

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtmuseum Berlin GmbH

Stand: 02.02.2023

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäfts- und Zahlungsbedingungen gelten für alle Lieferungen und Leistungen (im Weiteren: „die Produkte“) der Stadtmuseum Berlin GmbH (im Weiteren: „GmbH“), vertreten durch die Geschäftsführung, Poststraße 13-14, 10178 Berlin, an der Museumskasse, im Online-Shopsystem und über die Infoline telefonisch, per Online-Buchungsformular oder per E-Mail.

Die Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des Vertrages, der durch den Erwerb von Produkten zustande kommt. Unter die Produkte fallen

- a) der Kauf von Ware aus den Museumsshops (im Folgenden: „Shopware“) an der Museumskasse im Namen und auf Rechnung der Stadtmuseum Berlin GmbH,
- b) der Kauf von Stiftungswaren aus den Museumsshops (im Folgenden: „Stiftungsartikel“) an der Museumskasse im Namen und auf Rechnung der Stiftung Stadtmuseum Berlin,
- c) der Kauf von Eintrittskarten für Einzelpersonen (inkl. Kombiangebote für mehrere Ausstellungen, Tageskarten etc.) für die Museen und Ausstellungen, für Veranstaltungen, für die Teilnahme an öffentlichen Führungen und anderen öffentlichen Vermittlungsangeboten (z.B. Kurse) der Stiftung Stadtmuseum Berlin im Namen und auf Rechnung der Stiftung Stadtmuseum Berlin (im Folgenden: „Eintrittskarten“) an der Museumskasse und im Online-Shopsystem,
- d) der Bestellung von Gruppen-Führungen und weiteren Gruppenangeboten (z.B. Kindergeburtstage) der Stiftung Stadtmuseum Berlin im Namen und auf Rechnung der Stiftung Stadtmuseum Berlin (im Folgenden: „Buchbare Gruppenangebote“) über die Infoline per Online-Buchungsformular, telefonisch oder per E-Mail.

Abweichende Geschäftsbedingungen werden nicht anerkannt, wenn die GmbH ihnen nicht vor Vertragsabschluss schriftlich zugestimmt hat.

Mit dem Betreten der Liegenschaften der Stiftung Stadtmuseum Berlin gelten die jeweiligen Besuchsordnungen. Im Folgenden wird unterschieden zwischen dem Humboldt Forum, gemeint ist die Ausstellung Berlin Global, und allen anderen Standorten. Zu letzteren gehören das Märkische Museum, die Museen Nikolaikirche, Ephraim-Palais, Knoblauchhaus sowie das Museumsdorf Düppel.

2. Vertragsabschluss

Das Vertragsverhältnis beim Kauf der Produkte kommt zwischen der GmbH bzw. der Stiftung Stadtmuseum Berlin, soweit die GmbH in deren Auftrag tätig wird, und dem:der Kund:in zustande. Der:die Kund:in beauftragt die GmbH mit der Abwicklung der Verträge. Produkte werden nur an Endkund:innen und autorisierte Wiederverkäufer verkauft.

Die GmbH bedient sich zur Bereitstellung des Online-Angebots externer Dienstleister. Die bargeldlose Zahlung wird durch den Zahlungsdienstleister Adyen N.V. abgewickelt. Buchungen finden im Online-Shopsystem des technischen Dienstleisters Giant Monkey GmbH statt.

