



STIFTUNG
PREUSSISCHE SCHLÖSSER UND GÄRTEN
BERLIN-BRANDENBURG

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Ticketshop der Stiftung Preußische Schlösser und Gärten Berlin-Brandenburg

1. Geltungsbereich der AGB

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen und Leistungen der Stiftung Preußische Schlösser und Gärten Berlin-Brandenburg (nachfolgend: SPSG), vertreten durch den Generaldirektor, Allee nach Sanssouci 5, 14471 Potsdam, die online über den Ticketshop der SPSG bestellt werden. Mit dem Kauf erkennt der Kunde diese Geschäftsbedingungen als für das Vertragsverhältnis maßgeblich an. Die Hausordnung der SPSG ist Bestandteil dieser AGB und vom Kunden unbedingt zu beachten.

1.2. Abweichungen von diesen Bedingungen finden nur Anwendung, wenn dies ausdrücklich schriftlich vor Vertragsschluss vereinbart wurde.

2. Vertragsschluss

2.1 Mit dem Anklicken des Feldes „Kostenpflichtig bestellen“ unterbreitet der Kunde der SPSG das Angebot zum Abschluss eines Vertrages über den Kauf eines Online-Tickets bzw. Gutscheins für die Jahreskarte. Das Angebot wird durch Zusendung einer Bestätigungs-E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse angenommen. Die Bestätigungs-E-Mail gibt den Vertragsinhalt wieder und enthält als Anlage das Online-Ticket bzw. den Gutschein für die Jahreskarte als PDF-Datei.

2.2 Bestellungen werden von der SPSG nach Vertragsschluss gespeichert. Kunden, die Unterlagen zu Bestellungen verloren haben, sendet die SPSG bei Anfrage an shop@spsg.de eine Kopie der Daten ihrer Bestellung zu.

3. Ticketarten

Im Ticketshop werden Zeittickets und Gutscheine für Jahreskarten angeboten.

3.1 Zeittickets

Bei den im Ticketshop angebotenen Zeittickets ist der Einlass in das jeweilige Schloss bzw. in die Ausstellung/Veranstaltung nur zu dem auf dem Ticket aufgedruckten Besuchsbeginn möglich. Eine Umbuchung des Besuchsbeginns oder des Besuchstages ist ausgeschlossen. Bei Verlust, Diebstahl oder Nichtinanspruchnahme des Online-Tickets kann kein Ersatz geleistet werden.

3.1.1 Das Kombiticket sanssouci+ Online berechtigt zum einmaligen Besuch aller am Gültigkeitstag des Online-Tickets geöffneten Schlösser und musealen Einrichtungen der Stiftung Preußische Schlösser und Gärten Berlin-Brandenburg in Potsdam, ausgenommen Belvedere Pfingstberg, Schloss Sacrow und Jagdschloss Stern.

3.1.2 Das Kombiticket charlottenburg+ Online berechtigt zum einmaligen Besuch aller am Gültigkeitstag geöffneten musealen Einrichtungen der Stiftung Preußische Schlösser und Gärten Berlin-Brandenburg im Schlossgarten Charlottenburg.

3.1.3 Alle anderen Zeittickets berechtigen zum einmaligen Besuch des jeweiligen Schlosses bzw. der jeweiligen Ausstellung/Veranstaltung.

3.2 Gutscheine für Jahreskarten

Gutscheine für die Jahreskarte Preußische Schlösser und Gärten sind innerhalb von 3 Jahren in den Besucherzentren an der Historische Mühle und am Neuen Palais in Potsdam oder an der Gruppenkasse Schloss Charlottenburg in Berlin einzulösen und in eine personalisierte Jahreskarte umzuwandeln. Für die Umwandlung eines Gutscheins für eine Jahreskarte zum ermäßigten Preis ist ein entsprechender Nachweis vorzulegen. Für die Personalisierung wird der Name, Vorname und ein Foto, das vor Ort aufgenommen wird, benötigt. Bis zur Einlösung berechtigt der Gutschein zum einmaligen Eintritt in ein geöffnetes Schloss nach Wahl.

