



Allgemeine Geschäftsbedingungen (gültig für Aktivitäten ab 1. Januar 2026)

Präambel:

Das Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l., (nachfolgend LCTO) bietet als Veranstalter von (Stadt-)Führungen und als Verwalter der Bock- und Petruskasematten folgende Produkte und Dienstleistungen an:

- Eintrittstickets für die Bock- und Petruskasematten für individuelle Besucher,
- Teilnahmetickets für geplante Gästeführungen für individuelle Besucher,
- Führungen mit persönlichen Gästeführern für Einzelpersonen oder geschlossene Gruppen.

Individuelle Tickets sind im Rahmen der verfügbaren Kontingente erhältlich in den LCTO-Verkaufsstellen:

- Luxembourg City Tourist Office, Place Guillaume II, L-1648 Luxemburg,
- Bock-Kasematten, Montée de Clausen, L-1343 Luxembourg,
- Petruskasematten, Place de la Constitution, L-2450 Luxembourg

sowie im Webshop unter www.luxembourg-city.com.

Angebote für (Stadt-)Führungen mit persönlichem Gästeführer können über das Büro „Guided Tours“ angefragt werden (E-Mail: guides@lcto.lu) sowie über das Kontaktformular auf <https://www.luxembourg-city.com/de/touren-erlebnisse/besichtigungen>. Die Beratungshotline ist erreichbar unter der Nummer +352 22 28 09-79.

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Reservierungs-, Teilnahme-, Zahlungs-, und Stornierungsbedingungen für die verschiedenen Aktivitäten und Vertriebskanäle. Sie legen die Gewährleistungen sowie die Haftung fest. Dienstleistungen, bei denen Partner involviert sind (Gerichtshof der Europäischen Union, Stadion von Luxemburg, großherzoglicher Palast) können abweichenden Vereinbarungen unterworfen sein.

Hinweis für Reiseveranstalter oder sonstige Institutionen oder Unternehmen: Das Luxembourg City Tourist Office akzeptiert keine Geschäftsbedingungen von Dritten, deren Reservierungs-, Teilnahme-, Zahlungs- oder Stornierungsbedingungen von den nachfolgenden abweichen. Geschäftsbedingungen von Dritten, die dem LCTO im Zusammenhang mit einer Reservierung zugeschickt werden, werden nicht berücksichtigt und nicht als gültig anerkannt, sofern das LCTO diese nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt.

1. Verkauf von Tickets (Eintritte in die Kasematten und Tickets für geplante Gästeführungen für individuelle Besucher)

1.1 Reservierungs- und Teilnahmebedingungen: Ticketauswahl, Mindestalter, Teilnehmerzahlen

Einen Kauf abschließen darf jeder Kunde, der gesetzlich dazu berechtigt ist, über die zugelassenen elektronischen Zahlungsmittel verfügt sowie – für einen Einkauf im Webshop – eine gültige E-Mail-Adresse besitzt und seine Kontaktdaten angibt. Im Webshop ist der Kunde dafür verantwortlich, für sich und seine Begleitpersonen die richtigen Tickets auszuwählen, das heißt Datum, Uhrzeit, Sprache sowie Ticketkategorien

vor dem Kauf genau zu überprüfen. Rabattierte Tickets können nur eingelöst werden zusammen mit einem Dokument, welches zu dem Rabatt berechtigt (z.B. ein Studentenausweis).

Reservierungen werden nur im Rahmen der verfügbaren Kontingente entgegengenommen. Bei geführten Besichtigungen sind diese bis auf wenige Ausnahmen auf 20 Personen pro Gruppe begrenzt. Teilnehmer unter 16 Jahren müssen bei einer Führung oder einem Besuch der Kasematten von einem Erwachsenen begleitet werden. Geführte Besichtigungen in den Bock- oder Petruskasematten dürfen lediglich von den offiziellen Gästeführern der Stadt Luxemburg, welche eine spezifische Ausbildung des LCTO erhalten haben, durchgeführt werden. Gruppen, die Eintrittstickets beim LCTO kaufen, sind angehalten keine eigenen Gästeführer mitzubringen, sondern ihren Gästeführer beim LCTO zu buchen (s. 2. „Führungen mit persönlichen Gästeführern“).

Die Teilnehmer müssen sich mindestens 10 Minuten vor Beginn der Aktivität am Treffpunkt einfinden. Der Treffpunkt steht auf dem Ticket. Im Falle einer Verspätung erlischt der Anspruch auf die Teilnahme an der Führung oder den Besuch der Kasematten und die Tickets sind nicht auf eine nachfolgende Dienstleistung übertragbar.

