

# geschäftsbedingungen

## 1. einleitende bestimmungen

- 1.1 Der Verkäufer ist eine im Handelsregister beim Stadtgericht in Prag eingetragene Gesellschaft, Abteilung B, Einlage 23670, mit Sitz in Žatecká 110/2, Prag 1 — Staré Město, 110 00, IdNr.: 07312890, USt-IdNr.: CZ07312890 (im Folgenden nur „**Verkäufer**“), die Waren (im Folgenden nur „**Waren**“), Eintrittskarten für Objekte/Besichtigungsrouten, die sie betreibt (im Folgenden nur „**e-Ticket**“ / „**e-Tickets**“), verkauft und weitere Produkte anbietet, wie z. B. Fahrkarten für die historische Touristenstraßenbahn, die offizielle Prager Touristenkarte Prague Visitor Pass sowie Dienstleistungen insbesondere in Form von privaten und regelmäßigen Führungen, exklusiven Erlebnissen oder Dienstleistungen Dritter (im Folgenden nur „**Dienstleistung**“ / „**Dienstleistungen**“) über den E-Shop unter der Webadresse [prague.eu/e-shop](http://prague.eu/e-shop) (im Folgenden nur „**E-Shop**“) sowie beim persönlichen Verkauf an den Verkaufsstellen des Verkäufers. Das Objekt, der Betrieb, das Gelände oder die vom Verkäufer betriebene Besichtigungsrouten, für die die Eintrittskarte oder das e-Ticket verkauft wird (im Folgenden auch nur „**Objekt**“).
- 1.2 Der Käufer erwirbt Waren, e-Tickets oder Dienstleistungen über den E-Shop oder beim persönlichen Verkauf an den Verkaufsstellen des Verkäufers. Die Dienstleistungen werden/wurden im Falle z. B. von Führungen oder Eintrittskarten auf Grundlage eines zugesandten Gutscheins in Anspruch genommen (im Folgenden nur „**Gutschein**“ und/oder „**Eintrittskarte**“). Der Gutschein berechtigt zur Inanspruchnahme einer konkreten Dienstleistung oder ist mit einem Preis angegeben, z. B. ein Geschenkgutschein in einem bestimmten Wert nach Wahl des Käufers; die Eintrittskarte berechtigt insbesondere zur Teilnahme an Führungen oder kann als Eintrittskarte für eines der Objekte verwendet werden.
- 1.3 Der Käufer ist eine natürliche Person, die nicht im Rahmen ihrer unternehmerischen Tätigkeit oder im Rahmen der selbstständigen Ausübung ihres Berufs handelt (im Folgenden nur „**Verbraucher**“), oder eine vom Verbraucher abweichende Person (im Folgenden nur „**Unternehmer**“) (Unternehmer und Verbraucher im Folgenden als „**Käufer**“).
- 1.4 Diese Geschäftsbedingungen regeln die gegenseitigen Rechte des Käufers und des Verkäufers (im Folgenden gemeinsam als „**Vertragsparteien**“ oder einzeln als „**Vertragspartei**“) im Zusammenhang mit dem Kaufvertrag, der zwischen dem Verkäufer und dem Käufer über den E-Shop, sowie beim persönlichen Verkauf an einer der Verkaufsstellen des Verkäufers (siehe unten Art. 1.5) abgeschlossen wird (der abgeschlossene Vertrag im Folgenden nur „**Kaufvertrag**“). Die Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen, die für Fernabsatzverträge bestimmt sind, gelten nur für diese Verträge.
- 1.5 Diese Geschäftsbedingungen gelten auch für den persönlichen Verkauf in touristischen Informationszentren, im Official Prague Gift Shop, an den Kassen der vom Verkäufer betriebenen Objekte und an weiteren Orten, an denen der Verkäufer den persönlichen Verkauf durchführt (im Folgenden „**Verkaufsstellen des Verkäufers**“).
- 1.6 Unter persönlichem Verkauf versteht man den Abschluss des Kaufvertrags bei physischer Anwesenheit der Vertragsparteien an der Verkaufsstelle des Verkäufers. Als Objektkasse gilt die Verkaufsstelle des Verkäufers, die sich an einem konkreten Objekt befindet, an der insbesondere Eintrittskarten oder e-Tickets verkauft werden, die sich auf dieses Objekt beziehen.
- 1.7 Unter einem Verkaufsautomaten versteht man eine selbstbedienbare technische Vorrichtung, die an der Verkaufsstelle des Verkäufers oder innerhalb dieser aufgestellt ist und über die der Käufer ohne direkte Bedienung durch einen Mitarbeiter des Verkäufers Eintrittskarten erwerben kann.

## 2. bestellung und kauf

- 2.1 Durch den Kaufvertrag verpflichtet sich der Verkäufer, dem Käufer die Ware, das e-Ticket zu übergeben und ihm den Erwerb des Eigentumsrechts daran zu ermöglichen bzw. die Dienstleistung, die Gegenstand des Kaufs ist, zu erbringen oder deren Nutzung zu ermöglichen, und der Käufer verpflichtet sich, dem Verkäufer den im Online-Shop oder an der Verkaufsstelle des Verkäufers bei der betreffenden Ware, dem e-Ticket oder der Dienstleistung angegebenen Kaufpreis zu zahlen. Der Kaufvertrag kann über den Online-Shop oder beim persönlichen Verkauf an der Verkaufsstelle des Verkäufers abgeschlossen werden.
- 2.2 Im Falle eines Kaufs über den Online-Shop werden die Waren, e-Tickets und Dienstleistungen vom Verkäufer auf den Webseiten des Online-Shops angeboten. Der Kaufvertrag kommt nach Absendung der Bestellung durch den Käufer zustande, und zwar in dem Zeitpunkt, in dem der Verkäufer den Eingang dieser Bestellung bestätigt. Die Bestätigung über den Eingang der Bestellung / die Bestätigung über den durchgeführten Kauf sendet der Verkäufer dem Käufer an die von ihm in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse. Der auf diese Weise abgeschlossene Kaufvertrag kann nur im gegenseitigen Einvernehmen beider Parteien oder aus gesetzlichen Gründen geändert oder aufgehoben werden.
- 2.3 Im Falle eines Kaufs über den Online-Shop wird dem Käufer vor dem Absenden der Bestellung an den Verkäufer ermöglicht, die Angaben, die der Käufer in die Bestellung eingegeben hat, zu überprüfen und zu ändern, und zwar auch im Hinblick auf die Möglichkeit des Käufers, bei der Eingabe der Daten in die Bestellung entstandene Fehler festzustellen und zu berichtigen. Der Käufer sendet die Bestellung an den Verkäufer durch Anklicken der Schaltfläche „bestellen und bezahlen“ ab.
- 2.4 Im Falle eines Kaufs über den Online-Shop ist der Käufer an diese Geschäftsbedingungen ab dem Zeitpunkt der Absendung des Bestellformulars mit den ausgefüllten Angaben gebunden. Beim Kauf im Online-Shop hat der Käufer die Möglichkeit, sich mit der aktuellen Fassung der Geschäftsbedingungen und im Falle des Kaufs eines e-Tickets auch mit der aktuellen Fassung der Besucherordnung des jeweiligen Objekts vertraut zu machen. Durch die Bestätigung und Absendung der Bestellung erklärt der Käufer, dass er sich mit dem Wortlaut der Geschäftsbedingungen vertraut gemacht hat, und im Falle des Kaufs eines e-Tickets erklärt der Käufer durch Absendung der Bestellung, dass er sich auch mit der Besucherordnung des betreffenden Objekts vertraut gemacht hat.
- 2.5 Im Falle eines Kaufs über den Online-Shop wird die Bestätigung über den Eingang der Bestellung dem Käufer zusammen mit diesen Geschäftsbedingungen und dem entsprechenden Steuerbeleg zugesandt. Im Falle eines persönlichen Verkaufs wird dem Käufer der Kaufbeleg bei Abschluss des Kaufvertrags ausgestellt oder übergeben, sofern die Art des konkreten Produkts kein anderes Verfahren vorsieht.
- 2.6 Im Falle von Produkten, Dienstleistungen oder e-Tickets, die von Dritten sichergestellt oder bereitgestellt werden, richtet sich das Rechtsverhältnis neben diesen Geschäftsbedingungen auch nach den Geschäftsbedingungen oder sonstigen Vertragsbedingungen der jeweiligen dritten Partei, mit denen der Käufer spätestens bei Abschluss des Kaufs oder bei Lieferung des jeweiligen Produkts vertraut gemacht wird. Im Falle eines Widerspruchs haben in Bezug auf das betreffende Produkt oder die betreffende Dienstleistung die besonderen Bedingungen der jeweiligen dritten Partei Vorrang, sofern sich aus der Natur der Sache oder aus Rechtsvorschriften nichts anderes ergibt.

