



+
BEI NOTFÄLLEN
Besucherservice
Tel. 0221. 7785-114

LIEBE GÄSTE,

wir möchten, dass Ihr Besuch im Kölner Zoo ein unvergesslich schönes Erlebnis für Sie wird. Bitte nehmen Sie deshalb Rücksicht auf die anderen Gäste und auf die besonderen Bedürfnisse unserer Tiere. Das bedeutet vor allem, für sich selbst und für andere Verantwortung zu zeigen und die Spielregeln der Höflichkeit nicht unbeachtet zu lassen. Daher bitten wir Sie, die nachfolgenden Regeln, die unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen darstellen, genau zu beachten und bedanken uns schon jetzt hierfür recht herzlich.

KÖLNER ZOO-ORDNUNG

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN BESUCH IM KÖLNER ZOO

STAND: 01. SEPTEMBER 2019



1. LEISTUNGSUMFANG VON TAGES- UND JAHRESKARTEN

Wir möchten unseren Besuchern jederzeit einen erlebnisreichen Aufenthalt im Kölner Zoo bieten. Mit Rücksicht auf unsere Tiere, (u. U. auch Tiergeburten) und aus sonstigen wichtigen Gründen, wie z. B. Wetterbedingungen, notwendigen Wartungs- und Bauarbeiten usw. kann es in Einzelfällen zu Einschränkungen wie bspw. die Sperrung von Wegen und/oder Tierhäusern kommen. Dies geschieht ausschließlich zu Ihrer Sicherheit und zur Sicherheit unserer Tiere. Wir versuchen, diese Einschränkungen so gering wie möglich zu halten und auf ein absolutes Minimum zu beschränken.

Wir möchten darauf hinweisen, dass wir uns gleichwohl derartige Maßnahmen vorbehalten. In einem solchen Fall kann keine Rückerstattung/Tausch des gesamten oder eines anteiligen Eintrittspreises erfolgen. Insofern ist mit dem Erwerb von Eintrittskarten aller Art wie bspw. Tages- und Jahreskarten, Gutscheinen, Aktionstickets u. a. kein Anspruch auf bestimmte Leistungen, wie zum Beispiel die Präsentation bestimmter Tiere oder Tierarten oder die jederzeitige Nutzungsmöglichkeit aller Attraktionen im Zoo verbunden.

1.1. TAGESKARTEN

Der Zoo darf nur mit gültigen Eintrittskarten während der allgemeinen Öffnungszeiten an den gekennzeichneten Eingängen betreten werden. Alle Eintrittskarten sind beim Betreten des Zoos/Aquarium zu scannen (entwerten) und nach Abschluss des Lesevorganges mitzunehmen sowie während des gesamten Zoobesuchs mitzuführen und bei Aufforderung vorzuzeigen. Mit Verlassen von Zoo und Aquarium verlieren die Tageskarten ihre Gültigkeit.

Ermäßigte Tageskartentickets 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. Besucher mit einer Behinderung zahlen den regulären Eintrittspreis. Sofern im Behindertenausweis ein „B“ vermerkt ist, erhält die Begleitperson freien Eintritt (Die Begleitperson muss mind. 13 Jahre alt sein). Bitte beachten Sie die Öffnungszeiten, vor allem aber die Schließzeiten der Tierhäuser und des Zoos. Sämtliche Ausgänge werden mit Rücksicht auf unsere Tiere und unsere Mitarbeiter unverzüglich nach dem jeweils vorab an den Eingängen angezeigten Schließzeiten geschlossen.

1.2. JAHRESKARTEN

Die Jahreskarte berechtigt die auf ihr ausgewiesene Person, den Kölner Zoo während der regulären Öffnungszeiten für ein Jahr ab Ausstellungsdatum gemäß dieser Zoo-Ordnung besuchen zu können. Der Jahreskarten-Ausweis 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.

Der Jahreskarten-Ausweis bleibt Eigentum der AG Zoologischer Garten Köln. Der Ausweis ist personengebunden und nicht übertragbar. Er darf nur von der auf der Karte namentlich erwähnten und auf dem Bild dargestellten Person genutzt werden. Für abhandlungsbefreite Karten kann Ersatz nur gegen eine Aufwandsgebühr gewährt werden.

