

Zoo-Ordnung

Stand: 24.06.2026

(Allgemeine Geschäftsbedingungen der Zoo Hannover gGmbH für den Besuch im Erlebnis-Zoo Hannover)



Liebe Gäste,

wir möchten, dass Ihr Besuch im Erlebnis-Zoo Hannover ein unvergesslich schönes Erlebnis für Sie wird. Bitte nehmen Sie Rücksicht auf die anderen Besucher und auf die besonderen Bedürfnisse unserer Tiere. Das bedeutet vor allem, für sich selbst und für andere Verantwortung zu zeigen und die Spielregeln der Höflichkeit nicht unbeachtet zu lassen.

Über dies bitten wir Sie, die nachfolgenden Regeln, die unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen darstellen, genau zu beachten, um Missstimmigkeiten auszuschließen.

1. Eintrittskarten Zoo, ZooCard (mit Abo), Dauer-Ticket
 - a) Der Zoo darf nur mit den jeweiligen gültigen Eintrittskarten an den gekennzeichneten Eingängen betreten werden. Sie berechtigen während der regulären Öffnungszeiten zum Eintritt und Aufenthalt in den Erlebnis-Zoo Hannover - ausgenommen sind Sonderveranstaltungen außerhalb der regulären Öffnungszeiten (siehe 2. „Sonderveranstaltungen und Zoo-Führungen“). Die Eintrittskarten sind beim Betreten des Zoos an den Lesegeräten zu entwerfen, bzw. zu erfassen. Inhaber von nicht übertragbaren Eintrittskarten, z.B. ZooCards, Dauer-Tickets, lassen zur Identitätskontrolle bei ihrem ersten Zoobesuch ein digitales Foto zur Speicherung aufnehmen oder legen ihren amtlichen Lichtbildausweis vor. Bei jedem weiteren Zoobesuch wird am Einlass auf die gleiche Weise ein digitales Foto erstellt und durch einen Vergleich die Identität festgestellt, oder sie legen ihren amtlichen Lichtbildausweis vor. Eine Verwendung der Bilddaten zu anderen Zwecken als zur Identitätsprüfung beim Zoobesuch ist ausgeschlossen. Die Eintrittskarten sind während des Aufenthaltes im Zoo mitzuführen und auf Verlangen vorzuzeigen. Mit Verlassen des Zoos verlieren Tageskarten grundsätzlich ihre Gültigkeit.
 - b) Der Vertrag zum Abschluss der ZooCard oder des Dauer-Tickets kommt zustande, sobald der Antrag ordnungsgemäß und vollständig ausgefüllt (ggf. unterschrieben) und von der Zoo Hannover gGmbH entgegengenommen worden ist. Minderjährige (Kinder/Jugendliche bis zum 17. Lebensjahr) können den Vertrag nur mit Unterschrift eines Erziehungsberechtigten eingehen. Der Vertrag kommt nur zwischen der Zoo Hannover gGmbH und dem Unterzeichner/Antragsteller zustande.
 - c) Die ZooCards oder Dauer-Tickets werden am Tag des Vertragsabschlusses umgehend aktiviert und können sofort genutzt werden. Die ZooCard oder das Dauer-Ticket berechtigt die auf ihr ausgewiesene Person ab Vertragsabschluss für die Dauer der Vertragslaufzeit während der allgemeinen Öffnungszeiten zum Eintritt und Aufenthalt in den Erlebnis-Zoo Hannover - ausgenommen sind Sonderveranstaltungen. Der Erwerb der ZooCard/des Dauer-Tickets begründet keinen Anspruch auf die tägliche Öffnung des Zoos während der Laufzeit der Karte.
 - d) Die ZooCard ohne Abo hat eine Vertragslaufzeit von 12 Monaten. Das Dauer-Ticket hat eine Laufzeit entsprechend des Aktionszeitraums.
 - e) Das ZooCard-Abo hat eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Der Vertrag zum ZooCard-Abo verlängert sich für Verträge die ab dem 01.03.2022 geschlossen wurden/werden automatisch auf unbestimmte Zeit und kann vom ZooCardinhaber/Vertragspartner oder der Zoo Hannover gGmbH mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Verträge zum ZooCard-Abo die vor dem 01.03.2022 geschlossen wurden, verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn der ZooCardinhaber/Vertragspartner oder die Zoo Hannover gGmbH nicht mindestens 3 Monate vor Laufzeitende seine Kündigung erklärt. Die Kündigung kann in Textform (Fristwahrung: Zugang beim Kündigungsempfänger) erfolgen und ist mitzuteilen an: info@erlebnis-zoo.de oder Zoo Hannover gGmbH, Adenauerallee 3, 30175 Hannover. Bei Verträgen die im elektronischen Geschäftsverkehr (Internetshop der Zoo Hannover gGmbH) geschlossen wurden, besteht darüber hinaus die Möglichkeit die Kündigungserklärung für das ZooCard-Abo mittels der im Internetshop verfügbaren Kündigungsschaltfläche abzugeben. Erfolgt trotz Kündigung nach Ende der Laufzeit durch den ZooCardinhaber eine nachgewiesene Nutzung, behält sich die Zoo Hannover gGmbH vor, für die bereits erbrachten Leistungen eine angemessene Vergütung zu verlangen. Der ZooCardinhaber/Vertragspartner erklärt seine Zustimmung, dass ihm Rechnungen - nach Wahl der Zoo Hannover gGmbH - elektronisch per E-Mail oder auf dem Postweg an die von ihm bei der Beantragung angegebene E-Mailadresse oder Anschrift zugestellt werden können.
 - f) Der Jahres-ZooCard-Abobezug wird zunächst mit Vertragsabschluss sofort ohne Abzug fällig. Bei der Erteilung einer Einzugsermächtigung (SEPA-Lastschrift-Mandat) wird der nächste Jahres-ZooCard-Abobezug nach Ablauf eines jeden Jahres zum 15. (bzw. soweit es sich nicht um einen Bankgeschäftstag handelt, am darauffolgenden Bankgeschäftstag) des Vertragsabschlussmonats von der Zoo Hannover gGmbH eingefordert. Im Rahmen der SEPA-Lastschrift erfolgt insoweit eine Vorabankündigung mit einer Ankündigungsfrist von mind. 3 Tagen vor Fälligkeit.
 - g) Bei Verlust oder nicht Mitführen der ZooCard/des Dauer-Tickets kann eine Ersatzkarte beantragt werden. Für die Erstellung der Ersatzkarte berechnet die Zoo Hannover gGmbH pro Karte 2,- EUR.
 - h) Die ZooCard Familie ist ein besonders vergünstigtes Angebot ausschließlich für folgenden Personenkreis:
 - Zwei Erwachsene und deren Kinder bis 24 Jahre, die mit ihren Eltern/einem Elternteil nicht nur vorübergehend in häuslicher Lebensgemeinschaft (derselben Wohnung) leben