## 3. kaufpreis und eigentumsvorbehalt

- 3.1 Auf den Webseiten des Online-Shops ist stets der aktuelle Preis der Waren, e-Tickets und Dienstleistungen einschließlich Mehrwertsteuer sowie sämtlicher etwaiger weiterer Steuern, Gebühren oder sonstiger Geldleistungen angegeben. Für die Bestimmung der Höhe des Kaufpreises der Ware, des e-Tickets oder der Dienstleistung für den Käufer ist stets der Preis der Ware, des

e-Tickets oder der Dienstleistung maßgeblich, der zum Zeitpunkt der Aufgabe der Bestellung im Online-Shop oder zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvertrags beim persönlichen Verkauf gültig ist.

#### **4. zahlungsbedingungen**

- 4.1 Der Verkäufer behält sich das Recht vor, die Preise der im Online-Shop und an den Verkaufsstellen des Verkäufers angegebenen Waren, e-Tickets und Dienstleistungen zu ändern. Der zum Zeitpunkt der Aufgabe der Bestellung im Online-Shop oder zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvertrags beim persönlichen Verkauf gültige Preis gilt bis zum Abschluss des Kaufvertrags. Der Käufer ist verpflichtet, den Kaufpreis der Ware stets spätestens am Tag der Übernahme der Ware zu entrichten.
- 4.2 Die Zahlung des Kaufpreises beim Kauf im Online-Shop ist ausschließlich bargeldlos über das Zahlungssystem PayU möglich.
- 4.3 Im Falle des persönlichen Verkaufs an der Verkaufsstelle ist eine Zahlung in bar in CZK oder eine bargeldlose Zahlung möglich.

#### **5. lieferbedingungen beim verkauf über den online-shop**

- 5.1 Die Lieferung der Ware beim Verkauf über den Online-Shop erfolgt je nach Verfügbarkeit der Ware und den betrieblichen Möglichkeiten des Verkäufers so bald wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag des Abschlusses des Kaufvertrags. Wird die Ware nicht fristgerecht geliefert, kann der Verkäufer den Käufer um eine angemessene Nachfrist zur Lieferung der Ware ersuchen. Im Falle der Zahlung der Dienstleistung durch bargeldlose Zahlung wird der zur Nutzung der Dienstleistung berechtigte Gutschein (nachstehend auch nur „Gutschein“) an die vom Käufer in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Im Falle des Kaufs eines e-Tickets erhält der Käufer das e-Ticket als Anlage zu der E-Mail, die den durchgeführten Kauf bestätigt, d. h. nach Zahlung des Preises des e-Tickets durch bargeldlose Zahlung.
- 5.2 Der Lieferort der Ware wird in der vom Käufer aufgegebenen Bestellung festgelegt. Als Erfüllung der Lieferung gilt die Lieferung des Leistungsgegenstands an die in der Bestellung des Käufers angegebene Adresse. Die Zustellung an die Bestimmungsadresse stellt der Verkäufer sicher. Der Steuerbeleg (die Rechnung) wird an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse gesendet und ist Bestandteil der Bestätigung über den Eingang der Bestellung.
- 5.3 Die Lieferung der Ware stellt der Verkäufer innerhalb der Tschechischen Republik sowie innerhalb der Europäischen Union über die Česká pošta [Tschechische Post] und/oder PPL sicher. Im Falle der Zustellung in andere Staaten wird die Möglichkeit der Zustellung einschließlich der Höhe etwaiger Versandkosten individuell geregelt. Die Versandkosten innerhalb der Tschechischen Republik sowie ins Ausland trägt der Käufer vollständig. Die Versandpreise sind einschließlich Mehrwertsteuer angegeben.
- 5.4 Der Käufer hat die Möglichkeit, die persönliche Abholung der bestellten Ware im stationären Geschäft, im Geschäft mit originellen Souvenirs in Altstädter Rathaus (Official Prague Gift Shop), zu wählen. Die persönliche Abholung wird kostenlos angeboten und die Ware wird nach Mitteilung der Bestellnummer und des Namens der Person, auf die die Bestellung erstellt wurde, übergeben.
- 5.5 Im Falle der persönlichen Abholung ist der Käufer verpflichtet, die Ware innerhalb von 7 Tagen ab dem Tag zu übernehmen, an dem ihm der Verkäufer mitteilt, dass die Ware zur Abholung bereitsteht. Übernimmt der Käufer die Ware auch innerhalb dieser Frist nicht, gilt diese Frist als angemessene Nachfrist zur Übernahme. Nach deren fruchtlosem Ablauf ist der Verkäufer berechtigt, vom Kaufvertrag zurückzutreten. Wurde der Kaufpreis bereits gezahlt, erstattet ihm der Verkäufer dem Käufer ohne unnötigen Aufschub auf demselben Wege, auf dem er bezahlt wurde, gegebenenfalls auf andere zwischen den Parteien vereinbarte Weise.

