

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hannover Marketing und Tourismus GmbH für die Durchführung von Einzel- und Gruppenführungen in der Region Hannover**

## **1 | Geltungsbereich**

1.1 Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz: AGB) gelten für die Beauftragung der Hannover Marketing und Tourismus GmbH, Abteilung Städtereise, Vahrenwalder Str. 7, 30165 Hannover (im Folgenden kurz: Anbieterin) mit der Durchführung von Einzel- und Gruppenführungen durch Kunden (im Folgenden kurz: Teilnehmer). Maßgeblich ist die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung dieser AGB.

1.2 Teilnehmer im Sinne dieser AGB können sowohl Verbraucher als auch Unternehmer sein.

1.3 Verbraucher im Sinne der AGB ist entsprechend § 13 BGB jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft mit dem Anbieter zu einem Zweck abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

1.4 Unternehmer im Sinne der AGB ist entsprechend § 14 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts mit dem Anbieter in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Eine rechtsfähige Personengesellschaft ist eine Personengesellschaft, die mit der Fähigkeit ausgestattet ist, Rechte zu erwerben und Verbindlichkeiten einzugehen. Als Unternehmer in diesem Sinne gilt auch ein Teilnehmer, der ein öffentliches Sondervermögen darstellt.

## **2 | Vertragsgegenstand**

2.1 Die Anbieterin bietet Einzel- und Gruppenführungen in der Region Hannover an. Bei allen Gruppenführungen ist eine vorherige Buchung zwingend erforderlich. Inhalte, Umfang, Ort und Termine ergeben sich nach Maßgabe des zwischen der Anbieterin und den Teilnehmern geschlossenen Vertrages.

2.2 Die Anbieterin ist berechtigt, ihre Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen.

## **3 | Angebot und Vertragsschluss**

3.1 Die Angebote, welche über die Internetseiten unter der URL <http://www.hannover-tourismus.de> und Kataloge/Prospekte der Anbieterin einsehbar sind, stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages dar. Der Teilnehmer kann der Anbieterin jedoch den Abschluss eines Vertrages verbindlich anbieten. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Einganges berücksichtigt. Der Vertrag kommt aufgrund verbindlicher Anmeldung des Teilnehmers und nach erfolgter Bestätigung durch die Anbieterin zustande. Sofern eine Anmeldung nicht berücksichtigt werden kann, wird dies dem Teilnehmer seitens der Anbieterin unverzüglich mitgeteilt.

3.2 Bei Nutzung der Internetseiten unter der URL <http://www.hannover-tourismus.de> erfolgt ein verbindliches Angebot des Teilnehmers sowie ein Vertragsschluss nach folgendem Verfahren: Der Teilnehmer wählt die gewünschte Führung und den gewünschten Zeitpunkt der Führung aus. Nach Anklicken der Schaltfläche „Details & buchen“, wird der Teilnehmer aufgefordert, seine persönlichen Daten einzugeben. Mit Anklicken der Schaltfläche „Jetzt kostenpflichtig buchen“ gibt der Teilnehmer sodann ein Angebot auf Abschluss eines verbindlichen Vertrages ab. Grundlage des Angebotes des Teilnehmers ist die Leistungsbeschreibung der gewählten Führung auf den Internetseiten unter der URL <http://www.hannover-tourismus.de>. Bis zum Anklicken der Schaltfläche „Weiter“ kann der Teilnehmer seine Eingaben jederzeit durch Nutzung der üblichen Maus- und Tastatureingaben korrigieren. Ferner besteht durch Nutzung der Vor-

und Zurückschaltflächen des genutzten Browsers die Möglichkeit, auf die jeweils vorherige Seite des Buchungsvorgangs zu gelangen. Nach Anklicken der Schaltfläche „Weiter“ ist eine Korrektur der Eingaben nicht mehr möglich. Die Anbieterin kann das Angebot des Teilnehmers durch Übersendung einer verbindlichen Buchungsbestätigung annehmen. Eine automatische Buchungseingangsbestätigung stellt keine Annahme des Angebotes des Teilnehmers dar. Der Vertragsschluss erfolgt daher durch das Angebot des Teilnehmers und die Annahme des Angebotes durch die Anbieterin.

