

## § 1 Vertragspartner, Geltungsbereich

- (1) Vertragspartner ist die Stadtwerke Osnabrück AG (im Folgenden „Stadtwerke“ genannt), Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Vorsitzende des Aufsichtsrates: Oberbürgermeisterin Katharina Pötter, Vorstand: Daniel Waschow (Vorsitzender), Dirk Eichholz, Sitz der Gesellschaft: Osnabrück – Eingetragen beim Amtsgericht Osnabrück, Handelsregister-Nr.: HRB 1201, USt IdNr. DE 117644618, Telefon 0541 2002 – 0, Internet: [www.stadtwerke-osnabrueck.de](http://www.stadtwerke-osnabrueck.de), E-Mail: [baeder@swo.de](mailto:baeder@swo.de).
- (2) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Geschäfte der Bäder der Stadtwerke (AGB) gelten für alle Verträge, die über den Online-Shop der Website der Bäder der Stadtwerke (Onlineshop) zwischen der Stadtwerke und dem Kunden geschlossen werden.
- (3) Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).
- (4) Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

## § 2 Leistungen

- (1) Die Stadtwerke bietet über den Onlineshop insbesondere folgende Leistungen an, deren Art, Umfang und Bedingungen sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung im Onlineshop ergeben:

- Eintrittskarten / Tickets
- Kurse / Veranstaltungen
- Dienstleistungen und Terminbuchungen
- Gutscheine und Aufladung von Geldwertkarten

### (2) Gutscheine

Mindestbestellwert und Anzahl der Wertgutscheine können vom Kunden frei gewählt werden. Anfragen zu größeren Bestellungen können schriftlich an [baeder@swo.de](mailto:baeder@swo.de) gerichtet werden.

Der Kunde kann Wertgutscheine für Dienstleistungen und Waren zu den allgemeinen Öffnungszeiten einlösen. Es können ausschließlich Dienstleistungen und Waren des Bäder- und Freizeitbereichs genutzt werden. Bei einzelnen Leistungen kann die Einlösung aus organisatorischen oder technischen Gründen eingeschränkt sein; hierauf wird im Einzelfall im Onlineshop hingewiesen. Bei Dienstleistungen aus dem Spa-Bereich sowie bei der Teilnahme an Kursen und Angeboten mit einer begrenzten Teilnehmerzahl, ist eine vorherige Anmeldung erforderlich und die Teilnahmemöglichkeit abhängig von den Teilnahmekapazitäten des jeweiligen Angebots.

Ein Wertgutschein wird entsprechend dem Verbrauch eingelöst. Teileinlösungen sind zulässig. Der Kunde erhält nach einer Teileinlösung einen neuen Gutschein mit dem entsprechenden Restwert. Ein Anspruch auf Barauszahlung besteht nicht, es sei denn, zwingende gesetzliche Vorschriften, insbesondere in Fällen der Rückabwicklung oder Nichtdurchführbarkeit der Leistung, sehen etwas anderes vor.

