

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER AG ZOOLOGISCHER GARTEN KÖLN UND

## ZOO-GÄSTEORDNUNG

Stand: 01.01.2025

### LIEBE GÄSTE,

wir möchten, dass Ihr Besuch im Kölner Zoo ein unvergessliches und schönes Erlebnis für Sie und Ihre Begleitpersonen wird. Damit das so sein kann, bitten wir als allererstes um Rücksichtnahme auf unsere Tiere und natürlich auch auf andere Gäste. Das bedeutet vor allem, für sich und für andere, insbesondere für noch nicht volljährige Kinder oder Begleitpersonen, die einer Aufsichtspflicht bedürfen Verantwortung zu übernehmen und höflich und rücksichtsvoll miteinander umzugehen und zu kommunizieren.

Außerdem möchten wir Sie bitten, die nachfolgenden Regeln, die unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** darstellen und im Folgenden aufgeführt sind, zu beachten und bedanken uns schon jetzt recht herzlich im Voraus dafür!

### A. GELTUNGSBEREICH DER AGB DES KÖLNER ZOOS

Die in dieser Gästeordnung aufgeführten **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (nachfolgend „**AGB**“ genannt) gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen und Besuchsregeln zwischen Ihnen und der AG Zoologischer Garten Köln (nachfolgend „Kölner Zoo“ oder nur „Zoo“ oder auch „Zoo/Aquarium“ „Zoo Gastronomie GmbH“ oder auch „Kölner Zoo Shop GmbH“ genannt). Sie gelten jeweils in der zum Vertragsschluss gültigen Fassung.

Als vollständiger Teil der AG Zoologischer Garten Köln gelten diese AGB insoweit auch gleichermaßen für das gegenüber dem Haupteingang liegende Aquarium und die angrenzenden öffentlich zugänglichen Grünflächen.

Darüber hinaus gelten sie für sämtliche Leistungen, des Kölner Zoos, auch, für solche, welche in fremden Namen und für fremde Rechnung auf dem Zoogelände erbracht und verkauft werden. Sie gelten insbesondere für sämtliche von der Zoo Gastronomie GmbH auf dem Zoogelände betriebenen Gastronomiestände („Villa Bodinus“, „Hazienda“, „Tigerhütte“, „Café Almira“, „Chipermas“, „Zoorestaurant“, „Bauernstube“), sowie für alle Verkaufsstellen der Kölner Zoo Shop GmbH am Haupt- und Nebeneingang inklusive des Kiosks und des Fotostandes. Etwaige abweichende Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn der Kölner Zoo diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

Sie gelten sowohl für Einzelpersonen wie auch für Gästegruppen egal ob auf dem Zoogelände oder in den Räumlichkeiten der Zoo Gastronomie GmbH und der Kölner Zoo Shop GmbH. Ein Zoobesuch im Rahmen einer Gästegruppe ändert nichts an der individuellen Haftung einzelner Gruppenmitglieder, soweit sie gegen die nachfolgenden Regelungen verstoßen. Mit dem Erwerb von Eintrittskarten aller Art (z. B. Tages- und Jahreskarten, Gutscheinen, Aktionstickets u.a.), erkennen Sie als unsere Gäste diese nachfolgend aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Besuchsregeln des Kölner Zoos und seiner Tochterunternehmen in vollem Umfang und uneingeschränkt an.

Diese gelten sowohl während der regulären, täglichen Zoo-Öffnungszeiten, wie auch für alle anderen vom Kölner Zoo durchgeführten Sonderveranstaltungen zu den dann gesondert festgelegten Öffnungszeiten wie z. B. „China Light“ und von der Zoo Gastronomie GmbH durchgeführten Eventveranstaltungen uneingeschränkt.

## **B. VERTRAGSBEDINGUNGEN**

### **I. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**

Die hier aufgelisteten und in den AGB verwendeten Begriffe definiert der Kölner Zoo wie folgt:

- **„Artikel“** sind sämtliche im Kölner Zoo erhältliche Tageskarten, Gruppenkarten, Jahreskarten, Freikarten, Gutscheine sowie Karten für Führungen und sämtliche Sonderveranstaltungen während der regulären und/oder Sonderöffnungszeiten (wie z.B. China Light), die zum Besuch des Kölner Zoos berechtigen.
- **„Tageskarten“** meint Eintrittskarten, die zum einmaligen Besuch des Kölner Zoos gemäß dem auf der Tageskarte aufgedruckten Eintrittsdatum oder Gültigkeitszeitraum berechtigen.
- **„Jahreskarten“** meint Eintrittskarten, die für die Dauer der Vertragslaufzeit zum beliebig häufigen Eintritt in den Kölner Zoo während der regulären Zoo-Öffnungszeiten berechtigen.
- **„Gruppenkarten“** meint Eintrittskarten“, die Gäste einer aus mehreren Personen bestehenden Gruppe zum Besuch des Kölner Zoos berechtigen. Hierzu zählen auch sämtliche Karten, die für Besuche im Schulklassenverband und/oder als Tickets für Kindergärten bzw. Kindertagesstätten als „Gruppenkarten“ verkauft werden, ohne dass diese explizit so bezeichnet sein müssten.
- **„Freikarten“** meint Eintrittskarten, die der Kölner Zoo kostenlos ausgibt. Diese berechtigen die jeweiligen Gäste zum einmaligen Besuch des Zoos innerhalb des auf den Freikarten aufgedruckten Gültigkeitszeitraums.
- **„Gutscheine“** meint Wertgutscheine, im Gegenwert für die auf ihnen jeweils aufgedruckten Ticketarten und dem dazugehörigen Euro-Wert, die vor dem Zoobesuch in ein gültiges Ticket umgetauscht werden müssen. Als Gutscheine i. S. d. AGB gelten auch Wertgutscheine, die im fremden Namen, Leistungen, wie bspw. die von der Zoo Gastronomie GmbH oder der Kölner Zoo Shop GmbH enthalten und mit und ohne Kombination von Zoo-Eintrittskarten als Gesamtheit verkauft werden.

### **II. VERTRAGSPARTNER**

Vertragspartner beim Kauf von sämtlichen Arten von Eintrittskarten ist die

**AG Zoologischer Garten Köln**  
Riehler Straße 173, 50735 Köln (Postanschrift),  
Tel. Nr. +492217785100, ([ticketsservice@koelnerzoo.de](mailto:ticketsservice@koelnerzoo.de)).  
Vorstand: Prof. Theo B. Pagel und Christopher Landsberg

Vertragspartner beim Verzehr von Speisen und Getränken sowie bei Aufhalten in den Gastronomieräumlichkeiten und Eventräumen ist die

**Zoo Gastronomie GmbH**  
Riehler Straße 173, 50735 Köln (Postanschrift),  
Tel. NR. +492217785100, [info@zoo-event.de](mailto:info@zoo-event.de).  
Geschäftsführer: Christopher Landsberg

Vertragspartner für den Kauf von in der Regel nicht gastronomischen Handelswaren aller Art sowie beim Kauf von Fotografien ist die

### **Kölner Zoo Shop GmbH**

Riehler Straße 173, 50735 Köln (Postanschrift),  
Tel. NR. +492217785100, [info@koelnerzooshop.de](mailto:info@koelnerzooshop.de).  
Geschäftsführer: Christopher Landsberg und Thorsten Hoenen

### **III. VERTRAGSABSCHLUSS ÜBER DEN TICKET ONLINE SHOP**

Ihre Buchung stellt ein Angebot an den Kölner Zoo zum Abschluss eines Vertrages dar. Sie geben erst dann ein verbindliches Angebot zum Vertragsschluss ab, wenn Sie den Button „Zahlen“ anklicken. Bevor Sie dieses Feld anklicken, können Sie den Buchungsvorgang jederzeit abbrechen, oder die Eingaben ändern. Die Buchung kann aktuell auf Deutsch, Englisch oder Niederländisch erfolgen. Die Vertragssprache ist Deutsch.

Wenn Sie eine Buchung beim Kölner Zoo aufgeben, schicken wir Ihnen eine E-Mail, die den Eingang einer Buchung bestätigt. Dieselbe E-Mail enthält auch den gebuchten Artikel. Außerdem stehen Ihnen die gebuchten Artikel unmittelbar nach Buchungsabschluss auf der jeweiligen Online-Shop-Seite zum selbstständigen Herunterladen zur Verfügung. Durch Übersendung der Buchungsbestätigung und der gebuchten Artikel erfolgt die Annahme Ihres Angebots und der Kaufvertrag kommt zustande (bei Jahreskarten und Jahreskartengutscheinen durch Entgegennahme der Originaljahreskarte an den Zoo-Kassen.)

Sie erklären Ihre Zustimmung, dass Ihnen Buchungsbestätigungen elektronisch per E-Mail, an die von Ihnen bei der Buchung angegebene E-Mail-Adresse zugestellt werden können. Der Kölner Zoo bietet keine Artikel zum Kauf durch Minderjährige an. Auch Artikel für minderjährige Kinder können nur von Erwachsenen gekauft werden.

### **IV. PREISE, VERZUG**

Es gelten die auf der Webseite des Kölner Zoos und vor Ort ausgewiesenen Preise und Ermäßigungen. Im Fall von steuerbaren Umsätzen ist die gesetzliche Umsatzsteuer im Preis enthalten. Kinder unter 4 Jahren müssen keinen Eintritt zahlen.

Gäste mit Behinderungen zahlen stets den regulären Eintrittspreis. Sofern im Schwerbeschädigten-Ausweis ein „B“ oder „H“ vermerkt ist, erhält die Begleitperson freien Eintritt. Begleitpersonen müssen hierbei mindestens 13 Jahre alt sein.

Beim Kauf jedes Erwachsenentickets wird ein sog. „Artenschutz-Euro“ erhoben, der zu 100% für die vom Kölner Zoo betriebenen und unterstützten Artenschutzprogramme verwendet. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.koelnerzoo.de/Artenschutz](http://www.koelnerzoo.de/Artenschutz).

