



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

***Stand: Januar 2023***

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Generelle Regelungen .....</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 im Online-Absatzgeschäft .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zu buchende Leistungen .....</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>Hinweise zur Rückerstattung im Online-Absatzgeschäft.....</b>	<b>4</b>
<b>2.5</b>	<b>Stornierung, Stornogebühren für Sonderprogramme .....</b>	<b>5</b>
<b>2.6</b>	<b>Stornierung, Stornogebühren Touren Nachbarschaftsrahmen .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Weisung.....</b>	<b>5</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-Rundfahrt oder den Besuch einer Einrichtung (Besuchterrasse und Besucherzentrum) 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. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Fraport AG nur bei 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.

## 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, soweit gesetzlich 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 im Online-Absatzgeschäft**

Wenn Sie Verbraucher sind, also eine natürliche Person, die die Bestellung zu einem Zweck abgibt, der nicht Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, steht Ihnen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.

Im Übrigen gelten für das Widerrufsrecht die Regelungen, die im Einzelnen wiedergegeben sind in der folgenden Widerrufsbelehrung für Verbraucher:

Sie haben für alle Online-Käufe das Recht, ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag bis zum Tag der gebuchten Leistung zu widerrufen.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung per E-Mail ([Besucherservice@fraport.de](mailto:Besucherservice@fraport.de)) 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, werden wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. In keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet

- Ende der Widerrufsbelehrung-

## **2 Zu buchende Leistungen**

### **2.1 Vertragsschluss**

Eine verbindliche Vereinbarung über eine Flughafen-Rundfahrt oder den Besuch einer Einrichtung (Besucherterrasse und Besucherzentrum) kommt mit Zusendung der (elektronischen) Tickets 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.

Darüber hinaus bietet die Fraport AG den Besuch von Einrichtungen (Besucherterrasse und Besucherzentrum) an. Hier können u.a. Exponate nach Verfügbarkeit besichtigt und genutzt werden. Ein Anspruch auf weitere Leistungen oder exklusive Nutzung besteht nicht.

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. Die angegebenen Entgelte sind Endpreise und verstehen sich als Bruttopreise (inkl. Umsatzsteuer) ohne Abzug. Die Online-Zahlungsmöglichkeiten entnehmen Sie bitte unserer Website.

Fraport AG behält sich vor, die veröffentlichten Preise zu ändern. Die geänderten Preise gelten für Buchungen ab ihrer Veröffentlichung.

### **2.4 Hinweise zur Rückerstattung im Online-Absatzgeschäft**

Bei berechtigten Rückerstattungen von Käufen über den Online-Shop des Besucherservices wird der Kaufpreis ausschließlich auf das genutzte Zahlungsmittel erstattet. Bitte beachten Sie das geltende Widerrufsrecht (Absatz 1.4.)

Die veröffentlichten Preise beinhalten immer die auf der Website beschriebenen Leistungen. Sollten mehrere Teilleistungen (z.B. Besucherzentrum und Rundfahrt) beinhaltet sein, besteht kein Anspruch auf Teilerstattung. Der Kaufpreis behält seine Gültigkeit, auch wenn nicht alle Teilleistungen durch Käufer in Anspruch genommen werden.

## **2.5 Stornierung, Stornogebühren für Sonderprogramme**

Bei Buchungen von individuellen Programmen oder Touren, die über Mitarbeitende des Besucherservices erfolgen, ist eine Stornierung nur bis zum Ablauf des 10. Arbeitstages vor dem Veranstaltungstag kostenfrei möglich. Bei einer Stornierung innerhalb von 9 Arbeitstagen vor dem Veranstaltungstag fallen Stornogebühren für jede gebuchte Gruppe an. Die Stornierungsgebühren sind jeweils in Höhe von 60 % der anzuwendenden Pauschale des gebuchten Produkts (Rundfahrt, Besucherzentrum, Besucherterrasse) zu entrichten. Stornogebühren sind ausschließlich per Rechnung zu begleichen. Stornierungen sind per E-Mail (Besucherservice@fraport.de) einzureichen und werden nicht bestätigt.

Kostenlose Umbuchungen sind bis zum Ablauf des zweiten Arbeitstages möglich. Spätere Umbuchungen werden als Stornierung bewertet und unterliegen den o.g. Stornogebühren.

## **2.6 Stornierung, Stornogebühren Touren Nachbarschaftsrahmen**

Bei Buchungen von individuellen Programmen oder Touren, die über Mitarbeitende des Besucherservices erfolgen, welche die veröffentlichten Bedingungen für den Nachbarschaftsrahmen erfüllen, ist eine Stornierung nur bis zum Ablauf des zweiten Arbeitstages vor dem Veranstaltungstag kostenfrei möglich. Bei einer Stornierung innerhalb eines Arbeitstages vor dem Veranstaltungstag fallen Stornogebühren für jede gebuchte Gruppe an. Die Stornogebühren betragen pauschal für jede gebuchte Gruppe 100 Euro. Stornogebühren sind ausschließlich per Rechnung zu begleichen. Stornierungen sind per E-Mail (Besucherservice@fraport.de) einzureichen und werden nicht bestätigt.

Kostenlose Umbuchungen sind bis zum Ablauf des zweiten Arbeitstages möglich. Spätere Umbuchungen werden also Stornierung bewertet und unterliegen den o.g. Stornogebühren.

## **3 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.

Sicherheitshinweise und ggf. notwendige Hygienevorgaben entnehmen Sie bitte unserer Website.