3.3 Der Teilnehmer kann auch unter Nutzung individueller Korrespondenz (Brief, Fax, Telefon, E-Mail) eine Buchung von Führungen vornehmen. Bei der Buchung per E-Mail wird dem Teilnehmer der Eingang der Buchung unverzüglich auf elektronischem Wege bestätigt. Hierbei bedarf die Annahmeerklärung keiner bestimmten Form, so dass auch mündliche oder telefonische Bestätigungen für den Teilnehmer und für die Anbieterin rechtsverbindlich sind.

3.4 Der Vertragstext wird von der Anbieterin gespeichert, ist jedoch für den Teilnehmer nicht abrufbar. Die Anbieterin empfiehlt daher dem Teilnehmer, die Buchungsübersicht für die eigenen Unterlagen auszudrucken.

3.5 Grundlage der von der Anbieterin angebotenen Leistungen sind ausschließlich die Angaben auf den Internetseiten unter der URL <http://www.hannover-tourismus.de> bzw. in ihren Prospekten/Katalogen. Angaben in Verzeichnissen, die die Anbieterin nicht herausgegeben hat, sind für die Anbieterin und deren Leistungspflicht nicht verbindlich, es sei denn dass diese Inhalte ausdrücklich zwischen dem Teilnehmer und der Anbieterin vereinbart worden sind.

3.6 Unterbreitet die Anbieterin auf Wunsch des Teilnehmers ein spezielles Angebot, so liegt darin, abweichend von den vorstehenden Regelungen, ein verbindliches Vertragsangebot der Anbieterin an den Teilnehmer. In diesem Fall kommt der Vertrag, ohne dass es einer entsprechende Rückbestätigung der Anbieterin, zustande, wenn der Teilnehmer dieses Angebot innerhalb einer im Angebot gegebenenfalls genannten Frist ohne Einträge und ohne Änderungen oder Erweiterungen durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder Inanspruchnahme des Führungsangebotes annimmt.

3.7 Die Vertragssprachen sind deutsch und englisch.

#### **4 | Kein bestehendes Widerrufsrecht bei Dienstleistungen zur Freizeitbetätigung aus Fernabsatzverträgen**

Das Verbrauchern grundsätzlich bei Fernabsatzverträgen als Kunden zustehende Widerrufsrecht besteht gemäß § 312g Abs. 2 S. 1 Nr. 9 BGB bei angebotenen Dienstleistungen aus dem Bereich der Freizeitbetätigung nicht, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht. Somit hat der Teilnehmer aufgrund dieser vorbezeichneten Gesetzesnorm hinsichtlich der über die Internetseite unter der URL <http://www.hannover-tourismus.de> oder aus Angeboten in Prospekten/Katalogen der Anbieterin durch ihn - ggf. auch per Telefon, Brief, Fax oder E-Mail – gebuchten Führungsleistungen und somit geschlossenen Fernabsatzverträgen kein Widerrufsrecht.

#### **5 | Leistungsumfang**

5.1 Der konkrete Leistungsumfang bestimmt sich nach der vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Teilnehmer und der Anbieterin.

5.2 Bei Stadtführungen, die ausschließlich zu Fuß vorgenommen werden, beträgt die maximale Teilnehmerzahl pro Gruppe grundsätzlich 25 Personen.

5.3 Der Stadtführer ist verpflichtet, eine Wartezeit von 30 Minuten ab dem vereinbarten Zeitpunkt des Beginns der Führung einzuhalten. Nach Ablauf von 30 Minuten steht es ihm frei, weiter zu warten oder die Gruppe als nicht

gekommen zu betrachten.

