

Allgemeine Geschäftsbedingungen (scroll to page 5 for English translation...)

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die rechtlichen Beziehungen zwischen der Lindt Chocolate Competence Foundation (nachfolgend: LCCF) und den Kunden.

Kunden können sowohl natürliche wie auch juristische Personen sein, welche mit LCCF in eine vertragliche Beziehung treten.

Der eigentliche Vertragsabschluss zwischen dem Kunden und der LCCF kommt durch den Kauf eines Tickets oder einer Dienstleistung zustande.

Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Erwerb eines Tickets an der Tageskasse sowie den Verkauf von Tickets über die Webseite www.lindt-home-of-chocolate.ch sowie telefonisch oder per E-Mail, in ihrer zum Zeitpunkt des Erwerbs gültigen Fassung.

Art des Tickets

Die verschiedenen Ticketarten oder Dienstleistungen und Ihre Merkmale sind auf der Webseite aufgeführt.

Kauf eines Tickets

Privatpersonen & Gruppen

Der Erwerb der Tickets kann an der Tageskasse während der Öffnungszeiten stattfinden oder online über die Webseite erfolgen.

Für den Kauf eines oder mehrerer Tickets – für sich selbst oder für Dritte – muss sich der Käufer auf der Webseite einloggen und die für die Bestellung erforderlichen Felder, unter anderem die persönlichen Daten sowie Zahlungsinformationen, vollständig und korrekt ausfüllen und bestätigen diese AGB gelesen zu haben.

Mit Übermittlung einer Bestellung auf der Webseite verpflichtet sich der Kunde, die Dienstleistungen zu kaufen, die er in Übereinstimmung mit diesen Bedingungen ausgewählt hat.

Auf der Webseite getätigte Bestellungen können Mindest- und Höchstgrenzen unterliegen.

Nach der Online-Transaktion erhält der Käufer per E-Mail eine Kaufbestätigung. Mit Abschluss des Ticketkaufes werden die eingegebenen Daten an LCCF übermittelt. Vgl. dazu auch Punkt 13. Datenschutz unten.

Für alle Gruppenführungen besteht eine Teilnehmerbeschränkung pro gebuchten Termin. Bei Gruppenführungen die telefonisch oder per E-Mail getätigt werden, muss die Bezahlung vor Ort und Beginn der Führung an der Tageskasse abgewickelt werden.

Reiseveranstalter, Vermittler und Agenturen

Den Ticketkaufenden mitgeteilten Zugangsdaten sind für ihre persönliche Verwendung bestimmt und vertraulich zu behandeln. Sämtliche über das Online-Konto getätigten Online-Bestellungen werden den Ticketkaufenden als Inhaber des Online-Kontos zugerechnet und sind für diese verbindlich.

Bei Bestellung per E-Mail oder Online-Konto kann mittels Kreditkarte oder für Vertragspartner auch auf Rechnung bezahlt werden.

Eine Gruppenbuchung verlangt eine Reservation im Voraus sowie die Bekanntgabe der Ankunftszeit (siehe auch Punkt 8).

Preise

Preislisten von der LCCF sind vor Ort oder auf der Webseite ersichtlich. So weit nicht anders vermerkt, verstehen sich alle Preise in Schweizer Franken inklusive Mehrwertsteuer. Preisänderungen sind vorbehalten.

Bezahlung

Die Bezahlung erfolgt nach Wahl des Kunden aus den angebotenen Zahlungsmethoden, nämlich mittels Kreditkarte (Visa, Mastercard, Maestro, Diners Club/Discover, UnionPay, JCB, Alipay, Amex, TWINT) oder durch Einlösung eines spezifischen Gutscheins für Museums-Tickets in CHF. Die Online-Übertragung der Kreditkartendaten erfolgt über eine verschlüsselte Seite von Adyen N.V. Falls die Bezahlung nicht bestätigt wird, besteht kein Rechtsanspruch auf die ausgewählten Tickets. Barzahlung vor Ort in CHF (Scheine und Münzen) und Euro (nur Scheine). Keine Münzannahme in Euro. Retourgeld immer in CHF.

Kauf auf Rechnung sowie die Bezahlung per Voucher ist nur nach entsprechender Vereinbarung möglich. LCCF gewährt dem Vertragspartner (Reiseveranstalter und Agenturen) bei Rechnungsstellung die vertraglich vereinbarten Provisionen.