Dieses gilt ebenfalls für die ZooCard Single mit Kind/ern, welche ausschließlich für folgenden Personenkreis verfügbar ist:

- Alleinerziehende Erwachsene und deren Kinder bis 24 Jahre, die nicht nur vorübergehend in häuslicher Lebensgemeinschaft (derselben Wohnung) leben.

- i) Die Ausgabe von ZooCards und besonders vergünstigten Gruppenkarten, z.B. für Kindergärten und Schulen, setzt die Abgabe der vom Kunden vollständig ausgefüllten und unterschriebenen Bestellformulare der Zoo Hannover gGmbH voraus.
- j) Der Verkauf der ZooCard Familie/Single mit Kind erfolgt ausschließlich gegen Vorlage eines amtlichen Nachweises der Berechtigungsvoraussetzungen. Der Nachweis ist spätestens 20 Tage nach Antragstellung vorzulegen. Wird der Berechtigungsnachweis nicht innerhalb der vorgenannten Frist dem Zoo vorgelegt, erlischt die Zutrittsberechtigung. Erfolgt vor Ablauf der Frist durch den ZooCardinhaber eine nachgewiesene Nutzung, behält sich die Zoo Hannover gGmbH vor, für die bereits erbrachten Leistungen eine angemessene Vergütung zu verlangen, soweit der Nachweis nicht final erbracht wird.
- k) Abweichungen und Änderungen einzelner Leistungen von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages, Preise oder dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen, die nach dem Vertragsabschluss notwendig werden und nicht von der Zoo Hannover gGmbH wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit die Abweichungen und Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der vereinbarten Gesamtleistung nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Die Zoo Hannover gGmbH unterrichtet Sie über Änderungen. Sofern etwaige Änderungen für Sie nicht neutral oder begünstigend sind, wird Ihnen die Zoo Hannover gGmbH ein kostenloses Rücktrittsrecht, bzw. ein Sonderkündigungsrecht anbieten.
- l) Sollten sich persönliche Daten, wie z.B. Adresse, Auflösung/Austritt aus der häuslichen Lebensgemeinschaft (ZooCard Familie/Single mit Kind) oder die Bankverbindung ändern, ist der ZooCard-/Dauer-Ticket-Inhaber/Vertragspartner verpflichtet, seine Änderungen schriftlich der Zoo Hannover gGmbH unter der Adresse: Zoo Hannover gGmbH, Backoffice, Adenauerallee 3, 30175 Hannover oder per E-Mail an info@erlebnis-zoo.de mitzuteilen.
- m) Im Todesfall eines ZooCard-/Dauer-Ticket-Inhabers / Vertragspartners sind seine Erben - zur Beendigung des ZooCard-Abos/Dauer-Tickets - zur Vorlage einer Kopie der Sterbeurkunde an die Zoo Hannover gGmbH verpflichtet. Eine Übertragung von ZooCards/ Dauer-Tickets auf Erben oder sonstige Personen ist ausgeschlossen. ZooCards (auch Abos)/Dauer-Tickets enden im Todesfall des ZooCard-/Dauer-Ticket-Inhabers/Vertragspartner nach Vorlage der Kopie der Sterbeurkunde mit Ablauf der ZooCard-Jahreslaufzeit/Dauer-Ticket-Laufzeit. Eine (antilige) Rückerstattung des ZooCard/Dauer-Ticket-Kaufpreises ist ausgeschlossen.
- n) Ein Weiterverkauf der Eintrittskarten, Rabattcoupons, Coupons o.ä. sowie die kommerzielle Nutzung sind untersagt. Eintrittskarten, die unberechtigt erworben oder missbräuchlich genutzt wurden, verlieren ihre Gültigkeit und sind ersatzlos an die Zoo Hannover gGmbH zurückzugeben. Die betroffenen Personen werden zukünftig vom Zoobesuch ausgeschlossen, gegen sie wird Strafanzeige erstattet. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

