

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kauf von Tickets sowie Gutscheinen von City Illusion

## 1. Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jeden Fall eines Onlinekaufs von Tickets für Audio Virtuelle Stadtführungen, die von der City Illusion GmbH (Nachfolgend CIL) veranstaltet und/oder durchgeführt werden.

1.2 Mit der Abgabe eines Angebotes zum Online-Ticketkauf (vgl. Ziff. 2.2 Satz 2) stimmt der Käufer den nachfolgend wiedergegebenen allgemeinen Geschäftsbedingungen der CIL zu. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Käufers, die von den nachfolgend wiedergegebenen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen oder dieselben ergänzen, erkennt der Käufer als nicht einbezogen an. Dies gilt auch, wenn die CIL denselben nicht ausdrücklich widerspricht.

## 2. Handelsabschluss

2.1 Der Vertrag kommt durch ein Angebot des Kunden und dessen Annahme durch die CIL zustande.

2.2 Das Angebot des Kunden wird durch Absendung seiner Ticketbestellung nach Wahl des Bezahlmodus durch Anklicken des „OK“-Ikons erklärt. Der Zugang des Angebotes erfolgt mit Eingang der Bestellung auf den aufgeschalteten Buchungsplattformen oder offiziellen Verkaufsstellen von CIL.

2.3 Die Annahme des Angebotes erfolgt durch Versendung einer Bestätigungsmail durch die Buchungsplattform gegenüber dem Käufer oder dem Verkauf eines Tickets durch die offiziellen Verkaufsstellen.

2.4 Der Bestätigungsmail ist eine digitale Wiedergabe der Buchungsbestätigung und eines Vouchers im Dateiformat „PDF“ angehängt oder beim Kauf bei einer offiziellen Verkaufsstelle wird ein Ticket ausgehändigt.

## 3. Anforderungen an die CIL

3.1 Die CIL ist dem Käufer zur Zusendung einer digitalen Bestätigung im Format „pdf“ verpflichtet oder Aushändigung eines Tickets durch die Verkaufsstellen, welche folgende Informationen enthält:

- Bezeichnung der bestellten Führung(en) / Time Slots
- Anzahl der Personen, die teilnehmen sowie ggf. einschlägige Kriterien für die Preisbemessung (Erwachsene, Kinder etc.)
- Datum und Zeitpunkt

- Bestätigung, die die bereits erfolgte Bezahlung der Tickets dokumentiert

Angehängt an die Buchungsbestätigung ist ein Voucher, der in Kurzform die Teilnahmeberechtigung dokumentiert und einen QR – Code zur digitalen Kontrolle hat.

3.2 Die CIL ist zur einmaligen Zulassung der Teilnahme derjenigen Person(en) an einer Führung verpflichtet, die sich zu Beginn einer Führung oder dem vereinbarten Startzeitpunkt durch ein insgesamt lesbares Ticket gem.

3.1 legitimieren.

Sofern mehrere Ausdrücke eines digitalen Tickets gem. Ziff. 3.1 existieren, ist die CIL zur einmaligen Nutzung des Vouchers von derjenigen Person verpflichtet, die sich zu Beginn einer Führung oder des Time-Slots an erster Stelle durch ein insgesamt lesbares Ticket gem. 3.1 legitimieren.

Die Verpflichtung zur Teilnahme ohne Legitimation eines insgesamt lesbaren Tickets gem. Ziff. 3.1 besteht auch dann nicht, wenn ein Kaufvertrag gem. Ziff. 2 wirksam zustande gekommen und der Käufer seiner Zahlungsverpflichtung gem. Ziff. 4.1 nachgekommen ist.

Die CIL ist nicht zur Ersatzbeschaffung eines Tickets verpflichtet, das dem Käufer nach Zugang der Bestätigungsmail nebst Anhang (Ziff. 2.3/2.4) abhandengekommen ist. Das gleiche gilt für Tickets, welche bei Zürich Tourismus gekauft wurden und abhandenkamen.