Die Jahreskarte Preußische Schlösser und Gärten ist ab Ausstellungsdatum 12 Monate gültig und berechtigt zum Besuch aller geöffneten Schlösser der SPSG (ausgenommen Belvedere Pfingstberg, Schloss Sacrow und Jagdschloss Stern) inkl. Sonderausstellungen. Ausgenommen sind Veranstaltungen der Stiftung und ihrer Kooperationspartner. Gegen Vorlage der Jahreskarte werden Ermäßigungen in Museumsshops (ausgenommen Briefmarken, Bücher) und bei ausgewählten Gastronomie-Partnern gewährt. Die Jahreskarten sind personengebunden und nicht übertragbar.

4. **Bestellung und Nutzung von Online-Tickets und Gutscheinen für die Jahreskarte**

4.1 Bei der Bestellung von Zeittickets wählt der Kunde zuerst Datum, Uhrzeit und Anzahl der Tickets über den Kalender aus und klickt abschließend auf das Feld „Auswahl in den Warenkorb legen“.

Bei der Bestellung von Gutscheinen für die Jahreskarte klickt der Kunde den jeweiligen Preis an und zieht ihn in den Warenkorb. Die Anzahl der Gutscheine kann im Warenkorb ausgewählt werden.

Durch Anklicken des Buttons „zur Kasse gehen“ gelangt der Kunde zum nächsten Bestellschritt. Sofern der Kunde den Button „zur Kasse gehen“ angeklickt hat, sind Name, Anschrift und E-Mail-Adresse anzugeben und es ist eine Zahlungsart auszuwählen.

4.2 Die Bestellung kann nur abgegeben und übermittelt werden, wenn der Kunde die Kenntnisnahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestätigt und diesen zugestimmt hat. Die AGB können jederzeit über den Browser gelesen, ausgedruckt oder auf dem lokalen Rechner gespeichert werden.

4.3. Die Tickets bzw. die Gutscheine für die Jahreskarten werden dem Kunden als „print@home-Tickets“ zur Verfügung gestellt. Nach Abschluss des Bestellvorgangs und erfolgreicher Zahlung erhält der Kunde sein Ticket bzw. seinen Gutschein im PDF-Format per E-Mail und muss das Dokument auf DIN A4 Papier am lokalen Rechner ausdrucken. Ein Postversand findet nicht statt. Der Kunde hat selbst dafür zu sorgen, dass er bei Bestellung E-Mails erhalten kann (Postfachgröße, Spam-Ordner). Der Kunde darf bezüglich des von ihm bestellten Online-Tickets bzw. Gutscheins für die Jahreskarte zum Zwecke der bestimmungsgemäßen Verwendung nur ein Druckexemplar anfertigen. Der auf dem Online-Ticket bzw. Gutschein befindliche Barcode darf keinesfalls geknickt werden.

4.4 Das ausgedruckte Online-Ticket bzw. der Gutschein für die Jahreskarte ist am Einlass vorzuzeigen. Der Barcode auf dem ausgedruckten Online-Ticket bzw. Gutschein wird elektronisch durch Barcode-Scanner entwertet. Es ist daher ausgeschlossen, dass z.B. durch Vervielfältigung des Barcodes weitere Personen mit demselben Barcode sich Zugang zum Schloss bzw. zur Ausstellung/Veranstaltung verschaffen können.

4.5 Zeittickets sind für einen einmaligen Besuch gültig und verfallen nach dem Verlassen des Schlosses bzw. der Ausstellung/Veranstaltung. Der Gutschein für die Jahreskarte Preußische Schlösser und Gärten ist für den einmaligen Besuch eines Schlosses nach Wahl gültig und ist nach Verlassen des Schlosses auf eine Umwandlung in eine personalisierte Jahreskarte beschränkt.

4.6 Ermäßigte Tickets bzw. ermäßigte Gutscheine für die Jahreskarte gelten nur bei Vorlage des entsprechenden Nachweises. Andernfalls verfällt das Ticket. Eine Kontrolle des Nachweises kann am Eingang, während des Besuchs und am Ausgang erfolgen.

