

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Zoo Zürich AG

(Mit den nachfolgend genannten männlichen Bezeichnungen werden die weiblichen Formen mitumfasst)

## I. Verbindlichkeit der AGB

- Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen dem Kunden (nachfolgend "Kunde" genannt) und der Zoo Zürich AG (nachfolgend "Zoo" genannt). Das Angebot zum Vertragsabschluss geht jeweils vom Kunden aus, indem er eine Anfrage zum Kauf einer Eintrittskarte für den Besuch des Zoos, einer damit verbundenen Dienstleistung oder einer Ware gegenüber dem Zoo macht. Der Vertragsabschluss zwischen dem Kunden und dem Zoo erfolgt durch Annahme dieser Anfrage durch den Zoo.
- Der Zoo darf nur mit gültigen Eintrittskarten betreten werden. Die Eintrittskarten berechtigen während den ausgewiesenen Öffnungszeiten zum Eintritt und Aufenthalt im Zoo.
- Die Eintrittskarten sind beim Betreten des Zoos vorzuweisen oder zu entwerten und danach im Zoo mitzuführen. Ein Weiterverkauf der Eintrittskarten oder eine anderweitige kommerzielle Nutzung sind untersagt.  
Für Online Tickets gelten ergänzend die Benutzungsbestimmungen E-Ticketing.

## II. Konditionen

- Preise**  
Die Preise zum Erwerb einer Eintrittskarte, einer damit verbundenen Dienstleistung oder einer Ware des Zoos sind in den aktuellen Preislisten des Zoos oder auf Aushängen vor Ort oder im Internet ersichtlich. Soweit nicht anders vermerkt verstehen sich alle Preise inklusive Mehrwertsteuer. Preisänderungen sind vorbehalten.  
Eintrittskarten, die unberechtigt erworben oder missbräuchlich genutzt werden, verlieren ihre Gültigkeit und sind dem Zoo ersatzlos zurückzugeben. Gegen die betroffenen Personen kann Strafanzeige erstattet werden.  
Die Abgabe von vergünstigten Einzel- und Gruppenkarten, z.B. an Kindergärten, Schulen und sozial Institutionen erfordert einen entsprechenden Berechtigungsnachweis.
- Reklamation**  
Der Kunde ist verpflichtet, die Eintrittskarte, Dienstleistung oder Ware nach Erhalt unverzüglich auf deren Richtigkeit bzw. Mängelfreiheit zu überprüfen. Die Reklamation kann persönlich, telefonisch oder schriftlich (E-Mail oder Brief) erfolgen. Versäumt es der Kunde die Eintrittskarte, Dienstleistung oder Ware sofort nach Erhalt zu prüfen und eine entsprechende Reklamation vorzubringen, gilt die Leistung des Zoos als genehmigt.
- Zahlungsbedingungen**  
Die Kosten für einen Kauf einer Eintrittskarte, einer damit verbundenen Dienstleistung oder einer Ware können vor Ort in bar oder mit einer vom Zoo akzeptierten Kredit- oder Debitkarte (Visa-, Mastercard) bzw. mit vom Zoo akzeptierten Gutscheinen oder Voucher bezahlt werden. Die Bezahlung auf Rechnung ist nur nach Rücksprache mit dem Zoo möglich (Zahlungsfrist rein netto ohne Abzüge: 30 Tage). Auf Rechnungsbeträgen ist eine Bearbeitungsgebühr von CHF 5.– geschuldet. Die Bezahlung der Rechnung ist grundsätzlich nur in Schweizer Franken möglich.

## III. Weitere Bestimmungen

- Allgemeine Sicherheitsbestimmungen**  
Die Sicherheit hat höchste Priorität. Der Kunde hat während seinem Aufenthalt zusammen mit den Zoo-Angestellten für die Aufrechterhaltung der höchstmöglichen Sicherheit zu sorgen. Notausgänge und Fluchtwege sind immer vollumfänglich frei zu halten. Bei Unklarheiten, technischen Problemen, ausserordentlichen Ereignissen oder bei Beschädigungen ist umgehend direkt oder über einen Zoo-Angestellten der Tageschef zu kontaktieren und zu informieren (Telefon: +41 44 254 25 00)  
Die Kunden haben die Benutzungshinweise, Bedienungsanleitungen sowie Anweisungen der Zoo-Angestellten zu beachten. Sollten sie diesen nicht nachkommen, können die Zoo-Angestellten sie von der Benutzung der Einrichtung ausschliessen oder des Zoogeländes verweisen, ohne dass dadurch ein Ersatzanspruch begründet wird. Für alle Schäden, die durch Zuwiderhandlungen oder Nichtbeachtung der Hinweise, Anleitungen oder Anweisungen entstehen, ist die Haftung des Zoos ausgeschlossen.  
Jegliche Veränderungen und das Besteigen der Ausstellungsgegenstände ausser der dafür vorgesehenen Objekte und Attraktionen sind strikt untersagt. Zum Schutz der Objekte ist das Berühren zu unterlassen.  
Alle technischen Einrichtungen und Aufbauten durch den Kunden, seine Gäste oder von ihm beauftragte Dritte müssen mit dem Zoo vorgängig abgesprochen und schriftlich festgehalten werden. Des Weiteren darf keine Wärme entwickelnde Beleuchtung auf Ausstellungsobjekte gerichtet werden.