5.4 Bei verspätetem Eintreffen der zu führenden Teilnehmer muss zwischen diesen und dem Stadtführer vereinbart werden, ob die Führung entsprechend verkürzt oder ob – falls der Stadtführer nicht anderen Verpflichtungen nachkommen muss – die ursprünglich vereinbarte Dauer der Führung eingehalten werden soll. Dann berechnet sich das Honorar nach dem Zeitraum, der sich aus der Wartezeit und der tatsächlichen Dauer der Führung zusammensetzt. Bei einer vorzeitigen Beendigung der Führung auf Wunsch der Gruppe ist das komplette, vorher schriftlich vereinbarte Honorar fällig.

## **6 | Zahlungsbedingungen**

6.1. Sämtliche Preise der Anbieterin verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

6.2 Das vereinbarte Entgelt wird dem die Anmeldung durchführenden Teilnehmer seitens der Anbieterin in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt, sofern keine abweichende Zahlungsvereinbarung getroffen wurde, nach Durchführung der Führung.

6.3 Wird das Führungshonorar zu Beginn der Führung vom Teilnehmer oder dessen Beauftragten direkt und bar an den Stadtführer ausbezahlt, nimmt der Stadtführer das Honorar im Auftrag und im Namen der Anbieterin gegen Quittung entgegen. Eine ordnungsgemäße Rechnung wird im Nachgang von der Anbieterin erstellt.

6.4 Die Rechnungen sind sofort nach Zugang zur Zahlung fällig. Der Teilnehmer kommt spätestens 30 Tage nach Fälligkeit in Verzug. Dies gilt gegenüber einem Teilnehmer, der Verbraucher ist, nur dann, wenn auf diese Rechtsfolge in der Rechnung ausdrücklich hingewiesen wurde.

6.5 Für die Abbuchung von Kreditkarten erlaubt sich die Anbieterin, eine Servicepauschale i. H. v. 2 % auf die Gesamtsumme pro Abbuchung zu erheben. Der Teilnehmer ist verpflichtet, darauf zu achten, dass der Anbieterin die korrekte Rechnungsanschrift und alle notwendigen Angaben, wie bspw. die Kostenstelle vorliegen. Für eine nachträgliche Korrektur der Rechnung und einen erneuten Rechnungsversand erlaubt sich die Anbieterin, eine Servicegebühr in Höhe von 10,00 EUR zu berechnen.

## **7 | Haftungsbeschränkung**

Die Anbieterin haftet grundsätzlich nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Die Anbieterin haftet ferner auch bei der fahrlässigen Verletzung von Pflichten, wenn dadurch eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit entstanden ist oder eine Garantie oder Ansprüche aus Produkthaftungsgesetz betroffen sind. Die Anbieterin haftet ferner auch bei der fahrlässigen Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Teilnehmer regelmäßig vertraut. Im letztgenannten Fall haftet die Anbieterin jedoch nicht auf nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden. Die Anbieterin haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung anderer Pflichten. Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch für Erfüllungsgehilfen der Anbieterin.

## **8 | Stornierungen**

8.1 Die Anbieterin räumt dem Teilnehmer ohne Vorliegen eines gesetzlichen Rücktritts- oder Kündigungsgrundes die Möglichkeit der Stornierung der gebuchten Führung nach Maßgabe folgender Regelung ein:

Bei einer Absage der Stadtführung (ohne Tagesarrangement) durch Teilnehmer erhebt die Anbieterin grundsätzlich eine Stornierungsgebühr i. H. v. 15,00 EUR, vom 5. – 1. Werktag vor Leistungsbeginn wird eine Rücktrittsgebühr in Höhe von 50 % des vereinbarten Preises fällig. In jedem Fall zzgl. der ggf. schon im Vorfeld angefallenen Umbuchungsgebühren.