Der Kaufpreis ist fällig mit Abschluss des jeweiligen Kaufvertrages. Die Zahlungsmöglichkeiten werden während des Buchungsvorgangs angezeigt und von Ihnen ausgewählt.

### **V. LEISTUNGSUMFANG VON EINTRITTSKARTEN UND GUTSCHEINEN**

#### **1. ALLGEMEINE EINTRITTSREGELUNGEN**

Die Benutzung des Zoos/Aquariums sowie der Gastronomie und Shopgebäude und einschließlich aller Tierhäuser, Verkehrswege, Spielplätze, etc. erfolgt auf eigene Gefahr.

Alle Eintrittskarten sind beim Betreten des Zoos/Aquariums zu scannen (entwerten), während des gesamten Zoobesuchs mitzuführen und bei Aufforderung unserem Servicepersonal vorzuzeigen. Den Anweisungen der Zoo Beschäftigten zur Aufrechterhaltung des Zoobetriebes oder auch in Alarmfällen ist jederzeit Folge zu leisten.

Mit Rücksicht auf unsere Tiere und besondere Ereignisse wie bspw. Tiergeburten und/oder Eingewöhnungen, aber auch aus anderen wichtigen Gründen, wie z.B. schlechten Wetterbedingungen, notwendigen Wartungs- und Bauarbeiten usw., kann es in Einzelfällen zu Einschränkungen wie bspw. der Sperrung von Wegen und/oder Tierhäusern kommen. Wir versuchen, diese Einschränkungen so gering wie möglich zu halten und auf ein absolutes Minimum zu beschränken. Gleichzeitig weisen wir darauf hin, dass dies ausschließlich zum Wohle unserer Tiere und auch zu Ihrer Sicherheit dient.

Bitte beachten Sie, dass mit dem Erwerb von Eintrittskarten aller Art an unseren Kassen und/oder auch online (Tages-, Gruppen-, Jahreskarten, Tickets für Sonderveranstaltungen) kein Anspruch auf eine ganz bestimmte Leistung, wie zum Beispiel die Präsentation bestimmter Tiere oder Tierarten oder die jederzeitige Nutzungsmöglichkeit aller Attraktionen im Zoo besteht.

## **2. TAGESKARTEN**

Mit dem Erwerb einer Tageskarte erwerben Sie das Recht zum einmaligen Eintritt in den Zoo und Aquarium gemäß dem auf der Tageskarte aufgedrucktem Eintritts- bzw. Gültigkeitsdatum. Jede Tageskarte ist mit einem individuellen Bar- und/oder QR-Code versehen, der für den einmaligen Eintritt in den Zoo und das gegenüberliegende Aquarium freigeschaltet ist. Der Erwerb einer Tageskarte mit einem Gültigkeitszeitraum über ein Datum hinaus begründet keinen Anspruch auf eine bestimmte oder tägliche Öffnung des Kölner Zoos während des Gültigkeitszeitraums.

Mit Verlassen von Zoo und Aquarium verlieren die Tageskarten oder auch für einzelne Sonderveranstaltungen erworbene Tickets ihre Gültigkeit. Ein Wiedereintritt - auch innerhalb des grundsätzlichen Gültigkeitszeitraums der Tageskarte – ist ausgeschlossen. Beim Erwerb einer Tageskarte, insbesondere bei Sonderveranstaltungen, kann die Auswahl eines Zeitfensters zum Betreten des Zoos nötig sein. Der Einlass erfolgt dann ausschließlich für das von Ihnen ausgewählte Zeitfenster.

Wird die Leistung nicht während der Geltungsdauer der Eintrittskarte in Anspruch genommen, steht Ihnen kein Anspruch auf Rückerstattung des Kaufpreises oder Gewährung von Eintritt an einem anderen Tag zu. Online und vor Ort gekaufte Tageskarten sind grundsätzlich von Stornierung oder Umbuchung ausgeschlossen. Unser Servicepersonal kann im Einzelfall aus Kulanzgründen entscheiden, die Tageskarten gegen einen Gutschein für einen Zoobesuch an einem anderen Tag umtauschen.

Bei Nutzung einer Tageskarte kann diese am Besuchstag beim Kauf einer Jahreskarte anteilig und einmalig angerechnet werden. Voraussetzung ist, dass der/die Inhaber/in der Tageskarte identisch mit der Person ist, die eine Jahreskarte erwerben möchte. Bei Vorlage einer Tageskarte rechnen wir den jeweils geltenden Tageskartenpreis (abzgl. Gebühren und Verkaufsprovisionen Dritter) auf eine reguläre Jahreskarte an. Der Kauf muss vor Ort an den Zoo-Kassen während der regulären Zoo-Öffnungszeiten bis zum jeweiligen Kassenschluss erfolgen.

Ermäßigte Tages- und Gruppenkarten werden nur gegen Vorlage eines entsprechenden Berechtigungsnachweises verkauft. Die jeweiligen Voraussetzungen, um eine Ermäßigung zu erhalten ergeben sich aus den aktuell geltenden und an den Kassen aushängenden Preislisten. Der Zoo behält sich vor, Ermäßigungsberechtigungen vor Einlassgewährung zu prüfen (z. B. Altersnachweise).

### **3. JAHRESKARTEN**

#### **a. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

Die Jahreskarte wird in Form einer scheckkartengroßen Ausweiskarte ausgegeben und berechtigt die auf ihr ausgewiesene und abgebildete Person, den Kölner Zoo, während der regulären Öffnungszeiten für die Dauer der Vertragslaufzeit beliebig oft gemäß dieser Gäste-Ordnung besuchen zu können. Die Vertragslaufzeit beträgt in der Regel 1 Jahr ab Ausstellungsdatum. Sie gilt nicht bei außerhalb der regulären Öffnungszeiten durchgeführten Sonderveranstaltungen. Der Erwerb der Jahreskarte begründet keinen Anspruch auf die tägliche Öffnung des Zoos während ihrer Laufzeit.

Die Jahreskarte bleibt Eigentum des Kölner Zoos. Für den Erwerb einer Jahreskarte vor Ort oder bei Einlösung eines im Online-Shop gekauften Jahreskarten-Gutscheins, muss die Zutrittsberechtigte Person vor Ort sein. Zur Personalisierung der Jahreskarte wird ein Foto von der Zutrittsberechtigten Person gemacht und auf die Karte aufgedruckt.

Eine vorzeitige Kündigung der Jahreskarte ist nicht möglich und es erfolgt keine anteilige Rückerstattung des Kaufpreises für den „nicht verbrauchten“ restlichen Leistungszeitraum. Ausgenommen hiervon ist ein Wechsel der Kartenart, bspw. ein Upgrade auf eine Familienjahreskarte. Jahresgutscheine sind von einer Stornierung ausgeschlossen.

Jahreskarten können 1:1 mit den bisherigen Leistungen und Personendaten verlängert werden. Bei etwaigen Änderungen muss eine neue Jahreskarte ausgestellt werden. Für die Verlängerung von Jahreskarten gelten die zum Zeitpunkt der Verlängerung an den Zookassen oder auf der Webseite des Kölner Zoos unter [www.koelnerzoo.de](http://www.koelnerzoo.de) ausgewiesenen Preise und Bedingungen.

Die Jahreskarten sind personengebunden und nicht übertragbar. Sie dürfen nur von der auf der Karte namentlich erwähnten und auf dem Bild dargestellten Person genutzt werden. Bei Minderjährigen muss bei der Ausstellung stets eine erziehungsberechtigte Person anwesend sein oder eine entsprechende Vollmacht samt Ausweiskopie vorgelegt werden. Die Vollmacht muss den Namen des Kindes, sein Geburtsdatum und die vollständige Wohnadresse enthalten.

Die persönlichen Daten und das Ausweisfoto werden vom Kölner Zoo für die weitere Bearbeitung und letztlich auch zu Kontrollzwecken erfasst und elektronisch gespeichert. Mit dem Kauf der Jahreskarte erklärt sich der/die Käufer/-in ausdrücklich damit einverstanden. Der Kölner Zoo beachtet dabei die Vorgaben der DSGVO. Auf Wunsch werden Datenschutzinformationen beim Kauf der Jahreskarte gesondert ausgegeben oder können jederzeit unter [www.koelnerzoo.de](http://www.koelnerzoo.de) eingesehen werden.

Bei jeder Nutzung der Jahreskarte sind die Karteninhaber/innen verpflichtet, den originalen Ausweis (Plastikkarte) einem Beschäftigten des Zoos oder dem von diesem eingesetzten Servicepersonal, zur visuellen Kontrolle des Fotos auf Verlangen vorzuzeigen. Eine Kopie/Fotografie/Datei der Jahreskarte kann leider nicht akzeptiert werden und ist ungültig. Der Kölner Zoo behält sich vor, die Jahreskarte bei einem Verstoß gegen die vorgenannten Bestimmungen und/oder dieser Gästeordnung ohne Anspruch auf Kompensation einzuziehen.

Der Kölner Zoo ist berechtigt, Jahreskarteninhabern/innen den Zutritt wegen gesetzlich vorgeschriebener Kapazitätsbeschränkungen zu verwehren oder den Zutritt von der Buchung eines bestimmten Zeitfensters abhängig zu machen.

Abhanden gekommene Karten können nur gegen eine Aufwandsgebühr ersetzt werden.

Jede Jahreskarte berechtigt derzeit zum ermäßigten Eintritt in die NRW-Partnerzoos, ohne dass der Kölner Zoo hierfür eine Haftung oder eine Gewähr für eine oder eine bestimmte Art der Ermäßigung übernimmt.

Es gelten die in den „NRW-Partnerzoos“ jeweils ausgewiesenen Vergünstigungen. Einzelheiten hierzu sind auf der Webseite unter [www.partnerzoow.de](http://www.partnerzoow.de) gesondert und für jeden anderen teilnehmenden nordrhein-westfälischen Zoo gesondert ausgewiesen.

#### **b. ERMÄSSIGTE JAHRESKARTEN**

Ermäßigte Jahreskarten werden nur gegen Vorlage eines entsprechenden Berechtigungsnachweises verkauft. Die jeweiligen Voraussetzungen, um eine Ermäßigung zu erhalten, ergeben sich aus den aktuell geltenden und unter und an den Kassen ausgewiesenen Preislisten und Bedingungen.

