

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Online-Bestellungen von Leistungen der KölnBäder GmbH

1. Anwendungsbereich

Diese Bedingungen gelten für den Erwerb bzw. die Buchung von Leistungen und Waren der KölnBäder GmbH über den Internet-Shop der KölnBäder GmbH (insbes. den Erwerb von Wertgutscheinen, E-Tickets und *Digitale Vorteilskarten* sowie die Buchung von Kursen oder Veranstaltungen). Die jeweils online verfügbaren Leistungen oder Waren sind im Online-Shop aufgeführt und beschrieben. Die "Digitale Vorteilskarte" kann online und in bereits auf das neue Kassensystem umgestellten Betriebsstätten der KölnBäder auch vor Ort an der Kasse oder am Drehkreuzterminal als Zahlungsmittel genutzt werden. Zusätzlich sind Mitgliedsbeiträge des AgrippaFit und RochusFit sowie Sonderaktionspreise und Vereinbarungen ausgeschlossen.

Für den Erwerb von E-Tickets gelten zum Teil ergänzende oder abweichende Bedingungen, die nachfolgend mit der Überschrift „Zusatz für E-Tickets“ versehen sind.

2. Informationen zu Ihrem Vertragspartner

Ihre Vertragspartnerin wird in allen Fällen die

KölnBäder GmbH

Kämmergasse 1

50676 Köln

Handelsregister: Amtsgericht Köln HR B Nr.: 29 611

vertreten durch die Geschäftsführer Claudia Heckmann und Markus Sterzl.

3. Bestellung, Vertragsabschluss und Versand

Eine Bestellung erfolgt durch Auswahl der jeweils im Online-Shop verfügbaren Leistungen und anschließende Nutzung des im Online-Shop bereitstehenden Bestellvorgangs. Für den Erwerb von Kursbuchungen und der *Digitalen Vorteilskarte* ist grundsätzlich die Einrichtung eines Online-Accounts über das hierfür bereitgestellte System notwendig. Der Zugriff auf den Account ist nur mit Verwendung eines persönlichen Passwortes möglich. Im Bedarfsfall kann online ein Ersatz-Passwort angefordert werden.

Abweichend hiervon kann der Erwerb von E-Tickets und Gutscheinen auch ohne Registrierung („Gastbestellung“) erfolgen. In diesem Fall wird kein Kundenkonto erstellt. Die

Bestätigung und Bereitstellung des E-Tickets bzw. Gutscheins erfolgt ausschließlich über die im Bestellprozess angegebene E-Mail-Adresse.

Bei der Bestellung sind alle abgefragten Angaben und Bestätigungen vollständig zu erteilen. Der Bestellvorgang fasst die wesentlichen Angaben für die abschließende Prüfung durch den Besteller zusammen. Durch Anklicken des Feldes „Bestätigung“ wird die Bestellung verbindlich. Der Vertrag kommt nach erfolgter Zahlung durch eine Bestätigung der KölnBäder GmbH per E-Mail zustande. Die Bestätigung erfolgt an die vom Besteller angegebene E-Mail-Adresse.

4. Zusatz für E-Tickets

Die Bestellung eines E-Tickets kann entweder nach Erstellung eines Kundenkontos oder per Gastbestellung ohne Registrierung erfolgen.

Bei einer Gastbestellung wird kein Kundenkonto angelegt; in diesem Fall ist der Zugriff auf das E-Ticket ausschließlich über die im Bestellprozess angegebene E-Mail-Adresse möglich.

Ein E-Ticket kann nach Verfügbarkeit bis zu eine Stunde vor Schließung gekauft und genutzt werden. Die Bestätigung durch die KölnBäder GmbH enthält einen QR-Code. E-Tickets können nur für einen bestimmten Einlasszeitraum (= Zeitfenster) erworben werden. Die aktuell verfügbaren Zeitfenster sind im Online-Shop dargestellt; die Auswahl erfolgt durch Anklicken des ausgewählten Zeitfensters. Das ausgewählte Zeitfenster wird im QR-Code hinterlegt. Ein E-Ticket kann nur für ein Zeitfenster je Tag bestellt werden und verliert mit Verstreichen dieses Zeitfensters seine Gültigkeit. Erstattungsmöglichkeiten richten sich nach Ziff. 7. Einlass zu den Einrichtungen erfolgt nur während dieses Zeitfensters.

5. Bezahlung

Die Bezahlung erfolgt online unmittelbar nach der verbindlichen Bestellung ausschließlich unter Nutzung eines der im Online-Shop aufgeführten Zahlungsmittel. Werden Kontobelastungen nicht eingelöst oder rückgängig gemacht, ist die KölnBäder GmbH berechtigt, die bestellte Leistung zu sperren, so dass etwa eine Teilnahme an einem gebuchten Kurs oder der gebuchte Eintritt verweigert wird. Die Sperrung bleibt so lange wirksam, bis der fällige Betrag zuzüglich etwaiger Verzugskosten vollständig auf dem Bankkonto der KölnBäder GmbH eingegangen ist.

