



## VIP-SERVICES

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

der VIP-Services Frankfurt Airport

### 1. Allgemeines

1.1 Die Fraport AG, Frankfurt Airport Services Worldwide, (Fraport) bietet die VIP-Services gemäß der jeweils geltenden Preis- und Leistungsübersicht (siehe [www.vip.frankfurt-airport.com](http://www.vip.frankfurt-airport.com)) als Fluggastsonderbetreuung an, um Fluggäste von Airlines bei erforderlichen Tätigkeiten für Abflug, Ankunft, Transit und weitere Sonderleistungen am Flughafen besonders zu unterstützen.

Sofern der Auftraggeber Leistungen der VIP-Services wünscht, die nicht in der jeweils geltenden Leistungsübersicht aufgeführt sind, ist dies jeweils rechtzeitig vor dem gewünschten Termin gesondert mit den VIP-Services abzustimmen und schriftlich zu vereinbaren. Hier durch entstehen Zusatzkosten, die vom Auftraggeber zu tragen sind.

1.2 Für die Inanspruchnahme der VIP-Services gelten die im Folgenden aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Flughafenbenutzungsordnung (FBO) sowie die Allgemeine Flughafenbenutzungsordnung (AFO) der Fraport AG, abrufbar auf <http://www.fraport.de/de/kompetenzen/business-services/richtlinien-und-zahlungsbedingungen.html>. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nicht, auch wenn diese Fraport bekannt sind, und sie diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

1.3 Fraport ist berechtigt, von diesem Vertrag bis zu 24 Stunden vor der vereinbarten Leistungszeit zurückzutreten, wenn nach Auftragsbestätigung Umstände eintreten, die Fraport die Auftragsdurchführung aus von Fraport zu vertretenden Gründen unmöglich machen. Dies gilt jedoch nur für den Fall, dass Fraport den Kunden unverzüglich und nicht später als 24 Stunden vor der vereinbarten Leistungszeit hierüber informiert. Bereits erfolgte Zahlungen werden dem Kunden in diesem Fall unverzüglich erstattet.

1.4 Kunden mit eingeschränkter Mobilität steht gem. EU-Verordnung 1107/2006 ein separater, kostenloser Service zur Verfügung, welcher über die jeweilige Fluggesellschaft oder den Reiseveranstalter gebucht werden muss. Auf Wunsch betreut die VIP-Services auch mobilitätseingeschränkte Personen, sofern sie nicht medizinischer Betreuung bedürfen oder bettlägerig sind sowie ein selbstständiges Treppensteigen möglich ist und die jeweilige Mobilitätseinschränkung im Rahmen der Buchungsanfrage an die VIP-Services mitgeteilt wurde. Erfolgt dies nicht, ist im Rahmen der VIP-Betreuung mit erheblichen Wartezeiten zu rechnen bzw. kann eine Betreuung durch die VIP-Services unter Umständen nicht erbracht werden.

1.5 Die Nutzung der VIP-Services entbindet den Kunden nicht von vorgeschriebenen behördlichen Maßnahmen, wie Luftsicherheits-, Pass- und Zollkontrollen, sofern keine behördliche Befreiung vorliegt.

### 1.6 Besondere zollrechtliche Bestimmungen

#### Einreise:

Sofern Kunden bei der Einreise aus einem Nicht-EU-Land anmeldepflichtige Waren und/oder Barmittel mit sich führen, ist ein Betreten der VIP-Lounge nur zulässig, wenn zuvor beim Hauptzollamt Frankfurt am Main ein Antrag auf eine (kostenpflichtige) Zollabfertigung außerhalb des Amtsplatzes gestellt wurde. Der Kunde ist verpflichtet, die Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterinnen der VIP-Services hierüber vor Betreten der Lounge zu informieren. Die gilt auch für Kunden mit einem innereuropäischen Anschlussflug.