3.3 Die inhaltliche Gestaltung einer Führung, auch der digitalen Führung, obliegt alleine der CIL. Sofern die CIL eine Änderung von Inhalten für sachdienlich oder aus anderen Gründen für notwendig hält, ist ihr dies jederzeit möglich und erfüllt sie mit der Vermittlung der Teilnahme an in dieser Weise geänderten Führungen ihre vertraglichen Verpflichtungen.

3.4 Die CIL ist nicht verpflichtet, mit dem Beginn einer Führung oder des Zeitfensters auf verspätete Käufer eines Online-Tickets zu warten. Die Führungen beginnen pünktlich zu dem auf dem Ticket angegebenen Zeitpunkt. Die CIL ist nicht verpflichtet, einen verspäteten Käufer eines Tickets zu der bereits begonnenen Führung zu geleiten.

### 3.a Zusätzliche Regelung Gutscheinverkauf

3a.1. Die Gutscheine haben eine Gültigkeit von einem Jahre ab Ausstellungsdatum, sofern auf dem Gutschein keine abweichende Ablauffrist aufgedruckt ist oder eine anderweitige schriftliche Vereinbarung über den Zeitraum der Einlösung getroffen wurde.

3a.2. Bei Gutscheinen besteht kein Anspruch auf den Besuch einer bestimmten Veranstaltung. Die Teilnahme hängt vielmehr davon ab, dass die CIL für die betreffende Veranstaltung noch freie Kapazitäten zur Verfügung hat. Über die Verfügbarkeit kann sich der Kunde bei im Internet oder in der Tourist Information Zürich informieren.

3a.3. Online erworbene Gutscheine sind spätestens nach einem Jahr nach Erwerb einlösbar.

#### **4. Pflichten des Käufers**

4.1 Der Käufer ist zur Bezahlung des Kaufpreises der von ihm bestellten Tickets verpflichtet. Der Kaufpreis ist sofort fällig. Er gilt mit Zahlungseingang auf den Buchungsplattformen oder Verkaufsstellen der CIL als entrichtet.

4.2 Der Käufer ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass er über die technischen Voraussetzungen verfügt, die für eine Wiedergabe und einen Ausdruck der digitalen Wiedergabe des Tickets erforderlich sind. Zu diesen zählt:

- die Verfügbarkeit eines pdf-readers,
- Ausdruck in Originalgröße (100%)
- Oder mitbringen des digitalen Vouchers auf dem mobilen Gerät
- Oder mitbringen des ausgehändigten Tickets der Verkaufsstellen

4.3 Der Käufer ist verpflichtet, für eine Lesbarkeit des QR-Codes auf dem gem. Ziff. 3.1 zur Verfügung gestellten Tickets bei Teilnahme an der Führung Sorge zu tragen. Insbesondere ist er verpflichtet, jede Art von Verschmutzungen und/oder Beschädigung des QR-Codes zu vermeiden und einen lesbaren Ausdruck zu gewährleisten.

4.4 Der Käufer ist verpflichtet, einen Weiterverkauf von Tickets gem. Ziff. 3.1 zu unterlassen und die Voucher wie Bargeld oder herkömmliche Eintrittskarten an einem sicheren Ort zu verwahren, um einem Missbrauch vorzubeugen.

4.5 Der Käufer ist verpflichtet, die Richtigkeit der auf seinem Ticket gem. Ziff. 3.1 befindlichen Angaben unverzüglich nach Zugang der Bestätigungsmail gem. Ziff. 2.3 zu überprüfen und inhaltliche Abweichungen von seiner Bestellung (insbes. Führung/Besuchstag/Kartenzahl/Preisermäßigungen) der CIL innerhalb von 48 Stunden nach Zugang der Bestätigungsmail mitzuteilen. Geht der CIL innerhalb dieser Frist keine Beanstandung zu, gilt der Inhalt des Tickets als vereinbarter Vertragsgegenstand. Änderungen werden erst nach erneuter Bestätigung wirksam.