Zustellung des Tickets

Die Übermittlung der Tickets an den Käufer erfolgt direkt nach Zahlung durch Freigabe eines Download Link, sowie dem Versand einer E-Mail mit dem Download Link. Das bezahlte Ticket kann nach dem Download entsprechend als PDF auf dem Smartphone gespeichert oder direkt auf Papier ausgedruckt werden. Es werden keine physischen Tickets ausgestellt und/oder versendet. Haben Sie trotz Eingabe und Übermittlung aller erforderlichen Daten keine Bestätigungs-E-Mail von LCCF erhalten, dann wenden Sie sich bitte direkt an Lindt Home of Chocolate, Seestrasse 204, 8802 Kilchberg, Schweiz, Telefon +41 44 716 20 00 oder per E-Mail an info@lindt-home-of-chocolate.ch.

Besucher:innen müssen das elektronische Ticket ausdrucken oder in elektronischer Form am Besuchstag mit sich führen und bei der Eintrittsschleuse zum Museum mit elektronischer Einlassfunktion (Scannfunktion) vorweisen.

Vertragspartner mit Ticketvoucher müssen diese an der Tageskasse in ein gültiges Eintrittsticket umtauschen.

Gültigkeit des Tickets

Das Museum darf vom Kunden nur mit einem gültigen Ticket betreten werden. Die Tickets berechtigen während den ausgewiesenen Öffnungszeiten zum Eintritt und Aufenthalt in der Ausstellung des Lindt Home of Chocolate.

Die LCCF behält sich beim Einlass ins Museum vor, bei ermässigten Tickets einen entsprechenden Nachweis der Personalia mittels gültigem Personalausweis (wie ID, Fahrausweis, Ausländerausweis etc.) zu verlangen.

Thermotickets, Print@Home und E-Tickets werden an der Eintrittsschleuse zum Museum mit einem Scanner geprüft. Ein Weiterverkauf der Tickets oder eine anderweitige kommerzielle Nutzung sind untersagt. Das Kopieren, Verändern oder Nachahmen von Tickets ist untersagt. Jede Zuwiderhandlung wird geahndet, strafrechtlich zur Anzeige gebracht und auch zivilrechtlich verfolgt. Mit dem Verlassen der Ausstellungsbereiche durch die elektronischen Schleusen verlieren die Tickets ihre Gültigkeit. Ein Wiedereintritt in die Ausstellungsräumlichkeiten des Museums ist nicht möglich.

Voucher sind ausschliesslich für das auf dem Voucher angegebenen Datum gültig. Die Vertragspartner haben mit Vertragsbeginn ein Muster-Voucher an LCCF zu senden.

Änderung, Umtausch oder Rückzahlung der Tickets

Generelles

Die Rückgabe sowie der Umtausch von erworbenen Tickets sind grundsätzlich ausgeschlossen.

Besonderheiten

Aus organisatorischen Gründen (z.B. aufgrund ungenügender Besucher:innenzahl) kann LCCF die Durchführung der Führungen bis maximal 4 Tage (96 Stunden) vor dem Termin widerrufen. LCCF informiert die Besucher:innen über den Ausfall der Führung mittels der bei der Anmeldung angegebenen Kontaktdaten und unterbreitet ein Angebot für einen Alternativtermin. Besucher:innen können frei über die Annahme des Alternativtermins oder die Rückerstattung der bezahlten Führungspauschale entscheiden. Weitergehende Ansprüche auf Vertragserfüllung oder sonstige Entschädigung bestehen nicht.

Gruppenbuchungen durch Reiseveranstalter / Agenturen können bis maximal 4 Tage (96 Stunden) im Voraus kostenlos storniert oder geändert werden.

Bei Nichteinhaltung des vereinbarten Gruppen-Zeitslots kann es zu Wartezeiten kommen. Es besteht kein Anspruch auf Rückerstattung oder Umtausch des Tickets.

Verhalten und Sicherheit

Museumsbesucher:innen verpflichten sich, sämtliche Sicherheits- und Verhaltensvorschriften des LHOC zu beachten sowie Anweisungen der Mitarbeiter Folge zu leisten. Die LCCF haftet nicht für Unfälle, welche durch Missachten der Sicherheits- und Verhaltensvorschriften verursacht wurden. Kinder unter 12 Jahren sind unter der Aufsicht eines Erwachsenen zu begleiten.