#### Ausreise:

Kunden, die bei der Ausreise aus der Europäischen Union anmeldepflichtige Waren und/oder Barmittel mit sich führen, sind verpflichtet, die notwendigen Formalitäten rechtzeitig vor dem Abflug zu erledigen. Es besteht die Möglichkeit, die Zollabfertigung kostenpflichtig in der VIP-Lounge vorzunehmen. Hinsichtlich der Anmeldung von Barmitteln gelten folgende Modalitäten:

Im Falle der Ausreise mit einem Direktflug in ein Nicht-EU-Land ist eine erforderliche Barmittelanmeldung vor Betreten des Luftsicherheitsbereichs abzugeben. Bei einer Ausreise mit einem vorherigen Transferflug innerhalb der Europäischen Union sind anmeldepflichtige Barmittel beim Zoll am letzten EU-Flughafen, über den die Ausreise erfolgt, anzumelden.

Aktuelle Informationen über die zollrechtlichen Reisefreimengen und die Anmeldepflicht von Barmitteln im Wert von 10.000 € oder mehr entnehmen Sie bitte der Internetseite [www.zoll.de](http://www.zoll.de).

1.7 Ein Anspruch auf Betreuung besteht trotz Buchungsbestätigung nicht, wenn eine Durchführung aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen, Wetterverhältnissen, behördlicher Maßnahmen oder aus sonstigen Gründen außerhalb des Verantwortungsbereichs der Fraport nicht stattfinden kann. Darüber hinaus behält sich Fraport vor, Buchungsanfragen für Kundenbetreuungen aufgrund vorherigen unangemessenen Verhaltens des Kunden wie z.B. Beschädigung der Inneneinrichtung, Trunkenheit oder übergriffiges Verhalten gegenüber dem Personal der Fraport abzulehnen.

### 2. Leistungsbeschreibung

Das Leistungsspektrum der VIP-Services der Fraport AG umfasst:

- die Sicherstellung und Steuerung des VIP-Reiseprozesses bei Abflug, Ankunft oder Transit inklusive gewünschter Sonderleistungen
- das kaufmännische Management der VIP-Services



## VIP-SERVICES

- c) das zur Verfügungstellen von Lounge-Flächen, Fahrzeugen der Luxusklasse und VIP-Assistenten zur Erbringung der Dienstleistung
- d) die Betreuung der Fluggäste im Rahmen des Reiseprozesses und während des Aufenthalts in der Lounge
- e) die Bereitstellung von Informationsmaterial in diversen Sprachen für Auftraggeber und Kunden während des Buchungsprozesses, um einen reibungslosen Ablauf des Services zu gewährleisten

Die Einzelheiten betreffend des Leistungsspektrums sind der jeweils aktuellen Preis- und Leistungsübersicht zu entnehmen, die unter [www.vip.frankfurt-airport.com](http://www.vip.frankfurt-airport.com) einzusehen ist.

### 3. Pflichten des Kunden

Um einen möglichst reibungslosen Ablauf der Betreuung zu ermöglichen, ist der Kunde von Fraport verpflichtet:

- 3.1 Korrekte Angaben zu allen notwendigen Daten für die Betreuung (Anzahl der Kunden, Namen der Kunden, Airline und Flugnummer etc.) gemäß des Buchungsförmulars (siehe [www.vip.frankfurt-airport.com](http://www.vip.frankfurt-airport.com)) zu machen.
- 3.2 Sämtliche relevanten behördlichen und gesetzlichen Auflagen des Staats, von dem aus abgeflogen wird, der angefliegen wird oder zum Umsteigen genutzt wird, zu beachten und einzuhalten.
- 3.3 Im Besitz gültiger Reisedokumente für das Land zu sein, in welches die Einreise erfolgen und/oder im Transit genutzt werden soll.
- 3.4 Im Besitz eines gültigen Flugtickets/Flugbuchung für den in der Buchung angegebenen Flug zu sein.
- 3.5 Sich einer Sicherheitsprüfung zu unterziehen, es sei denn es liegt eine entsprechende schriftliche Befreiung hiervon vor.
- 3.6 Allgemeine Sicherheitsvorschriften am Flughafen und der Fluggesellschaft zu beachten.
- 3.7 Im Falle eines Abflugs frühzeitig, das heißt, zwei Stunden vor der geplanten Abflugzeit (STD) am VIP-Terminal zu erscheinen.
- 3.8 Die genutzten Lounge-Einrichtungen pfleglich zu behandeln.