## **6. stornierung der bestellung durch den käufer beim kauf im online-shop**

- 6.1 Der Käufer hat das Recht, die Bestellung jederzeit vor dem Versand der Ware oder vor dem Versand des Gutscheins bzw. des e-Tickets zu stornieren, und zwar ohne jegliche Sanktion seitens des Verkäufers. Bereits abgeschlossene und abgesendete Bestellungen können im Hinblick auf das automatisierte System des Verkäufers nicht mehr bearbeitet oder geändert werden.
- 6.2 Nach dem Kauf eines Gutscheins für eine private oder regelmäßige Führung (Produkte der Sektion Pragensia viva) hat der Käufer keinen Anspruch auf Rückerstattung des Geldes, und zwar unter Berücksichtigung der Bestimmung des § 1837 Buchst. j) des Bürgerlichen Gesetzbuches. Falls der Käufer an der Führung nicht teilnehmen kann und den Verkäufer darüber mindestens 72 Stunden vor Durchführung der Führung informiert, wird ihm gebührenfrei eine Änderung des Termins der betreffenden Führung ermöglicht.
- 6.3 Die Rückerstattung des Kaufpreises im Rahmen der Dienstleistung „Zažij Prahu“, „Pražská univerzita pro každého“ [„Erlebe Prag“, „Prager Universität für alle“] (Produkte Pragensia viva) sowie für sämtliche Kurse für bestehende und künftige Fremdenführer kann der Käufer nur aus schwerwiegenden familiären oder gesundheitlichen Gründen verlangen. Der Käufer ist verpflichtet, den konkreten Grund / die konkrete Situation nachzuweisen, und der Verkäufer beurteilt jeden solchen Antrag individuell. Ein Anspruch des Käufers auf Rückerstattung des gezahlten Betrags besteht nicht automatisch.
- 6.4 Gekaufte e-Tickets können gemäß § 1837 Buchst. j) des Bürgerlichen Gesetzbuches weder umgetauscht noch zurückgegeben werden, sofern in diesen Bedingungen nachstehend nichts anderes bestimmt ist.
- 6.5 Wurde bei der Stornierung der Bestellung durch den Käufer gemäß den oben genannten Bestimmungen bereits ein Teil oder der gesamte Kaufpreis bezahlt, wird dieser Betrag auf dem Wege zurückerstattet, auf dem er bezahlt wurde.

## **7. stornierung der bestellung durch den verkäufer**

- 7.1 Der Verkäufer behält sich das Recht vor, die Bestellung oder einen Teil davon abzulehnen oder zu stornieren, falls:
- die Ware nicht mehr hergestellt oder geliefert wird,
  - die Dienstleistung aufgrund höherer Gewalt oder aus einem anderen Grund nicht erbracht werden kann oder die Ware aufgrund höherer Gewalt oder aus einem anderen Grund nicht geliefert werden kann (z. B. Erkrankung des Fremdenführers bei Führungen),
  - der Zutritt zu dem Objekt / dem Besichtigungsrundgang, für den das e-Ticket gilt, nicht ermöglicht werden kann, sei es aufgrund höherer Gewalt oder aus einem anderen Grund,
  - der Kaufpreis gemäß der Bestellung vom Käufer nicht bezahlt wurde,
  - der Lieferant des Verkäufers den Preis der Ware oder Dienstleistung erheblich geändert hat.
- 7.2 Im Falle der Stornierung einer über den Online-Shop aufgegebenen Bestellung wird, sofern bereits ein Teil oder der gesamte Kaufpreis bezahlt wurde, dieser Betrag an die Person zurückerstattet, die diesen Betrag bezahlt hat, und zwar auf dem Wege, auf dem der Kaufpreis bezahlt wurde, sofern die Vertragsparteien nichts anderes vereinbaren.

## **8. rechte aus mangelhafter leistung**

- 8.1 Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien aus mangelhafter Leistung richten sich nach den einschlägigen Rechtsvorschriften, insbesondere nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch und, sofern der Käufer Verbraucher ist, auch nach dem Verbraucherschutzgesetz.

- 8.2 Dieser Artikel findet auf Waren Anwendung. Bei e-Tickets und Dienstleistungen werden die Rechte aus mangelhafter Leistung entsprechend ihrer Art angemessen geltend gemacht; das Verfahren zur Geltendmachung einer Reklamation regelt Art. 9 dieser Geschäftsbedingungen.
- 8.3 **Ist der Käufer Verbraucher**
- 8.3.1 Der Verkäufer haftet gegenüber dem Verbraucher dafür, dass die Ware bei der Übernahme keine Mängel aufweist. Der Verkäufer haftet insbesondere dafür, dass die Ware bei der Übernahme:
- der vereinbarten Beschreibung, Art und Menge sowie der Qualität, Funktionalität und sonstigen vereinbarten Eigenschaften entspricht,
  - für den Zweck geeignet ist, für den der Verbraucher sie verlangt und dem der Verkäufer zugestimmt hat,
  - mit dem vereinbarten Zubehör und den Gebrauchsanweisungen geliefert wird,
  - für den Zweck geeignet ist, zu dem Waren dieser Art gewöhnlich verwendet werden,
  - hinsichtlich Menge, Qualität und weiterer Eigenschaften den üblichen Eigenschaften von Waren derselben Art entspricht, die der Verbraucher vernünftigerweise erwarten kann.
- 8.3.2 Zeigt sich ein Mangel innerhalb von 12 Monaten ab Übernahme, wird vermutet, dass die Ware bereits bei der Übernahme mangelhaft war, es sei denn, die Art der Ware oder des Mangels schließt dies aus.
- 8.3.3 Der Verbraucher kann einen Mangel rügen, der sich an der Ware innerhalb von 24 Monaten ab Übernahme zeigt.
- 8.3.4 Hat der Verbraucher den Mangel berechtigterweise gerügt, läuft die Frist gemäß Abs. 8.3.3 nicht während der Zeit, in der der Verbraucher die Ware nicht nutzen kann.
- 8.3.5 Dem Verbraucher stehen keine Rechte aus mangelhafter Leistung zu, wenn er den Mangel selbst verursacht hat. Ein Mangel der Ware ist nicht die durch ihren gewöhnlichen Gebrauch verursachte Abnutzung.
- 8.3.6 Weist die Ware einen Mangel auf, kann der Verbraucher dessen Beseitigung verlangen. Nach seiner Wahl kann er die Lieferung neuer mangelfreier Ware oder die Reparatur der Ware verlangen, es sei denn, die gewählte Art der Mangelbeseitigung ist unmöglich oder im Vergleich zur anderen Art unverhältnismäßig kostspielig ist; dies wird insbesondere unter Berücksichtigung der Bedeutung des Mangels, des Wertes, den die Ware ohne Mangel hätte, sowie der Frage beurteilt, ob der Mangel auf die andere Art ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher beseitigt werden kann.
- 8.3.7 Der Verkäufer kann die Beseitigung des Mangels verweigern, wenn sie unmöglich oder unverhältnismäßig kostspielig ist, insbesondere unter Berücksichtigung der Bedeutung des Mangels und des Wertes, den die Ware ohne Mangel hätte.
- 8.3.8 Der Verkäufer beseitigt den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist nach dessen Rüge so, dass dem Verbraucher dadurch keine erheblichen Unannehmlichkeiten entstehen, wobei die Art der Ware und der Zweck, für den der Verbraucher die Ware gekauft hat, berücksichtigt werden.
- 8.3.9 Der Verbraucher kann einen angemessenen Preisnachlass verlangen oder vom Kaufvertrag zurücktreten, wenn:
- der Verkäufer die Beseitigung des Mangels verweigert hat oder ihn nicht beseitigt hat,
  - der Mangel wiederholt auftritt,
  - der Mangel eine wesentliche Verletzung des Kaufvertrags darstellt, oder

- aus der Erklärung des Verkäufers oder aus den Umständen offensichtlich ist, dass der Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder nicht ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher beseitigt wird.

8.3.10 Der angemessene Preisnachlass wird als Unterschied zwischen dem Wert der mangelfreien Ware und dem Wert der mangelhaften Ware bestimmt, die der Verbraucher erhalten hat.