Tiere sind aus hygienischen Gründen im ganzen Lindt Home of Chocolate nicht gestattet. Davon ausgenommen sind gekennzeichnete Blindenführhunde (=Assistenzhunde) mit Ausweis von einer gemeinnützigen Schweizer Ausbildungsorganisation.

Gutscheine

Die LCCF bietet für das Museum Gutscheine in Schweizer Franken zum Kauf an, welche an der Tageskasse oder online über die Webseite bestellt werden können.

Gutscheine können als Zahlungsmittel für den Kauf von Tickets eingesetzt werden.

Die Gutscheine sind in der Regel 2 Jahre gültig (siehe Datum auf dem Gutschein). Nach Ablauf dieser Frist ist LCCF nicht mehr verpflichtet, diesen anzunehmen.

Verlorene Gutscheine werden nicht ersetzt. Auch können Gutscheine nicht bar ausbezahlt werden. Beträgt der Wert des Gutscheins mehr als die bezogene Leistung, so ist LCCF bereit, den verbleibenden Saldo bei weiteren Besuchen anzurechnen. Es besteht kein Anspruch auf eine Restauszahlung des noch offenen Gutschein-Betrags in bar.

Bild- und Tonaufnahmen

Das Fotografieren und Filmen sind zu privaten Zwecken gestattet. Bei der Aufnahme mit Blitzlicht ist auf die anderen Besucher:innen der Ausstellung Rücksicht zu nehmen.

Haftungsausschluss

Die Haftung von LCCF wird soweit gesetzlich zulässig vollumfänglich wegbedungen. Insbesondere haftet LCCF für Schadenersatzansprüche und sonstige Rechtsansprüche nur, soweit LCCF-Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt. Jegliche Haftung für Personen- und Sachschäden, die als Folge der Nichtbefolgung von Weisungen oder Sicherheitshinweisen oder sonstigen Fehlverhaltens des Kunden, seiner Gäste oder von ihm beauftragten Dritten entstanden sind, wird abgelehnt. Die Benützung der Attraktionen, Gerätschaften und Angebote erfolgt auf eigene Gefahr.

LCCF übernimmt keine Haftung für Diebstähle; insbesondere erfolgt die Benutzung von Schliessfächern und Garderoben auf eigene Verantwortung.

Datenschutz

LCCF weiss, wie wichtig die diskrete Behandlung und der Schutz der Informationen sind, die Sie uns über das Internet übermitteln. Wir möchten, dass sich unsere Kunden beim Besuch unserer Webseite sicher fühlen. Deshalb ist die Datensicherheit unseres Internet-Auftritts eine unserer höchsten Prioritäten. Wir haben große Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass unsere Sicherheitsmassnahmen wirksam sind. Darüber hinaus nehmen wir die Vertraulichkeit der von Ihnen übermittelten Informationen und privaten Daten sehr ernst. Bei der Übermittlung personenbezogener Daten, insbesondere Zahlungsinformationen, setzen LCCF eine SSL-Verschlüsselungstechnologie für höchste Vertraulichkeit und Sicherheit ein.

LCCF beachtet die Vorschriften der geltenden Datenschutzgesetze. Informationen über Art, Umfang und Zweck der Erhebung und Speicherung der für die Abwicklung der Anmeldung erforderlichen personenbezogenen Daten durch LCCF finden Sie in der [Datenschutzrichtlinie](#).

Hausordnung

Mit dem Erwerb von Tickets anerkennt der Kunde die Hausordnung der LCCF als verbindlich. Diese ist auf der Webseite www.lindt-home-of-chocolate.com publiziert.

Garderobe

Die LCCF haftet nicht für abhanden gekommene oder beschädigte Gegenstände und/oder Kleidungsstücke,

welche in der Garderobe verstaut bzw. aufbewahrt werden. Die Benutzung von Schliessfächern und Garderoben erfolgt auf eigene Verantwortung.

Geltendes Recht

Die AGB unterliegen Schweizerischem Recht. Sämtliche Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesen AGB oder einem Vertragsverhältnis mit der LCCF unterliegen der ausschliesslichen Gerichtsbarkeit der Gerichte der Stadt Zürich, Kreis 1. Vorbehalten bleiben zwingende örtliche Zuständigkeiten gemäss anwendbarer Gesetzgebung.