Für „Eintrittskarten“ gelten die folgenden ergänzenden Bedingungen:

- Mit der Bestellung im Online-Shopsystem unterbreitet der:die Kund:in der GmbH das Angebot zum Abschluss eines Vertrages. Der Vertragsschluss zwischen der:dem Kund:in und der GmbH kommt erst mit der Übersendung der elektronischen Rechnung sowie ggf. der elektronischen Tickets zustande. Eine Versendung weiterer Belege per Post erfolgt nicht.
- Beim nicht autorisierten Wiederverkauf in eigenem Namen und auf eigene Rechnung an andere Kund:innen behält sich die GmbH für die Zeit von 30 Tagen nach Vertragsschluss ein Rücktrittsrecht vor. Dies gilt auch für den Wiederverkauf, der ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung im Rahmen einer gewerblichen oder kommerziellen Tätigkeit erfolgt, für den Verkauf in Internetauktionen, um Gewinne zu erzielen, und für den Zweck der Werbung, der Vermarktung, als Bonus, Werbegeschenk oder Gewinn oder Teil eines nicht autorisierten Hospitality- oder Reisepakets weiterzugeben und/oder zu veräußern. Bei mehrfachem Verstoß erfolgt der Ausschluss durch Zugangsverweigerung zum Online-Shop.

Für „Buchbare Gruppenangebote“ gelten die folgenden ergänzenden Bedingungen:

- Mit der Bestellung per Online-Buchungsformular, telefonisch oder per E-Mail über die Infoline unterbreitet der:die Kund:in der GmbH das Angebot zum Abschluss eines Vertrages. Der Vertragsschluss zwischen der:dem Kund:in und der GmbH kommt mit der elektronischen bzw. ggf. postalischen Übersendung der Buchungs- und Bestellbestätigung durch die GmbH zustande.

3. Preise, Zahlung und Gutscheine

Für „Shopware“ und „Stiftungsartikel“ gilt:

- Es gelten die an der Kasse ausgewiesenen Preise. Die Preise schließen die gesetzliche Umsatzsteuer ein. Die Zahlung ist sofort nach Vertragsabschluss fällig. Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt das Produkt Eigentum der GmbH bzw. der Stiftung Stadtmuseum Berlin.

Für „Eintrittskarten“ gilt:

- Die angebotenen Preise sind umsatzsteuerbefreit gemäß § 4 Nr. 20 a UStG. Die Zahlung erfolgt vorab durch den:die Kund:in in einer der angebotenen Zahlungsweisen. Gutscheine gelten ab Datum der Ausstellung drei Jahre und sind danach nicht mehr einlösbar. Eine Barauszahlung von Gutscheinen ist ausgeschlossen.

Für „Buchbare Gruppenangebote“ gilt:

- Die angebotenen Preise sind umsatzsteuerbefreit gemäß § 4 Nr. 20 a UStG. Die Zahlung ist beim Museumsbesuch an den Kassen oder im Einzelfall nach vorheriger Absprache und

Zustimmung der GmbH nachträglich auf Rechnung möglich. Die GmbH behält sich vor, eine Bezahlung auf Rechnung ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

4. Versand und Elektronischer Versand

Für „Shopware“ und „Stiftungsartikel“ gilt:

- Ein Versand von Ware findet nicht statt.

Für „Eintrittskarten“ gilt:

- Im Online-Shopsystem erfolgt der Versand von Bestätigung, Print@home-Tickets und Rechnungen auf Risiko des:der Kund:in an die von ihm:ihr angegebene E-Mailadresse. Der Versand von im Online-Shopsystem bestellten Eintrittskarten erfolgt umgehend nach Erhalt des Kaufpreises. Sollte der Kunde nicht innerhalb von 3 Werktagen eine Bestellbestätigung/ Rechnung und Ticket als Ergebnis einer verbindlichen Buchung erhalten, liegt möglicherweise ein technischer Fehler vor. Der:die Kund:in ist angehalten, die GmbH umgehend darüber zu informieren. Ein Ersatz erfolgt nicht. Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt das Produkt Eigentum der Stiftung Stadtmuseum Berlin.