8.3.11 Der Verbraucher kann nicht vom Kaufvertrag zurücktreten, wenn der Mangel der Ware unerheblich ist; es wird vermutet, dass der Mangel nicht unerheblich ist.

8.3.12 Tritt der Verbraucher wegen eines Mangels der Ware vom Kaufvertrag zurück, erstattet der Verkäufer dem Verbraucher den Kaufpreis ohne unnötigen Aufschub, nachdem er die Ware erhalten hat oder nachdem der Verbraucher ihm nachgewiesen hat, dass er die Ware abgesendet hat.

#### 8.4 Ist der Käufer Unternehmer

8.4.1 Ist der Käufer Unternehmer, finden auf die Rechte und Pflichten aus mangelhafter Leistung die allgemeinen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches Anwendung, sofern diese Geschäftsbedingungen oder eine individuelle Vereinbarung der Parteien nichts anderes bestimmen.

8.4.2 Der Unternehmer ist verpflichtet, die Ware möglichst bald nach dem Übergang der Gefahr des Schadens an der Sache (d. h. ab dem Zeitpunkt, ab dem er die Verantwortung für die Ware trägt, gewöhnlich ab dem Zeitpunkt der Übernahme) zu untersuchen und sich von ihren Eigenschaften und ihrer Menge zu überzeugen.

8.4.3 Der Unternehmer ist verpflichtet, Mängel der Ware ohne unnötigen Aufschub zu rügen, nachdem er sie bei rechtzeitiger Untersuchung und ausreichender Sorgfalt hätte feststellen können, spätestens jedoch innerhalb der gesetzlichen Fristen nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch.

8.4.4 Dem Unternehmer stehen keine Rechte aus mangelhafter Leistung zu, wenn er den Mangel selbst verursacht hat. Ein Mangel der Ware ist nicht die durch ihren gewöhnlichen Gebrauch verursachte Abnutzung.

#### 8.5 Gemeinsame Bestimmung

Im Falle der Beschädigung, Vernichtung, des Verlustes oder Diebstahls des e-Tickets wird das e-Ticket nicht durch ein neues ersetzt und dem Käufer wird kein Ersatz gewährt. Jeder unbefugte Eingriff in das e-Ticket macht dieses ungültig.

### 9. reklamationsordnung

9.1 Der Käufer kann die Reklamation über die elektronische Adresse [tourinfo@prague.eu](mailto:tourinfo@prague.eu) geltend machen, gegebenenfalls auf andere Weise im Einklang mit den Rechtsvorschriften.

9.2 In der Reklamations-E-Mail gibt der Käufer insbesondere Folgendes an:

- die Identifikation der Bestellung oder des Kaufbelegs,
- die Beschreibung des gerügten Mangels,
- die gewünschte Art der Erledigung der Reklamation,
- die Kontaktdaten für die Zusendung der Information über die Erledigung der Reklamation.

9.3 Der Käufer fügt eine Fotodokumentation des Mangels bei, sofern dies im Hinblick auf die Art des Mangels möglich und zweckmäßig ist.

9.4 Teilt der Käufer dem Verkäufer einen Mangel der Ware mit, ohne dem Verkäufer zugleich die reklamierte Ware zu übergeben oder ihm deren Beurteilung zu ermöglichen, gilt eine solche Handlung

bis zur Übergabe oder Zustellung der Ware an den Verkäufer als Mitteilung bzw. Rüge des Mangels, nicht jedoch als Geltendmachung einer Reklamation, sofern der Verkäufer nicht ausdrücklich etwas anderes bestätigt.

- 9.5 Als Geltendmachung der Reklamation gilt der Zeitpunkt, in dem der Käufer dem Verkäufer die reklamierte Ware übergibt oder in dem die reklamierte Ware dem Verkäufer zugestellt wird und der Verkäufer die Reklamation ordnungsgemäß annehmen kann. Über die Annahme der Reklamation stellt der Verkäufer dem Käufer eine Bestätigung aus, in der er insbesondere das Datum der Geltendmachung der Reklamation, den Inhalt der Reklamation, die gewünschte Art ihrer Erledigung und die Kontaktdaten des Käufers zum Zweck der Bereitstellung der Information über die Erledigung der Reklamation angibt. Diese Bestätigung sendet der Verkäufer an die E-Mail-Adresse, von der aus die Reklamation geltend gemacht wurde, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren.
- 9.6 Die reklamierte Ware muss in einem Zustand übergeben werden, der die Beurteilung der Reklamation und eine hygienisch sichere Handhabung ermöglicht. Der Verkäufer ist berechtigt, die Annahme von Ware zur Beurteilung abzulehnen, wenn diese verschmutzt ist oder die grundlegenden hygienischen Voraussetzungen für eine sichere Annahme nicht erfüllt.
- 9.7 Ist der Käufer Verbraucher, muss die Reklamation einschließlich der Mangelbeseitigung ohne unnötigen Aufschub erledigt werden und der Verbraucher muss hierüber informiert werden, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation, sofern der Verkäufer mit dem Verbraucher keine längere Frist vereinbart. Der fruchtlose Ablauf dieser Frist gilt als wesentliche Verletzung des Kaufvertrags.
- 9.8 Ist der Käufer Unternehmer, wird die Reklamation innerhalb einer angemessenen Zeit erledigt, die der Art des Mangels und den Umständen des konkreten Falls entspricht.
- 9.9 Zur Erledigung der Reklamation ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer die erforderliche Mitwirkung zu leisten, insbesondere die reklamierte Ware zu übergeben oder zuzusenden, sofern dies im Hinblick auf die Art der Reklamation erforderlich ist. Ist es ohne Übergabe der Ware nicht möglich, die Reklamation objektiv zu beurteilen oder zu erledigen, weist der Verkäufer den Käufer auf diese Tatsache hin.
- 9.10 Nach Erledigung der Reklamation benachrichtigt der Verkäufer den Käufer unter der in der Bestellung angegebenen oder bei der Geltendmachung der Reklamation mitgeteilten E-Mail-Adresse. Der Verkäufer stellt dem Käufer zugleich eine Bestätigung über das Datum und die Art der Erledigung der Reklamation aus, einschließlich einer Bestätigung über die Durchführung der Reparatur und deren Dauer, gegebenenfalls eine schriftliche Begründung der Ablehnung der Reklamation.
- 9.11 Wurde die reklamierte Ware dem Verkäufer durch einen Beförderungsdienst zugesandt, wird sie nach Erledigung der Reklamation an die Adresse des Käufers zurückgesandt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren.
- 9.12 Vereinbart der Käufer mit dem Verkäufer die persönliche Übernahme der reklamierten Ware im Official Prague Gift Shop, ist der Käufer verpflichtet, die reklamierte Ware ohne unnötigen Aufschub zu übernehmen, nachdem ihn der Verkäufer über die Möglichkeit der Übernahme informiert hat, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag, an dem der Verkäufer diese Mitteilung absendet. Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist ist der Verkäufer berechtigt, ein angemessenes Lagergeld zu berechnen oder die Ware auf Rechnung des Käufers zu verkaufen. Der Käufer muss über dieses Vorgehen vorab informiert werden, und ihm muss eine angemessene Nachfrist zur Übernahme gewährt werden.