4.7 Das Ticket bzw. der Gutschein für die Jahreskarte muss während der gesamten Dauer des Besuchs aufbewahrt und auf Verlangen jederzeit vorgezeigt werden. Besucher, die über kein Ticket bzw. Gutschein verfügen, können zum Verlassen des Schlosses bzw. der Ausstellung/Veranstaltung aufgefordert werden.

5. Preise

5.1 Die SPSG veröffentlicht die jeweils gültigen Eintrittspreise auf ihren Webseiten und gibt sie an den Kassen bekannt. Die Preise für Tickets können die aufgedruckten Kartenpreise übersteigen. Die im Ticketshop angezeigten Ticketpreise beinhalten eine Systemgebühr von 2,00 €.

5.2 Alle im Ticketshop aufgeführten Preise sind gem. § 4 Nr. 20 a Umsatzsteuergesetz (UStG) umsatzsteuerfrei.

6. Zahlung

6.1 Die Zahlung der Online-Tickets bzw. Gutscheine für die Jahreskarte erfolgt als Vorauszahlung durch den Kunden nach Vertragsschluss per Kreditkarte der Institute Visa und Mastercard oder per PayPal. Die SPSG behält sich das Recht vor, im Einzelfall bestimmte Zahlungsarten auszuschließen.

6.2 Der Kunde gelangt nach dem Klicken des Buttons „zahlungspflichtig bestellen“ über einen FormulareService zum jeweiligen Zahlungsanbieter (PaySquare für Kreditkarte oder PayPal). Nach Überprüfung des Zahlungsbetrages müssen die zur Zahlungsabwicklung erforderlichen Daten eingegeben werden. Um die Zahlung auszulösen, klickt der Kunde abschließend auf „Bezahlen“.

Bei erfolgreicher Zahlung erhält der Kunde innerhalb weniger Minuten eine Buchungsbestätigung. Das Online-Ticket bzw. der Gutschein für die Jahreskarte werden per E-Mail zugeschickt.

6.3 Visa und MasterCard haben zur besonderen Absicherung von Zahlungsvorgängen im Internet eine zusätzliche Sicherheitsabfrage eingeführt (MasterCard Secure Code beziehungsweise „Verified by Visa“). Wenn der Kunde als Kreditkarteninhaber über eine der Registrierungsmethoden am 3D Secure-Verfahren angemeldet ist, erhält er während des Bezahlvorgangs im Ticketshop eine Eingabeseite der Bank, auf der er sein Passwort eingeben muss, mit dem die Zahlung durchgeführt wird.

6.4 Für den Fall, dass der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nachkommt, ist die SPSG berechtigt, nach Verzugseintritt pauschalierte Mahnkosten in Höhe von 5,00 € als Verzugsschaden geltend zu machen, es sei denn der Kunde weist nach, dass ein geringerer Schaden entstanden ist.

6.5 Die Aufrechnung gegen Zahlungsansprüche der SPSG ist nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen zulässig.

7. Rückgabe und Widerrufsrecht

Die Regelungen zum Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen finden gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB keine Anwendung auf Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht. Dies bedeutet, dass dem Kunden bei der Bestellung von Zeittickets im Ticketshop kein Widerrufs- und kein Rückgaberecht gegenüber der SPSG zustehen. Jede Bestellung von Online-Tickets ist damit verbindlich und verpflichtet zur Bezahlung der bestellten Eintrittskarten.

Im Übrigen gilt für Verträge mit Verbrauchern über den Erwerb eines Gutscheins für die Jahreskarte das Folgende:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn 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.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stiftung Preußische Schlösser und Gärten Berlin-Brandenburg, Support Ticketshop, Postfach 60 14 62, 14414 Potsdam, E-Mail: shop@spsg.de, Telefax +49 (0)331.96 94 – 150) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas Anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn 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. Sie tragen die unmittelbaren 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 es zurück.)

- An: Stiftung Preußische Schlösser und Gärten Berlin-Brandenburg, Support Ticketshop, Postfach 60 14 62, 14414 Potsdam

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

- 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 streichen.