2. Sonderveranstaltungen und Zoo-Führungen
Für Sonderveranstaltungen außerhalb der regulären Zoo-Öffnungszeiten (wie z.B. Nacht der Erlebnisse, Laternenspaziergänge etc.), gelten gesonderte Eintrittskarten und Ticketpreise. Tickets für Sonderveranstaltungen sind nur für die jeweiligen Veranstaltungen zum angegebenen Datum und Zeitraum gültig. Die Teilnahme an Zoo-Führungen (z.B. Scout-Safaris, Kindergeburtstage, Unterrichtsgänge etc.) ist - sofern bei Buchung nicht anders angegeben - nur nach vorheriger Buchung eines Führungstermins sowie der Vorlage von gültigen Zoo-Eintrittskarten (Jahres- oder Tageskarte) am Tag des Führungsangebots möglich.
3. Gutscheine
Gutscheine können als Zahlungsmittel sowohl im Online-Shop, als auch an den Eingangskassen, an ausgewählten Ticketautomaten - sowie an den Verkaufsstellen mit Scannerkassen für Gastronomie, Merchandising- oder Eventprodukte der Zoo Hannover gGmbH und der Zoo Hannover Service GmbH eingelöst werden.

Im Zusammenhang mit dem Kauf von Gutscheinen müssen wir jede Haftung für Vermögensschäden ablehnen, die aus einer missbräuchlichen Nutzung der Gutscheine entstehen; es sei denn, diese beruhen auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Zoo Hannover gGmbH, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

4. Datenschutz
Soweit Sie uns zum Erwerb von Karten, zur Buchung von Leistungen bzw. Events oder in anderem Zusammenhang personenbezogene Daten mitteilen, werden diese zur Erstellung/Abwicklung, zur Verwaltung Ihrer Bestellungen, zur Zutrittskontrolle (bei Eintrittskarten, wenn Sie sich für die Gesichtserkennung entschieden haben), sowie auf der Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f (DSGVO) sowie unter Berücksichtigung der Voraussetzungen des § 7 Abs. 3 UWG zu Marketingmaßnahmen der Zoo Hannover gGmbH, der Zoo Hannover Service GmbH sowie Partner-Unternehmen genutzt. Sie erhalten hierbei auch das Zoo-Journal kostenlos. Dieser Nutzung können Sie jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen. Detaillierte Informationen gem. Art. 13 DSGVO, welche Daten wir von Ihnen für welche Zwecke verarbeiten, wie lange wir diese speichern und welche Rechte Ihnen hierbei zustehen, entnehmen Sie

bitte unseren ausführlichen Hinweisen auf den Webseiten unter www.erlebnis-zoo.de/datentransparentz.