- 9.13 Der Käufer ist verpflichtet, bei der Übernahme die übernommene Ware und deren Übereinstimmung mit der Bestätigung über die Erledigung der Reklamation zu prüfen; seine Rechte aus mangelhafter Leistung nach den Rechtsvorschriften bleiben hiervon unberührt.
- 9.14 Im Falle einer anerkannten Reklamation, bei der weder ein Austausch der Ware noch eine Beseitigung des Mangels möglich ist, wird dem Käufer der für die Ware gezahlte Betrag zurückerstattet; ist der Käufer Verbraucher, wird zugleich gemäß den einschlägigen Rechtsvorschriften zum Verbraucherschutz verfahren.

## **10. rücktritt des verbrauchers vom im fernabsatz geschlossenen kaufvertrag**

- 10.1 Der Verbraucher ist berechtigt, innerhalb von 14 Tagen ab Übernahme der Ware vom Kaufvertrag zurückzutreten, und zwar ohne Angabe von Gründen und ohne jegliche Sanktion im Einklang mit den einschlägigen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches. In einem solchen Fall kontaktiert der Verbraucher den Verkäufer unter der E-Mail-Adresse [tourinfo@prague.eu](mailto:tourinfo@prague.eu) und gibt an, dass er vom Kaufvertrag zurücktritt, einschließlich der Bestellnummer, des Kaufdatums und gegebenenfalls der Bankkontonummer für die Rückerstattung des gezahlten Betrags.
- 10.2 Ist Gegenstand des Kaufvertrags die Erbringung einer Dienstleistung zu einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum, hat der Verbraucher kein Recht, vom Kaufvertrag zurückzutreten.
- 10.3 Im Falle des Rücktritts vom Kaufvertrag ist der Verbraucher verpflichtet, die Ware ohne unnötigen Aufschub, spätestens innerhalb von 14 Tagen ab Rücktritt vom Vertrag, an den Verkäufer zu senden oder zu übergeben, und zwar an die Adresse des Sitzes des Verkäufers (Žatecká 110/2, Prag 1 — Staré Město, 110 00), sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren. Der Verbraucher sollte die Ware möglichst vollständig, einschließlich des gelieferten Zubehörs und des Kaufbelegs, sofern er darüber verfügt, zurückgeben.
- 10.4 Im Falle des Rücktritts vom Kaufvertrag wird der Vertrag von Anfang an aufgehoben. Der Verbraucher trägt die mit der Rücksendung der Ware an den Verkäufer verbundenen Kosten.
- 10.5 Der Verkäufer erstattet dem Verbraucher alle Geldbeträge, die er von ihm aufgrund des Kaufvertrags erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten, und zwar auf demselben Wege, auf dem er sie vom Verbraucher erhalten hat, sofern er mit dem Verbraucher nichts anderes vereinbart. Hat der Verbraucher eine andere als die günstigste vom Verkäufer angebotene Versandart der Ware gewählt, erstattet der Verkäufer die Lieferkosten in Höhe der günstigsten angebotenen Versandart. Der Verkäufer ist nicht verpflichtet, die erhaltenen Geldbeträge zurückzuerstatten, bevor ihm der Verbraucher die Ware zurückgegeben hat.
- 10.6 Der Rücktritt vom Kaufvertrag kann spätestens am 14. Tag ab Übernahme der Ware geltend gemacht werden.
- 10.7 Der Verbraucher haftet dem Verkäufer nur für die Wertminderung der Ware, die infolge eines Umgangs mit der Ware entstanden ist, der über das hinausgeht, was erforderlich ist, um sich mit ihrer Beschaffenheit, ihren Eigenschaften und ihrer Funktionsweise vertraut zu machen.
- 10.8 Der Verbraucher kann insbesondere in folgenden Fällen nicht von dem mit dem Verkäufer im Fernabsatz geschlossenen Kaufvertrag zurücktreten:
- Die Dienstleistung wurde mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers vor Ablauf der Rücktrittsfrist vollständig erbracht, und der Verbraucher wurde vor Vertragsabschluss darüber belehrt, dass durch die Erbringung der Leistung das Rücktrittsrecht erlischt.

- Die Ware wurde in einer versiegelten Verpackung geliefert, die der Verbraucher geöffnet hat, und sie kann aus hygienischen Gründen nicht zurückgegeben werden.
- Die Dienstleistung wird dem Verbraucher vom Verkäufer zu einem bestimmten Termin oder in einem bestimmten Zeitraum erbracht, insbesondere im Rahmen von Führungen mit Fremdenführern oder bei einem Besichtigungsrundgang im Klementinum.
- Es handelt sich um Eintrittskarten für Objekte, die der Verkäufer betreibt (e-Ticket), einschließlich des Gutscheins „9 Objekte in 365 Tagen“, wobei der Käufer durch den Kauf dieser Eintrittskarten bzw. dieses Gutscheins zur Kenntnis nimmt, dass es sich um eine Leistung handelt, die zur Nutzung der Freizeit in einem bestimmten Zeitraum bestimmt ist, und der Verbraucher daher kein Recht auf Rücktritt vom Vertrag im Sinne des § 1837 Buchst. j) des Bürgerlichen Gesetzbuches hat.

## 11. schutz personenbezogener daten des käufers

- 11.1 Personenbezogene Daten des Käufers (einer natürlichen Person sowie aller natürlichen Personen, die den Käufer — eine juristische Person — vertreten) werden im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik, insbesondere mit dem Gesetz Nr. 110/2019 Slg. über die Verarbeitung personenbezogener Daten in der jeweils geltenden Fassung und der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO), erhoben, gespeichert und verarbeitet.
- 11.2 Die personenbezogenen Daten des Käufers im Umfang der Identifikations- und Kontaktdaten werden zum Zweck des Abschlusses des Kaufvertrags, der Lieferung der Ware, des e-Tickets oder der Dienstleistung gemäß dem Kaufvertrag, der Durchführung einer Reklamation und damit zusammenhängender Handlungen sowie zu Archivzwecken des Verkäufers über durchgeführte Käufe verarbeitet und erhoben. Zu diesem Zweck werden die personenbezogenen Daten zur Bearbeitung der vom Käufer über den Online-Shop aufgegebenen Bestellung bzw. zur Bearbeitung weiterer vertraglicher Anforderungen, z. B. einer Reklamation, verarbeitet.
- 11.3 Die personenbezogenen Daten des Käufers sind vollständig gegen Missbrauch gesichert. Der Verkäufer übermittelt die personenbezogenen Daten des Käufers nicht an Dritte, mit folgenden Ausnahmen: Der Verkäufer übermittelt in dem für die Lieferung der Ware erforderlichen Mindestumfang die notwendigen Daten an den Beförderer. In dem erforderlichen Umfang werden personenbezogene Daten an den Betreiber des Zahlungssystems zum Zweck der Durchführung der Zahlung für die Ware, e-Tickets oder Dienstleistungen übermittelt.
- 11.4 Der Käufer, der an Veranstaltungen der Sektion Pragensia viva des Verkäufers teilnimmt, nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass während dieser Veranstaltungen Fotografien und/oder audiovisuelle Aufzeichnungen zum Zweck der Dokumentation dieser Veranstaltungen angefertigt werden können, jedoch nicht zum Zweck der Erfassung der Bildnisse konkreter natürlicher Personen. Der Käufer nimmt ferner zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass diese Fotografien oder audiovisuellen Aufzeichnungen vom Verkäufer zu Werbe- und Propagationszwecken verwendet werden können, und zwar im Einklang mit den Bestimmungen der §§ 84—90 des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der jeweils geltenden Fassung, dem Gesetz Nr. 110/2019 Slg. über die Verarbeitung personenbezogener Daten und der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO). Im Falle der Nichtzustimmung / des nachträglichen Widerrufs der Zustimmung zur Verwendung von Fotografien oder audiovisuellen Aufzeichnungen kann man sich elektronisch an die E-Mail-Adresse [gdp@prague.eu](mailto:gdp@prague.eu) wenden.
- 11.5 Die personenbezogenen Daten des Käufers im Umfang der Identifikations- und Kontaktdaten sowie Daten über die Bestellungen des Käufers speichert der Verkäufer auf Grundlage eines berechtigten Interesses zum Zweck des Schutzes rechtlicher Ansprüche, der internen Evidenz des Verkäufers und der Kontrolle. Das berechtigte Interesse besteht hier im Schutz rechtlicher Ansprüche, in der Kontrolle der ordnungsgemäßen Erbringung von Dienstleistungen sowie in der Vorbeugung, Aufdeckung und Verhinderung etwaiger betrügerischer Handlungen.

