

# **Zoo Hannover gGmbH**

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen – Leistungen Internetshop**

Stand: 30.03.2026

### **1. Vertragsabschluss**

Für sämtliche Angebote, Annahmeerklärungen, Lieferungen und Leistungen der Zoo Hannover gGmbH im, bzw. aus dem Internetshop gelten ausschließlich die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Nur diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden Vertragsbestandteil. Sie gelten für sämtliche Leistungen der Zoo Hannover gGmbH im Zusammenhang mit Leistungen aus dem Internetshop auch soweit diese Leistungen der Zoo Hannover Service GmbH betrifft, welche im fremden Namen auf fremde Rechnung verkauft werden. Etwaige Geschäftsbedingungen des Kunden (einheitliche Bezeichnung für Besteller, Käufer, usw.) werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die Zoo Hannover gGmbH diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

Die Bestellung des Kunden stellt ein Angebot an die Zoo Hannover gGmbH/Zoo Hannover Service GmbH zum Abschluss eines Vertrages dar. Wenn Sie eine Bestellung bei der Zoo Hannover gGmbH aufgeben, schicken wir Ihnen eine E-Mail, die den Eingang Ihrer Bestellung bei uns bestätigt und deren Einzelheiten aufführt (Bestellbestätigung). Diese Bestellbestätigung stellt im Hinblick auf die Bestellung von ZooCards (Jahreskarten), ZooCards im Abo (Jahreskarten im Abonnement), Dauer-Tickets und/oder Gutscheinen keine Annahme Ihres Angebotes dar, sondern soll Sie nur darüber informieren, dass Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist. Eine Annahme des Angebotes erfolgt durch die Lieferung der Leistung/Ware. Bei Leistungen, die online übermittelt werden (z.B. Kauf von Tageskarten oder Gutscheine, Eintrittskarten/Kombinationskarten zum Zoo, Buchungen für Führungsangebote (wie z.B. Scouts-Safaris, Schnupperführungen, Unterrichtsgänge etc.), Veranstaltungen (wie z.B. Nacht der Erlebnisse, Eisstockschießen etc.), Erlebnis-Besuch beim Lieblingstier, Kindergeburtstage und Kinderferienprogrammen etc. kommt der Vertrag bereits mit der Bestell-/Buchungsbestätigungs-E-Mail, durch Annahme Ihres Angebotes und Lieferung, zustande. Der Kunde erklärt seine Zustimmung, dass ihm Rechnungen - nach Wahl der Zoo Hannover gGmbH/Zoo Hannover Service GmbH - elektronisch per E-Mail oder auf dem Postwege an die vom Kunden bei der Bestellung angegebene E-Mailadresse oder Anschrift zugestellt werden können.

Die Zoo Hannover gGmbH/Zoo Hannover Service GmbH bietet keine Produkte zum Kauf durch Minderjährige an. Auch Produkte für Kinder können nur von Erwachsenen gekauft werden.

### **2. Preise**

Die im Internet genannten Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.

### **3. Maximale Bestellmengen**

Die Abgabe von Artikeln erfolgt nur in haushaltsüblichen Mengen. Die Abgabe von Tageskarten ist je registriertem Besteller auf 19 Tageskarten pro Online-Bestellung/Tag begrenzt.