Werden einzelne Voraussetzungen durch den Kunden nicht erfüllt, kann dies zu Komplikationen bei der Vertragsdurchführung führen oder dessen Durchführung gänzlich unmöglich machen. In diesem Fall besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf Rückerstattung bzw. Gutschrift der für die gebuchte Leistung anfallenden Kosten.

### 4. Pflichten des Auftraggebers

Ist der Buchende nicht zugleich der Kunde selbst, beispielsweise im Falle der Buchung durch einen vom Kunden beauftragten Dritten, so gilt der Buchende als Auftraggeber und ist im Rahmen der Buchung und Vertragsdurchführung verpflichtet:

- 4.1 Korrekte Angaben zu allen zur Vertragsdurchführung notwendigen Daten (Anzahl der Kunden, Namen der Kunden, Airline und Flugnummer, Flugzeiten, etc.) gemäß des Buchungsförmulars (siehe [www.vip.frankfurt-airport.com](http://www.vip.frankfurt-airport.com)) zu machen.
- 4.2 Die Kunden sowie diese evtl. verabschiedende/empfangende Personen (Meeter & Greeter) ausführlich mittels der Buchungsbestätigung über die Voraussetzungen für eine reibungslose Vertragsdurchführung (Handling) oder ein Treffen zu informieren.

### 5. Buchung, Umbuchung und Zustandekommen des Vertrags

- 5.1 Die Buchung der Leistungen der VIP-Services kann erfolgen:
  - über das Buchungsförmular unserer Homepage: [www.vip.frankfurt-airport.com](http://www.vip.frankfurt-airport.com)
  - mittels telefonischer Beauftragung unter: +49 (0)69 690-70366
  - per E-Mail an [vip-services@fraport.de](mailto:vip-services@fraport.de)
  - per Telefax unter: +49 (0)69 690-70369
- 5.2 Sonderleistungen können nur zusätzlich, das heißt, zusammen mit einer VIP-Beauftragung gebucht werden.
- 5.3 Der Auftraggeber erklärt mit dem Buchungsauftrag, dass er von dem oder den reisenden Kunden zur rechtsverbindlichen Buchung der VIP-Services sowie etwaigen Sonderleistungen beauftragt und bevollmächtigt ist oder diese rechtsverbindlich im eigenen Namen vornimmt. Auftraggeber und Vertragspartner ist derjenige, der im Buchungsförmular als solcher bezeichnet wird.
- 5.4 Buchungsaufträge für die VIP-Services sind mit allen notwendigen Angaben frühzeitig, spätestens 24 Stunden vor dem Flugereignis gemäß aktuellem Flugplan des Flughafen Frankfurt (Scheduled Time of Arrival / STA und Scheduled Time of Departure / STD), bei den VIP-Services mittels Buchungsförmular zu stellen. Bei telefonischer Buchung ist die Korrektheit der Einzelheiten der Buchung durch den Kunden oder Auftraggeber schriftlich über eine der unter Ziff. 5.1 genannten Kontaktadressen zu bestätigen.





## VIP-SERVICES

5.5 Die Buchung wird mit Zusendung einer Auftragsbestätigung per E-Mail rechtsverbindlich. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Auftragsbestätigung auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen und die VIP-Services über Fehler unverzüglich schriftlich per Mail an [vip-services@fraport.de](mailto:vip-services@fraport.de) zu unterrichten.

5.6 Voraussetzung für eine Auftragsbestätigung ist die Hinterlegung einer Kreditkarte oder die Leistung einer Vorauszahlung. Solange bis die Hinterlegung erfolgt bzw. die Vorauszahlung eingegangen ist, wird die Buchungsanfrage auf der Warteliste geführt. Die hinterlegte Kreditkarte wird erst nach Leistungserbringung belastet.

5.7 Die VIP-Services sind stets bestrebt, die Buchungsanfrage im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten zeitnah zu bestätigen. Trotzdem kann es vorkommen, dass der Kunde bei hohem Aufkommen auf eine Warteliste gesetzt werden muss.