Eine Verlängerung von ermäßigten Jahreskartenausweisen ist nur bis zu dem Zeitpunkt möglich, bis zu dem die Berechtigungsvoraussetzungen vorliegen. Der/Die jeweilige Inhaber/in einer solchen Karte hat dem Kölner Zoo den Wegfall der Berechtigungsvoraussetzungen unverzüglich mitzuteilen. Die Karte verliert danach ihre Gültigkeit mit dem der Karte zugeordneten Ablaufdatum, welches auf den Zeitpunkt des Wegfalls der Berechtigung folgt.

#### **c. FAMILIENJAHRESKARTEN**

Bei der Ausstellung von Familienjahreskarten muss jedes Familienmitglied persönlich anwesend sein. Für jedes Kind ist ein Familiennachweis vorzulegen (z. B. Geburtsurkunde, Kindergeldbescheid). Familienjahreskarten gelten nur für Eltern und deren eigene bzw. unter gleicher Adresse lebende Kinder, nicht für zusätzliche Familienmitglieder.

Die Familiennachweise müssen stets im Original vorgelegt werden. Familienjahreskarten müssen nicht gemeinsam, sondern können jederzeit auch einzeln genutzt werden. Kinderjahreskarten (auch im Verbund mit der Familienjahreskarte) gelten für Kinder zwischen 4 und 12 Jahren. Hierfür ist das Alter des Kindes zum Zeitpunkt des Tages entscheidend, an dem die Jahreskarte ausgestellt wird.

Die Verlängerung von Familienjahreskarten kann nur gesammelt erfolgen. Die Verlängerung einzelner Jahreskarten einzelner Familienmitglieder ist nicht möglich. Sollte ein Familienmitglied die Bedingungen für eine Familienjahreskarte nicht mehr erfüllen – z. B. aufgrund des in der Zwischenzeit eingetretenen Alters – wird diese Karte nicht verlängert. Die Jahreskarten der übrigen Familienmitglieder bleiben hiervon aber unberührt. In diesen Fällen gilt als Startzeitpunkt der Tag der neuen Gültigkeit.

#### **d. WERTGUTSCHEINE**

Wertgutscheine des Kölner Zoos sind für den Kauf ausgewählter Produkte im Kölner Zoo und ggfs., der Zoo-Gastronomie und dem Zoo-Shop bestimmt (z. B. Tages- und Jahreskarten, Speisen und Getränke, Souvenirartikel, etc.). Im Zoo sind sie ausschließlich für alle Arten von Tages- und Jahreskarten und ggfs. Führungen/Kindergeburtstagen einlösbar. Wertgutscheine für Leistungen der Zoo Gastronomie GmbH oder der Kölner Zoo Shop GmbH können nur von diesen und in deren Gastronomie, bzw. Geschäftsräumen vor Ort eingelöst werden.

##### **➤ Tageskartengutscheine**

sind ausschließlich für die jeweils ausgewählte Tageskarte und in dem, auf dem Gutschein angegebenen Wert einlösbar.

##### **➤ Jahreskartengutscheine**

sind ausschließlich für die jeweils ausgewählten Jahreskarten und in dem auf dem Gutschein angegebenen Wert einlösbar.

##### **➤ Wertgutscheine für Führungen/Kindergeburtstage u. a.**

sind ausschließlich für die jeweils ausgewählten Erlebnisse und in dem auf dem Gutschein angegebenen Wert einlösbar.

### ➤ **Aktionsgutscheine**

Aktionsgutscheine (Coupons/Gutscheine, die man nicht kaufen kann, sondern die vom Kölner Zoo oder dessen Kooperationspartner bei Werbeaktionen mit einer bestimmten Gültigkeitsdauer ausgegeben werden) sind nur im angegebenen Zeitraum gültig und grundsätzlich nur einmal einlösbar. Einzelne Artikel können von einer Gutscheinaktion im Einzelfall ausgenommen sein. Eine Verlängerung oder Auszahlung bzw. Kombination mit anderen Rabatten/Ermäßigungen ist ausgeschlossen. Zusätzlich gelten stets die, auf den Aktionsgutscheinen aufgedruckten Bedingungen, die im Zweifel diesen AGB vorgehen.

Beim Online-Kauf von Gutscheinen erhalten Sie die Gutscheine nach Zahlungseingang per E-Mail bzw. zum selbstständigen Herunterladen.

### **e. UMTAUSCH VON GUTSCHEINEN**

Gutscheine, die Ermäßigungen egal welcher Art voraussetzen, werden nur dann vom Zoo in den entsprechenden Kartengegenwert umgetauscht, wenn die Berechtigungsvoraussetzungen zum Zeitpunkt der Einlösung des Gutscheins noch vorliegen. Die jeweiligen Inhaber/innen des Wertgutscheins sind beim Umtausch ihres Gutscheins gegen den ausgewiesenen Eintrittspreis bzw. die Jahreskarte zum Nachweis der Berechtigungsvoraussetzungen verpflichtet. Dies gilt für alle Sorten von Gutscheinen (bspw. „Schwerbehinderte“, „KölnPass“, „Rentner“, etc.) insbesondere aber auch für das Einlösen der sog. „Zoo-Schnupperkarte“, die zwingend den Geburtsnachweis (Geburtsurkunde) eines Kindes im Ausgabejahr voraussetzt. Eine Weitergabe/Weiterverkauf des „Zoo-Schnupperkarten-Gutscheins“ ist nicht gestattet. Ein solcher Fall wird als Missbrauch gewertet und berechtigt den Zoo, die Einlösung des Gutscheins ersatzlos abzulehnen.

Eine Barauszahlung jeglicher Art von Gutscheinen ist ausgeschlossen. Sie werden nur in Höhe des jeweils aufgedruckten Geldwertes eingelöst und auf den jeweils aktuell gültigen Preis der ausgesuchten Karte angerechnet. Sofern der Preis einzelner Karten den Wert des Gutscheins übersteigt, muss die Differenz nachgezahlt werden. Sind einzelne Karten günstiger als der aufgedruckte Geldwert, wird der Restbetrag vom Zoo erstattet bzw. verrechnet. Dies gilt auch, wenn eine Nachzahlung nicht gewünscht wird. In diesem Fall erstattet der Zoo aus Kulanzgründen den kompletten Gutscheinwert.

Eintrittskarten- bzw. Gutscheine sind 3 Jahre ab Ausstellungsdatum gültig, es sei denn, es handelt sich um gesondert ausgewiesene Sonderpreisaktionen wie bspw. die „Zoo-Schnupperkarte“. Letztere kann ausschließlich bis zum ersten Geburtstag des neugeborenen Kindes eingelöst werden.

Wertgutscheine können nicht auf spezielle im Zoo angebotene Dienstleistungen wie z.B. des Fotoservices, des Bollerwagen-Pfands oder der Parkplatzgebühren eingelöst werden. Der Kölner Zoo und seine Tochterunternehmen, die Zoo Gastronomie GmbH und die Kölner Zoo Shop GmbH) haften nicht im Fall von Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch eines Wertgutscheins.

### **f. FREIKARTEN**

Freikarten gelten für alle Personengruppen, zu den auf den Freikarten aufgedruckten Bedingungen. Sie sind von Kompensationen in jeglicher Art ausgenommen und stellen stets eine freiwillige Leistung des Kölner Zoos dar.

## **VI. WIDERRUFSRECHT FÜR BUCHUNGEN ÜBER DEN TICKET ONLINE SHOP**

### **1. WIDERRUFSBELEHRUNG/WIDERRUFSRECHT**

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannte/r Dritte/r, der/die nicht Beförderer/in ist, die Artikel in Besitz genommen haben bzw. hat.

Ein Widerrufsrecht besteht ausdrücklich nicht bei Fernabsatzverträgen 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). Online erworbene Artikel, die für ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum, wie bspw. alle Arten von Zoo-Eintrittskarten oder Erlebnissen, gebucht werden, unterliegen daher nicht dem Widerrufsrecht! Dies gilt auch für alle Eintrittskarten für Sonderveranstaltungen und Events des Zoos und der Zoo Gastronomie GmbH.

Sofern ein Widerrufsrecht besteht, müssen Sie, um dieses wirksam auszuüben, dem Zoo mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein per Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können das u.a. Musterformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Der Widerruf ist zu richten an die:

**AG Zoologischer Garten Köln**  
Riehler Straße 173, 50735 Köln  
Telefon: +49 221 77850  
E-Mail: [ticketSERVICE@koelnerzoo.de](mailto:ticketSERVICE@koelnerzoo.de)

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

## **2. FOLGEN DES WIDERRUFS**

Der Kölner Zoo wird Sie per E-Mail über den Eingang des Widerrufs informieren. Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, hat der Kölner Zoo Ihnen alle Zahlungen, die er von Ihnen erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von dem Zoo angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Vertrags bei dem Zoo eingegangen ist.

Für diese Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, dass 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 der Kölner Zoo die bereits übersandten Artikel nach Eingang des Widerrufs sperrt, sodass eine Rücksendung der zuvor genannten Artikel an den Kölner Zoo entbehrlich ist.

## **3. WIDERRUFSFORMULAR:**

**AG Zoologischer Garten Köln**  
Riehler Straße 173, 50735 Köln  
Telefon: +49 221 77850  
E-Mail: [ticketSERVICE@koelnerzoo.de](mailto:ticketSERVICE@koelnerzoo.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf des folgenden Artikels (\*) /die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*), gebucht am (\*) /erhalten am (\*) Name des/der Verbraucher/in, mit der nachfolgenden Bezeichnung

- Auflistung der widerrufenen Artikel
- Betroffene Bestellnummer/n
- Anschrift des/der Verbraucher/in
- Datum und Unterschrift des/der Verbraucher/in (nur bei Mitteilung auf Papier)

*(Unzutreffendes bitte streichen)*

## **VII. VERSAND / PRINT AT HOME**

Über die eigene Webseite bietet der Kölner Zoo unter [www.koelnerzoo.de](http://www.koelnerzoo.de) Artikel/Gutscheine/Eintrittskarten ausschließlich für das sogenannte „Print at Home-Verfahren“ an. Die Artikel versendet der Kölner Zoo nach Zahlungseingang über die beim Online-Buchungsprozess angegebene E-Mail-Adresse an Sie bzw. stellt sie Ihnen zum selbstständigen Herunterladen zur Verfügung. Sie müssen die Artikel zur Einlösung/Nutzung vor Ort ausgedruckt oder in maschinenlesbarer Form auf Ihrem mobilen Endgerät mitbringen. Es fallen keine Versandkosten an.