4.6 Dem Käufer ist bekannt, dass es sich bei den Führungen der CIL um Führungen im öffentlichen Raum unter freiem Himmel handelt. Die Teilnahme erfordert daher das Tragen wetterfester Kleidung und geeigneten Schuhwerks. Der Käufer ist verpflichtet, sich während der Teilnahme angemessen zu verhalten um die Gefahr von Gesundheits- und/oder Beschädigungen für sich und andere sowie von mitgeführtem Eigentum insbesondere Schäden an den Virtual Reality Brillen entgegenzuwirken. Direkte Einstrahlungen des Sonnenlichtes auf die Linse der VR Brille sind zu vermeiden, denn sie können die Brille permanent beschädigen.

#### **5. Rücktrittsrecht / Rückabwicklung / Widerruf**

5.1 Die CIL ist berechtigt, von einem Vertrag zur Teilnahme an einer Führung zurückzutreten, wenn der für eine Führung verpflichtete Guide erkrankt ist und ein Ersatz trotz entsprechender Bemühungen nicht verpflichtet werden kann, und/oder wenn die Witterungsverhältnisse die Durchführung einer Führung nur unter einer Steigerung von Gefahren für die Teilnehmer zulassen, und/oder in sonstigen Fällen der Unmöglichkeit der zu erbringenden Leistung und in Fällen höherer Gewalt und/oder in Fällen offensichtlicher Preisirrtümer. Ebenso kann die CIL von einem Vertrag zur Teilnahme an der digitalen Führung zurücktreten, wenn aus technischen Gründen die Durchführung unmöglich ist.

Die CIL wird in solchen Fällen den Käufer unverzüglich darüber informieren, dass die Führung nicht durchgeführt wird und einen bereits bezahlten Kaufpreis unverzüglich erstatten.

5.2 Der Käufer hat grundsätzlich keinen Anspruch auf Rücknahme von Vouchern.

5.3 Die CIL weist ausdrücklich darauf hin, dass die Führungen im öffentlichen Raum unter freiem Himmel stattfinden. Die Teilnahme kann daher mit körperlichen Anstrengungen verbunden sein und erfordert das Tragen passender Kleidung und passenden Schuhwerks. Ein Rücktrittgrund in Fällen, in denen ein Ticketkäufer vor Ort erkennt, dass er solche körperlichen Anstrengungen nicht bewältigen kann oder möchte, oder dass seine Kleidung/sein Schuhwerk für die Teilnahme an einer Führung unpassend ist, ist nicht gegeben.

5.4 Der Käufer hat keinen Anspruch auf Rückabwicklung des Kaufvertrages, wenn er zum Besuchstag kein insgesamt lesbares Ticket gem. Ziff. 3.1 bei sich führt und ihm aus diesem Grunde der Zutritt zu einer Ausstellung/die Teilnahme an einer Führung oder die Ausgabe von Geräten für die Mixed-Reality-Zeitreise verweigert wird.

## **6. Kommerzielle Rechte und Urheberrechte**

6.1 Die Inhalte der Internetseite des Online-Shops, sowie die ihr zugrundeliegende Software sind urheberrechtlich geschützt. Die auf den Webseiten genannten Firmennamen, Logos und/oder Produktbezeichnungen sind ggf. als gewerbliche Schutzrechte geschützt.

6.2 Die CIL behält sich ausdrücklich alle ihr aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zustehenden Rechte vor. Dies gilt insbesondere für eine unzulässige Nutzung von im Online-Shop veröffentlichten Texten, Bildern und des Designs der Seite des Online-Shops. Jede in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich zugelassene Nutzung bedarf der vorherigen, ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung der CIL.

## **7. Gewährleistungsausschluss und Haftungsbeschränkung**

7.1 Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche aus Geschmacksgründen oder wegen Nichtgefallens sind ausgeschlossen.

7.2 Die CIL haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

Die Einschränkung gilt nicht für die Haftung bzgl. solcher Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren.