Bei jeder Nutzung des Jahreskarten-Ausweises ist der Karteninhaber verpflichtet, den original Ausweis (Plastikkarte) einem Mitarbeiter des Kölner Zoos oder dem von diesem eingesetzten Kontrollpersonal, zur visuellen Kontrolle des Fotos auf Verlangen vorzuzeigen. Eine Kopie/Fotografie des Jahreskarten-Ausweises ist unzulässig. Bei Verstoß gegen die vorgenannten Bestimmungen und/oder diese Zoo-Ordnung wird der Jahreskarten-Ausweis ohne Anspruch auf Kompensation eingezogen.

Die persönlichen Daten und das Foto jedes Jahreskarteninhabers werden von der AG Zoologischer Garten Köln zur Abwicklung der Jahreskarteninhaberschaft erfasst und elektronisch gespeichert. Mit dem Kauf der Jahreskarte erklärt sich der/die Käufer/-in hiermit ausdrücklich einverstanden. Datenschutzinformationen im Rahmen der DSGVO werden beim Kauf der Jahreskarte gesondert ausgegeben und können zudem jederzeit an der Kasse eingesehen werden.

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 an den Kassen aushängenden Preislisten. Eine Verlängerung dieser Karten ist nur bis zu dem Zeitpunkt möglich, bis zu dem die Berechtigungsvoraussetzungen vorliegen. Der jeweilige Inhaber einer solchen Karte hat der AG Zoologischer Garten Köln den Wegfall der Berechtigungsvoraussetzungen unverzüglich mitzuteilen. Die Karte verliert danach ihre Gültigkeit mit dem der Karte zugeordneten Ablaufdatum, welches den Wegfall der Berechtigung folgt.

Jeder Jahreskarten-Ausweis 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.

1.3. GUTSCHEINE

Im Zusammenhang mit dem Kauf von Gutscheinen für Jahreskarten aller Art wird jede Haftung für Schäden ausgeschlossen, die aus einer missbräuchlichen Nutzung der Gutscheine entstehen; es sei denn, diese beruhen auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der AG Zoologischer Garten Köln, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

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. Der Inhaber des Gutscheins ist beim Umtausch seines Gutscheins 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 voraussetzt.

Eine Weitergabe des „Zoo-Schnupperkarten Gutscheins“ ist ausdrücklich nicht gestattet. Ein solcher Fall wird als Missbrauch gewertet und berechtigt den Zoo, die Einlösung des Gutscheins ersatzlos abzulehnen.

Bitte beachten Sie, dass Gutscheine nur in Höhe des jeweils aufgedruckten Geldwertes eingelöst werden können. Der aufgedruckte Geldwert wird 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 den kompletten Gutscheinswert. Eintrittskartengutscheine des Kölner Zoos sind 3 Jahre ab Ausstellungsdatum gültig (ausgenommen Sonderpreisaktionen wie Zoo-Schnupperkarte, etc.).

Wertgutscheine des Kölner Zoos sind für den Kauf ausgewählter Produkte im Kölner Zoo, der Zoo Gastronomie und dem Zoo Shop bestimmt (z. B. Tages- und Jahreskarten, Speisen und Getränke, Souvenirartikel, etc.). Sie dürfen nicht weiterveräußert oder anderweitig gegen Entgelt an Dritte übertragen werden, eine Barauszahlung ist ausgeschlossen. Keine Einlösung auf Dienstleistungen (z. B. Fotoservice, Bollerwagen-Pfand, Parkplatz-Gebühren, etc.). Der Kölner Zoo oder seine Tochterunternehmen haften nicht im Fall von Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch eines Gutscheins. Die Gültigkeit der Wertgutscheine beträgt 3 Jahre ab Kaufdatum.