11.6 Die personenbezogenen Daten des Käufers im Umfang der Identifikations- und Kontaktdaten verarbeitet der Verkäufer auch auf Grundlage eines berechtigten Interesses an der Verbesserung der Dienstleistungen des Verkäufers sowie des Interesses des Verkäufers an einer wirksamen Werbung für Waren, e-Tickets und Dienstleistungen mittels Direktmarketing. Die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten auf Grundlage dieses berechtigten Interesses kann der Käufer jederzeit per E-Mail [gdpr@prague.eu](mailto:gdpr@prague.eu) ablehnen.

## 12. präzisierende geschäftsbedingungen zu ausgewählten dienstleistungen

- 12.1 An Fortbildungen für Fremdenführer (Produkt Pragensia viva) können alle Inhaber des tschechischen nationalen Fremdenführerausweises oder Teilnehmer aktueller Fremdenführerkurse von Prague City Tourism teilnehmen.
- 12.2 Sofern nicht anders angekündigt, ist der Eintritt in das Objekt im Rahmen der Dienstleistungen „Zažij Prahu“ und „Pražská univerzita pro každého“ (Produkte Pragensia viva) im Endpreis der jeweiligen Dienstleistung enthalten.
- 12.3 Eine Reservierung vor Beginn des Verkaufs neuer Zyklen im Rahmen der Dienstleistung „Pražská univerzita pro každého“ (Produkt Pragensia viva) ist nicht möglich.
- 12.4 Multimediale Präsentationen sind urheberrechtlich geschützte Werke der Dozenten im Sinne des Gesetzes Nr. 121/2000 Slg., Urheberrechtsgesetz, in der jeweils geltenden Fassung, und die Teilnehmer sind nicht berechtigt, sie ohne Zustimmung des Inhabers des Urheberrechts weiterzuverbreiten, Kopien anzufertigen oder sie in sonstiger Weise zu nutzen.
- 12.5 Die Eintrittskarte im Rahmen der Dienstleistung „Zažij Prahu“ (Produkt Pragensia viva) ist übertragbar. Ermäßigter Eintritt wird Kindern bis 15 Jahre, Studierenden bis 26 Jahre, Senioren über 65 Jahre, Inhabern eines ZTP-/ZTP+P-Ausweises [Behinderten-Ausweise], Teilnehmern laufender Fremdenführerkurse sowie Inhabern eines Prager Fremdenführerausweises gewährt.
- 12.6 Alle im Rahmen eines beliebigen Produkts Pragensia viva veranstalteten Aktionen finden bei jedem Wetter statt. Die Teilnahme von Hunden oder anderen Haustieren an diesen Aktionen ist untersagt, sofern bei der konkreten Aktion nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist. Dieses Verbot gilt nicht für Assistenz-/Blindenführhunde.
- 12.7 Führungen im Rahmen der Dienstleistung „Zažij Prahu“ (Produkt Pragensia viva) finden bei einer Mindestteilnehmerzahl von zehn (10) Personen statt. Die maximale Kapazität beträgt 35 Personen, sofern der Fremdenführer oder der Verkäufer nichts anderes bestimmt. Wird die Mindestkapazität nicht erreicht, wird dem Käufer der entrichtete Kaufpreis in voller Höhe zurückerstattet.
- 12.8 Der Verkäufer ist nicht verpflichtet, den Kaufpreis für die Dienstleistung „Zažij Prahu“ (Produkt Pragensia viva) zurückzuerstatten, außer im Falle des Rücktritts des Verbrauchers vom Vertrag gemäß den oben in Art. 10 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Bedingungen. Der Verkäufer ist nicht verpflichtet, dem Käufer die bezahlte Eintrittskarte gegen eine andere Eintrittskarte umzutauschen.
- 12.9 Der Teilnehmer einer beliebigen Veranstaltung Pragensia viva ist verpflichtet, sich vor Beginn der Veranstaltung gegenüber dem Fremdenführer oder dem organisatorischen Mitarbeiter des Verkäufers mit einem gültigen Gutschein zur Inanspruchnahme der betreffenden Dienstleistung oder mit einem gültigen e-Ticket oder einer gültigen Eintrittskarte auszuweisen.
- 12.10 Für jede Eintrittskarte für eine Führung im Freien im Rahmen der Dienstleistung „Zažij Prahu“ (Produkt Pragensia viva) erhält der Käufer einen Stempel in die Treuekarte 5 + 1. Nach dem Sammeln von fünf Stempeln hat der Käufer Anspruch auf die sechste Führung kostenlos. Die Einlösung der sechsten kostenlosen Führung gilt für Veranstaltungen, die beim Preis der Führung mit dem Zeichen

(5+1) gekennzeichnet und noch nicht ausverkauft sind. Der Käufer kann eine volle Treuekarte 5 + 1 in den Touristischen Informationszentren des Verkäufers einlösen, wo dem Käufer eine kostenlose Eintrittskarte ausgestellt wird. Kann der Käufer den Anspruch auf eine kostenlose Eintrittskarte nicht persönlich geltend machen, wendet er sich elektronisch an die E-Mail-Adresse:

[zazijprahu@prague.eu](mailto:zazijprahu@prague.eu). Die Treuekarten 5 + 1 sowie die Stempel für die Treuekarte 5 + 1 erhält der Käufer vom organisatorischen Mitarbeiter des Verkäufers oder vom Fremdenführer am Treffpunkt der jeweiligen Führung nach Vorlage eines gültigen e-Tickets / einer gültigen Eintrittskarte.

