spielgeräten, Spielplätzen und ähnlichen Einrichtungen sind Altersbeschränkungen und Benutzungshinweise unbedingt zu beachten.
2. Für Schäden, die durch Zuwiderhandlungen oder sonst. unsachgemäße Benutzung der Spielgeräte verursacht werden, übernimmt der Zoo Berlin keine Haftung, es sei denn, der Schaden ist durch fehlerhafte Benutzungshinweise oder durch einen nicht ordnungsgemäßen Zustand der Einrichtung verursacht worden.

VIII. Rücksicht und Ordnung im Zoo

1. In Tierhäusern, begehbaren Tieranlagen und an anderen gekennzeichneten Orten ist das Rauchen verboten.
2. Die Mitnahme von Fahrrädern, Rollschuhen, Inline-Skates, Skateboards, Rollern (Scootern), Segways, elektrischen Kinderautos, Kraftfahrzeugen u. Ä. auf das Zoogelände ist zur Sicherheit der übrigen Besucher*innen untersagt. Für Kinder bis zu einem Alter von einschließlich 5 Jahren ist das Befahren des Zoogeländes mit Laufrädern, Dreirädern und Kleinkind-Rollern gestattet.
3. Fortbewegungsmittel, die erkennbar und ausschließlich als medizinische Hilfsmittel dienen (z.B. Rollstuhl oder Rollator), dürfen auf dem Zoogelände genutzt werden. Andere (z.B. elektrische) Fortbewegungsmittel, die nicht erkennbar und ausschließlich als medizinische Hilfsmittel dienen, aber nachweislich für die Fortbewegung erforderlich sind, dürfen auf dem Zoogelände nur mit Ausnahmegenehmigung genutzt werden (unter Vorlage eines Schwerbehindertenausweises mit Merkzeichen „G“ und/oder „aG“ oder alternativ eines ärztlichen Attests). Von der Mitnahme ausgeschlossen bleiben jedoch Fahrräder, E-Roller sowie Fahrzeuge mit Straßenzulassung und Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor.
4. Die Mitnahme von Bollerwagen und Schlitten in den Zoo ist gestattet. In Tierhäuser (hierzu zählt auch das Aquarium Berlin) und begehbare Tieranlagen dürfen diese nicht mitgenommen werden.
5. Das Mitbringen und Nutzen von Bällen, Frisbee-Scheiben und Ballons sowie „Selfie Sticks“ ist zum Schutz der Tiere untersagt.
6. Das Mitbringen und der Verzehr von alkoholischen Getränken sind untersagt. Im Zoo erworbene alkoholische Getränke dürfen ausschließlich im Bereich der jeweiligen Gastronomie verzehrt werden. Die Mitnahme dieser Getränke in den Zoo, über den Gastronomie-Bereich hinaus ist untersagt.
7. Es ist untersagt, bauliche Anlagen, sonstige Einrichtungen oder Wege zu beschriften, zu bemalen oder zu bekleben.
8. Bitte helfen Sie mit, den Zoo sauber zu halten – nutzen Sie die bereitstehenden Abfallbehälter und vermeiden Sie die Verschmutzung der Besuchertoiletten durch Wegwerfen oder Liegenlassen von Hygieneartikeln auf den Boden. Bitte nutzen Sie hierfür ausschließlich die bereitstehenden Abfallbehältnisse.
9. Das Durchsuchen von Abfallbehältern und/oder das Sammeln von Pfandflaschen ist ausdrücklich untersagt.
10. Das Verrichten der Notdurft außerhalb der Toilettenanlagen ist verboten.

IX. Schadensmeldung und Verlust von Gegenständen

1. Alle Einrichtungen im Zoo werden sorgfältig gepflegt und überwacht. Sollten Sie dennoch zu Schaden kommen, so melden Sie den Schadensfall per E-Mail an info@zoo-berlin.de oder dem Personal vor Ort. Melden Sie sich auch dann, wenn Grund zur Annahme besteht, dass aus einem Vorkommnis vielleicht später ein Schaden entstehen könnte.
2. Auf dem Zoogelände verlorene Gegenstände (dazu zählt auch Bargeld) gehen grundsätzlich in das Eigentum des Zoos über. Das Finderrecht nach §§ 965 ff. BGB findet keine Anwendung. Verlorengegangene und aufgefundene Gegenstände werden im eigenen Fundbüro des Zoos verwahrt und, sofern der ursprüngliche Eigentümer eindeutig identifiziert werden kann, an diesen zurückgegeben. Auskunft über aufgefundene Gegenstände kann über info@zoo-berlin.de oder im Servicecenter vor Ort erfragt werden. Bei aufgefundenen aber nicht abgeholten Gegenständen arbeitet der Zoo mit dem Fundbüro des Landes Berlin zusammen. Zoo-Gäste, die Gegenstände auf dem Gelände finden, sind angehalten, diese unmittelbar dem Personal vor Ort zu übergeben.

X. Haftung bei Führungen

1. Der Zoo Berlin übernimmt bei Führungen und sonstigen, buchbaren Erlebnissen keine Haftung für Vermögensschäden, die Personen anlässlich einer Führung hinter den Kulissen auf dem Zoogelände entstehen, soweit diese nicht durch den Zoo Berlin oder dessen Erfüllungsgehilfen mit Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit verursacht werden. Eine darüber hinausgehende Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.
2. Für die von Mitgliedern einer Besuchergruppe verursachten Schäden haftet die/der Verursacher*in uneingeschränkt. Den Besucher*innen ist es untersagt, nach Tieren zu greifen, unmittelbaren Kontakt zu den Tieren herzustellen sowie Absperrungen oder sonstige Barrieren zu den Tieren zu übertreten. Alle anderen Handlungen, wie Füttern oder explizites Berühren der Tiere, sind nur auf Anweisung des Personals des Zoo Berlin oder seiner Erfüllungsgehilfen erlaubt.

XI. Filmen und Fotografieren

1. Ton-, Film-, Foto- und Videoaufnahmen dürfen nur zu privaten Zwecken erfolgen. Gewerbliche und kommerzielle Aufnahmen sind nur nach vorheriger Zustimmung durch den Zoo Berlin erlaubt. Dasselbe gilt für die kommerzielle Verwertung solcher Aufnahmen (Kontaktadresse: presse@zoo-berlin.de).
2. In einigen Tierhäusern und in einigen Bereichen des Aquarium Berlin herrscht Blitz-Verbot – bitte beachten Sie dies.

XII. Werbung, Verkauf und Akquise

1. Werbung, das entgeltliche oder unentgeltliche Anbieten von Waren und Dienstleistungen sowie die Durchführung von Meinungsumfragen oder Zählungen auf dem Zoogelände sind nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Zoo Berlin gestattet.
2. Das Auslegen oder die Ausgabe von Informationsmaterial jedweder Art ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Zoo Berlin ist ebenfalls verboten.
3. Das Sammeln von Spenden, Musikdarbietungen, die Akquise von Vereinsmitgliedern oder Kund*innen und politische Veranstaltungen sind ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Zoo Berlin untersagt.

Berlin, 02.11.2026

Dr. Andreas Knieriem
Vorstand Zoologischer Garten Berlin AG