Hier können Sie das [Muster-Widerrufsformular.pdf](#) abrufen.

8. Rücktritt durch die SPSG

Die SPSG ist berechtigt, aus wichtigem Grund vom Vertrag zurückzutreten. Dies gilt insbesondere, wenn am Gültigkeitstag des Zeittickets eine Schließung der Park- und Schlossanlagen zur Verkehrssicherung erforderlich ist. In einem solchen Fall erhält der Kunde 100 % der geleisteten Zahlungen zurück. Ist aufgrund objektiver Ursachen (konservatorische, organisatorische oder technische Gründe) der Besuch des Schlosses Sanssouci zu dem auf dem Kombiticket sanssouci+ Online bzw. der Besuch des Schlosses Charlottenburg zu dem auf dem Kombiticket charlottenburg+ Online genannten Termin nicht möglich, ist die SPSG berechtigt, insoweit vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden 50% der geleisteten Zahlungen zurückerstattet. Darüberhinausgehender Schaden wird nicht ersetzt. Rückzahlungsansprüche sind vom Kunden unter Vorlage einer Kopie des betreffenden Online-Tickets und eines Zahlungsnachweises per E-Mail an shop@spsg.de, per Fax an +49 (0)331.96 94 – 150 oder per Post an SPSG, Support Ticketshop, Postfach 60 14 62, 14414 Potsdam geltend zu machen.

9. Haftung

Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der SPSG, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet die SPSG nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Die vorgenannten Einschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der SPSG, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

10. Verbot der Reproduktion, der Vervielfältigung, des Weiterverkaufs und der Manipulation von Online-Tickets und Gutscheinen

10.1 Die Reproduktion, Vervielfältigung und Manipulation sowie der Weiterverkauf von ausgedruckten Online-Tickets bzw. Gutscheinen ist nicht zulässig.

10.2 Für den Fall, dass von einem Online-Ticket bzw. von einem Gutschein für die Jahreskarte Kopien auftauchen, behält sich die SPSG das Recht vor, den Besitzern der Kopien bzw. dem Besitzer des unbefugt vervielfältigten Online-Tickets bzw. Gutscheins den Einlass ins Schloss zu verweigern. Weiterhin behält sich die SPSG das Recht vor, von dem Kunden, dessen Ticket bzw. Gutschein aufgrund seines Verschuldens unberechtigt vervielfältigt wurde, die Zahlung des Gesamtwertes der vervielfältigten Online-Tickets bzw. Gutscheine sowie den Ersatz jedweder Schäden (einschließlich Vermögensschäden und/oder Kosten der Rechtsverteidigung bzw. Rechtsverfolgung) zu verlangen. Die SPSG trägt keine Verantwortung für durch unbefugte Vervielfältigung oder Missbrauch dieses Online-Tickets bzw. Gutscheins verursachte Unannehmlichkeiten und/oder Schäden.

11. Online-Streitbeilegung und alternative Streitbeilegung

11.1 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Die Plattform finden Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.2 Die SPSG ist grundsätzlich nicht bereit und auch nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Bei Verbrauchern gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme derjenigen Regelungen des internationalen Privatrechtes, die zu der Anwendung anderen als deutschen Rechts führen würden. Dies gilt nicht, wenn spezielle Verbraucherschutzvorschriften im Heimatland des Kunden günstiger sind (Art. 29 EGBGB). Bei Unternehmern gilt für diesen Vertrag das Recht der Bundesrepublik Deutschland i.S.v. Satz 1; die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

12.2 Bei Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen wird als ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz der SPSG für alle Ansprüche, die sich aus oder aufgrund dieses Vertrages ergeben, vereinbart. Gleiches gilt gegenüber Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland haben oder Personen, die nach Abschluss dieses Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt außerhalb der Bundesrepublik Deutschland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

12.3 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Kunden einschließlich dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine solche ersetzt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung in gesetzlich zulässiger Weise möglichst nahekommt. Dasselbe gilt für die Ausfüllung etwaiger Vertragslücken.

Stand: 01.01.2019