

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Vermittlung und Durchführung von Reisen und touristischen Dienstleistungen in den Bereichen Stadtfüh- rungen, Zimmervermittlung und Einzel- und Gruppenreisen

**Kultur, Tourismus und Messebetriebe Zwickau GmbH (kurz Kultour Z.)**

Bergmannsstraße 1, 08056 Zwickau

Geschäftsbereich Tourist Information Zwickau

geschäftsansässig: Hauptstraße 6, 08056 Zwickau

Die Tourist Information Zwickau, ein Geschäftsbereich der Kultour Z. GmbH - nachfolgend TIZ genannt -, bietet Einzelpersonen, Reisegruppen oder Unternehmen - nachfolgend **Kunde** genannt - verschiedene touristische Dienstleistungen an. Sie bedient sich zur Erbringung dieser Leistungen ihres eigenen Personals und verschiedener externer Leistungsträger.

Für alle nachfolgend beschriebenen Offerten, Angebote und Vertragsabschlüsse, sind alle Kommunikationswege (elektronisch, persönlich, telefonisch und schriftlich) möglich und verbindlich.

Touristische Leistungen i.S. dieser AGB:

1. Stadtführungen (Eigenleistung der TIZ - keine Pauschalreise)
2. Zimmervermittlung (Vermittlung von Übernachtungsleistungen - keine Pauschalreise)
3. Pauschalreisen (Angebot der TIZ über ein Paket verschiedener Einzelleistungen)

## 1. Stadtführungen

### 1.1 Inhalt

Die TIZ bietet Stadtführungen für Kunden im Stadtgebiet Zwickau an. Sie bedient sich dazu ihrer Gästeführer und bei Bedarf weiterer Leistungsträger (Museum, Ausstellung, Gastronomie).

### 1.2 Anmeldung und Vertragsabschluss – Gruppenbuchungen

Die Stadtführung kann bei der TIZ unter Angabe der Adresse des Bestellers gebucht werden.

Die Buchung wird verbindlich, sobald die bestellte Leistung durch die TIZ schriftlich (per Brief, Fax oder E-Mail) bestätigt wird.

Sofern während der Führung mit dem Gästeführer eine Verlängerung vereinbart wird, sind die zusätzlichen Kosten bei Barzahlung direkt gegen Quittung beim Gästeführer zu zahlen. Wenn Rechnungslegung vereinbart wurde, ist die Verlängerung durch den Gruppenverantwortlichen zu quittieren.

### 1.3 Zahlungsmodalitäten – Gruppenbuchungen

Die Bezahlung der Leistung erfolgt im Anschluss an die Veranstaltung bzw. nach Vereinbarung vor Leistungserbringung bar beim Gästeführer oder per Rechnung ohne jeden Abzug. Etwaige seitens der TIZ verauslagter gastronomischen Leistungen und/ oder vermittelter verauslagter Eintrittsgelder werden dem Kunden weiterberechnet.

#### **1.4 Leistungen/Leistungsänderungen - Gruppenbuchungen/Öffentliche Touren**

Die TIZ ist berechtigt, bei Rücktritt/Kündigung des Vertrages Schadensersatzansprüche geltend zu machen. In diesen Fällen ist die TIZ berechtigt, Anteile des vertraglich vereinbarten Nutzungsentgeltes zu verlangen und zwar wie folgt:

- bis 6 Monate vor Leistungsbeginn 20 % des vereinbarten Preises
- bis 3 Monate vor Leistungsbeginn 35 % des vereinbarten Preises
- bis 6 Wochen vor Leistungsbeginn 60 % des vereinbarten Preises
- bis 1 Woche vor Leistungsbeginn 75 % des vereinbarten Preises
- danach oder bei Nichterscheinen 100 % des vereinbarten Preises

jeweils zzgl. evtl. Zusatzleistungen nach den vertraglichen Bestimmungen sofern die TIZ im Einzelfall nicht einen höheren Schaden nachweist. Der Nutzer kann nachweisen, dass der TIZ ein Schaden nicht in der angegebenen Höhe entstanden ist.

Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt vorbehalten.

Bei der Buchung zusätzlicher Leistungen, die die TIZ von anderen Leistungsträgern bezieht (Beförderung, Bewirtung etc.), gelten die Stornierungsbedingungen der jeweiligen Leistungsträger. Für Umbuchungen wird eine gesonderte Gebühr (je nach Aufwand) berechnet.

#### **1.5 Wartezeit**

Der für die Führung von geschlossenen Gruppen gebuchte Gästeführer ist verpflichtet, eine Wartezeit von 30 Minuten ab dem vereinbarten Zeitpunkt einzuhalten. Bei verspätetem Eintreffen einer Gruppe wird ein Wartegeld i. H. v. 20,00 € fällig, wenn die Führung nicht um die Wartezeit verkürzt wird).