- Aufsichtspflicht**  
Kinder unter 12 Jahren haben nur in Begleitung Erwachsener Zutritt zum Zoo. Wir bitten Eltern bzw. Aufsichtspersonen, ihre Aufsichtspflicht sorgfältig zu erfüllen. Genügen Eltern bzw. Aufsichtspersonen ihrer Aufsichtspflicht nicht, so haften sie für alle Schäden, die durch die Kinder verursacht werden.
- Immissionen und Einschränkungen**  
Der Kunde hat davon Kenntnis genommen, dass der Zoo laufend umgebaut wird und daher gewisse Immissionen und Einschränkungen auch während eines Besuchs des Kunden unvermeidlich sind. Die Geltendmachung von diesbezüglichen Schadenersatz- oder Ersatzansprüchen wird hiermit explizit wegbedungen.
- Attraktionen und Ausstellungshallen**  
Der Zoo ist stets bestrebt, die Verfügbarkeit von Attraktionen und Ausstellungshallen möglichst hoch zu halten. Mit Rücksicht auf die Tiere und aus sonstigen Gründen, wie bspw. aufgrund Wetterbedingungen, Wartungs- und Bauarbeiten oder aus Kapazitätsgründen usw., kann mit dem Erwerb einer Eintrittskarte kein Anspruch auf bestimmte Leistungen wie die Präsentation bestimmter Tiere oder Tierarten oder die jederzeitige Nutzungsmöglichkeit aller Attraktionen im Zoo verbunden werden. Die Vorführzeiten sind im Internet unter [www.zoo.ch](http://www.zoo.ch) und vor Ort publiziert. Kurzfristige Änderungen bleiben vorbehalten. Die Nichtverfügbarkeit von Attraktionen und/oder Ausstellungshallen berechtigt nicht zu einem Schadenersatz- oder Ersatzanspruch gegenüber dem Zoo.
- Verpflegung und Gastronomie/ Events**  
Die Restaurants im Zoo werden durch die Zoo Restaurant GmbH betrieben. Essen und Trinken sind nur in den Restaurants und den dafür vorgesehenen Räumlichkeiten gestattet. Gastronomie-Leistungen sind über die Zoo Restaurant GmbH zu beziehen. Es gelten dabei die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Zoo Restaurant GmbH.  
Für alle Produkte und Dienstleistungen der Eventabteilung des Zoo Zürich gelten die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen Eventabteilung Zoo Zürich".
- Werbung, Verkauf und Give-Away**  
Im Zoogelände sind während den Öffnungszeiten jegliche Werbung und jeglicher Verkauf von Dienstleistungen und Waren untersagt. Auch die Abgabe von Geschenken und Informationsmaterial ist nicht gestattet. Ausnahmen nach vorgängiger Absprache und mit schriftlicher Bewilligung durch den Zoo bleiben vorbehalten.
- Parkieren**  
Das Parkieren ist nur auf den definierten und gekennzeichneten Parkplätzen erlaubt. Fahrzeuge von Lieferanten, Veranstaltern und Besuchern sind auf den öffentlichen Parkplätzen rund um den Zoo zu parkieren. Der Zoo übernimmt keine Haftung oder Verantwortung für Beschädigungen oder Bussen von parkierten Fahrzeugen. Unberechtigt parkierte Fahrzeuge werden auf Kosten der Besitzer abgeschleppt.
- Fahrzeuge auf dem Gelände des Zoos**  
Der Einsatz von zoofremden Fahrzeugen aller Art auf dem Gelände des Zoos ist nur mit Ausnahmen und nach Rücksprache mit dem Zoo gestattet. Sämtliche Gebäude dürfen nur durch Zoo-Angestellte oder durch vom Zoo akkreditierte Personen befahren werden. Das Fahren mit Fahrrädern, Laufrädern (LIKEaBIKE), Inline-Skates, Skateboards, Scootern, u.ä., ist untersagt. Ebenso das Spielen mit Bällen, Frisbee-Scheiben, Ballonen u.ä.  
Im Interesse der Sicherheit und zum Schutz sämtlicher Kunden vor unangemessenen Beeinträchtigungen behält sich der Zoo vor, auch die Mitnahme weiterer Gegenstände/Artikel, die eine Störung anderer Kunden bzw. unserer Tiere und der Zoo-Angestellten darstellen können, zu untersagen. Die "Zooägellis" sind aus Sicherheitsgründen für maximal 2 Kindern unter 6 Jahren zugelassen.
- Rauchen**  
Im Zoo darf im Freien oder in gekennzeichneten "Raucher Zonen" geraucht werden. Wir bitten aus Rücksicht auf unsere Tiere und unsere Zoobesucher in allen Gebäuden und Tierhäusern und bei den Eingängen des Zoos, der Tierhäuser und der Zoo Restaurants auf das Rauchen zu verzichten.
- Tiere**  
Das Mitführen von Hunden und anderen Tieren ist nicht erlaubt. Ausnahmen sind gekennzeichnete Blindenführhunde und gekennzeichnete Hilfshunde für motorisch behinderte Menschen. Es stehen Hundboxen zur Verfügung – bitte Kasse 1 kontaktieren.
- Umgang mit Tieren, Füttern**  
Das Übersteigen der Absperrungen und das Greifen in die Tieranlagen gefährden Tier und Mensch und sind daher strengstens untersagt. Auch Tiere brauchen Ruhepausen. Lautes Rufen und Klopfen gegen Scheiben sind verboten.