Für „Buchbare Gruppenangebote“ gilt:

- Nach erfolgreicher Buchung des Gruppenangebots wird dem:der Kund:in in angemessener Frist vor dem Leistungsdatum eine Bestätigung an die von dem:der Kund:in angegebenen E-Mailadresse zugesandt. Bei Nichterhalt eines Buchungsbelegs ist der:die Kund:in gehalten, die GmbH über den Nichterhalt zu informieren. Mit der elektronischen Übermittlung kommt der Vertrag zwischen GmbH und Kund:in zustande. Sofern der Buchungsbeleg an den:die Kund:in übermittelt wurde, gilt der Vertrag als abgeschlossen. Reklamationen, die auf eine Handhabung von Stornovorgängen und Umbuchungen außerhalb der in diesen Geschäftsbedingungen aufgeführten Regelungen abzielen, können grundsätzlich nicht berücksichtigt werden.

5. Besondere Bedingungen

Für „Eintrittskarten“ gilt:

- Eintrittskarten berechtigen zum Eintritt am gewählten Datum und gegebenenfalls innerhalb eines gewählten Zeitfensters in die Ausstellung/das Museum. Voraussetzung für den Besuch ist ferner, dass Sie bzw. die Person, für die Sie Online-Tickets bestellt haben, in den Vertrag mit dem Veranstalter eingetreten ist, sich bei der Einlasskontrolle auf Verlangen mit Ihrem/seinem gültigen Pass, Personalausweis oder Führerschein ausweisen kann.
- Veranstaltungstickets berechtigen zur Teilnahme an der gebuchten Veranstaltung, sowie ggf. zum anschließenden Ausstellungs-/Museumsbesuch im Rahmen der Öffnungszeiten.
- Zeitfenster beziehen sich lediglich auf den Zeitpunkt des Eintritts. Die anschließende Verweildauer ist, soweit nicht anders angegeben, unbegrenzt im Rahmen der regulären Öffnungszeiten, die der Webseite www.stadtmuseum.de entnommen werden können.

- Auf elektronischem Wege versandte Eintrittskarten und Teilnahmebestätigungen sind entweder auf DIN A4-Papier im Ausdruck oder in digitaler Form auf dem mobilen Endgerät als Nachweis der Entrichtung des Entgeltes vor dem Betreten vorzuzeigen. Sämtliche Online-Tickets und Bestätigungen enthalten einen Barcode, welcher durch einen Scanner im Eingangsbereich der Museen bzw. an der Kasse entwertet wird. Die Eintrittskarten dürfen nach Eintritt nicht an andere Personen übertragen werden.
- Ermäßigte oder kostenfreie Eintrittskarten sind nur gültig in Verbindung mit dem jeweils entsprechenden Nachweis. Dieser muss der Einlasskontrolle vorgezeigt werden. Liegt keine Berechtigung für den Erwerb eines ermäßigten oder kostenfreien Eintritts vor, so ist am Tage des Besuchs der Differenzbetrag zum Normalpreis an der Kasse zu entrichten.
- Bei der Nutzung von Vergünstigungen im Rahmen von Kooperationen (z.B. WelcomeCard, Museumspass etc.) gelten zusätzlich die individuellen Nutzungsbedingungen, die von dem:der Kund:in bei den jeweiligen Anbietern zu erfragen sind.
- Ein gewerblicher Weiterverkauf ist unzulässig. Inhabern manipulierter, kopierter oder anderweitig verfälschter Karten gewährt die Stiftung Stadtmuseum Berlin keinen Zutritt. Die Stiftung Stadtmuseum Berlin behält sich vor, für Sonderveranstaltungen besondere Eintrittsregelungen zu treffen. Sie ist berechtigt, den Zutritt für einzelne Bereiche zu sperren oder den Zugang zu beschränken. Bei Verlust, Diebstahl oder Nichtinanspruchnahme der Online-Eintrittskarte wird kein Ersatz geleistet.