### **(3) Terminierte Leistungen, Kurse, Veranstaltungen**

- a) Bei der Buchung einer terminierten Leistung hat der Kunde im Terminkalender einen zur Verfügung stehenden Zeitpunkt zur Durchführung der Leistung festzulegen. Gebuchte Leistungen sind nur für den gebuchten Termin und an dem in der Leistungsbeschreibung festgelegten Ort gültig. Die Buchung kann auf eine andere Person übertragen werden. Eine Terminabsage oder -änderung kann persönlich an der Rezeption des Spa-Bereiches im Nettebad oder telefonisch unter 0541-2002-2255 während der Öffnungszeiten des Nettebades, sowie per E-Mail an [spa-und-beauty@sw.de](mailto:spa-und-beauty@sw.de) erfolgen. Bei Terminabsagen bis spätestens zwölf Stunden vor Beginn der gebuchten Leistung erfolgt eine volle Erstattung des gezahlten Entgeltes. Bei einer Absage weniger als zwölf Stunden vor dem Termin oder bei Nichtinanspruchnahme der gebuchten Leistung wird eine pauschale Entschädigung einbehalten. In diesem Fall werden 30 % des gezahlten Entgeltes erstattet. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der Stadtwerke kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Die Erstattung erfolgt durch Überweisung auf ein vom Kunden anzugebendes Konto.
- b) Bei der Buchung einer Leistung im Bereich Kurse legt der Kunde einen aus der Kursliste oder dem Kursplan zur Verfügung stehenden Kurs zur Durchführung der Leistung fest.
- c) Bei Kursen, bei denen eine Begleitperson nach Kursbeschreibung erforderlich ist, muss der Kursteilnehmer durch eine volljährige Person begleitet werden. Bei Kursen, bei denen laut Kursbeschreibung keine Begleitperson erforderlich ist, müssen die Kursteilnehmer bis zum Bestehen des Bronze-Abzeichens und bis zum vollendeten 8. Lebensjahr von einer volljährigen Begleitperson an den Kursleiter übergeben und nach Kursende abgeholt werden.
- d) Während eines laufenden Kurses ist ein Wechsel in einen anderen Kurs nicht möglich.
- e) Nimmt der Kunde an einer gebuchten Leistung nicht teil, so ist er berechtigt einen Ersatzteilnehmer für das Angebot zu benennen. Die Verpflichtung zur Zahlung des jeweiligen Angebots bleibt hiervon unberührt. Ausgenommen sind hiervon Saisonkarten sowie Erwachsenen- und Kinderschwimmkurse, welche ausschließlich personalisiert für den eingetragenen Nutzer gültig sind.
- f) Liegen mehr Anmeldungen als Kursplätze für einen gewünschten Kurs vor, so besteht die Möglichkeit sich unverbindlich für die Warteliste zu registrieren. Der Kunde wird informiert, sobald ein Platz in dem gewünschten Kurs frei wird. Alle Wartelisten-Kunden werden parallel über den freien Kursplatz informiert. Es gilt das Windhund-Prinzip.
- g) Über Änderungen oder kurzfristige Ausfälle von Kursen, Kursterminen oder Veranstaltungen, die im Verantwortungsbereich der Stadtwerke liegen oder aufgrund von höherer Gewalt erfolgen, werden die Kunden nach Möglichkeit schnellstmöglich informiert. Soweit möglich, wird nach Wahl der Stadtwerke ein Ersatztermin angeboten oder das anteilige Entgelt erstattet.

#### **(4) Eintrittspreise bei Kursen und Veranstaltungen**

- a) Zusätzlich zum Kurspreis muss vor Ort der jeweils gültige Eintrittspreis gem. Preisliste entrichtet werden. Die Preisliste kann an den Rezeptionen der Bäder sowie online eingesehen werden. Es gelten die zum jeweiligen Nutzungstag gültigen Eintrittspreise. Der Eintrittspreis berechtigt lediglich zur Nutzung des Schwimmbeckens während des Kurses und nicht automatisch über die Kurszeit hinaus. Eine darüberhinausgehende Nutzung der Bäder muss gem. Preisliste zusätzlich entrichtet werden. Bei längerem Aufenthalt oder der Nutzung weiterer Leistungen muss gem. Preisliste nachgezahlt werden.
- b) Bei Baby- und Kleinkinderschwimmkursen, bei denen eine Begleitperson laut Kursbeschreibung erforderlich ist, erhält das Baby oder Kleinkind kostenfreien Eintritt. Die Begleitperson erhält den Kurstarif gemäß der im jeweiligen Bad aushängenden Preisliste. Weitere Begleitpersonen müssen den regulären Eintrittspreis entrichten. Bei Kinderschwimmkursen, bei denen laut Beschreibung keine Begleitperson erforderlich ist, erhalten die Kursteilnehmer den Kurstarif gem. Preisliste. Begleitpersonen dürfen Kinder für 20 Min. vor und nach dem Kurs kostenfrei begleiten. Eine Begleitung während des Kurses ist nicht möglich.
- c) Bei Buchungen aus dem Bereich Veranstaltungen hat der Kunde den regulären Eintrittspreis gemäß der im jeweiligen Bad aushängenden Preisliste zu zahlen. Abweichungen bei einzelnen Veranstaltungen sind im Online-Shop ausgewiesen.