Kontakt/Impressum

Alle an uns gerichteten Mitteilungen und Fragen, auch betreffend der Zahlungsabwicklung oder den Gutscheinen oder Tickets sind an folgende Post- oder E-Mail-Adresse zu senden:

Lindt Chocolate Competence Foundation
Seestrasse 204
8802 Kilchberg
Schweiz
Telefon: +41 44 716 20 00
E-Mail: info@lindt-home-of-chocolate.ch

März, 2025

General Terms and Conditions

The General Terms and Conditions (GTC) govern the legal relationships between the Lindt Chocolate Competence Foundation (hereinafter LCCF) and the Customer.

Customers can be both natural and legal people entering into a contractual agreement with LCCF.

The actual conclusion of the contract between the Customer and LCCF comes about through the purchase of a ticket or a service.

Scope of Application

The General Terms and Conditions apply for the acquisition of a ticket at the ticket office as well as the purchase of tickets via the website www.lindt-home-of-chocolate.ch/en or by phone or e-mail, in the version valid at the time of purchase.

Type of Tickets

The different types of tickets and services and their features are listed on the website.

Purchasing Tickets

Individuals and Groups

Tickets can either be purchased at the ticket office during opening hours or online via the website.

To purchase one or more tickets – for himself/herself or for third parties – the purchaser must log in to the website and completely and correctly fill in the fields required for the order, including personal data and payment details, and confirm that he/she has read these GTC.

By submitting an order on the website, the Customer undertakes to purchase the services that he/she has selected in accordance with these terms and conditions.

Orders placed on the website may be subject to minimum and maximum limits.

After completing the online transaction, the Customer will receive a purchase confirmation via e-mail. Upon completion of the ticket purchase, the data entered will be transmitted to LCCF. See also point 13 on data protection below.

For all group guided tours, there is a limitation on the number of participants per booked date. For group guided tours placed by phone or e-mail, payment must be made on site at the ticket office at the start of the tour.

Tour Operators, Intermediaries and Agencies

Access data provided to ticket purchasers is intended for their personal use and must be treated confidentially. All online orders placed via the online account are attributed to the ticket purchasers as holders of the online account and are binding for them.

When ordering by e-mail or through an online account, payment can also be made by credit card or on account for contractual partners.

Group bookings require advance reservation and notification of the arrival time (see also point 8).

Prices

Price lists from LCCF are available on site and on the website. Unless stated otherwise, all prices are in Swiss francs, including VAT. Prices are subject to change.

Payment

Payment is made by the Customer's choice of payment methods offered, specifically by credit card (Visa, Mastercard, Maestro, Diners Club/Discover, UnionPay, JCB, Alipay, Amex, TWINT) or by redeeming a specific voucher for Museum tickets in CHF. The online transmission of credit card information is carried out via an encrypted page from Adyen N.V. If payment is not confirmed there is no legal claim for the selected tickets. Cash payment on site in CHF (bills and coins) and EUR (bills only). No acceptance of EUR coins. Change is always given in CHF.

Purchasing on account as well as payment by voucher is only possible by agreement. LCCF grants the contractual partner (tour operators and agencies) the contractually agreed commission on invoicing.

Ticket Delivery

The tickets are transferred to the purchaser directly after payment via a download link and an e-mail containing the download link. After being downloaded, the purchased ticket can be saved as a PDF on a smartphone or printed out on paper. No physical tickets will be issued and/or sent. If you do not receive a confirmation e-mail from LCCF despite entering and sending all required data, please contact Lindt Home of Chocolate, Seestrasse 204, 8802 Kilchberg, Switzerland, directly by phone on +41 44 716 20 00 or e-mail to info@lindt-home-of-chocolate.ch.

Visitors must print out the electronic ticket or carry it in an electronic format on the day of their visit and present it at the Museum entrance gate using the electronic admission function (scanner).

Contracting partners with ticket vouchers must exchange these for a valid entry ticket at the ticket office.

Ticket Validity

Only Customers with a valid ticket may enter the Museum. Tickets entitle the holder to enter and remain in the Lindt Home of Chocolate exhibition during the designated opening hours.

LCCF reserves the right to request appropriate proof of identity through a valid form of identification (such as an ID card, driving license, foreigner's ID card, etc.) on admission to the Museum.