Die Annahme der Warteliste über eine Auftragsbestätigung erfolgt nach vorheriger telefonischer Abstimmung zwischen den VIP-Services und dem Auftraggeber bei Abflug bis zu einer Stunde vor der geplanten Abflugzeit gemäß aktuellem Flugplan des Flughafen Frankfurt (STD), bei Ankunft bis kurz vor der aktuell erwarteten Landung (Estimated Time of Arrival / ETA). Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Kunden über die Annahme der Buchung zu informieren.

5.8 Bei einer kurzfristigen Buchung von weniger als zwölf Stunden Vorlaufzeit zum Flugereignis gemäß Flugplan (STD, STA) wird ein Aufschlag in Höhe von 25 % auf den gesamten Auftragswert fällig.

Änderungen der beauftragten und durch die VIP-Services bestätigten Buchungsanfragen, z.B. geänderte Flugzeiten oder Personenanzahl, sind den VIP-Services durch den Auftraggeber unverzüglich schriftlich per E-Mail/Telefax innerhalb der Öffnungszeiten (5:30 bis 22 Uhr MEZ - Frankfurt lokal) mitzuteilen:

Telefax: +49 (0)69 690-70369  
E-Mail: [vip-services@fraport.de](mailto:vip-services@fraport.de)

Die Änderungen sind grundsätzlich erst dann verbindlich, wenn dem Auftraggeber durch die VIP-Services eine geänderte Auftragsbestätigung schriftlich per E-Mail oder Telefax zugeht.

5.9 Eine Umbuchung für den gleichen Tag ist dann kostenfrei, wenn die Umbuchung durch die VIP-Services bestätigt wird. Für Umbuchungen des gleichen Tages, die aufgrund hohen Aufkommens nicht bestätigt werden können sowie alle sonstigen Umbuchungen bzw. Änderungen gelten die Regelungen in Ziff.6.

Wünscht der Kunde/Auftraggeber im Rahmen einer Umbuchung der VIP-Services die Umbuchung des jeweiligen Flugs, muss der Kunde/

Auftraggeber die VIP-Services hierzu schriftlich bevollmächtigen. Die Vollmacht kann entweder über das unterschriebene einzureichende (Kontaktmöglichkeiten unter 5.1) Vollmachtsformular (siehe [www.vip.frankfurt-airport.com](http://www.vip.frankfurt-airport.com)) erteilt werden oder direkt vor Ort.

5.10 Äußert ein Kunde im Rahmen des Handlings vor Ort Sonderwünsche oder nimmt Leistungen in Anspruch, die nicht Bestandteil der bestätigten Buchung sind, werden diese gesondert berechnet und in Rechnung gestellt.

### 6. Stornierung und Nichtabnahme von bestätigten Leistungen (No-Show)

6.1 Gebuchte und verbindlich bestätigte Leistungen der VIP-Services können bis 24 Stunden vor dem Flugereignis gemäß Flugplan des Flughafen Frankfurt (STA / STD) kostenfrei unter den in Ziff. 5 genannten Kontaktdaten schriftlich per E-Mail storniert werden.

Bei Stornierungen ab 24 Stunden vor dem Flugereignis werden folgende Ausfallgebühren erhoben:

- 24 bis zwölf Stunden vor VIP-Betreuungsereignis: 50 % des Auftragswerts
- Weniger als zwölf Stunden vor VIP-Betreuungsereignis: 80 % des Auftragswerts

6.2 Für VIP-Kunden, die nicht zum gebuchten und verbindlich durch die VIP-Services bestätigten Betreuungsereignis erscheinen (No-Show), werden dem Auftraggeber 100 % des Auftragswerts berechnet.

6.3 Das Personal der VIP-Services gibt sich mit Namensschildern am vorgesehenen Treffpunkt zu erkennen. Im Gegenzug gibt sich der Kunde dem VIP-Agent ebenfalls zu erkennen. Soweit die VIP-Services nicht binnen einer angemessenen Wartezeit (bis Abschluss des Deboardings) in Anspruch genommen wird, wird dies als Nichtabnahme der gebuchten Leistung (No-Show) gewertet und die gebuchte Leistung vollständig berechnet.