Für „Eintrittskarten“ und „Buchbare Gruppenangebote“ gilt:

- Für alle Führungen, Workshops und andere Gruppenangebote (z.B. Kindergeburtstage) besteht eine Teilnehmer:innenbeschränkung pro gebuchtem Termin. Angebote für Gruppen bedürfen einer Vorausbuchung, die spätestens 14 Tage vor der Durchführung durch die GmbH schriftlich bestätigt sein muss. In Ausnahmefällen kann diese Vorausbuchungsfrist durch die GmbH verkürzt werden. Auf elektronischem Wege versandte Buchungsbestätigungen für diese Formate werden von den Kund:innen an der Kasse in digitaler Form oder auf DIN-A4-Papier ausgedruckt vor Veranstaltungsbeginn vorgezeigt.
- Gruppen von mehr als zehn Personen, auch Schulklassen und insbesondere Gruppen mit Berechtigung zum freien Eintritt sind gehalten, sich vorab und rechtzeitig über die Infoline des Stadtmuseums Berlin anzumelden, um nicht bei hoher Auslastung abgewiesen zu werden.
- Führungen, Workshops und andere Gruppenangebote werden von freien Mitarbeiter:innen im Auftrag der Stiftung Stadtmuseum Berlin durchgeführt. Die Bestimmung und Beauftragung eines fachkundigen Guides obliegt der Stiftung Stadtmuseum Berlin. Im Übrigen gelten die auf der Buchungsbestätigung angegebenen Führungs- und Anmeldemodalitäten. Die Stiftung Stadtmuseum Berlin behält sich geringfügige Änderungen im Programm und den Wechsel des Guides vor. Das Alter angemeldeter Kinder und Jugendlicher unter 18 Jahren muss der angegebenen Altersgruppe für den Kurs entsprechen, andernfalls behalten wir uns vor, die Teilnahme abzulehnen. Soweit nicht ausdrücklich etwas

anderes bestimmt wird, ist für in dem Preis für Führungen und andere Leistungen das Entgelt für den Eintritt nicht enthalten. Für den Eintritt gelten die ausgewiesenen Preise. Bei Gruppenangeboten für Kinder und Jugendliche erhalten die für die Beaufsichtigung benötigten erwachsenen Begleitpersonen sowie Teilnehmer:innen unter 18 Jahren freien Eintritt.

- Sollte sich die Gruppe verspäten, verkürzt sich das Angebot um die entsprechende Zeit. 15 Minuten nach der gebuchten Startzeit erlischt der Anspruch auf das Angebot.
- Sollte sich der Guide verspäten, behält die Gruppe den Anspruch auf Durchführung des gebuchten Angebots entweder zum verspäteten Eintreffen oder einem neu zu vereinbarenden Termin. Andernfalls erhält der:die Kund:in bereits gezahlte Geldbeträge zurück bzw. müssen diese nicht mehr entrichtet werden.
- Wird die Maximalzahl der zulässigen Teilnehmer:innen pro (Teil-)Gruppe überschritten, können die überzähligen Personen nicht am Angebot teilnehmen.

6. Rückgaberecht und Widerrufsrecht

Für „Shopware“ und „Stiftungsartikel“ gilt:

- Ihnen steht ein Rückgaberecht zu. Sie können jeden Vertragsabschluss innerhalb einer Frist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Widerruf gilt nur gegen Vorlage des Kassenbons und gilt ausschließlich für originalverpackte Ware.
- Im Fall von versiegelten Büchern, CDs, DVDs, Videofilmen oder Software erlischt das Rückgaberecht, wenn die Ware geöffnet wurde.
- Wenn die Ware von Ihnen bereits benutzt wurde und Gebrauchsspuren aufweist, behalten wir uns vor, Ihnen den Wert der Nutzung der Ware zu berechnen.

Für „Eintrittskarten“, die im Online-Shopsystem erworben worden sind, sowie „Buchbare Gruppenangebote“ gilt:

- Die Regelung 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.

7. Stornierung, Umbuchung, Nichterscheinen oder Rückgabe

Für „Eintrittskarten“ gilt:

- Bezahlte Eintrittskarten, die zum Besuch von Museen und Veranstaltungsorten bzw. zur Teilnahme an Veranstaltungen wie Konzerten, Lesungen, Kursen usw. berechtigen, können nicht storniert, umgebucht oder zurückerstattet werden.