1.2. Zahlungsbedingungen: Nur elektronische Zahlung möglich

Die Verkaufsstellen und der Webshop akzeptieren ausschließlich elektronische Zahlungsmittel. Zahlungen im Webshop können nur mit VISA- oder MASTERCARD-Kreditkarten vorgenommen werden. Die auf der Webseite angegebenen Preise sind in Euro, einschließlich aller in Luxemburg anfallenden Steuern und Abgaben (luxemburgische Mehrwertsteuer und ggf. weitere) angegeben.

1.3 Stornierungsbedingungen: Kein Anspruch auf Rücknahme, Umtausch oder Umbuchung

An der Verkaufsstelle und im Webshop erworbene Tickets für termingebundene Aktivitäten können mit Bezug auf den Artikel L.222-9(7) des luxemburgischen Verbraucherschutzgesetzes nicht erstattet oder gegen andere Termine oder Produkte/Dienstleistungen umgetauscht werden. Der Kunde ist daher gebeten, vor Abschluss des Kaufs genau zu prüfen, ob das Datum, die Uhrzeit, die Anzahl der ausgewählten Tickets und die Ticketkategorien seinen Vorstellungen entsprechen. Die erhaltenen Tickets sind unmittelbar nach dem Empfang zu prüfen und das LCTO muss bei Fehlern schnellstmöglich kontaktiert werden.

Tickets, die bis zum angegebenen Datum nicht genutzt wurden, verlieren ihre Gültigkeit. Tickets werden bei Verlust oder Diebstahl nicht erstattet. Sollte der Kunde unvorhergesehen daran verhindert sein, an der gebuchten Aktivität teilzunehmen, entschädigt das LCTO ihn hierfür nicht.

2. Führungen mit persönlichen Gästeführern für Einzelpersonen oder geschlossene Gruppen

2.1 Reservierungs- und Teilnahmebedingungen: Reservierungsmodalitäten und maximale Gruppengrößen

Eine Reservierung kann jeder Kunde vornehmen, der gesetzlich dazu berechtigt ist und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügt. Reservierungsanfragen werden per E-Mail an guides@lcto.lu oder über das Kontaktformular auf <https://www.luxembourg-city.com/de/besichtigungen> entgegengenommen. Das LCTO prüft jede Anfrage auf Verfügbarkeit eines Gästeführers. Sofern diese Verfügbarkeit garantiert ist und die Reservierung im Vorfeld abgeschlossen werden kann, können Reservierungen auch kurzfristig bis zu einem Werktag vor der geplanten Stadtführung bearbeitet werden. Das Abschließen der Reservierung impliziert den Eingang eines Zahlungsnachweises bis spätestens 16 Uhr an dem Werktag, der der Führung vorausgeht. Für Führungen in bestimmten Gebäuden (Gerichtshof der Europäischen Union oder Stadion von Luxemburg) gelten vorgezogene Reservierungsfristen und spezifische Bedingungen. Entsprechende Anfragen werden fallbezogen geprüft.

Das Luxembourg City Tourist Office benötigt für jeden Kunden vollständige Kontaktdaten. Der Versand von Dokumenten (Angebot, Rechnung) erfolgt per E-Mail.

Weiterhin gelten folgende Bedingungen:

- Eintrittstickets sind nicht im Preis des Gästeführers eingeschlossen
 - Bei Führungen in den Bock- oder Petruskasematten muss jeder Teilnehmer in der Gruppe über ein gültiges Eintrittsticket verfügen. Diese werden dem Kunden entweder zusammen mit dem Gästeführer in Rechnung gestellt und sind dann fest für die Gruppe reserviert, oder der Kunde muss die Tickets vorab im Webshop des LCTO kaufen und sicher stellen, dass genügend Tickets für seine Gruppe verfügbar sind. Aus Sicherheitsgründen ist die Zahl der Besucher in den Kasematten limitiert und Tickets können nur im Rahmen der verfügbaren Kontingente ausgestellt werden. Vor Ort besteht keine Möglichkeit, fehlende Tickets nachzukaufen, wenn die Kontingente ausgeschöpft sind.
- Gruppengröße
 - Bei Führungen im Bus: 1 Gästeführer pro Bus, unabhängig von den Kapazitäten des Busses; die Erklärungen erfolgen ausschließlich im Bus über das buseigene Mikrofon; bei gewünschten Fotostopps (Aussichtspunkte etc.) pausiert der Gästeführer oder beschränkt sich darauf, die Gruppe vom Bus zum Aussichtspunkt zu begleiten.
 - Bei Führungen zu Fuß: maximal 20 Teilnehmer pro Gästeführer, sofern keine ortsspezifischen Restriktionen vorliegen, die die Gruppengröße beschränken. Ab 21 Teilnehmern wird die Gruppe auf zwei oder mehr Gästeführer aufgeteilt (Reiseleiter oder Gruppenverantwortliche werden nicht mitgezählt, das LCTO muss aber von ihrer Teilnahme in Kenntnis gesetzt werden).
 - Ausnahmen: Schulklassen werden nicht aufgeteilt. Gruppen, die ein eigenes Audiosystem mitbringen, können maximal 25 Teilnehmer umfassen. Wo ortsspezifische Einschränkungen gelten, kann die Gruppengröße nach unten angepasst werden.
 - Sollten die zulässigen oder vereinbarten Gruppengrößen pro Gästeführer durch den Kunden überschritten werden, behält sich das LCTO oder seine Gästeführer das Recht vor, Teilnehmer abzuweisen ohne dass der Kunde ein Recht auf Rückerstattung hat.
- Servicezeiten
 - Die Reservierung eines oder mehrerer Gästeführer gilt ausschließlich für das gebuchte Zeitfenster. Eine kurzfristige nachträgliche Änderung des Zeitfensters ist bis zu einem Tag vor der geplanten Stadtführung nur gegen einen Aufpreis möglich. Am Tag der Stadtführung sind keine Änderungen möglich.
 - Die Führungen starten während der Öffnungszeiten des Luxembourg City Tourist Office (Montag bis Samstag 9 bis 18 Uhr, Sonntag 11 bis 16 Uhr, Ausnahmen: 25. Dezember, 1. Januar). Sollte auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden eine Führung außerhalb dieser Öffnungszeiten starten, werden ausnahmsweise die Telefonnummern aller involvierten Personen vor Ort geteilt, damit Kunde und Gästeführer bei unvorhergesehenen Ereignissen (Beispiel: Verspätungen) miteinander in Kontakt treten können. In diesem Fall wird eine zusätzliche Gebühr fällig. Beide Partner engagieren sich außerdem, die Daten des jeweils anderen nach der Dienstleistung umgehend zu löschen, spätestens am Folgetag. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen dass bei einem unvorhergesehenen Ausfall des Gästeführers (Beispiel: Krankheit) außerhalb der Öffnungszeiten des LCTO kein Ersatz bereitgestellt werden kann und der Betrag für den Gästeführer dem Kunden vollständig zurückerstattet wird. Sollten aufgrund der Gruppengröße mehrere Gästeführer involviert sein, von denen lediglich einer ausfällt, werden die Gäste ausnahmsweise in größere Gruppen aufgeteilt.
- Startort
 - Die Gästeführungen starten in der Regel entweder beim Luxembourg City Tourist Office (Place Guillaume II, L-1648 Luxembourg) oder - bei bestimmten thematischen Führungen – an einem offiziellen Startpunkt oder einer Etappe der thematischen Tour. Führungen für Busreisende starten am Halteplatz für Reisebusse (Boulevard de la Pétrusse). Sollte der Bushalteplatz aufgrund von Baustellen oder Straßensperrungen nicht erreichbar sein, bietet der LCTO dem Kunden eine Ausweichmöglichkeit an.