### 7. Zahlungsbedingungen

7.1 Die Kosten für Leistungen der VIP-Services sind entweder per Vorauszahlung oder Kreditkartenabrechnung zu begleichen. Ein Vergütungsverfahren über Rechnungen ist gesondert zu vereinbaren und setzt ein nachweislich einwandfreies Zahlungsverhalten des Auftraggebers voraus (siehe Ziff.7.2).

7.2 Die Preise der Leistungen der VIP-Services sind der jeweils aktuellen Preisübersicht des VIP-Services zu entnehmen. Diese ist auf der Homepage der VIP-Services einsehbar unter: [www.vip.frankfurt-airport.com](http://www.vip.frankfurt-airport.com).





## VIP-SERVICES

7.3 Sofern vom Kunden zusätzliche, in der Buchungsbestätigung nicht enthaltene Leistungen, insbesondere das Handling weiterer, nicht gebuchter Personen, gewünscht werden, sind diese vom Kunden gesondert zu vergüten.

7.4 Im Übrigen gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Zahlungsbedingungen der Fraport AG, einsehbar auf <http://www.fraport.de/content/fraport/de/kompetenzen/business-services/richtlinien-und-zahlungsbedingungen.html>.

### 8. Haftung

8.1 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Fraport unbegrenzt. Für Sachschäden und für Vermögensschäden haftet Fraport unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet Fraport nur bei schuldhafter Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags 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.

8.2 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt, wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.

### 9. Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1 Fraport wird die personenbezogenen Daten, die sie vom Auftraggeber über Kunden erhält und verarbeitet, unter Beachtung der geltenden Datenschutzvorschriften zur Bearbeitung und Abrechnung der Buchung und zur Kundenverwaltung nur in dem jeweils erforderlichen Umfang nutzen. Sie speichert die Daten nur solange, wie es der jeweilige Zweck erfordert.

Weitere Informationen unter:  
[www.fraport.de/de/unternehmen/fraport/betroffeneninformation.html](http://www.fraport.de/de/unternehmen/fraport/betroffeneninformation.html).

9.2 Die Daten des Kunden werden von Fraport nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn der Kunde stimmt der Weitergabe ausdrücklich zu oder Fraport beauftragt Dritte mit der Durchführung von Leistungen. In diesem Fall wird Fraport mit dem beauftragten Unternehmen schriftlich die Einhaltung der Datenschutzvorschriften vereinbaren.

9.3 Übermittlungen personenbezogener Daten an staatliche Einrichtungen und Behörden erfolgen im Rahmen der Rechtsvorschriften zur Durchführung eines VIP-Handlings.

9.4 Unter dem Vorbehalt etwaiger gesetzlicher Offenlegungspflichten, verpflichtet sich Fraport in Bezug auf sämtliche personenbezogenen Daten des Kunden zur Vertraulichkeit und wird sicherstellen, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Dritte, die sie im Rahmen der Vertragsdurchführung einsetzt, in demselben Umfang zur Wahrung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit verpflichtet werden.

### 10. Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung, Haftung

10.1 Zurückbehaltungsrechte kann der Auftraggeber nur wegen unmittelbar aus diesem Vertrag herrührender Gegenansprüche geltend machen.

10.2 Gegen Forderungen der Fraport kann der Kunde/Auftraggeber nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

10.3 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Fraport unbegrenzt. Für Sachschäden und für Vermögensschäden haftet Fraport unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet Fraport nur bei schuldhafter Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags 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 5.000 Euro. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt, wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.

10.4 Der VIP-Gast ist verpflichtet, die von ihm genutzten Räumlichkeiten und Gegenstände der VIP-Lounges nach Ablauf des Aufenthalts in ordnungsgemäßem Zustand zu verlassen. Im Falle von schuldhaft durch den Kunden oder dessen Mitreisende oder Meeter und Greeter verursachten Schäden, ist Fraport berechtigt, notwendige Wiederherstellungsarbeiten oder Wiederbeschaffungsvorgänge auf Kosten des Kunden selbst durchführen zu lassen.

### 11. Nebenabreden und Gerichtsstand

11.1 Die vorstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des Vertrags. Nebenabreden, Änderungen und Nachträge zum Vertrag bedürfen der Schriftform. Von der Nichtigkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben die übrigen Bestimmungen unberührt.

11.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Frankfurt am Main.