5. Zahlungsbedingungen und Verzug
 - a) Der Kaufpreis wird mit Vertragsabschluss sofort ohne Abzug fällig. Die Zoo Hannover gGmbH behält sich vor, einzelne Zahlungen gegenüber dem Käufer auszuschließen. Das gilt insbesondere für einen Kauf auf Rechnung, den wir nur Kunden anbieten können, deren Bonität aufgrund einer positiven Prüfung nach mathematisch statistischen Grundsätzen sichergestellt ist, da die Zoo Hannover gGmbH insoweit in Vorleistung geht. Die Zahlung des Kaufpreises erfolgt - unter Einschränkung von Ziffer 5 Buchstabe a) Satz 2, 3 - nach Wahl des Kunden. Der Kunde kann den Kaufpreis grundsätzlich per **Kreditkarte** (Mastercard oder Visacard), EC-Karte oder **Rechnung** bezahlen. Bei Bezahlung per Kreditkarte oder EC-Karte erfolgt die Belastung des Kontos nach Übermittlung der Annahmeerklärung; das Kreditinstitut des Käufers wird beauftragt, den Rechnungsbetrag einzuziehen. Siehe zudem zum ZooCard-Abo Ziffer 1 Buchstabe f) dieser Zoo-Ordnung.
 - b) Beim Kauf auf Rechnung erhöht sich der Zahlbetrag um eine Rechnungsgebühr in Höhe von jeweils 5,00 EUR.
 - c) Die Bezahlung eines Gutscheins mit einem bereits bestehenden Gutschein ist nicht möglich.
 - d) Die Möglichkeit zum Skontoabzug besteht nicht.
 - e) Alle Preise sind als Endkundenpreise inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer zu verstehen.
 - f) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist dieser verpflichtet Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz an die Zoo Hannover gGmbH zu leisten, wenn er Verbraucher (§ 13 BGB) ist. Ist der Käufer Unternehmer (§ 14 BGB) gilt Ziffer 5 Buchstabe f) Satz 1 mit der Maßgabe, dass der Verzugszins 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz beträgt. Unabhängig von Ziffer 5 Buchstabe f) Satz 1, 2 bleibt es der Zoo Hannover gGmbH unbenommen, einen höheren Verzugszins wie auch sonstige Schäden nachzuweisen.
 - g) Im Falle der Bezahloption Kauf auf Rechnung gilt Folgendes: Sollte der Käufer mit der Zahlung einer Forderung in Verzug geraten, sind sämtliche Forderungen sofort und zur Zahlung fällig. Weiterhin ist die Zoo Hannover gGmbH berechtigt neben den Verzugszinsen für die zweite und jede weitere Mahnung eine pauschale Mahngebühr in Höhe von jeweils 5 EUR zu verlangen, wobei dem Kunden der jeweils der Nachweis gestattet ist, dass der Zoo Hannover gGmbH durch die jeweiligen Mahnungen überhaupt kein Schaden entstanden ist oder der Schaden wesentlich niedriger ist als die pauschalen Gebühren. Der Zoo Hannover gGmbH bleibt es unbenommen, einen höheren Schaden (z.B. durch die Bearbeitung der jeweiligen Mahnung, bzw. der Übergabe an ein Inkassoinstitut) nachzuweisen. Für den Fall des Zahlungsverzugs verpflichtet sich der Kunde zum Ersatz aller Kosten, Spesen und Barauslagen die der Zoo Hannover gGmbH durch zweckentsprechende Verfolgung von Ansprüchen entstehen. Zu den Kosten der Forderungseinziehung gehören, unbeschadet einer prozessrechtlichen Kostenersatzpflicht, auch alle außergerichtlichen (tarifmäßigen) Kosten eines konzeptionierten Inkassoinstitutes und eines beauftragten Rechtsanwaltes.
6. Verjährung/Untersuchung- und Rügepflicht
 - a) Die Verjährung für die Ansprüche aus Sachmängelhaftung beträgt 24 Monate und beginnt mit der Übergabe der Sache. Ist der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), so beträgt die Frist 12 Monate ab Übergabe der Sache.
 - b) Ziffer 6 Buchstabe a) gilt nicht für die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der Zoo Hannover gGmbH oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Zoo Hannover gGmbH beruhen.
 - c) Ziffer 6 Buchstabe a) gilt nicht für die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Zoo Hannover gGmbH oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Zoo Hannover gGmbH beruhen.
 - d) Für Kaufleute gelten die Rechtsvorschriften, Untersuchungs- und Rügeverpflichtungen nach dem HGB.
7. Eigentumsvorbehalt
Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der Zoo Hannover gGmbH.
8. Einlösen von Aktionsgutscheinen (Coupons)
Aktionsgutscheine (Coupons)/Gutscheine die man nicht käuflich erwerben kann, sondern die die Zoo Hannover gGmbH/Zoo Hannover Service GmbH oder deren Kooperationspartner im Rahmen von Werbekampagnen mit einer bestimmten Gültigkeitsdauer ausgeben) sind nur im angegebene Zeitraum gültig und nur einmal im Rahmen eines Kaufvorganges einlösbar. Einzelne Artikel können von der Gutscheinkaufaktion ausgeschlossen sein. Der Warenwert muss mindestens dem Betrag des Aktionsgutscheins entsprechen. Aus administrativen Gründen ist es nicht möglich, etwaiges Restguthaben zu erstatten. Aktionsgutscheine können nur vor Abschluss des Kaufvorganges eingelöst werden. Eine nachträgliche Verrechnung ist nicht möglich. Das Guthaben eines Aktionsgutscheins wird weder in Bargeld ausbezahlt, noch verzinst.

Der Aktionsgutschein kann nicht auf Dritte übertragen werden. Mehrere Aktionsgutscheine können nicht miteinander kombiniert werden.

Reicht das Guthaben eines Aktionsgutscheins für den Kauf nicht aus, kann die Differenz mit den angebotenen Zahlungsmöglichkeiten ausgeglichen werden.

Der Aktionsgutschein wird nicht erstattet, wenn Artikel ganz oder teilweise retourniert werden, sofern der Aktionsgutschein im Rahmen einer Werbeaktion ausgegeben und dafür keine Gegenleistung erbracht wurde. Aktionsgutscheine können sowohl im Online-Shop als auch an den Eingangskassen eingelöst werden, es sei denn der Aktionsgutschein definiert explizit eine ausschließliche Einlösung an den Eingangskassen bzw. im Online-Shop.

9. Haftungsbeschränkungen/Haftungsfreistellung
a) Es besteht grundsätzlich das gesetzliche Mängelhaftungsrecht, es sei denn in Ziffer 6 oder Ziffer 9 Buchstabe b) bis d) dieser AGB ist etwas anderes geregelt.

b) Für andere als durch Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit entstehende Schäden haftet die Zoo Hannover gGmbH lediglich, soweit diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln oder auf schuldhafter Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht durch die Zoo Hannover gGmbH, ihre Mitarbeiter oder ihre Erfüllungsgehilfen beruht. Dies gilt auch für Schäden aus der Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen sowie aus der Vornahme von unerlaubten Handlungen. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen.

c) Die Haftung ist außer bei vorsätzlichem oder grobfahrlässigem Verhalten, der Verletzung einer Kardinalspflicht oder der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit durch die Zoo Hannover gGmbH, ihre Mitarbeiter oder ihre Erfüllungsgehilfen, auf die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbare Schäden und im Übrigen der Höhe nach auf die Vertragstypischen Durchschnittsschäden begrenzt. Dies gilt auch für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn.

d) Ziffer 5 dieser AGB bleibt unberührt, ebenso wie die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes.