#### **§ 3 Vertragsschluss**

- (1) Die Darstellung der Leistungen im Onlineshop stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine unverbindliche Aufforderung zur Bestellung dar.
- (2) Für einen Vertragsschluss über den Onlineshop ist eine gültige E-Mail-Adresse erforderlich. Der Kunde wird bei der Buchung der Angebote durch die Eingabemaske geführt, bei der er die gewünschte(n) Leistung(en) auswählt. Dem Kunden stehen die im Bestellprozess angegebenen Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung. Mit Absendung der Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages ab. Der Kaufpreis ist im Bestellprozess sofort zur Zahlung fällig. Die Zahlung erfolgt vor Vertragsschluss und stellt keine Annahme des Angebots durch die Stadtwerke dar. Der Vertrag kommt erst nach erfolgreicher Zahlung und gesonderter Annahme des Angebots durch die Stadtwerke zustande. Die Annahme erfolgt durch ausdrückliche Erklärung (z. B. per E-Mail) oder durch Übermittlung bzw. Bereitstellung des Tickets.
- (3) Nach Zustandekommen des Vertrages erhält der Kunde die gebuchte Leistung sowie die Rechnung in elektronischer Form, insbesondere durch Bereitstellung eines Tickets zum Download oder durch Übermittlung per E-Mail. Ein postalischer Versand erfolgt nicht. Versandkosten fallen nicht an. Der Kunde ist gehalten, die ihm übermittelten oder bereitgestellten Tickets vor Nutzung auf Richtigkeit zu überprüfen und zum Nachweis bereitzuhalten.
- (4) Die Stadtwerke ist berechtigt, die Annahme des Angebots insbesondere dann abzulehnen, wenn die gebuchte Leistung bereits ausgebucht ist oder technische Fehler im Bestellprozess vorliegen.
- (5) Wertgutscheine sind bei Einlösung in ausgedruckter oder digitaler Form vorzulegen.

#### **§ 4 Rücktritt, Mängelgewährleistung, Stornierung und Umbuchung**

- (1) Es gilt das gesetzliche Mängelgewährleistungsrecht sowie das gesetzliche Rücktrittsrecht.
- (2) Bei termingebundenen Leistungen (z. B. Kurse, Veranstaltungen, Tickets) ist eine Stornierung oder Umbuchung grundsätzlich nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen möglich.
  - a) Für die Buchung eines Kindergeburtstages gilt:
    - i. Bis zu 10 Tage vor dem gebuchten Termin ist eine kostenfreie Stornierung möglich. In diesem Fall wird ein etwaig gezahlter Preis erstattet. Bei einer Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichtinanspruchnahme der gebuchten Leistung besteht kein Anspruch auf Erstattung des gezahlten Entgelts.
    - ii. Bis zu 24 Stunden vor dem gebuchten Termin ist eine kostenfreie Umbuchung auf einen Ersatztermin möglich, sofern für den gewünschten Alternativtermin noch freie Kapazitäten bestehen. Ab einem Zeitraum von weniger als 24 Stunden vor dem gebuchten Termin ist eine Umbuchung auf einen Ersatztermin gegen eine Umbuchungsgebühr in Höhe von 7,50 € inkl. USt. möglich, sofern für den gewünschten Alternativtermin noch freie Kapazitäten bestehen.
  - b) Bei Buchungen von Gruppenanmeldungen ist eine (Teil-) Stornierung bis zu 4 Tage vor dem gebuchten Termin gegen eine Gebühr von 7,50 € inkl. USt. möglich.
  - c) Stornierungen bzw. Umbuchungen müssen per E-Mail an [events@swo.de](mailto:events@swo.de) erfolgen.

#### **§ 5 Preis, Verzug**

- (1) Der Preis aller im Onlineshop angebotenen Leistungen ist deren Gesamtpreis einschließlich der gesetzlich geltenden Umsatzsteuer.
- (2) Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist die Stadtwerke nach erfolgloser Mahnung und fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle des Rücktritts sind empfangene Leistungen von beiden Parteien zurückzugewähren. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten.

#### **§ 6 Haftung**

- (1) Die Haftung der Stadtwerke richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben.
- (2) Jeder Teilnehmer muss bei Antritt einer gebuchten Leistung sportgesund sein. Eine ärztliche Bescheinigung wird nicht verlangt, eine Untersuchung vor Beginn aber dringend empfohlen. Mit dem Erscheinen zum Termin wird bestätigt, dass keine gesundheitlichen Einschränkungen vorliegen, die einer Teilnahme entgegenstehen. Erscheint ein Teilnehmer trotz erkennbarer ansteckender Erkrankung oder mit gesundheitlichen Einschränkungen, die eine Teilnahme unzumutbar machen, ist die Stadtwerke berechtigt, den Teilnehmer von der Leistung auszuschließen. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Teilnahme an dem gebuchten Termin. Ein Anspruch auf Erstattung des Entgelts besteht nicht, es sei denn, der Teilnehmer weist nach,

dass der Ausschluss nicht gerechtfertigt war oder der Stadtwerke kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist.