- Für auf Kundenwunsch personalisierte Startpunkte fällt eine zusätzliche Gebühr an.
- Gültigkeit des Kostenvoranschlags, Rechnungsversand und nachträgliche Auftragsänderungen
 - Kostenvoranschläge sind bis zum einschließlich 10. Werktag vor dem Datum der geplanten Führung gültig und können vom Kunden bis zu diesem Tag bestätigt werden. Sollte der Kunde in weniger als 10 Werktagen auf das Angebot zurückkommen oder seine Reservierungsanfrage erst weniger als 10 Werktage stellen, wird eine Bearbeitungsgebühr für kurzfristige Buchungen erhoben.
 - Der Kunde ist dennoch ausdrücklich gebeten, einen Kostenvoranschlag erst dann zu bestätigen, wenn er sicher ist, Datum, Uhrzeit, Dauer, Thema, Teilnehmerzahl und – bei einem Besuch der Kasematten - Anzahl und Kategorie der Eintrittstickets nicht mehr ändern zu wollen. Die Rechnung wird automatisch nach Eingang der schriftlichen Bestätigung des letzten verschickten Kostenvoranschlags an den Kunden geschickt. Für alle nachträglichen Änderungen, die auf der Rechnung gekennzeichnet werden müssen, fällt eine Bearbeitungsgebühr an.
- Verspätung des Kunden am Tag der Führung
 - Im Falle einer Verspätung ist das LCTO unverzüglich zu informieren. Sollte innerhalb der ersten 15 Minuten nach dem geplanten Start der Gästeführung kein Kontakt erfolgen und sollte der Kunde für Nachfragen des LCTO innerhalb dieser Zeit nicht erreichbar sein, verlassen die Gästeführer den Treffpunkt und der Anspruch auf eine Führung verfällt.
 - Bei Verspätungen, die dem LCTO innerhalb der ersten 15 Minuten nach dem geplanten Startzeitpunkt mitgeteilt werden, kann der Gästeführer auf Wunsch des Kunden auf die Gruppe warten. Die Verspätung wird in diesem Fall von der für die Führung vorgesehenen Zeit abgezogen.
 - Sollte die Stadtbesichtigung in Luxemburg Teil eines überregionalen Programms sein, bei dem die Ankunft in Luxemburg von Faktoren wie der Verkehrssituation abhängt, wird dazu geraten, den Gästeführer für ein erweitertes Zeitfenster zu buchen, um das Risiko einer verkürzten Tour auszuschließen. Jedoch ist auch dann erforderlich, das LCTO innerhalb der ersten 15 Minuten nach der geplanten Startzeit (s. Kostenvoranschlag mit Detail der Tour) über die Verspätung zu informieren.

2.2 Zahlungsbedingungen: Vorkasse mit Überweisung oder elektronischer Zahlung im Kundenkonto

Zahlungen können per Banküberweisung auf das Konto des Luxembourg City Tourist Office überwiesen werden (BIC/SWIFT : BCELULL, IBAN : LU13 0019 1100 2160 4000) oder online mit Kreditkarte (VISA oder MASTERCARD) getätigt werden über einen Link, den das Büro „Guided Tours“ zur Verfügung stellen kann.

Der Zahlungsnachweis muss spätestens bis 16 Uhr an einem Werktag, der der Führung vorausgeht, erbracht werden. Sollte diese Frist nicht eingehalten werden, wird die Führung storniert. Der Kunde akzeptiert mit dem Kauf, dass weitere Gebühren anfallen, sofern bereits bestätigte Angebote auf seinen Wunsch hin nochmals geändert werden. Ebenso wird für kurzfristige Reservierungen, welche 10 Arbeitstage oder weniger vor einer gewünschten (Stadt-)Führung beim LCTO eingehen, ein Aufpreis berechnet.

2.3 Stornierungsbedingungen: vollständige Rückzahlung nur bei fristgerechter Stornierung

Eine vollständige oder Teil-Stornierung eines (Stadt-)Führungsprogramms mit einem oder mehreren Gästeführern ist aus organisatorischen Gründen nur bis zu 3 Arbeitstage vor der (Stadt-)Führung während der Öffnungszeiten des Büros „Guided Tours“ (Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 Uhr mitteleuropäischer Zeit) möglich. Das Büro „Guided Tours“ ist an den folgenden luxemburgischen Feiertagen geschlossen: 1. Januar, Ostermontag, 1. Mai, 9. Mai, Christi Himmelfahrt, Pfingstmontag, 23. Juni, 15. August, 1. November, 25. und 26. Dezember.

Im Falle einer fristgerechten Stornierung werden die bereits gezahlten Beträge in voller Höhe zurückerstattet. Im Falle einer nicht rechtzeitigen Stornierung sind keine Rückerstattungen möglich und bereits gezahlte Beträge können nicht auf zukünftige Leistungen angerechnet werden.

3. Allgemeine Hinweise

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen dem LCTO und dem Kunden und sind für die Parteien verbindlich. Aufgrund zwingender Entscheidungen der Regierung oder der Kommune können jedoch gegebenenfalls einige der hierin definierten Bedingungen für einen unbestimmten Zeitraum ausgesetzt werden.

3.1 Mögliche Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Aus Gründen, die nicht dem Einfluss des LCTO unterliegen, können die Bedingungen für die Teilnahme an Führungen oder an einem Besuch der Petrus- oder Bock-Kasematten angepasst werden. In diesem Zusammenhang wird u. a. auf öffentliche Maßnahmen zur Bekämpfung von Pandemien, auf einen Ausnahmezustand oder auf Fälle höherer Gewalt verwiesen. Zum Schutz aller Beteiligten hält sich das LCTO strikt an die Anweisungen der luxemburgischen Regierung und der Stadtverwaltung. Weichen die Teilnahmebedingungen vorübergehend von den vorgenannten Bestimmungen ab, setzt das LCTO die Kunden darüber in Kenntnis bzw. veröffentlicht einen entsprechenden Hinweis auf seiner Website. Sind Kunden oder Kundengruppen von Änderungen betroffen, die erst nach der Buchung wirksam werden, setzt sich das LCTO unverzüglich mit den Kunden in Verbindung, um sie über die Änderungen der Teilnahmebedingungen zu informieren. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag kostenlos zu kündigen.