Ein Weiterverkauf von Eintrittskarten/Gutscheinen aller Art sowie deren kommerzielle Nutzung (Verlosungsaktionen, Gewinnspiele, etc.) sind verboten. Eintrittskarten/Gutscheine die unberechtigt erworben oder missbräuchlich genutzt wurden, verlieren ihre Gültigkeit und werden ersatzlos von der AG Zoologischer Garten Köln eingezogen. Im Interesse der ehrlichen Gäste werden die betroffenen Personen zukünftig vom Zoobesuch ausgeschlossen. Der Kölner Zoo behält sich zudem vor, im Einzelfall Strafanzeige zu erstatten.

2. FÜTTERN UND STREICHELN, LÄRM

Um die Gesundheit unserer Tiere nicht zu gefährden gilt auf dem gesamten Zoogelände ein absolutes Fütterungsverbot. Alle Tiere erhalten von uns ausreichend und sorgfältig zusammengesetztes, und ihren jeweiligen Bedürfnissen entsprechendes Futter. Falsch Fütterung kann zu schlimmen Erkrankungen bis hin zum Tod unserer Tiere führen. Daher gilt im gesamten Zoo ein Fütterungsverbot! Dies gilt auch für das Füttern von im Zoo frei fliegenden Vögeln, wie z. B. Tauben.

Neben dem Füttern ist auch das Streicheln unserer Tiere generell untersagt, es sei denn dies wird Ihnen im Rahmen von durch Zoopersonal geführten Gruppenführungen/Kindergeburtstagen, etc. ausdrücklich gestattet und vom Zoopersonal beaufsichtigt und kontrolliert.

Auch unsere Tiere brauchen ihre Ruhepausen. Das Benutzen von Lautsprechern (Handylautsprechern, mobilen Musikboxen, etc.) ist untersagt. Versuchen Sie bitte nicht die Aufmerksamkeit durch lautes Rufen, Lärmen, Werfen von Gegenständen, Klopfen gegen Scheiben oder Ähnliches auf sich zu lenken. Unsere Tiere werden dadurch erheblich gestört und reagieren darauf nur indem sie sich weiter zurückziehen. 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 Schutzbefehle.

Der Zoo behält sich vor, Personen, die diesen Regelungen zuwider handeln, unverzüglich vom Gelände zu verweisen, zukünftig vom Zoobesuch auszuschließen und wird ggfs. weitere rechtliche Schritte ergreifen.

3. SICHERHEITSBESTIMMUNGEN

3.1. RAUCHFREIER ZOO/BRANDSCHUTZ

Der Kölner Zoo ist rauchfrei. Das bedeutet, dass das Rauchen im Zoo außer in den dafür ausgewiesenen Raucherzonen nicht gestattet ist. Darüber hinaus sind die feuerpolizeilichen Vorschriften auf dem gesamten Zoogelände sowie in sämtlichen Gebäuden und Räumlichkeiten unbedingt zu beachten. Das Entfachen von offenem Feuer ist streng untersagt.

3.2. ALKOHOL UND/ODER DROGENEINFLUSS, WAFFEN ALLER ART

Personen, die unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen, erhalten keinen Zutritt zum Zoo bzw. werden unverzüglich des Geländes verwiesen. Das Mitbringen alkoholischer Getränke und/oder auch das Mitführen von Waffen (Pistolen, Messern, Ketten, Schlagringen etc.) in den Kölner Zoo ist streng untersagt. Im Verdachtsfall ist die AG Zoologischer Garten Köln berechtigt sowohl im Rahmen des normalen Zoobetriebs, als auch bei Sonderveranstaltungen stichprobenartig oder systematisch sog. Taschenkontrollen durchzuführen und den Zutritt auch bei Vorlage einer gültigen Eintrittskarte gegen Rückerstattung des Kaufpreises zu verweigern.

3.3. MITGEBRACHTE FAHRRÄDER, ETC.

Das Mitbringen von Fahrrädern, Rollern, Inlineskates, Skateboards, Rollschuhen, Scootern, E-Scootern, Schlitten, etc. ist im Zoo zu Ihrer eigenen Sicherheit nicht gestattet. Diese gilt ebenso für das Mitbringen und Spielen mit Bällen, Frisbee-Scheiben und Ballons. Im Interesse der Sicherheit und zum Schutz unserer Besucher vor unangemessenen Beeinträchtigungen behalten wir uns vor, auch die Mitnahme sonstiger Gegenstände und Fahrzeuge, wie z. B. Bollerwagen, die aufgrund ihrer Größe und Art eine Störung anderer Besucher darstellen können, zu untersagen.