10. Umbuchungs- und Stornierungsmöglichkeit für Kunden
Für alle Buchungen von Eintrittskarten, Tickets, Führungen (wie z.B. Scouts-Safaris), Veranstaltungen (wie z.B. Eisstockschießen etc.), Tier-Rendezvous und Kindergeburtstage gewährt die Zoo Hannover gGmbH dem Kunden grundsätzlich eine Umbuchungs- und/oder Stornierungsmöglichkeit. Der Zeitpunkt der Stornierung bestimmt dabei den Anspruch der Zoo Hannover gGmbH auf eine angemessene Vergütung; ersparte Aufwendungen sind damit abgegolten.

Es gelten folgende Umbuchungs-, bzw. Stornierungsbedingungen:

Datumsgebundene Eintrittskarten für den Zoobesuch, z. B. Tagestickets, Feierabendtickets, Gruppentickets, Aktionstickets etc., können bis 24 Stunden vor Leistungsbeginn* gegen 25% Gebühr storniert werden. Bei späteren Stornierungen oder bei Nichtantritt werden 100% des Leistungspreises fällig. Umbuchungen sind ausgeschlossen.

Flexitickets (datumsunabhängige Eintrittskarten) können flexibel innerhalb des Gültigkeitszeitraums eingelöst werden. Eine Verlängerung der Gültigkeit oder Stornierung ist ausgeschlossen.

Für **Gruppenführungsangebote** (wie z.B.: Scout-Safaris, Kindergeburtstage, Geburtstagsessen, Tier-Rendezvous, Unterrichtsgänge etc.) und das **Kinderferienprogramm** gelten folgende Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen:

- Umbuchungsgebühren EUR 15 pro gebuchte Leistung. Eine Umbuchung ist möglich bis 24 Stunden vor Leistungsbeginn*.
- Stornierungsgebühren bis 28 Tage vor Leistungsbeginn* EUR 15 pro gebuchte Leistung, Stornierungsgebühren ab 27 Tage bis 24 Stunden vor Leistungsbeginn* 50% des Leistungspreises. Ab 24 Stunden vor Leistungsbeginn oder bei Nichtantritt 100% des Leistungspreises.

Für die Veranstaltung **Eisstockschießen** gelten folgende gesonderte Umbuchungs- bzw. Stornierungsbedingungen:

- Eine Umbuchung ist gegen eine Gebühr von EUR 25 bis 24 Stunden vor Leistungsbeginn* möglich. Dies betrifft ausschließlich Terminumbuchungen. Eine Reduzierung der gebuchten Teilnehmerzahl ist nicht möglich.
- Stornierungen bis 28 Tage vor Leistungsbeginn*: 50% des Grundpreises.
- Stornierung ab dem 27. Tag vor Leistungsbeginn* oder bei Nichtantritt: 100% des Grundpreises.

Bei allen anderen **Einzelplatzangeboten und Tickets** wie z.B. Nacht der Erlebnisse, Laternenspaziergänge, Halloween, Bollerwagen, Brodelbutzen Schnupperführungen, Blicke hinter die Kulissen, Mit dem Zoofreund unterwegs, Exklusiv für Kids, etc., ist eine Umbuchung oder Stornierung ausgeschlossen.

*Eingang der Umbuchung/Stornierung bei der Zoo Hannover gGmbH.

Dem Kunden bleibt der Nachweis eines niedrigeren, der Zoo Hannover gGmbH der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

Umbuchungen und/oder Stornierungen haben in Textform zu erfolgen und sind an folgende Adresse zu richten: info@erlebnis-zoo.de oder Zoo Hannover gGmbH, Backoffice, Adenaueralle 3, 30175 Hannover.

11. Rücktritt durch die Zoo Hannover gGmbH

Kommt der Kunde seiner Zahlungsverpflichtung nicht nach, so ist die Zoo Hannover gGmbH zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Ferner behält sich die Zoo Hannover gGmbH das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten, falls

- a) höhere Gewalt oder sonstige von der Zoo Hannover gGmbH nicht zu vertretende Hinderungsgründe (z.B. Brand, Streik) die Erfüllung des Vertrages unzumutbar machen, soweit die Umstände zum Zeitpunkt der Buchungen für Führungsangebote (wie z.B. Scouts-Safaris, Schnupperführungen etc.), Veranstaltungen (wie z.B. Eisstockschießen, Nacht der Erlebnisse etc.), Tier-Rendezvous, Kindergeburtstage, Audioguides oder Geo-Caching voraussichtlich noch andauern; in diesem Fall wird der Kunde unverzüglich über das Leistungshindernis informiert und seine bereits erbrachten Gegenleistungen werden unverzüglich erstattet.
- b) die Zoo Hannover gGmbH begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass der Kunde durch seine Buchung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder den Ruf in der Öffentlichkeit gefährden kann.