## **VIII. EIGENTUMSVORBEHALT**

Bis zur vollständigen Begleichung aller fälligen Forderungen bleiben gelieferte Artikel Eigentum vom Kölner Zoo. Bei ausbleibender Bezahlung können die Artikel durch den Kölner Zoo von Ihnen zurückgefordert werden, bzw. für die Nutzung gesperrt werden. Der Kölner Zoo ist nicht verpflichtet, Ihnen vor der Sperrung der Artikel eine Zahlungserinnerung zu senden.

## **IX. GEWÄHRLEISTUNG, HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN**

Im Zusammenhang mit dem Kauf von Gutscheinen für Tages- und Jahreskarten, wie für Tickets für etwaige Sonderveranstaltungen, wird jede Haftung für Schäden ausgeschlossen, die aus einer missbräuchlichen Nutzung der Gutscheine entstehen. Dies gilt nicht, sofern diese auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Kölner Zoos und seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht.

Der Kölner Zoo haftet für Schäden, außer im Fall der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nur, wenn und soweit ihm oder seinen Erfüllungsgehilfen/innen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt. Im Fall der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Kölner Zoo für jedes schuldhafte Verhalten seiner gesetzlichen Vertreter/innen, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen/innen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die Sie vertrauen dürfen.

Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften der Kölner Zoo und seine Erfüllungsgehilfen/innen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.

Der vorgenannte Haftungsausschluss gilt nicht im Fall der Übernahme ausdrücklicher Garantien durch den Kölner Zoo und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie im Fall zwingender gesetzlicher Vorschriften.

Als Gäste des Kölner Zoos haften Sie für Schäden, die aus der Nichtbeachtung dieser AGB oder jedem anderen grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Verhalten durch Sie oder die von Ihnen zu beaufsichtigenden Personen (Kinder, Betreute etc.) entstehen. Eine Abtretung von aus einer Haftung des Kölner Zoos folgenden Ansprüche ist ausgeschlossen.

## **X. UNVORHERGESEHENE SCHLIESSUNGEN / BESCHRÄNKUNGEN**

Für den Fall, dass der Einlass während der Geltungsdauer Ihrer jeweiligen Eintrittskarte, einer gebuchten Führung oder einer Veranstaltung wegen eines unvermeidbaren außergewöhnlichen Umstandes in oder in unmittelbarer Nähe zum Kölner Zoo, wie Unwetterwarnungen, Naturkatastrophen, kriegerischen Auseinandersetzungen oder terroristischen Anschläge, Pandemien, Epidemien oder sonstigen Ausbrüchen eines Krankheitserregers (z. B. Sars-Cov-2) oder einer damit in Zusammenhang stehenden behördlichen Anordnung nicht möglich ist, gilt folgendes:

- Datumsgebundene Tageskarten können an einem anderen Besuchstag genutzt werden.
- Tageskarten mit einem Gültigkeitszeitraum über ein Datum hinaus, können um den Zeitraum der Schließung verlängert werden.
- Die Verlängerung/Kompensation von Freikarten ist ausgeschlossen.
- Bei Jahreskarten kann die Gültigkeit um die Zeit verlängert werden, die der Zoo aufgrund einer der in dieser Ziffer genannten Gründe schließen musste.

Alternativ kann ein Gutschein in Höhe des Preises der Tageskarte (bzw. der Führung oder Veranstaltung) oder bei Jahreskarten anteilig für die Dauer der Unmöglichkeit im Hinblick auf die Nutzung der Jahreskarte ausgestellt werden. Jahreskarteninhaber/innen können die vorgenannten Kompensationen ab einer Schließung des Kölner Zoos von mindestens 30 aufeinanderfolgenden Tagen verlangen. Gleiches gilt für Inhaber/innen von Tageskarten mit einem Gültigkeitszeitraum über ein Datum hinaus.

Kompensationen für unvorhergesehene Schließungen müssen Sie über die nachfolgende E-Mail-Adresse geltend machen: [ticketservice@koelnerzoo.de](mailto:ticketservice@koelnerzoo.de), eine Kompensation vor Ort ist ausgeschlossen. Zur Unterstützung des Zoos steht es Ihnen frei auf eine Kompensation verzichten.

## **XI. UNBERECHTIGTE VERWENDUNGEN**

Das Gelände des Kölner Zoos darf nur mit einer gültigen Eintrittskarte an den gekennzeichneten Eingängen betreten werden. Sie sind für die Auswahl und den Einsatz der korrekten Eintrittskarte verantwortlich. Mehrfachausdrucke und sonstige Vervielfältigungen zum Zwecke der missbräuchlichen Verwendung sind unzulässig.

Das gilt auch für unberechtigte Weitergaben personalisierter Artikel und für falsche Angaben zu Vergünstigungen auslösenden Sachverhalten (insbesondere Kinder-, Familien-, Gruppenkarten sowie ermäßigte Tarife). Der Kölner Zoo behält sich vor, von Ihnen beim Kauf gemachte Angaben auf deren Wahrheitsgehalt zu überprüfen, so z.B. bei Altersangaben und anderen Angaben, die Vergünstigungen begründen. Wird der Nachweis nicht erbracht, muss die Differenz zum vollen Kartenpreis vor Einlass nachträglich entrichtet werden.

Ein Weiterverkauf von Eintrittskarten/ bzw. Gutscheinen aller Art sowie deren kommerzielle Nutzung (Verlosungsaktionen, Gewinnspiele, etc.) ist verboten. Eintrittskarten und Gutscheine aller Art, die von hierfür nicht berechtigten Verkäufer/innen erworben wurden werden ersatzlos vom Kölner Zoo eingezogen bzw. deren Gegenwert nicht erstattet.

Der Kölner Zoo behält sich nicht zuletzt auch im Interesse der ehrlichen Gäste vor, Personen, die wider besseres Wissen Eintrittskarten und/oder Gutscheine erworben und am Einlass vorgelegt haben, den Zoobesuch zu verweigern und zukünftig ganz auszuschließen. Zudem behalten wir uns ausdrücklich vor, im Einzelfall Strafanzeige zu erstatten und Schadensersatzansprüche geltend zu machen.

## **XII. VERLUST VON EINTRITTSKARTEN**

Der Kölner Zoo haftet nicht für den Verlust von Eintrittskarten.

Der Verlust oder Diebstahl der Jahreskarte ist dem Kölner Zoo unverzüglich entweder per E-Mail an [ticketservice@koelnerzoo.de](mailto:ticketservice@koelnerzoo.de) oder an den Kassen vor Ort anzuzeigen. Der Kölner Zoo veranlasst in der Folge die unwiderrufliche Sperrung der betroffenen Karte. Im Anschluss erhalten Sie an den Kassen vor Ort gegen eine Gebühr eine neue Jahreskarte (Ersatzkarte).

Sofern Sie den Verlust Ihrer Jahreskarte nicht unverzüglich anzeigen und Ihre Karte infolgedessen missbräuchlich genutzt wird, ist die Ausstellung einer Ersatzkarte ausgeschlossen. Sollte noch vor der Verlustmeldung ein Betrugsversuch mit der entsprechenden Karte unternommen worden sein, kann die eingezogene und gesperrte Jahreskarte nur gegen eine Gebühr wieder entsperrt und ausgehändigt werden. Die Gebühr kann dem Neupreis der jeweiligen Karte entsprechen.

Die Aushändigung ist nur an die/den jeweilige/n Jahreskarteninhaber/in persönlich (samt Lichtbildausweis) im Besucherservice des Zoos während seiner Öffnungszeiten möglich. Eine anteilige Erstattung des Jahreskartenwerts ist in jedem Verlustfall ausgeschlossen.

## **XIII. ÄNDERUNG DES VERTRAGES**

### **1. ALLGEMEINE ÄNDERUNGEN**

Der Kölner Zoo ist berechtigt, einzelne Teile der Leistung und/oder diese Bedingungen, zu ändern, soweit diese Änderungen geringfügig oder sachlich gerechtfertigt sind oder dies aus notwendigen rechtlichen oder regulatorischen Gründen erfolgt („allgemeine Änderungen“). Sachlich gerechtfertigte allgemeine Änderungen können vorgenommen werden aus rechtlichen und regulatorische Gründen; aus Sicherheitsgründen; um existierende Merkmale der Angebote weiterzuentwickeln oder zu optimieren sowie um zusätzliche Angebote hinzuzufügen; um dem Fortschritt Rechnung zu tragen und um den Fortbestand des Kölner Zoos und das Wohlergehen der Tiere sicherzustellen.

### **2. WIRKSAMWERDEN VON ÄNDERUNGEN**

Soweit der Kölner Zoo Änderungen in Bezug auf spezielle Bedingungen, Preise für Jahreskarten, Bezahlungsmöglichkeiten usw. vornimmt, gelten diese für Inhaber/innen gültiger Jahreskarten erst nach deren zeitlichem Ablauf, so dass es Ihnen freisteht, die Jahreskarte zu den neuen Bedingungen zu verlängern oder nicht.

Hiervon ausgenommen sind Änderungen zu denen der Kölner Zoo aufgrund außergewöhnlicher Umstände (Naturkatastrophen), kriegerischen Auseinandersetzungen oder terroristischen Anschlägen, Pandemien, Epidemien oder sonstigen behördlichen und gesetzlichen Anordnung verpflichtet ist. In diesen Fällen kann der Vertrag über die Jahreskarte von Ihnen gekündigt werden.