3.4. HUNDE UND ANDERE TIERE

Die Mitnahme von Hunden und/oder anderer Tierarten in den Zoo ist im Interesse der Sicherheit und Gesundheit unserer Tiere und unserer übrigen Gäste nicht gestattet.

3.5. SICHERHEITSABSPERRUNGEN/BESUCHERWEGE

Bitte bleiben Sie nur auf den Besucherwegen und in den ausdrücklich für die Besucher zugänglichen Bereichen und verlassen diese nicht. Wir warnen davor, Sicherheitsgitter und/oder Sicherheitsabsperrungen (Zäune, Gitter, Wassergräben, etc.) zu erklettern oder zu übersteigen. Bitte betreten Sie daher auch nicht unsere Grünanlagen. Sie zerstören die Pflanzenwelt und bringen sich selbst in Gefahr, da unsere Grünanlagen in aller Regel einen Sicherheitsabstand zu den Gehegen darstellen.

Wir weisen außerdem darauf hin, dass der Zoo Shop, die Zoo Gastronomie und Teile des Zoos aus Sicherheitsgründen videoüberwacht werden.

3.6. SCHNEE UND EIS/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 aber, den Zoo so schnell wie möglich entsprechend unserem Winterdienstplan frei zu räumen. Wir bitten Sie um Verständnis dafür, dass wir uns vorbehalten den Zoo erst dann zu öffnen, wenn die Räumung der Wege erfolgt ist. Bitte achten Sie gleichwohl darauf, dass bei Schnee- und Eisglätte sowie insbesondere bei anhaltendem Schneefall eine vollständige Räumung nicht möglich ist und es insofern zu Einschränkungen kommen kann. Grundsätzlich werden gemäß unserem Winterdienstplan zunächst die Hauptwege freigeräumt, erst danach kann mit der Räumung der Nebenwege begonnen werden. Bitte achten Sie auf die entsprechenden Hinweisschilder!

3.7. UNWETTER

Achten Sie bei plötzlich auftretenden starken Winden und Stürmen auf Astbruch und halten Sie sich dabei nicht unmittelbar unter Bäumen auf. Der Zoo behält sich in diesen Fällen die kurzfristige Räumung/Schließung des Geländes aus Sicherheitsgründen vor.

3.8. EVAKUIERUNG

In dem höchst unwahrscheinlichen Fall eines Evakuierungsalarms (z. B. „Tier frei“) begeben Sie sich sofern Sie keine anderslautenden Anweisungen erhalten unverzüglich zum Ausgang bzw. in das nächsterreichbare Tierhaus und schließen die Tür.

Den Anordnungen des Zoopersonals und des eingesetzten Sicherheitspersonals ist in diesem wie in allen anderen zuvor genannten Fällen stets und unverzüglich Folge zu leisten. Seien Sie versichert, dass sämtliche Maßnahmen die der Zoo in den zuvor genannten Fällen ergreift, allein Ihrer Sicherheit und Ihrem Wohlbefinden dienen. Bitte helfen Sie uns dabei, Ihnen zu helfen!

4. AUFSICHTSPFLICHT

Kinder bis einschließlich 12 Jahren und solche Personen, die nicht über die notwendige Reife verfügen, die Zooregeln zu beachten bzw. wegen ihres geistigen oder körperlichen Zustands der dauerhaften Aufsicht bedürfen, dürfen sich nur in Begleitung einer volljährigen, aufsichtspflichtigen Person auf dem Gelände des Kölner Zoos bewegen.

Im Rahmen ihrer Aufsichtspflicht haften die aufsichtspflichtigen Personen für alle Schäden, die durch eine Verletzung der gesetzlichen Aufsichtspflicht sowie durch Missachtung der Regelungen der Zoo-Ordnung entstehen. Der Kölner Zoo sowie seine Mitarbeiter übernehmen keine Aufsichtspflichten gegenüber aufsichtsbedürftigen Personen; der Kölner Zoo überwacht ausschließlich die Einhaltung der Verkehrssicherungspflichten.