#### **1.6 Gewährleistung und Haftung**

Die TIZ haftet als Veranstalter für die gewissenhafte Vorbereitung der Veranstaltung, die sorgfältige Auswahl und Überwachung der Leistungsträger, die Richtigkeit der Leistungsbeschreibung und die ordnungsgemäße Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung. Die TIZ haftet nicht für Leistungen, die als Fremdleistungen anderer Leistungsträger vermittelt werden (Beförderung, Museums- oder Ausstellungsbesuche, Bewirtungen).

Die Mängelanzeigen müssen unverzüglich gegenüber der TIZ angezeigt werden, damit Abhilfe geschaffen werden kann.

## **2. Zimmervermittlung**

### **2.1 Inhalt**

Die TIZ unterstützt den Kunden durch die Vermittlung von Übernachtungsleistungen. Dazu bietet sie in ihrem Ladengeschäft, auf ihren Internet-Seiten und in verschiedenen Druckerzeugnissen Leistungen von Beherbergungsbetrieben an.

### **2.2 Vertragsabschluss**

Mit der Anfrage des Kunden kommt ein Vermittlungsvertrag zwischen dem Kunde und der TIZ zustande. Die TIZ prüft die Verfügbarkeit der gewünschten Leistung und informiert den Beherbergungsbetrieb und den Kunde über die gebuchte Leistung. Der Kunde erhält eine Buchungsbestätigung entweder von der TIZ oder vom Beherbergungsbetrieb.

Die Buchung wird verbindlich, sobald die bestellte Leistung durch die TIZ an den Kunden schriftlich (per Brief, Fax oder E-Mail) bestätigt wird.

Für die Rechte und Pflichten des Kunden im Rahmen der vermittelten Leistung gegenüber dem Beherbergungsbetrieb gelten ausschließlich die mit diesem getroffenen Vereinbarungen, insbesondere dessen Reise- oder Geschäftsbedingungen.

### **2.3. Zahlung/ Haftung**

Die Bezahlung erfolgt, soweit nicht anders vereinbart, direkt an den Beherbergungsbetrieb. Die TIZ haftet für die ordnungsgemäße Vermittlungstätigkeit, wie vorstehend ausgeführt, nicht jedoch für die vermittelten Leistungen selbst.

## **3. Pauschalreisen**

### **3.1 Inhalt/Vertragsschluss**

Mit seiner Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde der TIZ den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Der Reisevertrag wird für die TIZ verbindlich, wenn diese dem Kunden die Buchungsbestätigung übermittelt. Erfolgt die Buchung auf elektronischem Weg, stellt die Eingangsbestätigung der TIZ noch keine Buchungsbestätigung dar.

In der Buchung sind alle Teilnehmer der Reise durch den Kunden aufzuführen. Der Kunde bucht für diese Teilnehmer mit, sofern der Kunde gesondert und ausdrücklich erklärt, für die Vertragspflichten dieser Teilnehmer wie für seine eigenen Verpflichtungen einzustehen.

Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss erhält der Kunde eine schriftliche Reisebestätigung, die alle wesentlichen Angaben über die gebuchten Reiseleistungen enthält. Eine schriftliche Reisebestätigung ist nicht erforderlich, sofern die Buchung des Kunden weniger als sieben Werktage vor Reisebeginn erfolgt. Weicht die Bestätigung von der Buchung ab, ist die TIZ an das neue Angebot 10 Tage gebunden. Der Reisevertrag kommt auf der Grundlage des neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb dieser Frist das Angebot annimmt. Dies kann auch stillschweigend, etwa durch Anzahlung oder Restzahlung geschehen.

### **3.2 Zahlungen**

Mit Vertragsschluss ist die TIZ berechtigt, eine Anzahlung auf den Reisepreis in Höhe von 30 % zu verlangen. Sie ist sofort fällig und wird auf den Reisepreis angerechnet. Die Restzahlung wird spätestens 14 Tage vor Reiseantritt fällig, falls kein anderer Zahlungstermin vereinbart wurde. Wird die Reise kürzer als vier Wochen vor Reisebeginn gebucht, ist der Reisepreis nach Zugang der Rechnung beim Kunden sofort in voller Höhe zur Zahlung fällig.

Gerät der Reisende mit Zahlungen in Verzug, kann die TIZ vom Vertrag zurücktreten. Die TIZ ist berechtigt Gebühren gem. Ziff. 4 dieser Reisebedingungen verlangen. Verzug tritt nicht ein, sofern der Reisende im Einzelfall berechtigt ist, die Zahlung zu verweigern.

### **3.3 Leistungsumfang**

Die Reiseleistungen der TIZ sind im Einzelnen in der Buchungsbestätigung beschrieben. Die Buchungsbestätigung kann auch Bezugnahmen auf Angaben in Katalogen, Flyern, Internet o. ä. enthalten. Ausschließlich diese Beschreibung ist maßgeblich. Etwaige Zusagen oder Zusicherungen Dritter, insbesondere von Leistungsträgern, sind für den Vertragsinhalt unerheblich und binden die TIZ nicht.

