



***Allgemeine Geschäftsbedingungen  
zu den Angeboten des  
Besucherservices der Fraport AG  
Frankfurt Airport Services  
Worldwide***

***Stand: Januar 2019***

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b><i>Generelle Regelungen</i></b> .....	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Geltung</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Haftung</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3</b>	<b>Sonstige Vereinbarungen</b> .....	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Widerrufsrecht für Verbraucher</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>Flughafen-Besichtigungen</i></b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Vertragsschluss</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Leistungen</b> .....	<b>4</b>
<b>2.3</b>	<b>Preise, Zahlungsweisen, Preisänderung</b> .....	<b>4</b>
<b>2.4</b>	<b>Verzug, Stornierung, Stornogebühren</b> .....	<b>4</b>
<b>2.5</b>	<b>Weisung</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b><i>Vorverkauf von Einlasskarten für Veranstaltungen des Besucherservices</i></b> .....	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Vorverkauf der Einlasskarten</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>Durchführung der Veranstaltung des Besucherservices</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b><i>Online-Handelsplattform der Fraport AG</i></b> .....	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Reservierungs-Service für Airport-Shop Artikel</b> .....	<b>6</b>
<b>4.2</b>	<b>Vertragsabschluss und Erbringung des Fraport Reservierungs-Services für Airport-Shop Artikel</b> .....	<b>6</b>
<b>4.3</b>	<b>Zahlung</b> .....	<b>6</b>
<b>4.4</b>	<b>Stornierung und Gewährleistung</b> .....	<b>6</b>

# 1 **Generelle Regelungen**

## 1.1 **Geltung**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge, die zwischen der Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide, 60547 Frankfurt am Main („Fraport AG“) und dem Kunden über eine Flughafen-Besichtigung, den Vorverkauf von Einlasskarten für Veranstaltungen des Besucherservices, die Nutzung des Online-Shops des Besucherservices sowie für Reservierungen von Flughafen-Souvenirs über die Online-Handelsplattform (Frankfurt Airport) geschlossen werden. Diese AGB sind Bestandteil des zwischen dem Kunden und der Fraport AG geschlossenen Vertrages. Sie regeln den Inhalt der gegenseitigen Leistungen. Von den AGB abweichende individuelle Vereinbarungen zwischen Fraport AG und dem Kunden (in Form von Einzelregelungen oder Regelungen in Verträgen) gehen den AGB vor.

## 1.2 **Haftung**

Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Fraport AG unbegrenzt. Für Sachschäden und für Vermögensschäden haftet Fraport AG unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet Fraport AG nur bei schuldhafter Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens begrenzt ist. Eine Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden oder Folgeschäden ist ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.

Bei Terminal 3-Touren, bzw. bei Touren mit Begehung der Besucherplattform, gelten davon abweichende Bestimmungen. Diese liegen bei Buchung dieser Tour der Buchungsbestätigung bei.

## 1.3 **Sonstige Vereinbarungen**

Zurückbehaltungsrechte kann der Kunde nur wegen unmittelbar aus diesem Vertrag herrührender Gegenansprüche geltend machen. Gegen Forderungen der Fraport AG kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

Nebenabreden und Änderungen bedürfen der Schriftform, wenn nicht in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen etwas anderes vereinbart ist. Dies gilt auch für den Verzicht oder die Änderung des Schriftformerfordernisses.

Erfüllungsort der beiderseitigen Leistungspflicht ist ausschließlich das Gelände des Flughafens Frankfurt am Main. Der Gerichtsstand beider Parteien bestimmt sich, sofern rechtlich zulässig, ausschließlich nach diesem Erfüllungsort.

Der Vertrag unterliegt ausschließlich dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Im Streitfall maßgeblich sind die AGB in deutscher Sprache. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

Es erfolgt keine Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle.

Sind einzelne dieser Bedingungen unwirksam, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung soll die wirksame Bestimmung treten, deren Wirkung der wirtschaftlichen Zielsetzung der Vertragsparteien am nächsten kommt.