Eine artgerechte Haltung und die Gesundheit der Tiere können nur gewährleistet werden, wenn die Tiere ausschließlich von Zoo-Angestellten mit dem entsprechenden Futter versorgt werden. Die Fütterung der Tiere ist daher unbedingt zu unterlassen, ausser an Gehegen, an denen Futter vom Zoo angeboten wird. Der Zoo behält sich vor, Kunden, die dem Fütterungsverbot zuwiderhandeln, des Zoos zu verweisen und auch zukünftig vom Zoobesuch auszuschließen.

Filmen und Fotografieren für private Zwecke sind erwünscht. Für gewerbliche Aufnahmen ist eine Genehmigung der Direktion einzuholen. Bitte beachten Sie das Blitz-Verbot in einigen Häusern.

12. Öffnungszeiten

Bitte beachten Sie die Öffnungszeiten des Zoos. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass ein Aufenthalt nach Zooschluss ausser bei Führungen und geschlossenen Veranstaltungen nicht erlaubt ist.

13. Abfall

Helfen Sie mit, den Zoo sauber zu halten, benützen Sie bitte die bereitstehenden Abfalleimer.

#### IV. Haftung

1. Der Zoo schliesst jegliche Haftung für mit diesem Vertrag, d.h. dem Besuch des Zoos, einer damit verbundenen Dienstleistung oder dem Kauf von Waren direkt oder indirekt entstandene Schäden (Personen- oder Körperschäden), soweit dies gesetzlich zulässig ist, aus, unabhängig davon, aus welchem Rechtsgrund die Schäden geltend gemacht werden. Ebenso schliesst der Zoo jegliche ausservertragliche Haftung für direkt oder indirekt entstandene Schäden (Personen- oder Körperschäden), soweit dies gesetzlich zulässig ist, aus, unabhängig davon, aus welchem Rechtsgrund die Schäden geltend gemacht werden.
2. Der Zoo übernimmt keine Haftung für Diebstähle.

#### V. Schlussbestimmungen

1. Gerichtsstand und anwendbares Recht  
Es gilt ausschliesslich **Schweizerisches materielles Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts und insbesondere des Wiener Kaufrechts**. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Zürich.
2. Anwendbarkeit weiterer Bestimmungen  
Im Falle einer Veranstaltung sind die Geschäftsbedingungen für Veranstaltungen (GBV) im Zoo zusätzlich anwendbar ([www.zoo.ch](http://www.zoo.ch)).
3. Salvatorische Klausel  
Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen nichtig oder unwirksam sein oder werden, so werden die übrigen Bestimmungen dieser AGB's davon nicht berührt. Im Falle der Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einer Bestimmung gilt diese als durch eine solche ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung am nächsten kommt.

Zürich, 20. Oktober 2009