Wird eine bestellte Stadtführung für Gruppen nicht in Anspruch genommen, ohne dass mindestens ein Arbeitstag vor dem vereinbarten Termin teilnehmerseitig eine Abbestellung erfolgte, wird ein Ausfallhonorar in Höhe von 100 % des vereinbarten Honorars berechnet.

Bei Tagesarrangements gelten folgende Bedingungen:

- bis 10. Werktag vor Anreise in Höhe des Bearbeitungs-/Vermittlungsentgeltes, mindestens jedoch 25,00 EUR\* (bei einer kompletten Stornierung)
- vom 09. bis 06. Werktag vor Anreise 5%
- vom 05. bis 03. Werktag vor Anreise 10 %
- vom 02. bis 01. Werktag vor Anreise 75 %
- bei Nichterscheinen/Nichtinanspruchnahme 100 % jeweils vom Leistungs-/Auftragspreis, mindestens jedoch 50,00 EUR\*

\* Die Höhe dieses Betrages hängt vom Aufwand des Angebotes ab.

8.2 Die Abbestellung der gebuchten Führung muss schriftlich per Fax an folgende Faxnummer oder per E-Mail an folgende E-Mail-Adresse erfolgen:

Fax: 0511 12345 334, E-Mail: staedtereise@visit-hannover.com

8.3 Nach einer Festbuchung werden alle nachträglichen Umbuchungen mit je 10,00 EUR berechnet. Ausgenommen davon sind Änderungen der Personenzahl.

8.4 Dem Teilnehmer bleibt nachgelassenen, der Anbieterin nachzuweisen, dass dieser kein oder ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

## **9 | Rücktritt der Anbieterin/Änderung der Route**

9.1 Die Anbieterin ist berechtigt, aus wichtigem Grund vom Vertrag zurückzutreten, ungeachtet sonstiger Gründe insbesondere, wenn die Mindestteilnehmerzahl einer Führung nicht erreicht wurde oder eine Führung aus nicht vom Anbieter zu vertretenden Umständen abgesagt werden muss.

9.2 Im Falle des Rücktritts wird die Anbieterin die Teilnehmer unverzüglich über die Nichtdurchführung der Führung informieren.

9.3 Schadensersatzansprüche stehen den Teilnehmern in den vorbezeichneten Fällen nicht zu.

9.4 Zur Abwehr von Gefahren, die sich aufgrund ungünstiger Witterungs- oder Wegebedingungen ergeben können, kann der Stadtführer nach eigenem Ermessen von der ursprünglich vereinbarten Route abweichen. Ein Erstattungsanspruch des Teilnehmers entsteht hieraus nicht.

## **10 | Hinweise zum Datenschutz**

10.1 Die HMTG erhebt im Rahmen der Vertragsabwicklung Daten des Kunden bzw. Gastes. Sie beachtet dabei insbesondere die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes und des Telemediengesetzes.

10.2 Die HMTG speichert bei jedem Zugriff auf ihre Webseite folgende Daten: Name der aufgerufenen Webseite, Datei, Datum/Uhrzeit, übertragene Datenmenge, Meldung über erfolgreichen Abruf, Browsertyp/Version, Betriebssystem, zuvor besuchte Seite und IP Adresse. Die HMTG verwendet die vorgenannten Daten für statistische Zwecke für den Betrieb ihres Angebotes.

10.3 Die vom Kunden übermittelten Daten werden zwecks Bearbeitung der Anfrage oder bei touristischen Buchungen zur Abwicklung des Vertrages gespeichert und an den Leistungsträger zum Zwecke der Buchungsabwicklung und Vertragsabwicklung (z.B. wegen Zahlung/Garantie/Kontaktaufnahme) übermittelt und dort zu diesen Zwecken gespeichert.