Nimmt der Kunde einzelne Reiseleistungen aus Gründen, die in seiner Risikosphäre liegen, nicht in Anspruch (etwa im Falle vorzeitiger Abreise), besteht kein Anspruch auf Erstattung eines Teiles des Reisepreises. Ist der Umfang nicht in Anspruch genommener Leistungen erheblich und tritt insbesondere eine Kostenersparnis beim Leistungsträger ein, wird sich die TIZ dort um eine Teilerstattung bemühen und diese im Falle der Gewährung an den Reisenden weiterleiten. Die Aufwendungen, die der TIZ durch ihre Bemühungen entstanden sind, werden in Abzug gebracht.

Nach Vertragsschluss notwendig werdende Änderungen und Abweichungen einzelner Reiseleistungen vom vereinbarten Inhalt sind zulässig, sofern sie von der TIZ nicht treuwidrig herbeigeführt wurden, nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen. Der Kunde wird über derartige Änderungen unverzüglich unterrichtet.

### **3.4 Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn; Entschädigung**

Der Kunde kann vor Reisebeginn zurücktreten. In diesem Fall kann die TIZ von dem Kunden eine angemessene Entschädigung unter Berücksichtigung der gewöhnlich ersparten Aufwendungen und des durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung gewöhnlich möglichen Erwerbs verlangen. Der Ersatzanspruch ist pauschaliert:

Bis 30 Tage vor Reisebeginn 25% des Reisepreises,  
29 - 22 Tage vor Reisebeginn 30% des Reisepreises,  
21 - 15 Tage vor Reisebeginn 40% des Reisepreises,  
14 - 8 Tage vor Reisebeginn 60% des Reisepreises,  
ab 7 Tage vor Reisebeginn 75% des Reisepreises,  
am Tag des Reisebeginns oder bei Nichtantritt der Reise 90% des Reisepreises.

Dem Reisenden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass die Kosten von der TIZ anlässlich der nicht angetretenen Reise geringer waren.

### **3.5 Ersatzperson/Umbuchungen**

Bis zum Reisebeginn kann der Kunde verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die TIZ kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen.

Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und der Kunde der TIZ als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten.

Werden auf Wunsch des Kunden nach der Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) vorgenommen, wird ein Umbuchungsentgelt in Höhe von 40,- Euro pro Person fällig. Für eine Namensänderung wird ebenfalls ein Entgelt in Höhe von 40,- Euro pro Person fällig. Umbuchungen werden zum tagesaktuellen Preis am Umbuchungstag vorgenommen. Bei einer Änderung innerhalb der gebuchten Unterkunft (z.B. Änderung der Zimmerkategorie, der Belegung des gebuchten Zimmers, der Verpflegungsart oder des Reisetermins) wird der Preis für die geänderte Leistung zum aktuellen Preis am Umbuchungsdatum berechnet.

### **3.6 Kündigung aus wichtigem Grund**

Die TIZ ist berechtigt, den Vertrag nach erfolgloser Abmahnung aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, falls der Kunde oder der gemeldete Teilnehmer die Reise so nachhaltig stört oder sich in solch einem Maße vertragswidrig verhält, dass die TIZ die Fortsetzung des Vertrages unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen nicht zumutbar ist. Im Falle einer derartigen Kündigung behält die TIZ den Anspruch auf den Reisepreis. Durch die vorzeitige Vertragsbeendigung ersparte Aufwendungen, Vorteile aus einer anderweitigen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen sowie etwaige Erstattungen durch Leistungsträger werden zugunsten des Kunden angerechnet. Etwaige Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Kunde.

### **3.7 Gewährleistung und Höhere Gewalt**

Gewährleistungsansprüche und Ansprüche bei höherer Gewalt richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

### **3.8 Haftung**

Die vertragliche Haftung der TIZ für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder soweit die TIZ für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

Im Falle einer unerlaubten Handlung, die nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig begangen wurde, ist die Haftung der TIZ für Sachschäden ebenfalls auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt.

Die Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisendem und Reise.

Die TIZ haftet nicht für Schäden und Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Veranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Mietwagen etc.) und die in der Reiseausschreibung ausdrücklich als Fremdleistung gekennzeichnet werden. Für diese Fremdleistung ist ausschließlich der jeweilige Veranstalter verantwortlich.

### **3.9 Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen**

Die Beschaffung der erforderlichen Reisedokumente obliegt allein dem Kunden. Kann der Reisende die Reise nicht antreten, weil die Reisedokumente nicht oder nicht vollständig vorliegen, ist die TIZ insbesondere berechtigt, Rücktrittsgebühren nach Maßgabe von Ziff. 4 zu verlangen.

## **4. Datenschutzrechtliche Bestimmungen**

Bezüglich der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verweisen wir auf die ausführliche Datenschutzbelehrung unter: <https://www.zwickautourist.de/de/datenschutz.php>.