6. Gültigkeit und Verwendung von Wertgutscheinen

Die Gültigkeit von Wertgutscheinen ist auf 36 Monate nach Ende des Ausstellungsjahr befristet. Danach sind Wertgutscheine nicht mehr einlösbar. Eine Auszahlung etwaiger Restguthaben erfolgt nicht.

Die Vorlage eines ausgedruckten Wertgutscheins ermöglicht die bargeldlose Bezahlung sämtlicher Waren und Dienstleistungen, die in den Einrichtungen der KölnBäder GmbH angeboten werden. Ausgenommen hiervon ist die Bezahlung von Waren und Dienstleistungen der Gastronomiebereiche, die Bezahlung von Mitgliedsbeiträgen des AgrippaFit und/oder des RochusFit sowie die Bezahlung von im Online-Shop erworbenen oder gebuchten Leistungen. Wertgutscheine sind nicht personengebunden. Sie können in mehreren Teilbeträgen und bei mehreren Besuchen eingelöst werden. Sollte der Wert eines Wertgutscheins für die Bezahlung einer Ware oder Dienstleistung nicht (mehr) ausreichen, können Sie die Differenz im Wege einer anderen von der KölnBäder GmbH zugelassenen Zahlungsweise oder durch das Einlösen weiterer Wertgutscheine bezahlen. Die Barauszahlung nicht eingelöster Guthabenbeträge ist nicht möglich.

7. Gültigkeit und Verwendung von E-Tickets

7.1 Bei Eintritt in das Bad muss der übersandte QR-Code –entweder elektronisch gespeichert oder in einer Druckversion – vorgezeigt und eingescannt werden. Ohne Verwendung des QR-Codes ist ein Einlass nicht möglich.

7.2 E-Tickets, die ohne Registrierung (Gastbestellung) erworben werden, sind von Stornierungen, Umbuchungen und Erstattungen ausgeschlossen.

Dies gilt auch bei Nichtantritt des Besuchs oder bei verspätetem Erscheinen zum gebuchten Zeitfenster. Mit Abschluss der Bestellung erklärt sich der Käufer ausdrücklich mit dem Ausschluss der Stornierungsmöglichkeit einverstanden.

Das E-Ticket berechtigt zu einem Eintritt in die gewählte Einrichtung (Bad, Sauna, Eisbereich) innerhalb des beim Kauf gewählten Zeitfensters, sofern dies nicht in den Verlauf einer unplanmäßigen Badschließung fällt. Eine unplanmäßige Badschließung kann infolge von Umständen eintreten, die für die KölnBäder unvorhersehbar oder nicht beeinflussbar sind (z.B. Ereignisse höherer Gewalt, Wettereinflüsse wie etwa Gewitter oder Sturm, behördliche angeordnete Schließungen).

Eine kostenlose Termin-Stornierung des gekauften E-Tickets ist ausschließlich bei registrierten E-Ticketkäufen bis eine Stunde vor Beginn des mit dem E-Ticket gebuchten Einlasszeitpunkt möglich. Der Betrag des stornierten E-Tickets wird auf das bei Registrierung eingerichtete Kundenkonto transferiert bzw. auf die digitale Vorteilskarte, wenn diese zur Zahlung genutzt wurde.

7.3 Das E-Ticket kann für eine von der KölnBäder GmbH vorgegebene begrenzte Verweildauer oder als Tagesticket gekauft werden. Wird ein E-Ticket mit begrenzter Verweildauer gekauft, kann diese vor Ort innerhalb der bestehenden Öffnungszeiten überschritten werden. Bei Verlassen des Bades oder der Einrichtung ist dann eine Nachzahlung zu entrichten. Die Nachzahlung entspricht dem Differenzbetrag zwischen

dem ursprünglichen Kaufpreis für das E-Ticket mit der begrenzten Verweildauer und dem jeweils geltenden Tarifpreis für die jeweils gem. Tarif verfügbare längere Verweildauer.

7.4 Die tatsächliche Verweildauer im Bad oder der Einrichtung nach Eintritt ist möglich bis zum Ende der jeweiligen aktuellen Öffnungszeiten. Diese ist nicht immer identisch mit den üblichen täglichen Schließungszeiten eines Bades. Die KölnBäder GmbH kann für einzelne oder alle Bäder oder Einrichtungen aus begründetem Anlass Zwischenschließungs-Zeiten festlegen.

8. Gültigkeit und Verwendung der Digitalen Vorteilskarte

8.1 Die *Digitale Vorteilskarte* wird mit einem von der KölnBäder GmbH festgelegten Betrag aufgeladen (= Guthaben) und kann zur Zahlung von Leistungen eingesetzt werden. Die Verwendung der *Digitalen Vorteilskarte* muss bei der Leistungsbestellung aktiviert werden.

8.2 Die *Digitale Vorteilskarte* ist eine personalisierte Vorteilskarte und kann nicht übertragen werden. Es können jedoch im Online-Shop Leistungen für weitere Personen mit einer *Digitalen Vorteilskarte* erworben sowie Partner- und Kinderkarten eingerichtet werden. Der Besitz von mehreren *Digitalen Vorteilskarten* in einem Online-Account ist möglich.