#### **4. Eintrittskarten, ZooCard, ZooCard im Abonnement, Dauer-Tickets**

- 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 (s. Ziffer 5 „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 für den Erlebnis-Zoo Hannover 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 nur zwischen der Zoo Hannover gGmbH und dem Kunden 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 Mindestlaufzeit 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](mailto:info@erlebnis-zoo.de) oder Zoo Hannover gGmbH, Backoffice, 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-Abobbeitrag wird zunächst mit Vertragsabschluss sofort ohne Abzug fällig. Bei der Erteilung einer Einzugsermächtigung (SEPA-Lastschrift-Mandat) wird der nächste Jahres-ZooCard-Abobbeitrag 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 Dauer-Tickets setzt die Abgabe der vom Kunden vollständig online ausgefüllten 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 ZooCard-Inhaber 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/Zoo Hannover Service GmbH 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/Zoo Hannover Service GmbH unterrichtet Sie über Änderungen. Sofern etwaige Änderungen für Sie nicht neutral oder begünstigend sind, wird Ihnen die Zoo Hannover gGmbH/Zoo Hannover Service GmbH 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](mailto: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/Vertragspartners nach Vorlage der Kopie der Sterbeurkund mit Ablauf der ZooCard-Jahreslaufzeit/Dauer-Ticketlaufzeit. Eine (anteilige) Rückerstattung des ZooCard/Dauer-Ticket-Kaufpreises ist ausgeschlossen.
- n) Ein Weiterverkauf der Eintrittskarten 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/Zoo Hannover Service GmbH zurückzugeben. Die betroffenen Personen werden zukünftig vom Zoobesuch ausgeschlossen, gegen sie wird Strafanzeige erstattet. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

## 5. 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.

**Ausschluss von Widerruf, Umbuchung und Stornierung bei termingebundenen Veranstaltungen:** Für Eintrittskarten zu Sonderveranstaltungen die für einen festen Termin oder Zeitraum gebucht werden (z.B. *Zoo Kino*, *Nacht der Erlebnisse*, *Laternenspaziergänge*, *Halloween* usw.), besteht kein Widerrufsrecht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB). Eine Umbuchung oder Stornierung ist ausgeschlossen. Dies gilt unabhängig vom Grund, auch bei Krankheit oder höherer Gewalt.

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.

## 6. Gutscheine

Gutscheine können als Zahlungsmittel sowohl im Online-Shop, als auch an den Eingangskassen - jedoch nicht an den 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.

## 7. Datenschutz

Soweit Sie uns zur Bestellung 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 Zoomagazin „Jambo“ 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/datentransparenz](http://www.erlebnis-zoo.de/datentransparenz).

## 8. Zahlungsbedingungen/Verzug

- a) Vorbehaltlich Ziffer 4 Buchstabe k) dieser AGB gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung auf der Internetseite [www.zoo-hannover.de](http://www.zoo-hannover.de) aufgeführten Preise. Die Preise gelten ausschließlich für Bestellungen, die über die Internetseite getätigt werden. Sie gelten insbesondere nicht für Angebote in den örtlichen Geschäftsräumen/an den Ticketautomaten der Zoo Hannover gGmbH/Zoo Hannover Service GmbH.
- b) Der Kaufpreis wird mit Vertragsabschluss sofort ohne Abzug fällig. Die Zoo Hannover gGmbH behält sich vor, einzelne Zahlungsarten 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/Zoo Hannover Service GmbH insoweit in Vorleistung geht. Die Zahlung des Kaufpreises erfolgt – unter Einschränkung von Ziffer 8 Buchstabe b Satz 2, 3 - nach Wahl des Kunden mittels einer der im Rahmen des Bestellvorgangs angezeigten Zahlungsart (kann je Artikel variieren). Der Kunde kann den Kaufpreis grundsätzlich per **Kreditkarte** (Mastercard oder Visacard), **Sofortüberweisung, PayPal, Paydirekt** oder **Rechnung** bezahlen. Bei Bezahlung per Kreditkarte oder per PayPal erfolgt die Belastung des Kontos nach Übermittlung der Annahmeerklärung; das Kreditinstitut des Käufers wird beauftragt, den Rechnungsbetrag einzuziehen. Siehe zudem zum ZooCard-Abo Ziffer 4 Buchstabe f). dieser AGB.
- c) Beim Kauf auf Rechnung erhöht sich der Zahlbetrag um eine Rechnungsgebühr in Höhe von jeweils 5,00 EUR.
- d) Die Bezahlung eines Gutscheins mit einem bereits bestehenden Gutschein ist nicht möglich.
- e) Die Möglichkeit zum Skontoabzug besteht nicht.
- f) Alle Preise sind als Endkundenpreise inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer zu verstehen.
- g) 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 8 Buchstabe g) Satz 1 mit der Maßgabe, dass der Verzugszins 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz beträgt. Unabhängig von Ziffer 8 Buchstabe g) Satz 1, 2 bleibt es der Zoo Hannover gGmbH/Zoo Hannover Service GmbH unbenommen, einen höheren Verzugschaden wie auch sonstige Schäden nachzuweisen.