Thermal tickets, Print@Home tickets and e-tickets will be checked with a scanner at the entrance gate to the Museum. Resale of tickets or any other commercial use is prohibited. Copying, changing or imitating tickets is also prohibited. Any infringement will be punished, reported under criminal law and prosecuted under civil law. When the holder leaves the exhibition areas through the electronic gates, the tickets lose their validity. Re-entry into the exhibition spaces of the Museum is not possible.

Vouchers are only valid for the date stated on them. At the start of the contract, contracting parties must send a sample voucher to LCCF.

Changing, Exchanging or Returning Tickets

General Information

As a general rule, the return and exchange of purchased tickets is excluded.

Special Conditions

For organizational reasons (e.g. due to there being an insufficient number of visitors), LCCF may cancel guided tours up to four days (96 hours) before the scheduled date. LCCF will inform the visitors of the cancellation of the guided tour using the contact details provided during registration and will offer an alternative date. Visitors are free to decide whether to accept the alternative date or to receive a refund for the amount paid for the guided tour. There are no further claims to contract performance or other compensation.

Group bookings made through tour operators/agencies may be canceled or changed free of charge up to four days (96 hours) in advance.

Additional waiting times may result if the agreed group time slots are not observed. There may be no claim to a refund or exchange of the ticket.

Conduct and Safety

Visitors to the museum undertake to observe all LHOC's safety and conduct regulations and to follow the instructions of its employees. LCCF is not liable for accidents caused due to these safety and conduct regulations being ignored. Children under twelve years of age must be supervised by an adult.

For hygiene reasons, animals are prohibited throughout the Lindt Home of Chocolate. This does not apply to marked guide dogs for the blind (=assistance dogs) with a pass from a non-profit Swiss training organization.

Vouchers

LCCF sells Museum vouchers in Swiss francs, which can be ordered at the ticket office or online via the website.

Vouchers can be used as a means of payment for the purchase of tickets.

They are usually valid for two years (see date on the voucher). After this period, LCCF is no longer obliged to accept the voucher.

Lost vouchers will not be replaced. Vouchers also cannot be exchanged for cash. If the value of the voucher is higher than the service purchased, LCCF is willing to credit the remaining balance toward further visits. There is no entitlement to payment of the outstanding voucher amount in cash.

Image and Sound Recordings

Photography and filming are permitted for personal use. When taking pictures with a flash, consideration must be given to other exhibition visitors.

Exclusion of Liability

The liability of LCCF is excluded to the fullest extent permitted by law. In particular, LCCF is only liable for claims for damages and other legal claims if it is guilty of intent or gross negligence. Any liability for personal injury or damage to property resulting from failure to follow directions or safety instructions or other misconduct by the Customer, his/her guests or third parties commissioned by him/her is rejected. Use of the attractions, equipment and offers is at visitors' own risk.

LCCF assumes no liability for theft; in particular, the use of lockers and cloakrooms is at visitors' own risk.

Data Protection

LCCF understands how important it is to treat the information you provide us over the Internet discreetly and protect it. We want our customers to feel safe when visiting our website. For this reason, the data security of our online presence is one of our highest priorities. We have devoted considerable effort to ensure that our security measures are effective. Furthermore, we take confidentiality of the information and private data you provide very seriously. When transmitting personal data, in particular payment information, LCCF uses SSL encryption technology to ensure the highest level of confidentiality and security.

LCCF complies with the provisions of the applicable data protection laws. Information on the type, scope and

purpose of the collection and storage of the personal data required by LCCF for processing the registration can be found in the [Privacy Notice](#).

House Rules

By purchasing tickets, the Customer accepts the house rules of LCCF as binding. They are published on the website www.lindt-home-of-chocolate.com/en.

Cloakroom

LCCF is not liable for lost or damaged items and/or clothing that are stored in the cloakroom. Use of lockers and cloakrooms is at visitors' own risk.

Applicable Law

These GTC are subject to Swiss law. All disputes arising out of or in connection with these GTC or a contractual relationship with LCCF are subject to the exclusive jurisdiction of the courts of the City of Zurich, District 1, unless the applicable legislation stipulates mandatory local jurisdiction.

Contact/Legal Notice

All messages and queries addressed to us, including those concerning payment processing, vouchers or tickets, should be sent to the following postal or e-mail address:

Lindt Chocolate Competence Foundation
Seestrasse 204
8802 Kilchberg
Switzerland
Phone: +41 44 716 20 00
E-mail: info@lindt-home-of-chocolate.ch

March, 2025