Abweichende Vereinbarungen oder Nebenabreden, die vor oder bei Vertragsschluss getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Nach Vertragsschluss speichert der Kölner Zoo die über die Eintrittskarten abgeschlossenen Verträge nicht und macht sie Ihnen auch nicht nachträglich zugänglich.

### **3. ÄNDERUNG PERSÖNLICHER DATEN / TODESFALL**

Sollten sich persönliche Daten, wie z. B. Adresse, Auflösung/Austritt aus der häuslichen Lebensgemeinschaft oder die Bankverbindung ändern, ist die/der Jahreskarteninhaber/in/Vertragspartner/in verpflichtet, seine Änderungen schriftlich dem Kölner Zoo unter der Adresse:

**AG Zoologischer Garten Köln**  
Riehler Straße 173, 50735 Köln oder  
per E-Mail an [ticket-service@koelnerzoo.de](mailto:ticket-service@koelnerzoo.de)  
mitzuteilen.

Jahreskarten enden mit dem Zeitpunkt des Todes der/des Jahreskarteninhaber/in und damit Vertragspartner/in und nach Vorlage der Kopie der Sterbeurkunde. Auf Wunsch erstattet der Kölner Zoo den Erben den Kaufpreis entsprechend dem nicht verbrauchten Wert anteilig. Eine Übertragung von Jahreskarten auf Erben oder sonstige Personen ist grundsätzlich ausgeschlossen.

#### **4. RÜCKTRITT BZW. KÜNDIGUNGEN DURCH DEN KÖLNER ZOO**

Kommen Sie Ihrer Zahlungsverpflichtung nicht nach, so ist der Kölner Zoo zum Rücktritt vom Vertrag bzw. zur Kündigung des Vertrags berechtigt.

Ferner behält sich der Kölner Zoo das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten bzw. den Vertrag zu kündigen, falls höhere Gewalt oder sonstige vom Kölner Zoo nicht zu vertretende Hinderungsgründe (z.B. Brand, Streik, behördliche Schließungen, Katastrophenereignisse usw.) die Erfüllung des Vertrages unzumutbar machen, soweit die Umstände zum Zeitpunkt der Gültigkeit des gekauften Artikels voraussichtlich noch andauern. Soweit dem Kölner Zoo die Kontaktdaten vorliegen, werden Sie in diesem Fall unverzüglich über das Leistungshindernis informiert und Ihre bereits erbrachten Gegenleistungen werden unverzüglich erstattet.

Ein Recht zur Kündigung besteht für den Kölner Zoo zudem auch, wenn Sie den vorgenommenen Änderungen des Vertrags widersprechen oder der Kölner Zoo begründeten Anlass zur Annahme hat, dass Sie durch Ihre Buchung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder den Ruf in der Öffentlichkeit des Kölner Zoos gefährden können.

Ihnen stehen aufgrund des Rücktritts / der Kündigung keinerlei Schadensersatzansprüche zu. Bereits getätigte Zahlungen erstattet der Kölner Zoo (ggf. anteilig) zurück. Die Kündigungsfrist beträgt 14 Tage und beginnt, sobald Ihr Widerspruch über die Änderung des Vertrags eingegangen ist und der Kölner Zoo die Kündigung Ihnen gegenüber ausgesprochen hat. Bei Kündigung innerhalb eines laufenden Abrechnungszeitraums erhalten Sie den gezahlten Beitrag anteilig zurückerstattet.

Ein Recht zur Aufrechnung steht Ihnen nur zu, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind. Ein Zurückbehaltungsrecht steht Ihnen nur insoweit zu, als der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

#### **5. GERICHTSSTAND**

Gerichtsstand für alle Ansprüche im Zusammenhang mit einem Kauf ist Köln, wenn es sich bei dem Vertragspartner um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt. Es gilt deutsches Recht. Unberührt bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem die/der Verbraucher/in ihren/seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

#### **6. VERLINKUNG AUF ANDERE WEBSEITEN**

Der Kölner Zoo verweist auf seinen Webseiten unter [www.koelnerzoo.de](http://www.koelnerzoo.de) auf Links zu anderen Seiten im Internet. Für alle diese Links gilt: Der Kölner Zoo erklärt ausdrücklich, dass er keinerlei Einfluss auf die Gestaltung und die Inhalte der verlinkten Seiten hat.

Deshalb distanziert der Zoo sich hiermit ausdrücklich von allen Inhalten aller verlinkten Seiten Dritter auf [www.koelnerzoo.de](http://www.koelnerzoo.de) und macht sich diese Inhalte ausdrücklich nicht zu eigen. Diese Erklärung gilt für alle angezeigten Links und für alle Inhalte der Seiten, zu denen Links führen.

## **7. SALVATORISCHE KLAUSEL**

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung soll in diesem Fall von den Parteien durch eine wirksame Regelung ersetzt werden, welche dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung möglichst nahekommt. Gleiches gilt im Fall einer Regelungslücke.

# **EINTRITTSBEDINGUNGEN UND ZOO GÄSTE-ORDNUNG (BESUCHSREGELN)**

## **I. ALLGEMEINE REGELN**

### **1. ÖFFNUNGSZEITEN**

Der Zoo-Besuch ist nur zu den regulären Öffnungszeiten, wie auch bei Sonderveranstaltungen, zu den dann gesondert festgelegten Öffnungszeiten mit den jeweils geltenden Eintrittskarten an den 2 gekennzeichneten Eingängen (Haupteingang gegenüber dem Aquarium und Nebeneingang am Riehler Gürtel) gestattet. Außerhalb dieser Zeiten ist das Verweilen auf dem Zoogelände und in den Eventräumen der Zoo Gastronomie GmbH nur im Rahmen von genehmigten Führungen und gebuchten Sonderevents gestattet.

Der Kölner Zoo ist Privatgelände. Der Zoo übt insofern für das gesamte Betriebsgelände einschließlich sämtlichen darauf befindlichen Gebäuden das Hausrecht aus. Das gilt auch für die Gebäude der Zoo Gastronomie GmbH und der Kölner Zoo Shop GmbH sowie für das vor dem Zoohaupteingang gelegene Aquarium und die daran angrenzenden Grün-, Park- und Freiflächen, auch wenn diese nicht besonders eingefriedet sind.

Der Kölner Zoo darf grundsätzlich nicht als externer Veranstaltungsort genutzt werden. Veranstaltungen jeglicher Art ob privat oder gewerblich, bedürfen der vorherigen schriftlichen Genehmigung des Kölner Zoos.

Wir möchten Sie freundlichst bitten, die festgelegten Öffnungszeiten, vor allem aber auch die Schließzeiten unserer Tierhäuser und des Zoos zu beachten. Sämtliche Ausgänge werden mit Rücksicht auf unsere Tiere und unsere Beschäftigten unverzüglich nach dem jeweils vorab an den Eingängen angezeigten Schließzeiten geschlossen und der Zoo durch unser Servicepersonal geräumt. Das Verweilen im Zoo nach den Öffnungszeiten ist nicht erlaubt.

Für Unfälle, die sich außerhalb der Öffnungszeiten ereignen, haftet der Kölner Zoo nicht. Bei Zuwiderhandlung behält sich der Kölner Zoo vor, Strafanzeige wegen Hausfriedensbruch zu stellen. Das gilt auch, wenn Gäste trotz Aufforderung des Servicepersonals des Kölner Zoos das Zoogelände nicht umgehend verlassen. In derartigen Fällen wird der Eintrittspreis nicht erstattet.

## **2. RAUCHFREIER ZOO/BRANDSCHUTZ**

Der Kölner Zoo ist rauchfrei. Das bedeutet, dass das Rauchen im Zoo und auf den Flächen der Zoo Gastronomie GmbH außer in den dafür ausgewiesenen Raucherzonen nicht gestattet ist. Das Rauchen und Konsumieren auch von legal mitgeführtem Cannabis ist dagegen auch in diesen separat ausgewiesenen Raucherzonen strengstens untersagt.

Darüber hinaus sind die auf dem Zoogelände sowie in sämtlichen Gebäuden und Räumlichkeiten - also auch in denen der Zoo Gastronomie GmbH und der Kölner Zoo Shop GmbH - ausgewiesenen feuerpolizeilichen Vorschriften zu beachten. Das Grillen und/oder das Entfachen von offenem Feuer ist auf dem gesamten Zoogelände strengstens untersagt. Es dürfen keine leicht brennbaren, explosiven, giftigen und/oder ätzenden Gegenstände und Chemikalien auf das Zoogelände mitgebracht werden.

### **3. SCHNEE UND EISGLÄTTE/WINTERDIENST**

Der Zoo ist grundsätzlich an 365 Tagen im Jahr geöffnet. Aus diesem Grund kann es im Winter zu Beeinträchtigungen durch Schnee und Eisglätte kommen. Wir bemühen uns, den Zoo so schnell wie möglich im Rahmen unseres Winterdienstplanes so zu räumen, dass keine Unfallgefahr besteht. Wir bitten aber um Verständnis, dass aus versicherungsrechtlichen Gründen, eine Öffnung des Zoos immer erst dann erfolgen kann, wenn die Räumung der Wege so erfolgt ist, dass ein sicheres Betreten des Zoos möglich ist.

Bitte achten Sie gleichwohl darauf, dass bei Schnee- und Eisglätte sowie insbesondere bei anhaltendem Schneefall eine vollständige Räumung niemals und nicht vollständig möglich ist und es insofern zu Einschränkungen kommen kann. Grundsätzlich werden immer erst die Hauptwege freigeräumt, erst danach kann mit der Räumung der Nebenwege begonnen werden.

Die Benutzung der Spielplätze bei anhaltendem Frost geschieht auf eigene Gefahr. Der eingebrachte Sand erfüllt bei o.a. Witterungsbedingungen unter Umständen nicht mehr den nötigen Fallschutz. Bitte achten Sie auf die entsprechenden Hinweisschilder!