- h) Im Falle der Auswahl 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/ Zoo Hannover Service GmbH 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/ Zoo Hannover Service GmbH durch die jeweiligen Mahnungen überhaupt kein Schaden entstanden ist oder der Schaden wesentlich niedriger ist als die pauschalen Gebühren. Der Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH 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 Zahlungsverzuges verpflichtet sich der Kunde zum Ersatz aller Kosten, Spesen und Barauslagen die der Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH durch zweckentsprechende Verfolgung von Ansprüchen entstehen. Zu den Kosten der Forderungseinziehung gehören, unbeschadet einer prozessrechtlichen Kostenersatzpflicht, auch alle außergerichtlichen (tarifmäßigen) Kosten eines konzessionierten Inkassoinstitutes und eines beauftragten Rechtsanwaltes.

## **9. Verjährung/Untersuchungs- und Rügepflichten**

- a) Die Verjährung für die Ansprüche aus Sachmängelhaftung beträgt 24 Monate und beginnt mit der Übergabe der Kaufsache. Ist der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), so beträgt die Frist 12 Monate ab Übergabe der Sache.
- b) Ziffer 9 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/Zoo Hannover Service GmbH oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Zoo Hannover GmbH/ Zoo Hannover Service GmbH beruhen.
- c) Ziffer 9 Buchstabe a) gilt nicht für die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Zoo Hannover gGmbH/Zoo Hannover Service GmbH oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH beruhen.
- d) Für Kaufleute gelten die Rechtsvorschriften, Untersuchungs- und Rügeverpflichtungen nach dem HGB.

## **10. Eigentumsvorbehalt**

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH.

## **11. 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 Bestellvorganges einlösbar. Einzelne Artikel können von der Gutscheinkampagne 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 Bestellvorgangs eingelöst werden. Eine nachträgliche Verrechnung ist nicht möglich. Das Guthaben eines Aktionsgutscheins wird weder in Bargeld ausgezahlt, noch verzinst.

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

Reicht das Guthaben eines Aktionsgutscheins für die Bestellung 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.

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.

## **12. Lieferservice, Lieferzeit, Lieferfähigkeit**

Bestellungen und Lieferungen bei Zahlung per Giropay sind nur innerhalb Deutschlands möglich.

Bei Zahlung per Kreditkarte, Sofortüberweisung, PayPal, Paydirekt oder auf Rechnung sind Bestellungen und Lieferungen grundsätzlich auch europaweit möglich. Sollten Sie eine Bestellung aus oder eine Lieferung ins außereuropäische Ausland wünschen, versuchen wir gerne, Ihnen weiterzuhelfen.

Der Versand und die Anlieferung der ZooCards (Jahreskarten), ZooCards im Abo (Jahreskarten im Abonnement) und Dauer-Tickets erfolgt nach Wahl der Zoo Hannover gGmbH durch die Deutsche Post AG oder die Citipost GmbH. Soweit nicht anders vereinbart, werden ZooCards/Dauer-Tickets - Bestand auf Lager vorausgesetzt - innerhalb von 5 Werktagen (europäisches Ausland: 14 Werktage) nach Bestell- und Zahlungseingang versandt. Sonntags und feiertags wird nicht versandt.

Besonderheiten bei Gutscheinen, Tageskarten, Buchungen für Führungsangebote (wie z.B. Scouts-Safaris, Schnupperführungen, Unterrichtsgänge etc.), Veranstaltungen (wie z.B. Nacht der Erlebnisse, Eisstockschießen etc.), Erlebnis-Besuch beim Lieblingstier, Kindergeburtstage und Kinderferienprogrammen etc.:

Bei der Bestellung von Gutscheinen, Führungsangebote (wie z.B. Scouts-Safaris, Schnupperführungen, Unterrichtsgänge etc.), Veranstaltungen (wie z.B. Nacht der Erlebnisse, Eisstockschießen etc.), Erlebnis-Besuch beim Lieblingstier, Kindergeburtstage und Kinderferienprogrammen etc. im Internetshop werden diese nicht auf dem Postweg versandt. Die Gutscheine oder Buchungsbestätigungen werden als Gutscheine/Buchungsbestätigung wenige Minuten nach Abschluss der Bestellung an die vom Besteller angegebene E-Mail-Adresse per E-Mail zugeschickt.