Für „Buchbare Gruppenangebote“ gilt:

- Eine kostenfreie Stornierung von Gruppenführungen, Workshops, Kindergeburtstagen oder vergleichbaren buchbaren Gruppenangeboten ist allgemein bis spätestens 3 Werktage vor dem gebuchten Termin im Voraus schriftlich möglich oder kann, Erreichbarkeit vorausgesetzt, telefonisch erfragt werden. Für entsprechende Angebote am Standort Humboldt Forum endet davon abweichend die Frist für kostenfreie Stornierungen bereits 5 Werktage vor dem gebuchten Termin.
- Für buchbare Angebote am Standort Humboldt Forum ist maßgeblich für die Einhaltung der Frist das Eingangsdatum der eindeutigen Stornierungsbenachrichtigung entweder per Brief an die Stiftung Humboldt Forum im Berliner Schloss, Besucherservice, Postfach 02 10 89, 10122 Berlin oder per E-Mail an service@humboldtforum.org.
- Für buchbare Angebote an allen weiteren Standorten des Stadtmuseums Berlin ist für die Einhaltung der Frist das Eingangsdatum der eindeutigen Stornierungsbenachrichtigung bei der Infoline der Stadtmuseum Berlin GmbH maßgeblich:

per E-Mail unter Nennung der Buchungsnummer des zu stornierenden Angebots an **info@stadtmuseum.de**

oder **per Brief** an die Stadtmuseum Berlin GmbH, Infoline, Poststr. 13-14, 10178 Berlin.

Bei telefonischer Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter:innen der Infoline (in der Regel Mo- Fr 10 -18 Uhr, außer an Feiertagen) kann eine Stornierung unter **Tel. 030 24002 162** erfragt werden, hierbei erhält der Kunde per E-Mail einen Stornobeleg.

- Den Nachweis über die fristgerechte Stornierung hat der:die Kund:in zu erbringen; der fristgerechte Eingang per E-Mail ist hierfür ausreichend. Eine versuchte telefonische Stornierung genügt nicht; Kündigungen auf telefonischem Weg werden mit dem Versand einer Bestätigung per E-Mail durch das Stadtmuseum Berlin wirksam storniert.
- Umbuchungen beinhalten die Stornierung eines Termins und die Buchung eines neuen Termins und unterliegen den gleichen Bedingungen wie Stornierungen. Sollte bei kurzfristigen Umbuchungsanfragen oder Stornowünschen die Infoline nicht erreichbar sein, wird stets eine fristgerechte Stornierung des Termins per E-Mail empfohlen.
- Für buchbare Angebote am Standort Humboldt Forum gilt: Bei einer Stornierung nach Ablauf der dort geltenden Stornierungsfrist (spätestens 5 Werktage vor dem gebuchten Termin) oder bei Nichterscheinen der Gruppe zum vereinbarten Termin ist der volle Rechnungsbetrag fällig. Eine Stornierung einzelner Leistungen der Buchung ist nicht möglich; eine Reduzierung der Teilnehmer:innenanzahl nach Ablauf der Stornofrist ist nicht möglich. Für buchbare Angebote an allen weiteren Standorten des Stadtmuseums gilt: Wenn eine Stornierung später als 3 Werktage vor dem gebuchten Termin erfolgt, wird eine Stornierungsgebühr in Höhe von 30,- Euro fällig. Für Kindergeburtstage gilt davon abweichend eine Stornierungsgebühr von 80,- Euro. Generell gilt: Bei Nichterscheinen der Gruppe ohne vorherige Absage wird der im Buchungsbeleg ausgewiesene Preis in voller Höhe fällig.