### **4. STURM/UNWETTER**

Wir unternehmen große Anstrengungen, um eine geordnete und andauernde Baumkontrolle sicherzustellen. Dennoch kann es bei Sturmböen und/oder starken Winden gleichwohl zu nicht immer vorhersehbaren Astbrüchen kommen. Aus diesem Grund behalten wir uns je nach Windstärke und Dauer der angekündigten Böen eine kurzfristige Räumung und/oder die komplette Schließung des Zoos und seiner dazugehörigen Einrichtungen aus Sicherheitsgründen vor. Inwieweit in diesen Fällen eine Rückerstattung des Eintrittspreises erfolgen kann, hängt vom erfolgten Schließungszeitpunkt ab.

### **5. AUFSICHTPFLICHT**

Eine Aufsichtspflicht besteht für alle Arten von Schutzbefohlenen (z. B. minderjährigen Kindern), die Sie begleiten. Kinder bis einschließlich 12 Jahren und solche Personen, die nicht über die notwendige Reife verfügen, die AGB zu beachten bzw. wegen ihres geistigen und körperlichen Zustands der dauerhaften Aufsicht bedürfen, müssen sich stets in Begleitung einer volljährigen, aufsichtspflichtigen Person auf dem Zoogelände bewegen.

Im Rahmen ihrer Aufsichtspflicht haften die aufsichtspflichtigen Personen für alle Schäden, die durch eine Verletzung ihrer gesetzlichen Aufsichtspflicht sowie durch Missachtung der Regelungen der Zoo-Gästeordnung entstehen. Dies gilt insbesondere auch für Lehrpersonal und deren Aufsichtspflicht in Bezug auf minderjährige Schülerinnen und Schüler z. B. im Rahmen von Klassenausflügen und/oder beim Besuch der Zoo-Schule. Die „Kölner Zoo Schule“ ist ein sog. „außerschulischer Lernort“. Daher gelten für den Unterricht in der „Zoo Schule“ die allgemeinen schulversicherungsrechtlichen Regelungen!

Wir weisen ausdrücklich daraufhin, dass die Beschäftigten des Kölner Zoos keinerlei Aufsichtspflichten gegenüber aufsichtsbedürftigen Personen übernehmen und daher nicht für deren Einhaltung haften.

Bei Gästegruppen mit aufsichtsbedürftigen Personen, ist die leitende aufsichtspflichtige Person der Gruppe auf Aufforderung hin verpflichtet, ihren Namen, die Institution wie z. B. den Namen der Schule, der die Gruppe angehört, und die Rufnummer ihres mitgeführten Mobiltelefons dem Zoo-Servicepersonal mitzuteilen.

Bei Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren bzw. bei pflege- und aufsichtspflichtige Gästen haben die Erziehungsberechtigten bzw. das Pflegepersonal für die Einhaltung und Beachtung der hier genannten Bestimmungen, Sorge zu tragen.

## **6. MITGEBRACHTE FAHRRÄDER, LAUFRÄDER, ETC.**

Das Mitbringen von Fahrrädern, Rollern, Inlineskates, Skateboards, Rollschuhen, Scootern, E-Scootern, Segways, Schlitten, etc. ist im Zoo zu Ihrer eigenen und der Sicherheit der anderen Gäste nicht gestattet. Für Kleinkinder bis einschließlich 4 Jahren ist das Befahren des Zoogeländes mit Laufrädern gestattet.

Fortbewegungsmittel, die erkennbar und ausschließlich als medizinische Hilfsmittel dienen (E-Rollstühle oder Rollatoren) dürfen auf dem Zoogelände genutzt werden. Andere elektrische Fortbewegungsmittel, die nicht ausschließlich als medizinisches Hilfsmittel dienen, aber nachweislich unter Vorlage eines Schwerbeschädigtenausweises mit Merkzeichen „G“ und/oder „aG“ oder alternativ einem ärztlichen Attest für die Fortbewegung erforderlich sind, dürfen auf dem Zoogelände nach vorheriger Anmeldung und Genehmigung unseres Besucherservice genutzt werden.

## **7. ROLLSTUHLSERVICE**

Für gehbehinderte Gäste stellen wir kostenlos Rollstühle bereit. Bitte beachten Sie dabei, dass wir nur über eine begrenzte Anzahl verfügen und daher um eine frühzeitige Reservierung bitten. Andernfalls können wir nicht dafür garantieren, dass ein Rollstuhl immer bereitsteht. Wir möchten Sie ferner um Verständnis dafür bitten, dass wir die Rollstühle nur gegen Pfand und nur dann herausgeben können, wenn der/die Ausleiher/in von einer nicht gehbehinderten, volljährigen Person begleitet wird. Unsere Rollstühle werden regelmäßig gepflegt und gewartet. Wir sind gehalten darauf hinzuweisen, dass wir für Schäden/Unfälle, die auf eine fehlerhafte Bedienung unserer Rollstühle zurückzuführen sind, keine Haftung übernehmen können.

## **8. BOLLERWAGEN**

Die Mitnahme eines mitgebrachten Bollerwagens pro Familie bzw. Kinderwagen ist gestattet. In Tierhäusern und begehbaren Tieranlagen dürfen diese zu Ihrer eigenen Sicherheit und der Ihrer Kinder nicht mitgenommen werden und müssen vor den Anlagen/Tierhäusern abgestellt werden.

Im Interesse der Sicherheit und zum Schutz unserer Gäste vor unangemessenen Beeinträchtigungen behalten wir uns aber ausdrücklich vor, die Mitnahme von Bollerwagen und/oder sonstigen Gegenständen und Fahrzeugen, wie z.B. Bollerwagen, die aufgrund ihrer Größe und Art eine Störung anderer Gäste darstellen können, zu untersagen.

## **9. BENUTZUNG VON SPIELGERÄTEN UND DER SPIELPLÄTZE**

Der Zoobesuch soll für Sie, aber auch für alle anderen Gäste ein unvergessliches Erlebnis werden. Bitte beachten Sie daher bei der Benutzung unserer Spielplätze und von einzelnen Spielgeräten, Spielwiesen, Exponaten, Simulatoren und ähnlichen Einrichtungen eventuelle Altersbeschränkungen, Bedienungshinweise und Benutzungsregeln sowie eventuelle Anweisungen der Zoobeschäftigten oder dem von uns eingesetzten Servicepersonals. Diese gehören zu einem reibungslosen Betrieb und verhindern, dass es zu Verletzungen kommt.

All unsere Spielgeräte werden täglich kontrolliert, ständig gewartet und einer jährlichen Funktions- und Sicherheitskontrolle (derzeit durch den TÜV Rheinland) unterzogen. Daher können sie – sofern im Einzelfall nicht etwas anderes geregelt ist – uneingeschränkt genutzt werden. Das bedeutet nicht, dass minderjährige Kinder nicht gleichwohl von Ihnen bei der Benutzung unserer Spielgeräte im Rahmen Ihrer elterlichen Aufsichtspflicht beaufsichtigt werden müssen.

Wir weisen außerdem darauf hin, dass die beiden Spielplätze (gegenüber dem Elefantenpark und vor dem Eingang des Zoo-Restaurants) sehr stark genutzt und dementsprechend stark beansprucht werden. Insofern kann es trotz all unserer Sicherheitskontrollen im Einzelfall zu Störungen oder andersartigen Nutzungseinschränkungen bspw. durch Sach- und/oder Wetterbeschädigungen/ Materialverschleiß kommen.

Wir bemühen uns, derartige Beschädigungen schnellstmöglich zu beheben. Bis dahin behalten wir uns die kurzfristige Sperrung beschädigter Spielgeräte vor. Dies geschieht zu Ihrer eigenen Sicherheit und vor allem zur Sicherheit der von Ihnen zu beaufsichtigenden minderjährigen Kinder.

Gäste haften grundsätzlich für alle Schäden, die durch Zuwiderhandlungen oder Nichtbeachtung der Benutzungsanleitungen oder Anweisungen entstehen. Aufsichtspflichtige Personen haften für die Einhaltung dieser Benutzungsregeln für die von ihnen zu beaufsichtigenden Personen und/oder minderjähriger Kinder. Dies gilt auch bei unterlassener Aufsichtspflicht, für von Ihnen zu beaufsichtigende Gäste mit Einschränkungen, Kinder, Schülerinnen und Schüler, etc...

Sollten Sie diesen Anleitungen oder ggfs. auch Anleitungen unseres Servicepersonals nicht nachkommen, behalten wir uns vor, Sie von der Benutzung auszuschließen oder gar vom Zoogelände zu verweisen, ohne dass dadurch ein Ersatzanspruch Ihrerseits begründet wird.

Der Kölner Zoo übernimmt insofern für Schäden, die durch Zuwiderhandlung oder durch eine sonstige unsachgemäße Benutzung/Verletzung der Aufsichtspflicht verursacht werden, keinerlei Haftung. Etwas anderes gilt, sofern der Schaden durch fehlerhafte Benutzungshinweise seitens des Kölner Zoo oder durch einen nicht ordnungsgemäßen Zustand des jeweiligen Spielgerätes verursacht worden ist.

## **10. BENUTZUNG DER ABFALLBEHÄLER UND WC-ANLAGEN**

Bitte helfen Sie mit, den Zoo sauber zu halten und nutzen Sie die bereitstehenden Abfallbehälter. Der Zoo versucht so weit das technisch und organisatorisch möglich ist, den Müll im Rahmen einer späteren Nachsortierung zu trennen. Bitte nutzen Sie daher auch die im Gastronomiebereich gesondert aufgestellten Abfallbehälter für PET-Flaschen und organische Abfälle. Das Durchsuchen dieser Abfallbehälter und/oder Sammeln von Pfandflaschen ist ausdrücklich untersagt.

All unsere WC-Anlagen werden täglich auf Sauberkeit kontrolliert und je nach Gästeaufkommen mehrmals gereinigt. Das bedeutet nicht, dass es nicht doch einmal zu Störungen, oder Verschmutzung durch eine unsachgemäße Nutzung kommen kann.