Tageskarten für den Zoo werden bei Bestellungen im Internetshop ebenfalls nicht auf dem Postweg versandt. Beim Kauf von Tageskarten erhält der Kunde diese nach Zahlungseingang online per E-Mail. Jede Tageskarte ist mit einem individuellen Barcode versehen, der für den einmaligen Eintritt in den Erlebnis-Zoo Hannover – innerhalb der auf der Karte angegebenen Gültigkeitsdauer - freigeschaltet ist. Die per E-Mail versandten Tageskarten sind entweder ausgedruckt oder in elektronischer Form (z.B. auf dem Smartphone) beim Eintritt vorzulegen, bzw. an den Drehkreuzen zu scannen.

Bitte beachten Sie auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Zoo Hannover gGmbH für den Besuch im Erlebnis-Zoo Hannover (Zoo-Ordnung), welche Sie bei Vertragsabschluss anerkennen.

Die Verpflichtung zur Leistung entfällt, wenn die Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH selbst nicht richtig und rechtzeitig beliefert wird und die fehlende Verfügbarkeit nicht zu vertreten hat. Bei Nichtverfügbarkeit der Ware wird der Kunde umgehend unterrichtet und eine eventuelle Vorauszahlung wird unverzüglich erstattet.

### **13. Versandkosten je Bestellung**

Die Versandkosten für Bestellung übernehmen wir. Diese werden nicht an Sie weiterberechnet.

### **14. Haftungsbeschränkung/Haftungsfreistellung**

- a) Es besteht grundsätzlich das gesetzliche Mängelhaftungsrecht, es sei denn in Ziffer 9 oder Ziffer 14 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/ Zoo Hannover Service GmbH lediglich, soweit diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln oder auf schuldhafter Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht durch die Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH, 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/ Zoo Hannover Service GmbH, ihre Mitarbeiter oder ihre Erfüllungsgehilfen, auf die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schäden und im Übrigen der Höhe nach auf die vertragstypischen Durchschnittsschäden begrenzt. Dies gilt auch für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn.
- d) Ziffer 8 dieser AGB bleibt unberührt, ebenso wie die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes.

## 15. Widerrufs- und Rückgabebelehrung

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tage ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Ausgenommen davon sind die in Absatz 5 genannten Sonderveranstaltungen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die (letzte) Ware/n in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Zoo Hannover gGmbH, Zoo-Shop-Internet, Adenauerallee 3, 30175 Hannover, Tel: 0511 – 9 36 77 0, Fax: 0511 - 9 36 77 - 691, E-Mail: info@erlebnis-zoo.de) 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 beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben) unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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 Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

## Muster für das Widerrufsformular

### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An

Zoo Hannover gGmbH

Zoo-Shop-Internet

Adenauerallee 3

30175 Hannover

Fax: 0511 – 9 36 77 691

E-Mail: [info@erlebnis-zoo.de](mailto:info@erlebnis-zoo.de)

- 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.

### Ausschluss des Widerrufs:

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Folgenden Verträgen: Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung 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). Das Widerrufsrecht besteht daher insbesondere nicht nach Nutzung der Tageskarten zum einmaligen Eintritt in den Erlebnis-Zoo Hannover oder der Gutscheine sowie bei Führungsangeboten (wie z.B. Scouts-Safaris, Schnupperführungen etc.), Unterrichtsgängen für Schulen, Veranstaltungen (wie z.B. Nacht der Erlebnisse, Eisstockschießen etc.), Erlebnis-Besuch beim Lieblingstier, Kindergeburtstagen und Kinderferienprogrammen etc. Vgl. auch Ziffer 17 Umbuchungs- und Stornierungsmöglichkeit für Kunden.