Dem Kunden stehen aufgrund des Rücktritts keinerlei Schadenersatzansprüche zu. Erfolgt der Rücktritt der Zoo Hannover gGmbH aus unter die Fallgruppe b) fallenden Gründen oder wegen Nichtleistung der Zahlungsverpflichtung durch den Kunden, so steht ihr ein Anspruch auf Schadensersatz wegen Pflichtverletzung zu.

12. Aufrechnung und Zurückbehaltung
Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von der Zoo Hannover gGmbH anerkannt sind. Der Kunde ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur befugt, wenn seine Gegenansprüche auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruhen.

13. Parken
Der Zoo-Parkplatz ist Privatgelände der Zoo Hannover gGmbH. Er steht ausschließlich für Besucher des Zoos, und Gästen des Hofkalks zur Verfügung. Für seine Nutzung gelten die Regeln der Straßenverkehrsordnung (StVO) und die am Parkplatz ausgehängten Einstellbedingungen. Für dort eingetretene oder verursachte Schäden jedweder Art haftet die Zoo Hannover gGmbH nur, wenn ihren Erfüllungsgehilfen oder gesetzlichen Vertretern Verschulden zur Last fällt. Die Nutzung des Parkplatzes ist entgeltpflichtig.

14. Garderobe/sonstigen Gegenständen
Für die Garderobe der Besucher wird nicht gehaftet.

15. Allgemeine Sicherheitsbestimmungen
Die feuerpolizeilichen Vorschriften auf dem Zoogelände sind unbedingt zu beachten. Dies gilt vor allem für das Entfachen von Feuern.

Das Mitführen von Waffen (Pistolen, Messern, Ketten, Schlagringen etc.) ist auf dem Gelände des Zoos nicht gestattet.

Personen, die unter Alkohol, Cannabis- oder Drogeneinfluss stehen, kann der Zutritt zum Zoogelände verweigert oder sie können des Geländes verwiesen werden. Den Anordnungen des Zoopersonals ist im eigenen Interesse Folge zu leisten.

Das Mitbringen von Fahrrädern, Rollern, Skateboards, Rollschuhen, Schlitten etc. ist auf dem Zoogelände aus Sicherheitsgründen nicht gestattet. Diese Ausrüstungsgegenstände müssen außerhalb des Zoos abgestellt bzw. im Service-Point unter Verschluss genommen werden. Im Interesse der Sicherheit und zum Schutz unserer Besucher vor unangemessenen Beeinträchtigungen behalten wir uns vor, auch die Mitnahme sonstiger Fahrzeuge, wie z.B. Handwagen, die aufgrund ihrer Größe eine Störung anderer Besucher darstellen können, zu untersagen.

Das Mitbringen und der Verzehr mitgebrachter alkoholischer Getränke (Zoo) ist untersagt. Gleiches gilt für das Mitbringen oder den Konsum von Cannabis oder anderer Drogen. Im Verdachtsfall ist die Zoo Hannover gGmbH berechtigt, stichprobenartig oder systematisch sog. Taschenkontrollen durchzuführen. Die Gäste sind nicht verpflichtet, die Taschenkontrollen zu akzeptieren. Im Falle der Verweigerung behalten wir uns jedoch vor, den Eintritt in den Erlebnis-Zoo Hannover zu verweigern, bzw. den Aufenthalt zu beenden.

16. Eintrittskartenmissbrauch
Personen, die ihre ZooCard oder andere nicht übertragbare Eintrittskarten widerrechtlich an Dritte weitergeben oder versuchen, den Eintritt zu manipulieren, verlieren die Eintrittsberechtigung für die Laufzeit der Karte. Im Interesse der ehrlichen Gäste wird die Zoo Hannover gGmbH ZooCards, die missbräuchlich benutzt wurden, einziehen, ihre Inhaber künftig vom Bezug der ZooCard ausschließen und Strafanzeige erstatten. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

17. Rauchen
Das Rauchen ist in allen geschlossenen Räumen auf dem Zoogelände und auf den Tribünen der Showanlagen untersagt. Wir bitten die Raucher, auch im Außenbereich auf Nichtraucher Rücksicht zu nehmen.

18. Füttern und Streicheln
Auch wenn die Tiere noch so zutraulich wirken: eine artgerechte Haltung und die Gesundheit der Tiere kann nur gewährleistet werden, wenn sie ausschließlich vom Zoo mit dem entsprechenden Fachfutter versorgt werden. Bitte versuchen Sie also nicht, die Tiere zu füttern.

An Gehegen, an denen Ihnen Futter vom Zoo angeboten wird, dürfen Sie füttern, allerdings ausschließlich mit dem dort vom Zoo angebotenen Futter.

Die Zoo Hannover gGmbH behält sich vor, Personen, die dem Fütterungsverbot zuwiderhandeln, des Parks zu verweisen und auch zukünftig vom Zoobesuch auszuschließen.