#### **1.4 Widerrufsrecht für Verbraucher**

1. Wenn Sie Verbraucher sind, also eine natürliche Person, die die Bestellung zu einem Zweck abgibt, der weder Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, steht Ihnen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.
2. Machen Sie als Verbraucher von Ihrem Widerrufsrecht nach Ziffer 1 Gebrauch, so haben Sie die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen.
3. Im Übrigen gelten für das Widerrufsrecht die Regelungen, die im Einzelnen wiedergegeben sind in der folgenden

#### **Widerrufsbelehrung für Verbraucher**

**Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ab dem Tag des Vertragsschlusses ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.**

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung schriftlich per Brief (an Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide, Unternehmenskommunikation/Besucherservice, 60547 Frankfurt am Main), per Email ([rundfahrten@fraport.de](mailto:rundfahrten@fraport.de)) oder per Telefax (+49-69-690-53341) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass 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 Ihren 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. Im Falle des Versands von Waren können wir 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 Vertrages 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 Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.**

**- Ende der Widerrufsbelehrung-**

## **2 Flughafen-Besichtigungen**

### **2.1 Vertragsschluss**

Eine verbindliche Vereinbarung über eine Flughafen-Besichtigung kommt mit Zusendung der elektronischen oder postalischen Buchungsbestätigung der Fraport AG an den Kunden zustande.

### **2.2 Leistungen**

Fraport AG bietet unterschiedliche Flughafen-Rundfahrten an. Diese beinhalten folgende Leistungen: die Moderation der Rundfahrt durch einen qualifizierten Tour-Guide, die Zurverfügungstellung eines geeigneten Beförderungsmittels sowie die notwendigen Sicherheitskontrollen.

Die in der Buchungsbestätigung genannte Leistung wird nur zum vereinbarten Zeitpunkt durchgeführt. Die Fraport AG behält sich vor, die Leistung aus übergeordneten Gründen, wie z.B. besonderen betrieblichen Gründen, höherer Gewalt, besonderen Sicherheitslagen und Sicherheitsbestimmungen oder schlechten Wetterbedingungen (starker Nebel etc.) jederzeit zu stornieren. In diesem Falle ist keine Vergütung durch den Kunden zu zahlen, bereits erfolgte Zahlungen werden zurückerstattet. Eine Schadensersatzpflicht der Fraport AG ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

### **2.3 Preise, Zahlungsweisen, Preisänderung**

Gültig sind die veröffentlichten Einzelpreise und Mindestpauschalen.. Die angegebenen Entgelte sind Endpreise und verstehen sich als Bruttopreise (inkl. Umsatzsteuer) ohne Abzug. Reiseunternehmen gewähren wir einen Rabatt. Die Zahlung vor Ort kann bar, per Kreditkarte, EC- oder Maestro-Karte erfolgen (für Gruppenbuchungen wird auch eine Zahlung per Rechnung angeboten). Die Zahlung online kann mit Kreditkarte oder PayPal erfolgen. Eine Zahlung mit Scheck sowie eine Zahlung im Voraus ist nicht möglich.

Fraport AG behält sich vor, die veröffentlichten Preise zu ändern. Im Falle einer Preisänderung wird der Kunde unverzüglich schriftlich informiert. Die Preiserhöhung ist auf den Kunden nur anwendbar, wenn die gebuchte Leistung nicht innerhalb von 14 Tagen ab Bekanntgabe stattfindet. Der Kunde ist im Falle einer auf ihn anwendbaren Preiserhöhung berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt muss unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen ab Bekanntgabe der Preisänderung schriftlich erklärt werden.

### **2.4 Verzug, Stornierung, Stornogebühren**

Bei Buchungen über das Buchungsbüro des Besucherservice ist eine Stornierung grundsätzlich nur bis zum Ablauf des 10. Wochentages vor dem Veranstaltungstag kostenfrei möglich. Bei einer Stornierung innerhalb von 9 Wochentagen vor dem Veranstaltungstag fallen Stornierungsgebühren für jede gebuchte Gruppe an. Die Stornierungsgebühren sind jeweils in Höhe von 60 % der anzuwendenden Mindest-

pauschale der gewählten Rundfahrt zu entrichten (Ausnahme: Premium-Tour). Bei der Premium-Tour ist eine Stornierungsgebühr in Höhe von 60 % des Grundpreises (Basis-Modul) zu entrichten. Stornierungsgebühren werden ausschließlich per Rechnung beglichen. Stornierungen sind schriftlich per Brief (an Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide, Unternehmenskommunikation/Besucherservice, 60547 Frankfurt/M.), per E-Mail (an [rundfahrten@fraport.de](mailto:rundfahrten@fraport.de)) oder per Telefax (an +49 (0)69 690-53341) einzureichen und werden nicht bestätigt.

Bei Käufen vor Ort und über den Online-Shop des Besucherservices wird der Kaufpreis ausschließlich in Form eines Wertgutscheins (in Höhe der stornierten Summe) erstattet.

## **2.5 Weisung**

Den Weisungen des Betreuungspersonals der Fraport AG ist Folge zu leisten. Dies gilt insbesondere in den sicherheitsrelevanten Bereichen. Im Übrigen gilt die Flughafen-Benutzungsordnung, die in den Terminals und auf der Internetseite unter [www.fraport.de](http://www.fraport.de) veröffentlicht ist.