- 12.11 Der Geschenkgutschein für private Führungen (Produkt Pragensia viva) kann nicht im Online-Shop [eshop.prague.eu](http://eshop.prague.eu) eingelöst werden. Zur Bestellung der ausgewählten privaten Führung sendet der Käufer die Bestellung elektronisch an die E-Mail-Adresse [guides@prague.eu](mailto:guides@prague.eu), wobei er insbesondere Folgendes angibt: den Namen der Führung, den Code des gekauften Geschenkgutscheins, das Datum und die Uhrzeit der Durchführung der Führung, und zwar mindestens 7 Tage vor dem Beginn der ausgewählten Führung. Dieser Geschenkgutschein stellt einen finanziellen Wert dar, der ausschließlich für Dienstleistungen von Guides & Tours verwendet werden kann. Der Geschenkgutschein ist nicht gegen Geld eintauschbar, und im Falle der Nichtausschöpfung seines Wertes oder seines Verfalls hat der Käufer keinen Anspruch auf Rückerstattung des gezahlten Betrags oder auf Erbringung einer Ersatzdienstleistung durch den Verkäufer.
- 12.12 Der Geschenkgutschein „9 Objekte in 365 Tagen“ berechtigt zum Besuch mehrerer bestimmter Objekte in der Verwaltung des Verkäufers während der regulären Öffnungszeiten dieser Objekte, und zwar nach Vorlage in gedruckter oder elektronischer Form an einer beliebigen Kasse der betreffenden Objekte; nach Vorlage des Gutscheins für die Prager Türme wird eine Mehrfacheintrittskarte für alle bestimmten Objekte ausgestellt. Jeder der bestimmten Objekte kann auf Grundlage des betreffenden Gutscheins bzw. der anschließend ausgestellten Mehrfacheintrittskarte nur einmal besucht werden, spätestens jedoch innerhalb von 365 Tagen ab Ausstellung der Mehrfacheintrittskarte. Der Gutschein für die Prager Türme ist ein Kalenderjahr ab Ausstellung gültig, und zwar im Rahmen des Grundeintritts; er berechtigt nicht zum Eintritt zu Sonderveranstaltungen. Im Falle der Schließung eines der Objekte aufgrund außerordentlicher Situationen hat der Käufer keinen Anspruch auf Ersatz des Eintrittsgeldes für dieses Objekt. Der Gutschein ist nicht gegen Bargeld eintauschbar. Durch den Kauf dieses Gutscheins nimmt der Käufer zur Kenntnis, dass es sich um eine Leistung handelt, die zur Nutzung der Freizeit in einem bestimmten Zeitraum bestimmt ist, und der Verbraucher daher kein Recht auf Rücktritt vom Vertrag im Sinne des § 1837 Buchst. j) des Bürgerlichen Gesetzbuches hat.
- 12.13 Der Verkäufer behält sich das Recht vor, das Programm bei allen Veranstaltungen aus dem Programm für die Öffentlichkeit zu ändern.
- 12.14 Das Anfertigen jeglicher Aufzeichnung des Vortrags des Fremdenführers/Dozenten und/oder seiner Person (Bildnis, Stimme) während der Nutzung der Dienstleistung (bei Teilnahme an einem beliebigen Produkt Pragensia viva einschließlich Online-Teilnahme) ist nicht gestattet. Der Vortrag des Fremdenführers sowie der Vortrag des Dozenten (einschließlich Online-Vortrag) bei der Erbringung der Dienstleistung und weitere Inhalte der betreffenden Besichtigung / Führung / Vorlesung (einschließlich Struktur, Formulierungen, Geschichten, Szenario usw.) sind urheberrechtlich geschützt. Aufzeichnungen, auf denen der Fremdenführer/Dozent oder andere Personen identifiziert werden können (anhand des Bildnisses, der Stimme oder anderer Merkmale), können zugleich in deren Persönlichkeitsrechte eingreifen. Die Teilnehmer der Besichtigungen/der Käufer sind verpflichtet, dies zu respektieren; bei Nichteinhaltung behält sich der Verkäufer das Recht vor, dem Käufer/Teilnehmer die Fortsetzung der Besichtigung/Führung/Vorlesung nicht zu ermöglichen bzw. ihn von der betreffenden Besichtigung/Führung/Vorlesung auszuschließen.

### 13. ergänzende geschäftsbedingungen zum kauf von e-tickets

- 13.1. Das e-Ticket ist übertragbar und berechtigt seinen Inhaber zum einmaligen Eintritt in das vom Käufer gewählte Objekt oder zu dem ausgewählten Besichtigungsrundgang zu dem darauf angegebenen Termin, Zeitpunkt oder innerhalb der darauf angegebenen Gültigkeitsdauer. Als Inhaber des e-Tickets für die Eingangskontrolle gilt der Besucher, der das e-Ticket als erster vorlegt.
- 13.2. Direkter Verkäufer der e-Tickets ist die Gesellschaft Colosseum Ticket. Nach Zahlung des Preises des e-Tickets werden die e-Tickets dem Käufer an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse zugesandt, und zwar zusammen mit den Geschäftsbedingungen der Gesellschaft Colosseum Ticket und diesen Geschäftsbedingungen des Verkäufers.
- 13.3. Im Falle von e-Tickets oder anderen Produkten, die durch eine dritte Partei sichergestellt werden, nimmt der Käufer zur Kenntnis, dass sich auf deren Verkauf, Zustellung, Nutzung oder Reklamation neben diesen Geschäftsbedingungen auch die Geschäftsbedingungen dieser dritten Partei beziehen können.
- 13.4. Das in der Bestätigungs-E-Mail zugesandte e-Ticket muss der Käufer nicht ausdrucken; es genügt, es bei der Kontrolle in elektronischer Form vorzulegen. Sofern bei einem konkreten e-Ticket nichts anderes angegeben ist, sind online gekaufte e-Tickets 30 Tage ab ihrem Kauf gültig.

### 14. persönlicher verkauf an der verkaufsstelle

- 14.1. Beim persönlichen Verkauf an der Kasse des Objekts können nur Eintrittskarten erworben werden, die an der jeweiligen Kasse verkauft werden.
- 14.2. Eintrittskarten, die beim persönlichen Verkauf an der Kasse des Objekts erworben wurden, sind 24 Stunden ab dem Zeitpunkt des Kaufs gültig; diese Zeit wird stundenweise berechnet, nicht nach Kalendertagen.
- 14.3. Beim persönlichen Verkauf an der Kasse des Objekts können an eine Person höchstens 6 Eintrittskarten verkauft werden. Ist an der Kasse eine Begleitung physisch anwesend, insbesondere Familie, Gruppe oder Kunden eines Fremdenführers, können Eintrittskarten in einer Anzahl verkauft werden, die der Anzahl der physisch anwesenden Personen entspricht. Bei Interesse am Kauf einer größeren Anzahl von Eintrittskarten wird der Käufer an die Abteilung Geschäftsentwicklung über die E-Mail-Adresse [b2b@prague.eu](mailto:b2b@prague.eu) verwiesen.
- 14.4. Über den am Verkaufsstandort des Verkäufers aufgestellten Verkaufsautomaten gekaufte Eintrittskarten sind 60 Minuten ab dem Zeitpunkt des Kaufs gültig; diese Frist wird minutengenau ab dem Zeitpunkt des Kaufs berechnet.
- 14.5. Über den Verkaufsautomaten können im Rahmen einer Transaktion höchstens 6 Eintrittskarten gekauft werden. Der Käufer ist nicht berechtigt, diese Begrenzung durch wiederholte oder aufeinanderfolgende Käufe zu umgehen. Der Verkäufer ist berechtigt, insbesondere mehrere miteinander in Zusammenhang stehende Käufe, die innerhalb eines kurzen Zeitraums vom selben Käufer oder unter Verwendung desselben Zahlungsmittels, derselben Identifikationsdaten oder anderer übereinstimmender Kaufkennungen getätigt wurden, als Umgehung dieser Begrenzung zu werten. Bei begründetem Verdacht auf eine Umgehung dieser Begrenzung ist der Verkäufer berechtigt, einen solchen Verkauf zu verweigern, einen bereits getätigten Kauf zu stornieren oder die auf diese Weise erworbenen Eintrittskarten für ungültig zu erklären.