10.4 Wenn der Kunde Kommentare oder sonstige Beiträge auf der Webseite hinterlässt, wird die IP-Adresse gespeichert. Dies hat den Zweck bei etwaigen rechtswidrigen Kommentaren und/oder Beiträgen Dritten, die durch die rechtswidrigen Kommentare und/oder Beiträge beeinträchtigt werden, die Identifizierung des Verantwortlichen zu erleichtern. Die HMTG behält sich vor, unsachliche, ungerechtfertigte, beleidigende oder diskriminierende Kommentare zu löschen bzw. unsichtbar zu schalten.

10.5 Hat der Kunde der HMTG personenbezogene Daten zur Verfügung gestellt, werden diese Daten zur Beantwortung von Anfragen oder zur Abwicklung von Verträgen verwendet und an Dritte nur weitergegeben oder sonst übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung erforderlich ist. Die HMTG möchte dem Kunden darüber hinaus zukünftig schriftlich über aktuelle Angebote informieren, soweit nicht für die HMTG erkennbar ist, dass der Kunde dies nicht wünscht. Wenn der Kunde die Zusendung von Informationen nicht wünscht, kann er dies der HMTG mitteilen.

10.6 Die Online-Übermittlung der Daten des Kunden erfolgt durch eine sogenannte SSL-Verschlüsselung. Hierdurch kann sichergestellt werden, dass die Daten des Kunden nicht von unbefugten Dritten während der Übermittlung eingesehen werden.

10.7 Die HMTG ist jederzeit berechtigt, den Kunden aufgrund von Leistungsträgermeldungen zu kontaktieren, um die Richtigkeit der Angaben zu prüfen.

10.8 Der Kunde hat das Recht, eine erteilte Einwilligung zur Speicherung seiner personenbezogenen Daten mit Wirkung für die Zukunft jederzeit zu widerrufen. Die Löschung der gespeicherten personenbezogenen Daten erfolgt, wenn der Kunde die Einwilligung zur Speicherung widerruft, wenn ihre Kenntnis zur Erfüllung des mit der Speicherung verfolgten Zwecks nicht mehr erforderlich ist oder wenn ihre Speicherung aus sonstigen gesetzlichen Gründen unzulässig ist. Daten für Abrechnungszwecke und buchhalterische Zwecke werden von einem Lösungsverlangen nicht berührt.

10.9 Auf schriftliche Anfrage informiert HMTG den Kunden und/oder Gast über die zu seiner Person gespeicherten Daten. Die Anfrage ist zu richten an: Hannover Marketing & Tourismus GmbH, Vahrenwalder Str. 7, 30165 Hannover

## **11 | Gewährleistung**

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen.

## **12 | Erfüllungsort – Rechtswahl – Gerichtsstand / Schlussbestimmungen**

12.1 Soweit sich aus dem Vertrag nichts anderes ergibt, ist Erfüllungsort und Zahlungsort der Geschäftssitz der Anbieterin. Die gesetzlichen Regelungen über die Gerichtsstände bleiben unberührt, soweit sich nicht aus der Sonderregelung des Ziff. 12.3 etwas anderes ergibt.

12.2 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ist der Teilnehmer Verbraucher, so bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem der Teilnehmer seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, unberührt.

12.3 Ausschließlicher Gerichtsstand ist bei Verträgen mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen das für den Geschäftssitz der Anbieterin zuständige Gericht.

12.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder den gesetzlichen Regelungen widersprechen, so wird hierdurch der Vertrag im Übrigen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird von den Vertragsparteien einvernehmlich durch eine rechtswirksame Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend bei Regelungslücken. Maßgeblich ist die deutschsprachige Fassung dieser AGB.

Fassung: 29. November 2014

**Verwender:**

Hannover Marketing und Tourismus GmbH

Vahrenwalder Str. 7

30165 Hannover

Geschäftsführer: Christian Katz

Sitz der Gesellschaft: Hannover

Registergericht: Amtsgericht Hannover

Handelsregisternummer: HRB 59223