3.2 Allgemeine Sicherheitshinweise

Die Sicherheitsvorschriften für vom LCTO organisierte Besichtigungen können eingesehen werden:

- beim Online-Kauf der Eintrittskarten,
- unter <https://go.lcto.lu/sicherheishinweise>,
- vor Ort, vor Beginn der Besichtigung,
- auf einfache Anfrage an das LCTO-Personal beim Kauf der Tickets im Touristenempfangsbüro oder per E-Mail an touristinfo@lcto.lu.

Jeder Teilnehmer verpflichtet sich, diese Vorschriften während der gesamten Dauer der Führung strikt einzuhalten. Jeder Verstoß kann zur sofortigen Unterbrechung des Besuchs oder der Führung führen, ohne dass eine Rückerstattung oder Entschädigung verlangt werden kann.

Für den Fall eines Verstoßes gegen diese Pflichten seitens des Kunden, ist diesem bekannt und akzeptiert er, dass er in eigener Verantwortung und auf eigenes Risiko handelt. Er trägt die Konsequenzen und übernimmt die Verantwortung. Das LCTO haftet keinesfalls für Personen- und/oder Sachschäden, die ein Kunde erleidet, der gegen die vom LCTO vorgeschriebenen Sicherheitsregeln und -anweisungen verstoßen hat. Ferner haftet das LCTO keinesfalls für Personen- und/oder Sachschäden, die ein Kunde an einem Dritten oder an einem Gegenstand verursacht. Des Weiteren wird darauf hingewiesen, dass Koffer, große Taschen, Rucksäcke oder sonstige sperrige Gegenstände nicht beim Startpunkt der Tour oder beim Luxembourg City Tourist Office zurückgelassen werden dürfen.

Mit dem Erwerb eines Tickets beim LCTO erklärt der Kunde, dass er die oben genannten Sicherheitsanweisungen zur Kenntnis genommen hat, sie akzeptiert und die Sicherheitsanweisungen des Gästeführers und des Personals vor Ort strikt befolgen wird.

3.3 Erläuterungen zu Garantien und Haftung

3.3.1 Stornierung oder Änderung einer Führung oder eines Besuchs der Kasematten seitens des LCTO

Wird eine Führung oder ein Besuch der Kasematten seitens des LCTO abgesagt oder sind vorübergehende Änderungen der Teilnahmebedingungen wie in Punkt 3.a beschrieben erforderlich, wird der Kunde unverzüglich per E-Mail, Telefon oder Post darüber informiert. In diesem Fall gibt das LCTO an, wie die Rückerstattung oder ggf. der Umtausch zu erfolgen hat.

Bei Stornierung einer Führung oder eines Besuchs der Kasematten wird nur der Preis des Tickets/des Gästeführers erstattet. Die Erstattung sonstiger Kosten ist ausgeschlossen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Schadensersatz.

3.3.2 Diebstahl, Verlust und Beschädigung

Das LCTO lehnt jede Haftung im Falle von Diebstahl und/oder Verlust von Gegenständen ab, die ein Kunde während einer Führung oder eines Besuchs der Kasematten erleidet.

Darüber hinaus haftet das LCTO nicht für Beschädigungen an der Kleidung oder den Schuhen des Kunden während eines Eintritts oder einer Führung.

Das LCTO empfiehlt, dass Kunden bei Führungen und bei einem Besuch der Kasematten witterungsgerechte Kleidung und festes Schuhwerk tragen.

3.4 Datenschutz

Der Kunde willigt in die Erhebung und Verarbeitung seiner Daten ein und wird darüber aufgeklärt, dass er jederzeit von seinem Recht auf Widerruf oder Vergessen Gebrauch machen kann.

3.5 Geltendes Recht und Gerichtsstand

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem luxemburgischen Recht. Alle Streitigkeiten unterliegen der Zuständigkeit der luxemburgischen Gerichte.

Sollte die vorliegende französische Sprachversion von der deutschen und englischen Version abweichen, ist die französische Sprachversion maßgeblich.