19. Sicherheitsabsperrrungen
Bitte verlassen Sie nicht die Besucherwege und die ausdrücklich für Besucher zugänglichen Bereiche. Bitte betreten Sie nicht die Grünanlagen. Wir möchten Sie dringend davor warnen, Sicherheitsgitter/ Sicherheitsabsperrrungen zu erklettern oder zu übersteigen.

20. Mitnahme von Tieren
Hunde können im Zoo nach Erwerb einer gültigen Hunde-Eintrittskarte mitgeführt werden. Für den Zutritt zum Zoo gelten die oben unter Pkt. 1 genannten Regelungen entsprechend.

Hunde sind im Zoo ausnahmslos zu jeder Zeit an einer kurzen Leine zu führen. Der/die Hundehalter/-in trägt die alleinige Haftung für eventuelle Schäden, die durch die Mitnahme seines/ihrer Hundes ihm/ihr selbst, der Zoo Hannover gGmbH oder Dritten entstehen. Hunde, von denen nach Beurteilung der Zoo Hannover gGmbH eine Störung für die Tierhaltung bzw. unsere Besucher ausgehen kann, können vom Zoobesuch ausgeschlossen werden.

Mit Rücksicht auf unsere Tiere und Besucher ist die Mitnahme von mehr als einem Hund pro Hundehalter und der Zoobesuch für Gruppen mit mehr als drei Hunden grundsätzlich nicht erlaubt.

Ausnahmen bedürfen der Einwilligung durch die Zoo Hannover gGmbH. Diese wird nur erteilt, wenn hierdurch nach Beurteilung der Zoo Hannover gGmbH keine Störung für unsere Tiere oder Besucher zu erwarten ist.

Die Mitnahme anderer Tierarten in den Zoo ist im Interesse der Sicherheit und Gesundheit unserer Tiere nicht erlaubt.

Die an den Kassen erhältlichen „Verhaltensregeln“ für die Mitnahme von Hunden sind unbedingt zu beachten.

21. Benutzung der Einrichtungen des Zoos
Der Besuch soll für Sie, aber auch für alle anderen Besucher zum Erlebnis werden. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Benutzungshinweise und Bedienungsanleitungen sowie Anweisungen der Zoomitarbeiter zu einem reibungslosen Betrieb gehören und von allen Besuchern beachtet werden müssen. Sollten Sie diesen Anweisungen oder Anleitungen nicht nachkommen, kann das Personal Sie von der Benutzung der Einrichtungen ausschließen oder vom Zoogelände verweisen, ohne dass dadurch ein Ersatzanspruch Ihrerseits begründet wird.

Besucher haften für alle Schäden, die durch Zuwiderhandlungen oder Nichtbeachtung der Benutzungsanleitungen oder Anweisungen entstehen.

22. Benutzung der Spielgeräte
Bei der Benutzung von Spielgeräten, Spielwiesen, der Streichelwiese und ähnlichen Einrichtungen sind Altersbeschränkungen und Benutzungshinweise unbedingt zu beachten. Für Schäden, die durch Zuwiderhandlung oder sonst unsachgemäße Benutzung verursacht werden, übernimmt die Zoo Hannover gGmbH keine Haftung, es sei denn, dass der Schaden durch fehlerhafte Benutzungshinweise oder durch einen nicht ordnungsgemäßen Zustand der Einrichtung verursacht worden ist.

23. Aufsichtspflicht
Kinder unter 12 Jahren und solche Personen, welche nicht über die notwendige Reife verfügen, die Zooregeln zu beachten bzw. wegen ihres geistigen oder körperlichen Zustands der dauerhaften Aufsicht bedürfen, dürfen sich nur in Begleitung einer volljährigen, aufsichtspflichtigen Person auf dem Gelände des Zoo Hannover bewegen.

Im Rahmen ihrer Aufsichtspflicht haften die aufsichtspflichtigen Personen für alle Schäden, die durch eine Verletzung der gesetzlichen Aufsichtspflicht sowie durch Missachtung der Regelungen der Zoo-Ordnung entstehen.

Die Zoo Hannover gGmbH sowie ihre Mitarbeiter übernehmen keine Aufsichtspflichten gegenüber aufsichtsbedürftigen Personen; die Zoo Hannover gGmbH überwacht ausschließlich die Einhaltung der Verkehrssicherungspflichten und ggf. bestehender Nutzungsbedingungen für Attraktionen.

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 der Zoo Hannover gGmbH mitzuteilen.

24. Leistungsumfang
Wir möchten unseren Besuchern jederzeit einen erlebnisreichen Aufenthalt gewährleisten. Mit Rücksicht auf unsere Tiere und aus sonstigen wichtigen Gründen, wie z.B. Wetterbedingungen, notwendigen Wartungs- und Bauarbeiten usw. kann mit dem Erwerb der Eintrittskarte/n kein Anspruch auf bestimmte Leistungen, wie zum Beispiel die Präsentation bestimmter Tiere oder Tierarten oder die jederzeitige Nutzungsmöglichkeit aller Attraktionen im Zoo verbunden werden.