### 15. ergänzende geschäftsbedingungen zum kauf der offiziellen touristenkarte pvp

- 15.1. Im Falle des Kaufs der offiziellen Prager Touristenkarte Prague Visitor Pass, in deren Rahmen Dienstleistungen des Eintritts zu ausgewählten Akzeptanzstellen sowie die Abfertigung von

Fahrgästen im öffentlichen Personennahverkehr in Prag mit einem speziell vereinbarten Tarif erbracht werden, richtet sich die Nutzung dieses Systems Prague Visitor Pass nach den besonderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, abrufbar unter [praguevisitorpass.eu/terms](https://praguevisitorpass.eu/terms).

## 16. verbot des weiterverkaufs von eintrittskarten für objekte in der verwaltung des verkäufers

16.1. Gekaufte Eintrittskarten für Objekte des Verkäufers sind ausschließlich zur persönlichen Nutzung durch den Besucher bestimmt und dürfen nicht weiterverkauft oder sonst entgeltlich an Dritte übertragen werden, insbesondere nicht auf Online-Plattformen, in Auktionen, über Vermittler oder im Rahmen von Dienstleistungspaketen zum Verkauf angeboten werden, und zwar weder zu einem höheren, gleichen noch niedrigeren Preis als ihrem Nennwert. Bei Verstoß gegen diese Bestimmung ist der Verkäufer berechtigt, die Eintrittskarte ungültig zu machen, den Eintritt zu verweigern und/oder die Bestellung zu stornieren; etwaige Ansprüche des Verkäufers auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

## 17. einkauf im online-shop mit und ohne registrierung

17.1. Im Online-Shop ist der Kauf von Waren, e-Tickets und Dienstleistungen ohne Registrierung oder mit Registrierung möglich. Eine Registrierung ist für den Einkauf im Online-Shop nicht verpflichtend.

17.2. Im Falle eines Einkaufs ohne Registrierung werden die Bestelldaten automatisch im Einklang mit den oben in diesen Geschäftsbedingungen in Art. 11 genannten Regeln zum Schutz personenbezogener Daten gespeichert. Der Käufer hat in diesem Fall die Möglichkeit, ohne Registrierung einzukaufen, wobei für diese Verkaufsart die Bereitstellung folgender personenbezogener Daten ausreichend ist: Vorname, Nachname, Telefon, Lieferadresse im Umfang Straße, Hausnummer, Stadt, Land und Postleitzahl sowie E-Mail-Adresse.

17.3. Im Falle eines Einkaufs mit Registrierung kann sich der Käufer auf dem Webportal des Verkäufers registrieren und dort ein Kundenkonto erstellen. Für die erfolgreiche Erstellung eines Kundenkontos sind folgende Pflichtangaben auszufüllen: E-Mail-Adresse und Passwort, die der Käufer/Nutzer dieses Kontos anschließend für die Anmeldung in sein Kundenkonto verwendet. Der Käufer/Nutzer des Kundenkontos kann anschließend in seinem Konto folgende Angaben ergänzen: Vorname; Nachname; Postanschrift im Umfang Straße und Hausnummer, Stadt, Postleitzahl, Land; Kontakt-E-Mail; Telefon; Firmendaten im Umfang Firmenname, Identifikationsnummer, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer. Im Falle eines Einkaufs durch einen registrierten Käufer werden die Daten über alle Einkäufe des Käufers gespeichert, die dem Käufer in seinem Konto angezeigt werden.

17.4. Nähere Informationen zum Schutz personenbezogener Daten sind unter [prague.eu/en/gdpr](https://prague.eu/en/gdpr).

## 18. außergerichtliche beilegung von verbraucherstreitigkeiten

18.1 Für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten aus dem Kaufvertrag ist die Tschechische Handelsinspektion zuständig, mit Sitz Štěpánská 567/15, 120 00 Prag 2, Identifikationsnummer: 000 20 869, Internetadresse: [adr.coi.cz](https://adr.coi.cz).

## 19. schlussbestimmungen

19.1 Sämtliche Vertragsverhältnisse zwischen dem Verkäufer einerseits und dem Käufer andererseits richten sich nach den geltenden Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik und diesen Geschäftsbedingungen. Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen unwirksam oder nicht durchsetzbar werden, hat dies keinen Einfluss auf die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen.

19.2 Mit dem Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvertrags beim Verkauf nimmt der Käufer sämtliche Bestimmungen der Geschäftsbedingungen in der am Tag des Abschlusses des Kaufvertrags geltenden

Fassung an, einschließlich des Preises der bestellten Ware, des Gutscheins, des e-Tickets oder der Dienstleistung, der in der bestätigten Bestellung angegeben ist, sofern im konkreten Fall nicht nachweislich etwas anderes vereinbart wurde. Beim Kauf über den Online-Shop erfolgt die Annahme der Geschäftsbedingungen durch Absenden der Bestellung; beim persönlichen Verkauf erfolgt die Annahme der Geschäftsbedingungen durch Durchführung des Kaufs an der Verkaufsstelle des Verkäufers.

- 19.3 Der Käufer nutzt die ausgewählte Dienstleistung bzw. das e-Ticket vollständig auf eigene Verantwortung. Der Käufer ist verpflichtet, selbst zu beurteilen, ob er gesundheitlich und körperlich in der Lage ist, die ausgewählte Dienstleistung sicher in Anspruch zu nehmen oder aufgrund des e-Tickets das Objekt / den betreffenden Besichtigungsrundgang zu betreten. Der Verkäufer der Dienstleistung haftet nicht für etwaige Gesundheitsschäden oder Sachschäden des Käufers, die durch eigenes Verschulden des Käufers verursacht werden.
- 19.4 Der Käufer verpflichtet sich, bei der Nutzung der Dienstleistung bzw. des e-Tickets die Anweisungen der organisatorischen Mitarbeiter des Verkäufers, der Fremdenführer, Aufsichtspersonen, die Sicherheitsvorschriften und Besucherordnungen der einzelnen Objekte sowie die Grundsätze des anständigen Verhaltens zu befolgen.
- 19.5 Der Käufer ist verpflichtet, die Begleitung und Aufsicht einer volljährigen Person sicherzustellen, wenn Nutzer der Dienstleistung / Inhaber des e-Tickets eine Person unter 15 Jahren ist, gegebenenfalls die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters bei Teilnahme einer Person unter 18 Jahren sicherzustellen, sofern diese ohne dessen Begleitung teilnimmt.
- 19.6 Der Verkäufer ist berechtigt, diese Geschäftsbedingungen nach eigenem Ermessen einseitig zu ändern oder zu ergänzen, wobei auf diesen Webseiten des Verkäufers stets die aktuelle Fassung angegeben ist. Für die Rechte und Pflichten zwischen dem Käufer und dem Verkäufer ist die Fassung der Geschäftsbedingungen maßgeblich, die am Tag des Abschlusses des Kaufvertrags wirksam ist.

**Diese Geschäftsbedingungen treten am 01.07.2026 in Kraft.**