In diesem Zusammenhang erkennt der Käufer an, dass es sich beim Bewegen im öffentlichen Raum, nicht um besonders geschützte Bereiche handelt. Die Teilnahme erfolgt daher auf eigene Gefahr des Käufers. Die CIL haftet nicht für Schäden, die durch ein Verhalten des Käufers verursacht sind, welches seinen Pflichten gem. Ziff. 4.6 zuwiderläuft.

7.3 Die CIL haftet nur für Pflichtverletzungen ihrer Erfüllungsgehilfen, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen. Die Einschränkung gilt nicht für die Haftung bzgl. solcher Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren.

Die Regelung gem. Ziff. 7.2 Abs. 2 gilt entsprechend.

7.4. Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Auftraggebers gegen CIL wegen Mangelhaftigkeit der Leistung oder wegen einer sonstigen Pflichtverletzung der Stiftung beträgt ein Jahr.

## **8. Datenschutz**

Datenschutzrechtliche Informationen sind auf der Webseite [www.cityillusion.com](http://www.cityillusion.com) abrufbar unter der Rubrik "[Datenschutzerklärung](#)".

## **9. Erfüllungsort und Gerichtsstand**

9.1 Alleiniger Erfüllungsort für Lieferung, Leistung und Zahlung ist Zürich.

9.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für die Kunden ist für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streit Zürich. CIL ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Wohnsitzgericht zu verklagen.

9.3 Bei grenzüberschreitenden Verträgen wird als ausschließlicher Gerichtsstand aller Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Zürich, Schweiz genannt.

## **10. Finale Bestimmung**

10.1 Es gilt ausschliesslich das Recht der Schweiz. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

Sollten einzelne Klauseln in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise ungültig sein oder werden, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln bzw. der übrigen Teile dieser Klauseln nicht. Die Parteien werden die unwirksame Regelung durch eine solche wirksame Regelung ersetzen, die dem wirtschaftlichen und darüber hinaus tatsächlich gewolltem Ergebnis am nächsten kommt.

## **General Terms and Conditions for the Purchase of Tickets and Vouchers from City Illusion**

### **1. Scope**

1.1 The following General Terms and Conditions apply to every online purchase of tickets for Audio Virtual City Tours organized and/or conducted by City Illusion GmbH (hereinafter CIL).

1.2 By submitting an offer for online ticket purchase (see Clause 2.2, sentence 2), the buyer agrees to the General Terms and Conditions of CIL as reproduced below. The buyer acknowledges that any terms and conditions differing from or supplementing those reproduced below, as provided by the buyer, are not accepted by CIL. This applies even if CIL does not expressly object to them.

### **2. Conclusion of Contract**

2.1 The contract is concluded through an offer from the customer and its acceptance by CIL.

2.2 The customer's offer is made by sending their ticket order, choosing the payment method and clicking the "OK" icon. The offer is considered received when the order is received on the activated booking platforms or official sales points of CIL.

2.3 The acceptance of the offer is confirmed by sending a confirmation email by the booking platform to the buyer or by selling a ticket through official sales points.

2.4 The confirmation email includes a digital representation of the booking confirmation and a voucher in PDF format attached, or when purchasing from an official sales point, a ticket is handed over.

### **3. Requirements for CIL**

3.1 CIL is obligated to send the buyer a digital confirmation in "pdf" format or hand over a ticket through sales points containing the following information:

- Designation of the ordered tour(s) / time slots
- Number of participants and relevant criteria for pricing (adults, children, etc.)
- Date and time
- Confirmation documenting the already made payment for the tickets

Attached to the booking confirmation is a voucher documenting the right to participate briefly and has a QR code for digital control.

3.2 CIL is obligated to admit the participation of the person(s) in a tour who, at the beginning of a tour or the agreed start time, authenticates themselves with a readable ticket according to 3.1. If multiple prints of a digital ticket according to 3.1 exist, CIL is obligated to use the voucher once by the person who authenticates themselves at the beginning of a tour or time slot with a readable ticket according to 3.1 at the first position. The obligation to participate without legitimization of a readable ticket according to 3.1 does not exist if a purchase contract according to 2 has been effectively concluded, and the buyer has fulfilled their payment obligation according to 4.1.