## **§ 7 Haus- und Badeordnung**

Mit der Buchung einer Leistung erkennt der Kunde die für die Nutzung der Bäder jeweils geltende „Haus- und Badeordnung“ der Stadtwerke Osnabrück AG an. Diese hängt gut sichtbar im Eingangsbereich des jeweiligen Bades aus und steht dem Kunden auf der Website des jeweiligen Bades abrufbereit zur Verfügung.

## **§ 8 Datenschutz**

(1) Verantwortlicher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (insbesondere der EU-Datenschutzgrundverordnung – DSGVO) für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden ist: Stadtwerke Osnabrück AG, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück, Tel. 0541 2002-0; [info@swo.de](mailto:info@swo.de); [www.stadtwerke-osnabrueck.de](http://www.stadtwerke-osnabrueck.de). Der/Die Datenschutzbeauftragte der Stadtwerke steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten unter: Stadtwerke Osnabrück AG, Datenschutzbeauftragte/r, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück; [datenschutz@swo.de](mailto:datenschutz@swo.de) zur Verfügung.

(2) Die im Rahmen des Vertragsschlusses erhobenen Daten des Kunden speichert und verarbeitet die Stadtwerke unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzbestimmungen. Dies geschieht insbesondere auf Grundlage Ihrer Einwilligung, zur Erfüllung des zugrunde liegenden Vertrages (inkl. vorvertraglicher Maßnahmen), zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen und/oder aus berechtigtem Interesse. Sie haben unter anderem das Recht, Auskunft über Ihre durch uns verarbeiteten Daten zu erhalten, sowie das Recht, dass diese Daten gelöscht werden, sofern sie zum Erreichen des genannten Zweckes nicht länger erforderlich sind. Die aktuellen und ausführlichen Datenschutzinformationen finden Sie unter <https://www.stadtwerke-osnabrueck.de/datenschutz>.

## **§ 9 Widerrufsbelehrung**

- (1) Verbrauchern steht grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht zu.
- (2) Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB).
- (3) Für alle übrigen Leistungen gilt gegenüber Kunden, die Verbraucher i.S.d. § 13 BGB sind, das gesetzliche Widerrufsrecht gemäß der nachstehenden Widerrufsbelehrung.

## **Widerrufsbelehrung**

### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben oder hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stadtwerke Osnabrück AG, „Bereich Bäder“, Im Haseesch 6, 49090 Osnabrück, Telefon: 0541 2002-0, Fax: 0541-2002 3129, E-Mail: [baeder@swo.de](mailto:baeder@swo.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, was jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter: (Internetadresse oder anderen geeigneten Hinweis dazu, wo die Widerrufsfunktion verfügbar ist) ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, wenn Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist.

Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das 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. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweisen der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

## **§ 10 Streitbeilegung**

Im Bereich Bäder nimmt die Stadtwerke an dem allgemeinen freiwilligen Streitbeilegungsverfahren teil vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am 5 Rhein, Internet: <https://www.universalschlichtungsstelle.de>.

## **§ 11 Schlussbestimmungen**

- (1) Der Vertragstext wird von der Stadtwerke nach Vertragsschluss nicht gespeichert. Der Kunde kann die Vertragsdaten jedoch im Rahmen des Bestellvorgangs ausdrucken oder elektronisch sichern. Der Kunde hat darüber hinaus die Möglichkeit, die Vertragsdaten im Rahmen des Bestellvorgangs auszudrucken oder elektronisch zu speichern.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gelten die gesetzlichen Vorschriften.
- (3) Erfüllungsort für sämtliche Verpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis ist Osnabrück.
- (4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt dies nur, soweit ihnen hierdurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Rechts ihres gewöhnlichen Aufenthalts entzogen wird.
- (5) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand Osnabrück. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen.

---

### Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden es an die nachfolgende Adresse.

Stadtwerke Osnabrück AG, „Bereich Bäder“, Im Haseesch 6, 49090 Osnabrück,  
Fax: 0541-2002 2251, E-Mail: [baeder@swo.de](mailto:baeder@swo.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*) \_\_\_\_\_

Name des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Anschrift des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier) \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

(\*) Unzutreffendes streichen.