Bei Besuchergruppen mit aufsichtsbedürftigen Personen, ist die leitende aufsichtspflichtige Person der Gruppe auf Aufforderung hin verpflichtet, ihren Namen, die Institution oder Schule, der die Gruppe angehört, und die Rufnummer des mitgeführten Mobiltelefons dem Kölner Zoo mitzuteilen. Bei Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren bzw. bei pflege- und aufsichtspflichtigen Menschen haben die Erziehungsberechtigten bzw. das entsprechende Pflegegeperson für die Einhaltung der vorgenannten Bestimmungen sowie für die Beachtung dieser Zoo-Ordnung, Sorge zu tragen.

5. FOTOGRAFIEREN UND FILMEN

Wir freuen uns, wenn Sie viele Fotos oder Filme für Ihr Familienarchiv machen. Bitte haben Sie aber Verständnis dafür, dass wir die Verwendung der Fotos auf private Zwecke beschränken müssen (z. B. für Ihr Familienarchiv) – eine kommerzielle Nutzung ist nur nach vorheriger schriftlicher Einwilligung 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 beantragen möchten, wenden Sie sich bitte an unsere Pressestelle.

6. 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 bereit steht. Wir möchten Sie ferner um Verständnis dafür bitten, dass wir einzelne 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 aber gehalten darauf hinzuweisen, dass wir für Schäden/Unfälle, die auf eine fehlerhafte Bedienung unserer Rollstühle zurückzuführen sind keine Haftung übernehmen können.

7. SCHADENSMELDUNG UND VERLUST VON GEGENSTÄNDEN

Alle Einrichtungen im Zoo werden sorgfältig gepflegt und überwacht. Sollten Sie dennoch ohne Ihr eigenes Verschulden zu Schaden kommen oder verletzt werden, so melden Sie sich bitte 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 eine mögliche und zumutbare Schadensmeldung erst nach Verlassen des Zoogeländes erfolgt. Gefundene Sachen sind beim „Besucherservice“ am Haupteingang abzugeben. Verlorene Gegenstände können – sofern sie beim Besucherservice abgegeben wurden – dort abgeholt werden.

8. WERBUNG UND ANBIETEN VON WAREN UND LEISTUNGEN

Werbung auf dem Zoogelände (hierzu gehören auch die Flächen vor dem Eingang und der Parkplatz), wie auch das Anbieten von Waren und Dienstleistungen, sind nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung der Geschäftsleitung gestattet. Dies gilt auch für die Durchführung von Meinungsbefragungen und Zählungen.

9. BENUTZUNG DER EINRICHTUNGEN DES ZOO

Der Zoobesuch soll für Sie, aber auch für alle anderen Gäste ein unvergessliches Erlebnis werden. Bitte haben Sie daher Verständnis dafür, dass Benutzungshinweise und Bedienungsanleitungen sowie Anweisungen der Zoomitarbeiter zu einem reibungslosen Betrieb gehören und von allen Besuchern beachtet werden müssen.

Bei der Benutzung von Spielgeräten, Spielwiesen, Exponaten, Simulatoren und ähnlichen Einrichtungen sind Altersbeschränkungen und Benutzungshinweise unbedingt zu beachten. Für Schäden, die durch Zuwiderhandlung oder sonst unsachgemäße Benutzung verursacht werden, übernimmt die AG Zoologischer Garten Köln keine Haftung, es sei denn, dass der Schaden durch fehlerhafte Benutzungshinweise oder durch einen nicht ordnungsgemäßen Zustand der Einrichtung verursacht worden ist.

Sollten Sie diesen Anweisungen oder Anleitungen nicht nachkommen, kann das Personal Sie von der Benutzung der Einrichtungen ausschließen oder vom Zoogelände verweisen, ohne dass dadurch ein Ersatzanspruch Ihrerseits begründet wird. Besucher haften für alle Schäden, die durch Zuwiderhandlungen oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitungen oder Anweisungen entstehen.

10. 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.

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



PROF. THEO B. PAGEL
Vorstandsvorsitzender

CHRISTOPHER LANDSBERG
Vorstand