

**Allgemeine Geschäftsbedingungen für den
Begleitservice “My Airport Guide“ der
FraSec Fraport Security Services GmbH**

1. “My Airport Guide“ am Flughafen Frankfurt

Die Fraport Security Services GmbH, eine Tochtergesellschaft der Fraport AG, bietet am Flughafen Frankfurt am Main den nachfolgend beschriebenen Begleitservice „My Airport Guide“ an. Dieser Dienst besteht aus einem Welcome Service, der Kunden ab dem vereinbarten Treffpunkt bis zum Check-In des Kunden einschließlich der Abfertigung des Reisegepäcks unterstützt, und einem Guide Service, der Kunden weitergehend die Möglichkeit bietet, sich durch den Flughafen Frankfurt ab dem vereinbarten Treffpunkt bis zum Flugsteig durch fachkundige Betreuer begleiten zu lassen. Der Guide Service wird zudem an zusätzlichen Treffpunkten angeboten.

Der Flughafen Frankfurt am Main besteht aus den Terminals 1 und 2. Die Terminals sind gemeinsam in die fünf Hallen A, B, C, D und E strukturiert, denen die Flugsteige A, B, C, D, E und Z zugeordnet sind.

2. Der Begleitservice

Der Begleitservice besteht aus den beiden, separat buchbaren Dienstleistungen

- Welcome Service und
- Guide Service.

Je begleitete Person sind maximal zwei Gepäckstücke zusätzlich zum Handgepäck zulässig. Sperrgepäck kann im Rahmen des Welcome Service nicht übergeben werden. Benötigt der Kunde Unterstützung für mehr Gepäckstücke oder für Sperrgepäck, unterbreiten wir gerne auf Anfrage ein gesondertes Angebot.

Der Begleitservice wird wahlweise in Deutsch oder Englisch erbracht. Jede Dienstleistung kann mit einem Zusatzpaket „Begleitung in einer sonstigen Fremdsprache“ gebucht werden. Bei Buchung des Zusatzpakets für eine bestimmte Fremdsprache wird die Dienstleistung durch einen Begleiter erbracht, der in der gewählten Sprache kommunizieren kann. Je Begleitservice kann nur eine der aufgelisteten Fremdsprachen gewählt werden. Ist eine gewünschte Sprache nicht im Sprachportfolio enthalten, unterbreiten wir gerne auf Anfrage ein gesondertes Angebot. Das für den Begleitservice ohne gesonderte Anfrage zur Verfügung stehende Sprachportfolio umfasst derzeit die folgenden Sprachen:

Sprachangebot	
Amharisch	Nepalesisch
Arabisch	Norwegisch
Dänisch	Portugiesisch
Französisch	Russisch
Georgisch	Serbisch
Hindi	Schwedisch
Italienisch	Spanisch
Japanisch	Tigrinya
Kroatisch	Ukrainisch
Mandarin	Urdu

2.1 Welcome-Service

Der Welcome-Service steht am Flughafen Frankfurt am Main für abfliegende und ankommende Kunden zur Verfügung.

Der abfliegende Kunde wird zum vereinbarten Zeitpunkt am Taxistand der Abflugebene des Terminals 1, 2 oder wahlweise im Bereich des Regionalbahnhofs im Terminal 1 in Empfang genommen und auf direktem Wege zu Fuß bis zum Check-In für den von ihm gebuchten Flug geleitet. In diesem Service mit enthalten ist die Übernahme von jeweils zwei Begleitgepäckstücken pro Gast für den Flug am vereinbarten Treffpunkt und dessen Verbringung im Beisein des Kunden bis zur Reisegepäckannahme der ausführenden Fluggesellschaft, mit der der Flug vom Kunden gebucht wurde.

Der ankommende Kunde wird am Gepäckband abgeholt, an dem das Gepäck für seinen Flug ausgeliefert wird, und zu Fuß bis zum Zielpunkt begleitet. An der Gepäckausgabe wird das Gepäck übernommen und anschließend im Beisein des Kunden auf direktem Weg bis zum vereinbarten Zielpunkt verbracht.

Zielpunkt für Kunden, die zu einem anderen Abflug am Flughafen Frankfurt transferieren, ist die Reisegepäckannahme der Fluggesellschaft, mit der der Anschlussflug gebucht wurde. Soweit ein erneuter Check-In erforderlich ist, wird der Kunde bis zum Check-In begleitet. Beim Check-In-Vorgang wird der Kunde bis zu dessen Abschluss unterstützt.

Kunden, deren Flugreise am Flughafen Frankfurt am Main endet, können als Zielpunkt entweder die Ankunfts- oder Abflugebene der Vorfahrstraße des Terminal 1, 2 oder den im Terminal 1 gelegenen Regionalbahnhof wählen.

Bitte beachten Sie, dass eine Begleitung einschließlich Gepäckmitnahme vom und zum Fernbahnhof nur im Rahmen des Guide Services gebucht werden kann.

2.2 Guide Service

Der Guide Service beinhaltet die Leistungen des Welcome Service, wobei der abfliegende Kunde zusätzlich durch die Luftsicherheitskontrolle und die Passkontrolle auf direktem Weg bis zum Flugsteig für seinen Flug begleitet wird.