### 16. Abwicklung der Warenrückgabe

Sofern Ihnen nach §§ 312g, 356 BGB ein Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die (letzte) Ware/n in Besitz genommen haben bzw. hat zusteht (vgl. Ziffer 15 dieser AGB), ist die Warenrückgabe wie folgt abzuwickeln:

Sie werden per E-Mail über den Eingang des Widerrufs informiert.

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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.

Bitte beachten Sie, dass die Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH die insoweit bereits übersandten/übermittelten Tageskarten, ZooCards, Dauer-Tickets oder Gutscheine nach Eingang des Widerrufs sperrt, so dass eine Rücksendung der zuvor genannten Artikel an die Zoo Hannover gGmbH entbehrlich ist.

## 17. Umbuchungs- und Stornierungsmöglichkeit für Kunden

Für alle über [www.zoo-hannover.de](http://www.zoo-hannover.de) zustande gekommenen Buchungen von Tageskarten, Führungen (wie z.B. Scouts-Safaris), Veranstaltungen (wie z.B. Eisstockschießen etc.), Erlebnis-Besuch beim Lieblingstier und Kindergeburtstage gewährt die Zoo Hannover gGmbH dem Kunden unter den u.g. Bedingungen eine Umbuchungs- und 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 Tickets für den Zoobesuch**, z. B. Tagestickets, Feierabendtickets, Gruppentickets, Aktionstickets etc., können bis 24 Stunden vor Leistungsbeginn (Eingang der Umbuchung/Stornierung bei der Zoo Hannover gGmbH) gegen 25% Gebühr storniert werden. Bei späteren Stornierungen oder bei Nichtantritt werden 100% des Leistungspreises fällig. Umbuchungen sind ausgeschlossen.

**Flexitickets** können flexibel innerhalb des Gültigkeitszeitraums eingelöst werden. Eine Verlängerung der Gültigkeit oder Stornierung ist ausgeschlossen.

Für **Gruppenführungsangebote** (wie z.B.: Scout-Safaris, Kindergeburtstage, Geburtstagsessen, Erlebnis-Besuch beim Lieblingstier, 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** 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, Adenauerallee 3, 30175 Hannover.

## **18. Rücktritt durch die Zoo Hannover gGmbH**

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

- a) höhere Gewalt oder sonstige von der Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH 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, Unterrichtsgänge etc.), Veranstaltungen (wie z.B. Eisstockschießen, Nacht der Erlebnisse, etc.), Erlebnis-Besuch beim Lieblingstier, Kindergeburtstage und Kinderferienprogramme etc. 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/ Zoo Hannover Service GmbH begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass der Kunde durch seinen Buchung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder den Ruf in der Öffentlichkeit gefährden kann.

Dem Kunden stehen aufgrund des Rücktritts keinerlei Schadensersatzansprüche zu. Erfolgt der Rücktritt der Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH 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.

## **19. Aufrechnung, 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.

## **20. Verbraucherschlichtungsstelle**

Die Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

## **21. 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/ Zoo Hannover Service GmbH.

## **22. Haftungsausschluss für fremde Links**

Die Zoo Hannover gGmbH verweist auf ihren Seiten mit Links zu anderen Seiten im Internet. Für alle diese Links gilt: Die Zoo Hannover gGmbH/ Zoo Hannover Service GmbH erklärt ausdrücklich, dass sie keinerlei Einfluss auf die Gestaltung und die Inhalte der verlinkten Seiten hat. Deshalb distanzieren wir uns hiermit ausdrücklich von allen Inhalten aller verlinkten Seiten Dritter auf [www.zoo-hannover.de](http://www.zoo-hannover.de) und machen uns diese Inhalte nicht zu eigen. Diese Erklärung gilt für alle angezeigten Links und für alle Inhalte der Seiten, zu denen Links führen.

## **23. 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.



Andreas Michael Casdorff  
Geschäftsführer

Hannover, 30.03.2026

Zoo Hannover gGmbH  
Adenauerallee 3  
D-30175 Hannover

Handelsregister beim Amtsgericht Hannover, HRB 53 571  
USt.Ident.-Nr. DE 156 271 851