3.3 The content of a tour, including a digital tour, is solely the responsibility of CIL. If CIL deems a change in content necessary for practical or other reasons, it is possible at any time, fulfilling its contractual obligations by arranging participation in the modified tours.

3.4 CIL is not obliged to wait for late buyers of online tickets at the beginning of a tour or time slot. The tours start punctually at the time indicated on the ticket. CIL is not obliged to escort a late buyer to an already started tour.

#### **3.a Additional Regulation Voucher Sale**

3a.1. Vouchers are valid for one year from the date of issue unless a different expiration date is printed on the voucher or another written agreement on the redemption period has been made.

3a.2. There is no entitlement to attend a specific event with vouchers. Participation depends on whether CIL has available capacity for the respective event. The customer can inquire about availability on the internet or at the Tourist Information Zurich.

3a.3. Online purchased vouchers must be redeemed within one year of purchase.

### **4. Buyer's Obligations**

4.1 The buyer is obligated to pay the purchase price for the ordered tickets. The purchase price is due

immediately and is considered paid upon receipt on the booking platforms or sales points of CIL.

4.2 The buyer is obliged to ensure that they have the technical requirements necessary for playback and printing of the digital ticket. These include:

- Availability of a PDF reader,
- Printing in original size (100%)
- Or bringing the digital voucher on a mobile device
- Or bringing the handed-over tickets from sales points

4.3 The buyer is obliged to ensure the readability of the QR code on the ticket provided according to 3.1 when participating in the tour. In particular, they are obliged to avoid any kind of contamination and/or damage to the QR code and to ensure a readable print.

4.4 The buyer is obliged to refrain from reselling tickets according to 3.1 and to keep the vouchers like cash or conventional tickets in a secure place to prevent misuse.

4.5 The buyer is obliged to check the accuracy of the information on their ticket according to 3.1 immediately after receiving the confirmation email according to 2.3 and to report any deviations from their order (especially tour/visit day/number of cards/price reductions) to CIL within 48 hours of receiving the confirmation email. If no objections are raised by CIL within this period, the content of the ticket is considered the agreed subject of the contract. Changes become effective only after reconfirmation.

4.6 The buyer is aware that CIL's tours take place in public spaces outdoors. Participation requires wearing weather-appropriate clothing and suitable footwear. The buyer is obliged to behave appropriately during participation to prevent health and/or damage risks to themselves and others, especially damage to virtual reality glasses. Direct exposure of sunlight to the lens of VR glasses should be avoided, as it can permanently damage the glasses.

## 5. Right of Withdrawal / Reversal / Revocation

5.1 CIL is entitled to withdraw from a contract for participation in a tour if the guide obligated for a tour is ill, and a replacement cannot be found despite appropriate efforts, and/or if weather conditions allow the execution of a tour only with an increase in risks for participants, and/or in other cases of impossibility of the service to be provided and/or in cases of force majeure and/or in cases of obvious pricing errors. Similarly, CIL can withdraw from a contract for participation in a digital tour if, for technical reasons, the execution is impossible. In such cases, CIL will promptly inform the buyer that the tour will not take place and will immediately refund any purchase price already paid.

5.2 The buyer generally has no right to the return of vouchers.

5.3 CIL explicitly points out that the tours take place outdoors in public spaces. Participation may involve physical exertion and requires wearing appropriate clothing and footwear. There is no reason for withdrawal in cases where a ticket buyer on-site realizes that they cannot or do not want to cope with such physical exertion, or that their clothing/footwear is unsuitable for participating in a tour.

5.4 The buyer has no right to reverse the purchase contract if they do not have a readable ticket according to 3.1 on the day of the visit, and entry to an exhibition/participation in a tour, or the issuance of devices for the mixed-reality time travel is denied for this reason.

## 6. Commercial Rights and Copyrights

6.1 The contents of the online shop's website, as well as the underlying software, are protected by copyright. Company names, logos, and/or product names mentioned on the websites may be protected as commercial property rights.

6.2 CIL expressly reserves all rights granted to