Bitte lassen Sie keine Hygieneartikel und/oder Toilettenpapier auf dem Boden liegen und nutzen hierfür ausschließlich die bereitstehenden Abfallbehälter. Sollten Sie trotz all unserer Bemühungen eine WC-Anlage in einem verschmutzten Zustand vorfinden, bitten wir Sie unseren Besucherservice unter der 0221/77850 zu kontaktieren. Unsere Beschäftigten sorgen dann dafür, dass die Störung und Verschmutzung durch das zuständige Servicepersonal kurzfristig behoben wird.

Das Verrichten der Notdurft außerhalb unserer WC-Anlagen ist untersagt. Das gilt auch für das „Abhalten“ von Kleinkindern, vor allem am Spielplatz. Auf dem gesamten Zoogelände stehen ausreichend WC-Anlagen zur Verfügung, so dass es jederzeit möglich ist, diese noch rechtzeitig aufzusuchen. Vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Mithilfe!

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass die Benutzung sämtlicher WC-Anlagen auf dem Zoogelände und im Zoorestaurant unentgeltlich ist!

## **II. UMGANG MIT TIEREN**

### **1. FÜTTERN UND STREICHELN VON TIEREN, LÄRMEN**

Alle Tiere erhalten von uns ausreichend und sorgfältig zusammengesetztes, und ihren jeweiligen Bedürfnissen entsprechendes Futter. Falsche Fütterung kann zu schlimmen Erkrankungen bis hin zum Tod unserer Tiere führen. Um die Gesundheit unserer Tiere nicht zu gefährden, gilt daher auf dem gesamten Zoogelände ein absolutes Fütterungsverbot. Dies gilt auch für das Füttern von mitgebrachten und/oder abgepflückten Blättern/Gräsern etc., da diese u. U. für unsere Tiere giftig sein können.

Bitte unterlassen Sie unbedingt auch das Füttern von im Zoo frei fliegenden Vögeln, wie z.B. Tauben und Krähen, da diese leicht zu Überträgern von Krankheiten für die von uns im Zoo gehaltenen Vögel-(Vogelgrippe) werden können.

Neben dem Füttern ist auch das Streicheln unserer Tiere generell untersagt. Eine Ausnahme stellen die Tiere im explizit gekennzeichneten Streichelzoo im Bauernhof dar. Darüber hinaus ist das Streicheln im Rahmen von durch Zoopersonal geführten Gruppenführungen und anderen Sonderveranstaltungen wie bspw. Abendführungen und/oder Kindergeburtstagen nur dann gestattet, soweit dies von unserem Zoopersonal ausdrücklich erlaubt, beaufsichtigt und kontrolliert wird.

Auch unsere Tiere brauchen ihre Ruhepausen. Das Benutzen von Lautsprechern (Handylautsprechern, mobilen Musikboxen, etc.) ist auf dem Zoogelände nicht erlaubt. Versuchen Sie bitte nicht die Aufmerksamkeit unserer Tiere durch lautes Rufen, Lärmen, Klopfen gegen Scheiben oder Ähnliches auf sich zu lenken.

Es ist untersagt Gegenstände in die Gehege zu werfen. Halten Sie auch keine Stöcke, Regenschirme und andere Gegenstände in Reichweite unserer Tiere. Damit stören und stressen sie unsere Tiere ganz erheblich. Bestenfalls reagieren diese damit, sich ganz zurückzuziehen. Ihnen entgeht so, die natürlichen Verhaltensweisen der Tiere zu beobachten, die diese nur in ungestörtem Zustand entwickeln. Bitte fassen Sie daher auch nicht in Wasserbehälter und Aquarien und achten diesbezüglich auf Ihre Schutzbefohlenen.

Der Zoo behält sich vor, Personen, die diesen Regelungen zuwiderhandeln, unverzüglich durch unser Sicherheitspersonal vom Gelände zu verweisen und zukünftig vom Zoobesuch ganz auszuschließen. Eine Rückerstattung des Eintrittspreises erfolgt in einem solchen Fall nicht und ggfs. und je nach Schwere des Verstoßes wird die Polizei verständigt und Strafanzeige gestellt.

### **2. SICHERHEITSABSPERRUNGEN**

Bitte beachten Sie zu Ihrer eigenen Sicherheit, die aufgestellten Warnhinweise und Schilder. Bleiben Sie bitte auf den ausgewiesenen Wegen und in den ausdrücklich für die Gäste zugänglichen Bereichen und verlassen diese nicht. Sicherheitsgitter und/oder Sicherheitsabsperrungen (Zäune, Gitter, Wassergräben, etc.) zu erklettern oder zu übersteigen kann lebensgefährlich und sogar zum Tode führen. Das Betreten von Gehegen ist verboten!

Gäste mit Schutzbefohlenen (z. B. Eltern mit minderjährigen Kindern; Lehrer und Lehrerinnen mit minderjährigen Schüler/innen), sind verpflichtet, ihrer Aufsichtspflicht nachzukommen und darauf zu achten, dass sämtlichen Sicherheitshinweisen des Kölner Zoos von den, von ihnen zu beaufsichtigenden Personen/Kindern eingehalten und insbesondere Absperrungen aller Art zu den Tiergehegen nicht überklettert und/oder überstiegen werden. Setzen, heben oder halten Sie Ihre Kinder nicht auf und/oder über Gehege-Einfriedungen, das kann lebensgefährlich sein.

Elektrozäune zur Abgrenzung einzelner Tier- vor allem Geflügelgehege sind nur über Nacht eingeschaltet, um insbesondere unsere flugunfähigen Vögel vor Füchsen und anderen Raubtieren zu schützen.

Sollte aus Versehen, ein solcher Zaun einmal nicht ausgeschaltet sein, besteht für Menschen keine Gefahr, da die Stromstärke extrem gering ist und sich im Bereich von wenigen Milliampere bewegt. Diese geringe Strommenge reicht aus, um einen spürbaren Schlag bspw. zur Abwehr von Raubwild zu erzeugen, ist aber nicht stark genug, um einen gesundheitlichen Schaden bei Menschen – auch nicht bei kleinen Kindern – hervorzurufen!

Das Aufsuchen von Betriebseinrichtungen wie Futterküchen, Wirtschaftsräumen, Bereiche der Tierpflege etc. ist betriebsfremden Gästen untersagt. Derartige Räumlichkeiten dürfen nur nach vorheriger Genehmigung und nur unter Beaufsichtigung von Servicepersonal des Zoos aufgesucht werden.

Wir möchten Sie bitten, unsere Grünanlagen nicht zu betreten oder diese als Spielwiese zu missbrauchen. Sie zerstören die Pflanzenwelt und bringen sich zudem oft selbst in Gefahr, da unsere Grünanlagen in aller Regel einen Sicherheitsabstand zu den Tiergehegen darstellen.

### **3. BALLSPIELEN**

Das Mitbringen und Spielen mit Bällen, Frisbee-Scheiben und Ballons sowie die Benutzung von Selfie-Sticks ist zum Schutze unserer Tiere untersagt.

### **4. HUNDE UND ANDERE TIERE**

Die Mitnahme von Hunden und/oder anderer Tiere aller Art in den Zoo ist im Interesse der Sicherheit und Gesundheit der von uns gehaltenen Tiere vor Krankheiten und Störungen sowie unserer übrigen Gäste nicht gestattet. Ausgenommen hiervon sind Blinden- und Assistenzhunde mit entsprechendem Nachweis und der nötigen Kennzeichnung (Geschirr), die z.B. sehbehinderten Gäste begleiten. Für diese ist kein Sondereintritt fällig. Wir möchten Sie gleichwohl kurz bitten, unser Servicepersonal am Eingang über Ihre Behinderung und die Notwendigkeit, einen Hund mitführen zu müssen, kurz zu informieren.

## **III. SERVICEANGEBOTE / WLAN NUTZUNGSBEDINGUNGEN**

### **1. FOTOGRAFIEREN UND FILMEN; SELFIE STICKS**

Wir freuen uns, wenn Sie viele Fotos oder Filme für Ihr Familienarchiv machen. Bitte haben Sie aber Verständnis dafür, dass während Ihres Zooaufenthaltes gemachte Foto-, Ton- und Filmaufnahmen nur für private Zwecke genutzt werden dürfen.

Eine kommerzielle und gewerbliche Nutzung ist dagegen nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch den Kölner Zoo zulässig. Kommerziell ist jede Nutzung, die mit der Absicht betrieben wird, auch unter Nutzung der Zoo-Fotos bzw. Filmaufnahmen Gewinn zu erzielen. Hierzu gehört z.B. auch die Verwendung im Internet im Zusammenhang mit Werbebannern und ähnlichen Werbemaßnahmen. Sofern Sie eine solche Genehmigung benötigen, wenden Sie sich bitte an unsere Pressestelle unter [presse@koelnerzoo.de](mailto:presse@koelnerzoo.de).

Presse- und/oder Medienvertreter bitten wir ebenfalls, sich rechtzeitig vor einem Zoobesuch mittels eines im Internet herunterzuladenden Formblatts schriftlich bei unserer Presseabteilung zu akkreditieren. Dieses finden Sie unter dem Link <https://www.koelnerzoo.de/images/pdf/Presseakkreditierungsformular.pdf>. Sofern keine Akkreditierung vorliegt, behält sich der Zoo vor, dass Fotografieren und Filmen für Presse Zwecke, TV-Berichterstattung, etc. zu untersagen und den Zutritt mit Foto- und/oder Filmkameras zu verweigern.

Bitte beachten Sie, dass die Nutzung von Selfie-Sticks auf dem gesamten Zoogelände nicht gestattet ist. Außerdem möchten wir Sie bitten beim Fotografieren das Blitzlichtverbot in einigen Tierhäusern zu beachten! Beides beruht allein darauf, dass sich die Tiere durch Blitzlicht gestört fühlen. Für den Fall, dass der Kölner Zoo oder ein von diesem Beauftragter Film- oder Fotoaufnahmen von Gästen macht, willigen diese mit dem Kauf einer Eintrittskarte/Jahreskarte/Tickets für Sonderveranstaltungen und dem Betreten des Zoogeländes in deren Verwendung für Zwecke der Presse-, Werbe- und Öffentlichkeitsarbeit des Kölner Zoos uneingeschränkt ein.