Beim Guide Service können Kunden neben dem Taxistand der Abflugebene des Terminals 1 oder 2 und dem Regionalbahnhof auch den Fernbahnhof Frankfurt Flughafen als Anfangs- oder Endpunkt für die Erbringung des Service vereinbaren.

3. Vertragsabschluss und Erbringung des Begleitservices

3.1 Der Kunde beauftragt spätestens 48 Stunden vor dem gewünschten Treffen mittels eines Buchungsformulars die FraSec, den gewünschten Begleitservice zu der benannten Uhrzeit und ab dem gewünschten Treffpunkt zu erbringen.

3.2 Die Buchung des Begleitservice erfolgt per E-Mail: myairportguide@frasec.de oder per FAX: +49-(0)69-690-59222.

Das Buchungsformular ist vollständig auszufüllen. Die FraSec wird innerhalb von 24 Stunden nach Auftragseingang prüfen, ob die zur Durchführung des Auftrags erforderlichen Ressourcen vorhanden sind.

Nach erfolgreichem Eingang der Bestellung setzt sich ein Kundenberater der FraSec mit dem Gast/dem Buchenden in Verbindung.

3.3 Der Kunde wird sich dem zuständigen Servicemitarbeiter spätestens 15 min nach dem vereinbarten Zeitpunkt am Treffpunkt zu erkennen geben. Der zuständige Servicemitarbeiter ist für den Kunden durch ein speziell gestaltetes Abholschild, auf dem der Name des jeweiligen Kunden angezeigt wird, identifizierbar. FraSec wird sich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeit bemühen, die Dienstleistung trotz einer Verzögerung des Kunden zu erbringen.

3.4 Der abfliegende Kunde ist verpflichtet, den Zeitpunkt für das Treffen mit dem Servicemitarbeiter so zu wählen, dass dieser Zeitpunkt mindestens 120 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit des Fluges des Kunden liegt. Wählt der Kunde dennoch einen Zeitpunkt, der näher an der im Flugplan vorgesehenen Abflugzeit für seinen Flug liegt, trägt er das Risiko, dass der Flugsteig für seinen Abflug nicht rechtzeitig erreicht werden kann.

3.5 Bei ankommenden Kunden gilt, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, bei Abholung am Flugsteig die geplante Ankunftszeit, bei der Abholung am Terminalhaltepunkt des Vorfeldbusses die planmäßige Ankunftszeit des Vorfeldbusses, bei der Abholung am Gepäckband der Zeitpunkt 30 min nach der im Flugplan vorgesehenen Ankunftszeit des Flugzeugs

als Zeitpunkt des Treffens vereinbart. Verzögert sich die Ankunftszeit des Flugs um mehr als 30 Minuten ist die FraSec von der Erbringung der vereinbarten Dienstleistung befreit. Sie wird sich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten bemühen, die Dienstleistung trotz einer solchen Verzögerung des Kunden zu erbringen.

4. Entgelte, Zahlung

4.1 Die Entgelte für die vom Kunden beauftragte Dienstleistung bestimmen sich gemäß der nachfolgenden Aufstellung nach der vom Kunden gewählten Kategorie des Begleitservices und nach der Anzahl der begleiteten Personen. Wird vom Kunden die Begleitung von mehr als drei Personen gewünscht, unterbreiten wir auf Nachfrage gerne ein gesondertes Angebot.

Guide-Service Personenanzahl	Preis in EURO	Welcome-Service Personenanzahl	Preis in EURO
bis zu zwei Personen	60	bis zu zwei Personen	30
3 Personen	90	3 Personen	Auf Anfrage
Zusatzpaket		Preis in EURO	
„Begleitung in einer sonstigen Fremdsprache“		20	
Gepäckstücke		Preis in EURO	
2 Gepäckstücke pro Gast bis max. 30 kg pro Gepäckstück; Maße: 80x50x30 cm		Inklusive	
Jedes weitere Gepäckstück und Sperrgepäck		Auf Anfrage	

4.2 Die Zahlung des Begleitservice erfolgt nach Erhalt der Buchungsbestätigung vorab per Überweisung. In Ausnahmefällen ist eine Zahlung direkt am Flughafen bei dem Airport Guide per EC-/Kreditkarte möglich.

5. Stornierungen, Nichterscheinen

Eine Stornierung des Begleitservices bis zu 48 Stunden vor dem vereinbarten Treffzeitpunkt ist kostenfrei möglich. Bei einer Stornierung zwischen 48 und 24 Stunden vor dem vereinbarten Treffzeitpunkt werden 50% des Gesamtpreises für die vereinbarte Leistung fällig und bei einer Stornierung innerhalb der letzten 24 Stunden vor dem vereinbarten Treffzeitpunkt oder bei Nichterscheinen wird das gesamte Entgelt für die vereinbarte Leistung fällig.

6. Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung, Haftung

6.1 Zurückbehaltungsrechte kann der Kunde nur wegen unmittelbar aus diesem Vertrag herührender Gegenansprüche geltend machen. Gegen Forderungen der FraSec kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

6.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die FraSec unbegrenzt. Für Sachschäden und für Vermögensschäden haftet die FraSec unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet FraSec 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. Als vertragstypisch und vorhersehbar gilt ein Schaden von höchstens 5000 €. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.