- Buchbare Angebote wie Führungen oder Kindergeburtstage im Außenbereich (u.a. im Museumsdorf Düppel) finden auch bei Regen und Wind statt. Stornierungen, welche nach Ablauf der Stornierungsfrist eingehen, erfolgen nur bei amtlichen Unwetterwarnungen binnen zwei Tagen vor Termin kostenfrei bzw. wird der Termin vom Stadtmuseum Berlin kostenfrei abgesagt.

8. Rücktritt durch die Stadtmuseum Berlin GmbH oder die Stiftung Stadtmuseum Berlin/Schadenersatz

Kann die Leistung aus konservatorischen, organisatorischen oder technischen Gründen oder aufgrund höherer Gewalt, Streik oder Krankheit oder einer anderen Art der Unmöglichkeit der Leistungserbringung nicht erbracht werden, ist die GmbH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden die geleisteten Zahlungen zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Für „Eintrittskarten“ und „Buchbare Gruppenangebote“ gilt ergänzend:

- Die Stiftung Stadtmuseum Berlin behält sich auch bei zu geringer Nachfrage oder infolge höherer Gewalt (z.B. Erkrankung des Guides) die Absage von Angeboten vor. In diesem Fall entstehen dem:der Kund:in keine Kosten bzw. werden bereits geleistete Zahlungen zurückerstattet. Für vergebliche Aufwendungen oder sonstige Nachteile, die dem:der Kund:in durch die Absage entstehen, kommen die GmbH und die Stiftung Stadtmuseum Berlin nicht auf. Eine Verschiebung der Termine für Angebote um bis zu 30 Minuten berechtigt nicht zur Reduzierung des Entgelts.
- Aus baulichen oder organisatorischen Gründen können einzelne Ausstellungen zeitweise geschlossen sein. In diesem Fall wird dem:der Kund:in eine gleichwertige Alternative angeboten oder der Preis für das Produkt erstattet. Weitergehende Schadenersatzansprüche sind in diesen Fällen ausgeschlossen. Daneben können aus baulichen oder organisatorischen Gründen einzelne Ausstellungsteile geschlossen oder bestimmte Exponate unzugänglich sein. Dies berechtigt nicht zu einer Minderung des Entgelts.
- Die Besuchsordnung des jeweiligen Standortes des Stadtmuseums Berlin wird mit Entgegennahme des Tickets anerkannt. Bei Verstößen gegen die Besuchsordnung oder Störung des Ausstellungs- bzw. Veranstaltungsbetriebes kann das Verbleiben im Museum untersagt oder Hausverbot erteilt werden. Bei Verweis aus dem Museum wird das Eintrittsgeld nicht erstattet.

9. Datenschutz

Zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses werden für die Dauer der Vertragsbeziehung Name und Anschrift sowie E-Mail-Adresse und Telefonnummer der:des Kund:in gemäß den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung vom 25. Mai 2018 gespeichert und genutzt. Auf diese Daten haben die mit der Abwicklung des Vertragsverhältnisses befassten Beschäftigten der GmbH bzw. der Stiftung Stadtmuseum Berlin und die Beschäftigten des dafür beauftragten und auf den sorgfältigen Umgang mit diesen Daten eigens verpflichteten Dienstleistungsunternehmens ausschließlich für Zwecke der

Vertragsabwicklung Zugriff. Über Änderungen dieser Daten unterrichten die Kunden umgehend die GmbH.

10. Schlussbestimmungen

Die GmbH behält sich vor, diese Bedingungen jeder Zeit ohne Angabe von Gründen zu ändern. Für bereits aufgegebene Buchungen gelten solche Änderungen nicht. Sollten einzelne Regelungen nichtig oder unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Es gilt ausschließlich des Rechts der Bundesrepublik Deutschland. Alleiniger Erfüllungsort für Lieferung, Leistung und Zahlung ist Berlin. Der Gerichtsstand für Streitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen sowie Personen, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, ist Berlin.

Berlin, den 02.02.2023

Stadtmuseum Berlin GmbH