## **2. PUBLIC WLAN**

Auf dem Zoogelände bieten wir Ihnen unter „hotspot.koeln.“ ein öffentliches WLAN an. Für dessen Verfügbarkeit übernimmt der Kölner Zoo keinerlei Haftung oder Gewähr. Es gelten die Nutzungsbedingungen, die bei der Anmeldung vorab akzeptiert werden müssen.

## **3. WERBUNG UND ANBIETEN VON WAREN UND LEISTUNGEN**

Werbung auf dem Zoogelände (hierzu gehören auch die Wiesen und Wegeflächen rund um das Aquarium, den Haupteingang, dem „Zoo-Event“, und den Parkplätzen), wie auch das Anbieten von Waren und Dienstleistungen auf diesen Flächen, sind nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Kölner Zoos gestattet.

Dies gilt auch für die Durchführung von Meinungsbefragungen und Zählungen aller Art. Das Auslegen oder die Ausgabe von Informationsmaterial egal welcher Art ist ohne die vorherige Genehmigung des Kölner Zoos ebenfalls untersagt. Das Sammeln von Spenden, Akquise von Vereinsmitgliedern, Werben für politische—Parteien und/oder Veranstaltungen sowie Musikdarbietungen aller Art, sind ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Kölner Zoos verboten. Gleiches gilt für Betteln.

## **IV. ERSTE HILFE UND RICHTIGES VERHALTEN BEI VERLETZUNGEN ODER EVAKUIERUNG/TERRORALARM**

Bitte benachrichtigen Sie bei jedem Notfall direkt den Besucherservice am Haupteingang unter Tel.: 0221-7785-555. Die Beschäftigten dort veranlassen und koordinieren alle weiteren Maßnahmen zur schnellen Hilfeleistung durch Sanitäter / Rettungsdienste oder sonstige Einsatzkräfte (insb. Polizei und Feuerwehr).

In dem höchst unwahrscheinlichen Fall eines Evakuierungsalarms (z.B. „Tier frei“, „Terror-Alarm“) begeben Sie sich, sofern Sie keine anderslautenden Anweisungen erhalten, unverzüglich zu einem der beiden Ausgänge (Hauptaussgang und Nebeneingang gegenüber dem Elefantenpark) oder in das Zoorestaurant oder das nächsterreichbare Tierhaus und schließen die Tür. Sofern Sie für aufsichtspflichtige Personen/minderjährige Kinder verantwortlich sind, sorgen Sie bitte mit dafür, dass diese Ihnen folgen und bringen Sie diese mit in Sicherheit.

Den Anordnungen des Zoo- und eingesetzten Servicepersonals ist in diesem wie in allen anderen zuvor genannten Fällen stets und unverzüglich Folge zu leisten. Bitte beachten Sie

auch die etwaigen Lautsprecherdurchsagen auf dem Zoogelände. Seien Sie versichert, dass sämtliche Maßnahmen, die der Zoo in den zuvor genannten Fällen ergreift, allein Ihrer Sicherheit und Ihrem Wohlbefinden sowie Ihrer sicheren Evakuierung dienen. Bitte helfen Sie uns dabei, Ihnen zu helfen!

## **V. SCHADENSMELDUNG UND VERLUST VON GEGENSTÄNDEN**

Alle Einrichtungen im Zoo werden sorgfältig gepflegt und überwacht. Sollten Sie dennoch zu Schaden kommen und/oder verletzt werden, melden Sie sich bitte unbedingt vor dem Verlassen des Zoogeländes bei unserem „Besucherservice“ am Haupteingang. Melden Sie sich in jedem Fall auch dann, wenn Grund zur Annahme besteht, dass aus einem Vorkommnis vielleicht später ein Schaden entstehen könnte.

Ein Schadenersatzanspruch ist ausgeschlossen, wenn ein Schaden durch eigenes Verschulden entstanden ist, bspw. durch Nichteinhaltung dieser Gäste-Ordnung. Darüber hinaus sind etwaige Schadenersatzansprüche unabhängig von der Frage eigenen Verschuldens ausgeschlossen, wenn eine mögliche und zumutbare Schadensmeldung zu spät und erst nach Verlassen des Zoogeländes erfolgt.

Dies gilt auch, wenn Sie bspw. nach dem im Konsumieren von Speisen und Getränken in unserem Zoo-Restaurant oder den übrigen Gastronomieaußenständen ein eventuelles Unwohlsein verspüren. Um rechtzeitig eine Ursache ausmachen zu können, ist eine umgehende Meldung unter [info@koelnerzoo.de](mailto:info@koelnerzoo.de) oder [info@zoo-event.com](mailto:info@zoo-event.com) unverzichtbar.

Gefundene Sachen können beim „Besucherservice“ am Haupteingang oder auch an der Kasse im Zoo-Shop am Nebeneingang abgegeben werden. In der Regel fragen Gäste, die Gegenstände verloren haben dort nach und wir können ihnen so, diese Gegenstände wieder aushändigen. Bitte legen Sie Fundgegenstände nicht irgendwo auf dem Zoogelände am Wegesrand ab, da sie dort in der Regel nur schwer wiedergefunden werden können.

Sofern verlorengegangene Gegenstände abgegeben wurden, können diese am Besucherservice am Haupteingang abgeholt oder nach deren Abgabe unter [info@koelnerzoo.de](mailto:info@koelnerzoo.de) bzw. unter 0221/7785100 erfragt werden. Am Nebeneingang erfolgt grundsätzlich keine Rückgabe dieser Gegenstände.

## **VI. VERSTÖSSE GEGEN DIE AGB UND SICHERHEITSREGELN**

Personen, die gegen diese AGB verstoßen und/oder die Sicherheitsregeln nicht beachten können durch unser Servicepersonal jederzeit verwarnt und im Wiederholungsfalle sowie bei erheblichen Verstößen umgehend vom Zoogelände verwiesen werden.

Das Mitführen und Konsumieren alkoholischer Getränke außerhalb der definierten Gastronomiestandorte sowie von Drogen aller Art (auch nur zum eigenen Gebrauch!) und/oder auch das Mitführen von Waffen (Pistolen, Messern, Ketten, Schlagringen etc.) in den Kölner Zoo und in das Aquarium sowie in die Räumlichkeiten der Zoo Gastronomie GmbH und der Kölner Zoo Shop GmbH ist verboten! Zu den erheblichen Verstößen zählen daneben:

- Androhung und Anwendung von körperlicher Gewalt
- Mutwillige Sachbeschädigung/Vandalismus/Randalieren
- Diebstahl
- Verunreinigen von Gebäuden und Außenwänden, Aufsprühen von Graffiti
- Beschimpfen und Beleidigen von Gästen und Zoopersonal
- Betteln
- Beschriften, Bemalen, Bekleben und/oder Besprühen von baulichen Anlagen und sonstigen Einrichtungen auf und rund um das Zoogelände

Personen, die unter Alkohol- oder Drogeneinfluss (auch durch legal genutztes Cannabis) stehen, erhalten zu keiner Zeit und zu keiner sonstigen Veranstaltung Zutritt zum Zoo bzw. werden unverzüglich vom Betriebsgelände verwiesen.

Das Einlasspersonal ist berechtigt Personen – auch durch technische Hilfsmittel – daraufhin zu untersuchen, ob sie aufgrund von Alkohol- und Drogenkonsum oder wegen des Mitführens von Waffen und/oder anderer gefährlicher Gegenstände ein Sicherheitsrisiko darstellen. Im Verdachtsfall ist der Kölner Zoo berechtigt, zu jeder Zeit und sowohl im Rahmen des normalen Zoobetriebs wie auch bei Sonderveranstaltungen stichprobenartig oder auch systematisch sog. „Taschenkontrollen“ durchzuführen und ggfs. den Zutritt auch bei Vorlage einer gültigen Eintrittskarte gegen Rückerstattung des Kaufpreises zu verweigern.

Dasselbe gilt für Personen, denen Hausverbot erteilt worden ist. Der Zoo behält sich je nach Schwere des Verstoßes vor, die Polizei zu verständigen und Strafanzeige zu erstatten. Eine Rückerstattung des Eintrittspreises erfolgt in einem solchen Fall nicht und ggfs. und je nach Schwere des Verstoßes wird die Polizei verständigt und Strafanzeige gestellt.

## **VII. HAFTUNG BEI FÜHRUNGEN/GRUPPENERLEBNISSEN**

Der Kölner Zoo übernimmt bei Führungen und sonstigen buchbaren Erlebnissen keine Haftung für Vermögensschäden, die Personen anlässlich einer Führung hinter den Kulissen auf dem Zoogelände entstehen, soweit diese nicht durch den Kölner Zoo und/oder dessen Erfüllungsgehilfen/innen mit Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit verursacht wurden. Eine darüberhinausgehende Haftung für Schadensersatz ist ausgeschlossen.

Gleiches gilt für sämtliche Events, Geburtstagsfeiern und sonstigen buchbaren Erlebnisse, die Personen in den Räumlichkeiten während und außerhalb der regulären Öffnungszeiten entstehen, soweit diese nicht durch die Zoo Gastronomie GmbH und/oder deren Erfüllungsgehilfen/innen mit Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit verursacht wurden.

## **VIII. VIDEOÜBERWACHUNG**

Wir weisen darauf hin, dass Teile des Zoos und einzelne Tierhäuser sowie die Räumlichkeiten der Zoo Gastronomie GmbH und der Kölner Zoo Shop GmbH aus Sicherheitsgründen videoüberwacht werden. Die entsprechenden Bereiche sind sichtbar gekennzeichnet.

**WIR DANKEN IHNEN FÜR IHR VERSTÄNDNIS UND WÜNSCHEN IHNEN NUN EINEN  
ANGENEHMEN AUFENTHALT IM  
KÖLNER ZOO!**

Köln, den 01. Januar 2025

Der Vorstand der AG Zoologischer Garten Köln

Prof. Theo B. Pagel

Christopher Landsberg