25. Schadensmeldung, Haftungsbeschränkung und Verlust von Gegenständen

Alle Einrichtungen auf dem Zoogelände werden sorgfältig gepflegt und überwacht. Sollten Sie dennoch ohne Ihr eigenes Verschulden zu Schaden kommen, so melden Sie den Schadensfall vor dem Verlassen des Zoogeländes in unserem Service-Point. Melden Sie sich auch dann, wenn Grund zur Annahme besteht, dass aus einem Vorkommnis vielleicht später ein Schaden entstehen könnte. Unterbleibt eine mögliche und zumutbare Schadensmeldung wird die Schadensabwicklung erheblich erschwert.

Die Zoo Hannover gGmbH haftet für leicht fahrlässige Verletzung von wesentlichen Pflichten und für die Verletzung von Pflichten, auf deren Einhaltung der Kunde in besonderer Weise vertrauen durfte. In diesem Fall haftet die Zoo Hannover gGmbH jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Für andere Pflichtverletzungen haftet die Zoo Hannover gGmbH nicht. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie bei vorsätzlichem und grob fahrlässigem Pflichtverletzung der Zoo Hannover GmbH, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

Gefundene Sachen sind im Service-Point abzugeben. Verlorengegangene Gegenstände können im Service-Point abgeholt werden.

26. Werbung und Anbieten von Waren und Leistungen
Werbung auf dem Zoogelände (hierzu gehören auch die Flächen vor dem Eingang und der Parkplatz), wie auch das Anbieten von Waren und Dienstleistungen, sind nur mit vorheriger schriftlicher Einwilligung der Geschäftsleitung der Zoo Hannover gGmbH gestattet. Dies gilt auch für die Durchführung von Meinungsbefragungen und Zählungen.

27. Fotografieren und Filmen

Wir freuen uns, wenn Sie viele Fotos oder Filme für Ihr Familienarchiv machen. Bitte nehmen Sie bei den Aufnahmen auf die übrigen Besucher Rücksicht - nicht jeder wünscht, auf ein Bild zu kommen. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir die Verwendung der Fotos/Filme auf private Zwecke beschränken müssen (z.B. für Ihr Familienarchiv) - jede darüberhinausgehende Nutzung (hierzu gehört z.B. auch die Verwendung im Internet im Zusammenhang mit Werbebannern und ähnlichen Werbemaßnahmen) ist nur nach vorheriger schriftlicher Einwilligung der Zoo Hannover gGmbH sowie der abgebildeten Personen zulässig; zusätzlich fällt in diesem Fall ein Foto-/Filmhonorar an - weitere Informationen hierzu erhalten Sie unter presse@erlebnis-zoo.de.

Für den Fall, dass die Zoo Hannover gGmbH oder ein von dieser Beauftragter Film- oder Fotoaufnahmen von einem Besucher gemacht hat, willigt dieser in deren Verwendung für Zwecke der Presse-, Werbe- und Öffentlichkeitsarbeit des Erlebnis-Zoo Hannover ein.

28. Videoüberwachung

Bitte beachten Sie, dass einzelne Bereiche im Erlebnis-Zoo Hannover videoüberwacht werden. Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage von § 4 BDSG bzw. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zu folgenden Zwecken und Interessen: Wahrnehmung des Hausrechts, Schutz des Eigentums, Verhinderung und Aufklärung von Straftaten (insbesondere Diebstahl und Vandalismus).

Im Falle der Aufzeichnung werden die Daten maximal 48 Stunden gespeichert. Eine längere Speicherdauer erfolgt nur, sofern dies zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen oder zur Verfolgung von Straftaten im konkreten Einzelfall erforderlich ist. Eine Datenübermittlung der Aufzeichnungen an Dritte (z. B. die Polizei) findet nur statt, wenn dies zur Aufklärung von Straftaten erforderlich ist.

Nach den gesetzlichen Vorschriften haben Sie das Recht auf Auskunft seitens des Verantwortlichen über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO) und in bestimmten Fällen das Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO) oder Löschung (Art. 17 DSGVO) oder auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO) sowie auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO). Sie haben zudem das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde für den Datenschutz (Art. 77 DSGVO). Ausführliche Informationen zu Ihren Rechten erhalten Sie auf Anfrage unter der u.g. Adresse des Verantwortlichen.

29. Anwendbares Recht

- a) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Unberührt bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.
- b) Sofern der Kunde Kaufmann ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat oder nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz ins Ausland verlegt oder sein Wohnsitz zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, sind der Erfüllungsort und der Gerichtsstand für die sich aus diesen Rechtsgeschäften ergebenden Streitigkeiten der Sitz der Zoo Hannover gGmbH.

30. Schriftform

Abweichende Vereinbarungen oder Nebenabreden, die vor oder bei Vertragsschluss getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages - einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen - Leistungen Internetshop - unwirksam sein, so berührt dieses die Gültigkeit der anderen Bestimmungen nicht. Die Parteien werden die unwirksamen Bestimmungen unverzüglich durch solche wirksamen ersetzen, die den unwirksamen in ihrem Sinngehalt möglichst nahekommen.

Wir wünschen Ihnen einen unbeschwernten und schönen Tag und viel Vergnügen in unserem Erlebnis-Zoo.

Andreas Michael Casdorff
Geschäftsführer

Hannover, 24.06.2026
Zoo Hannover gGmbH, Adenauerallee 3, 30175 Hannover