8.3 Der Käufer der *Digitalen Vorteilskarte* kann im Online-Portal die Deaktivierung einer Vorteilskarte bei erfolgtem Missbrauch oder begründetem Missbrauchsverdacht beantragen. Die Deaktivierung der Karte ist in diesen Fällen in der Regel innerhalb von drei Werktagen ab Eingang des Antrags möglich.

8.4 Es stehen drei Versionen der *Digitalen Vorteilskarte* mit einem jeweils festgelegten Guthabenbetrag und einem hieran gekoppelten Ermäßigungssatz zur Online-Auswahl zur Verfügung. Die jeweils geltenden Guthabenbeträge und Ermäßigungssätze entsprechen den veröffentlichten Tarifen der KölnBäder GmbH.

8.5 Wenn das Guthaben aufgebraucht ist oder für eine Zahlung nicht mehr ausreicht, kann die *Digitale Vorteilskarte* wieder um den ursprünglichen Ausgangsbetrag des jeweiligen Kartentyps aufgeladen werden. Die Aufladung mit einem Teilbetrag ist nicht möglich.

8.6 Eine Auszahlung des Guthabens erfolgt nur wegen eines Umstandes, der die weitere Nutzung von Bädern und Einrichtungen der KölnBäder GmbH objektiv nicht mehr ermöglicht. Die Auszahlung muss schriftlich bei der KölnBäder GmbH beantragt werden unter Angabe der Kontakt- und Bankdaten sowie des Grundes für die Auszahlung. Nach positiver Prüfung und Bestätigung durch die KölnBäder GmbH erfolgt die Rücküberweisung innerhalb von 14 Tagen. Für die Bearbeitung des Antrags wird in diesem Fall eine sofort fällige Bearbeitungsgebühr von € 20,00 erhoben, die mit dem Auszahlungsbetrag verrechnet werden kann. Eine Barauszahlung des Guthabens bzw. eine Verrechnung mit anderen Leistungen der KölnBäder GmbH ist nicht möglich.

9. Haftung

Die KölnBäder GmbH haftet nur bei eigener grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz ihrer gesetzlichen Vertreter oder Mitarbeitenden für Sach- und/oder Vermögensschäden, die im Zusammenhang mit der unberechtigten Nutzung eines Online-Accounts oder eines Wertgutscheins entstehen.

10. Stornierung gebuchter Kurse

Unbeschadet eines gesetzlichen Widerrufsrechts (s. hierzu die separate Widerrufsbelehrung) können Sie über den Online-Shop gebuchte Kurse bis zum 10. Tag vor Kursbeginn stornieren. In diesem Fall erstattet die KölnBäder GmbH einen Betrag in Höhe von 50 % der vereinbarten Kursgebühr.

Stornierungen können ausschließlich per E-Mail an kurse@koelnbaeder.de oder schriftlich an KölnBäder GmbH, Kämmergasse 1, 50676 Köln mit Angabe der Kursnummer gerichtet werden. Der Erstattungsbetrag wird auf das in der Stornierung genannte Girokonto überwiesen.

11. Mängelrechte

Ist der Käufer Verbraucher, stehen ihm bei mit Mängeln gelieferter Ware die gesetzlichen Rechte zu. Sie erreichen unseren Kundendienst für Fragen, Reklamationen und Beanstandungen per E-Mail: info@koelnbaeder.de.

12. Datenschutz/Datensicherheit

Ihre personenbezogenen Daten werden nach den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes erhoben, verarbeitet und genutzt. Bei der Bestellung auf www.koelnbaeder.de werden grundsätzlich alle Daten durch eine sichere Online-Verbindung zwischen dem Rechner des Bestellers und dem verbundenen Rechner geschützt. Wenn Sie unseren Newsletter bestellen, werden wir Sie in regelmäßigen Abständen per E-Mail über Neuigkeiten und Angebote informieren. Sie können den Newsletter jederzeit abbestellen.

13. Haus- und Nutzungsordnung der KölnBäder GmbH

Für den Aufenthalt in den Betriebsstätten der KölnBäder GmbH sowie für die Nutzung der dortigen Einrichtungen gilt eine Haus- und Nutzungsordnung. Soweit die im Online-Shop gebuchten Leistungen zu einem Aufenthalt und zur Nutzung dieser Betriebsstätten führt, erkennt der Besteller bereits mit Bestätigung seiner Bestellung die Geltung der Haus- und Nutzungsordnung an. Die Haus- und Nutzungsordnung ist online unter dem Link „Haus- und Nutzungsordnung“ verfügbar.

14. Informationen zur Online-Streitbeilegung

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten geschaffen. Diese dient zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen entstehen. Sie können die Internetplattform unter dem folgenden Link erreichen: ec.europa.eu/consumers/odr. Die KölnBäder GmbH ist nicht verpflichtet, an diesem oder einem anderen Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

15. Sonstiges

Sollten einzelne Klauseln unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der anderen Klauseln nicht.

Es wird die ausschließliche Anwendbarkeit deutschen Rechts vereinbart.

Erfüllungsort für alle Ansprüche ist Köln.

KölnBäder GmbH im Januar 2026