Die jeweils gültigen Sicherheitshinweise finden Sie in den Anmeldeinformationen, die mit der Buchungsbestätigung zugesendet werden. Die Befolgung dieser Sicherheitshinweise ist unabdingbare Voraussetzung für die Durchführung der Leistung.

## **3 Vorverkauf von Einlasskarten für Veranstaltungen des Besucherservices**

### **3.1 Vorverkauf der Einlasskarten**

Fraport führt durch den Besucherservice organisierte Veranstaltungen am Flughafen Frankfurt durch. Hierfür erforderliche Einlasskarten können in dem Online-Shop des Besucherservice vorab gekauft werden.

Gültig sind die veröffentlichten Einzelpreise. Der Eintrittspreis beinhaltet lediglich den Zugang zu dem Veranstaltungsort. Die angegebenen Entgelte sind Endpreise und verstehen sich als Bruttopreise (inkl. Umsatzsteuer) ohne Abzug. Die Zahlung vor Ort kann bar, per Kreditkarte, EC- oder Maestro-Karte erfolgen. Die Zahlung online kann mit Kreditkarte oder PayPal erfolgen. Eine Zahlung mit Scheck ist nicht möglich. Bei Buchungen vor Ort, Käufen im Onlineshop und bereits entrichtetem Kaufpreis wird dieser als Stornogebühr einbehalten und nicht erstattet.

### **3.2 Durchführung der Veranstaltung des Besucherservice**

Die Fraport AG behält sich vor, Veranstaltungen aus übergeordneten Gründen, wie z.B. besonderen betrieblichen Gründen, höherer Gewalt, besonderen Sicherheitslagen und Sicherheitsbestimmungen oder schlechten Wetterbedingungen zu stornieren. Eine Schadensersatzpflicht der Fraport AG ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

## **4 Online-Handelsplattform der Fraport AG**

### **4.1 Reservierungs-Service für Airport-Shop-Artikel**

Die Fraport AG bietet Kunden am Flughafen Frankfurt Main den nachfolgend beschriebenen Reservierungs-Service auf der Grundlage der jeweils gültigen Produktbeschreibungen an.

Der Service umfasst ausschließlich die Reservierung von auf der Online-Handelsplattform [www.FRA-Shop.com](http://www.FRA-Shop.com) verfügbaren Artikel aus dem Airport-Shop.

### **4.2 Vertragsabschluss und Erbringung des Fraport Reservierungs-Service für Airport-Shop-Artikel**

Kunden können auf der Webseite [www.FRA-shop.com](http://www.FRA-shop.com) Artikel aus dem Airport-Shop vorab reservieren. Das Reservierungsformular ist vollständig auszufüllen. Nach erfolgreichem Eingang der Reservierung erhält der Kunde eine automatische Eingangsbestätigung per E-Mail. Die Fraport AG wird nach Auftragsingang prüfen, ob die reservierten Artikel vorrätig sind. Die Reservierung wird mit Zusendung der Auftragsbestätigung per E-Mail durch Fraport AG an den Kunden rechtsverbindlich.

Mit der Reservierungsbestätigung erhält der Kunde einen Hinweis, dass die Reservierungsbestätigung am ausgewählten Tag der Abholung ausgedruckt mitgebracht werden muss.

Der eigentliche Kaufvertrag über die Artikel wird erst bei Abholung im Ladengeschäft am Flughafen Frankfurt, Terminal 1, Halle C im „FRA Airport Tours & Shop“ zwischen der Fraport AG und dem Kunden geschlossen.

Die reservierten Artikel können nach Erhalt der Auftragsbestätigung zu den veröffentlichten Öffnungszeiten (täglich von 10 bis 18 Uhr) ausschließlich im Ladengeschäft abgeholt werden. Die reservierten Artikel werden nur bis zur Schließung des Ladengeschäfts am ausgewählten Tag vorgehalten. Danach verfällt die Reservierung und die Kunden können die Artikel vor Ort nur nach Verfügbarkeit erwerben.

### **4.3 Zahlung**

Die Zahlung der reservierten Artikel erfolgt vor Ort. Akzeptierte Zahlungsmittel sind Barzahlung, EC- und Maestro Karten und Kreditkarten (Master, Visa und American Express).

### **4.4 Stornierung und Gewährleistung**

Eine Stornierung reservierter Artikel vor Abholung ist kostenfrei.

Nach Erhalt der Ware gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.