

Allgemeine Bedingungen für Leistungen des Heidi Velz - Concierge Services

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Rechtsbeziehungen, insbesondere für Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen bzw. Geschäftsbesorgungen sowie die Leistungserbringung in Erfüllung solcher Verträge, sofern nicht ausdrücklich gesonderte Bedingungen oder Regelungen im Einzelfall vereinbart werden.
- 1.2. Unser Leistungsangebot richtet sich dabei an Unternehmer und Verbraucher (nachfolgend gemeinsam „**Kunden**“). Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen, noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmen sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, mit denen Geschäftsbeziehungen in Ausübung ihrer selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit entstehen.
- 1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kunden, soweit sie inhaltlich von diesen Geschäftsbedingungen abweichen und/oder zusätzliche Regelungen enthalten und soweit von uns nicht ausdrücklich schriftlich anerkannt, sind für uns nicht verbindlich, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen. Beruft sich eine Vertragspartei auf eine vom Vertragspartner nicht schriftlich bestätigte und von den vorliegenden Geschäftsbedingungen abweichende Vereinbarung, so hat sie diese im Streitfalle zu beweisen.

2. Auftragsannahme und Vertragsschluss

- 2.1. Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt durch schriftliche Bestätigung der Anfrage des Kunden zustande. Dabei gilt eine Anfrage erst als angenommen und ein Vertrag kommt insoweit erst dann zustande, wenn die Anfrage ausdrücklich und schriftlich per Fax, Email oder andere mobilfunk- oder internetbasierte schriftliche Kommunikationskanäle (z.B. SMS oder WhatsApp), einschließlich unserer Internetplattform, von uns bestätigt wurde (*Auftragsbestätigung*). Die Anfrage gilt ebenfalls als angenommen, wenn wir die angefragte Leistung tatsächlich und vorbehaltlos erbringen (*konkludente Annahme*).
- 2.2 Unsere Leistungspflicht steht unter dem Vorbehalt der vollständigen, korrekten wie rechtzeitigen Zusendung sämtlicher notwendiger Informationen, Unterlagen, Auskünfte, Daten und Angaben, die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrages notwendig sind (*vgl. Ziff. 7.1*).
- 2.3 Allgemeine Angaben zu unseren Leistungen, insbesondere auf unserer Homepage, wie z.B. Abbildungen, Leistungsbeschreibungen usw. sind nur annähernd maßgebend, es sei denn, einzelne Angaben sind ausdrücklich als verbindlich bezeichnet oder wurden in der Auftragsbestätigung zugesichert.

3. Vertragsgegenstand und Leistungen

- 3.1. Wir bieten im Rahmen unserer Serviceleistung sowohl die Erbringung von Dienstleistungen und Geschäftsbesorgungen als auch die Vermittlung dieser Leistungen (*Fremdleistungen*) durch Fremd-Leistungsträger (nachfolgend auch „**Dritte**“ oder „**Dritte**“) an. Die Einzelheiten der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung sowie den darüber hinaus gesondert getroffenen individuellen Vereinbarungen.

- 3.2 In der Auftragsbestätigung vermerken wir ausdrücklich, ob wir die vertragsgegenständliche Leistung selbst erbringen oder ob diese von uns lediglich vermittelt wird. Ungeachtet unserer Vermittlungsleistung hat der Kunde jedoch keinen Anspruch auf das tatsächliche Zustandekommen eines Vertrages zwischen ihm und einem Dritteister.
- 3.3 Soweit wir Dienstleistungen und Geschäftsbesorgungen selbst erbringen, stellen wir diese dem Kunden in dem in der Auftragsbestätigung festgelegten Umfang zur Verfügung. Die Einzelheiten des Auftragsumfanges einschließlich etwaiger Rahmenbedingungen- oder Budgetvorgaben sind abschließend in der Auftragsbestätigung genannt.
- 3.4 Wenn und soweit Fremdleistungen vermittelt werden, werden wir nicht selbst Vertragspartner des Kunden. Das Vertragsverhältnis besteht mit erfolgreicher Vermittlung ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritteister. Auch die Erfüllung der vermittelten Leistungen erfolgt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritteister. Insoweit gelten für die Leistungserbringung auch ausschließlich die jeweiligen zwischen dem Kunden und dem Dritteister getroffenen Vereinbarungen, insbesondere auch dessen Allgemeine Geschäftsbedingungen.
- 3.5 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, geben wir keine Zusicherung dafür, dass es sich bei der von uns getroffenen Auswahl des Dritteisters um das jeweils vergleichsweise kostengünstigste verfügbare Leistungsangebot handelt. Gleichfalls ist dem Kunden bekannt, dass aufgrund von Verfügbarkeitsengpässen Fremdleistungen im Einzelfall zu einem höheren Preis zu vergüten sind als dem, den der Dritteister selbst von Dritten beansprucht (*dies gilt insbesondere für Eintritts- oder Teilnahmeberechtigungs nachweisen*).

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Vergütung wird individuell mit dem Kunden vereinbart. Die Höhe der Vergütung und/oder die der Berechnung der Vergütung zugrundeliegenden Berechnungsfaktoren sind in der Auftragsbestätigung benannt. Die vermittelten Leistungen von Dritteistern werden dem Kunden von diesen nach den gesondert zwischen dem Kunden und dem Dritteister vereinbarten Bedingungen berechnet.

Im Übrigen gilt die Vergütung gemäß der zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung jeweils gültigen Preisliste. Preisänderungen bleiben jederzeit vorbehalten.

- 4.2 Die Vergütung versteht sich jeweils netto zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Mehrwertsteuer.
- 4.3 Zahlungen sind gegen Rechnungsstellung zu leisten. Darüber hinaus können Zahlungen auch in bar, per Lastschrift, per Kreditkarte oder über einen Zahlungsdienstleister (z.B. PayPal) erbracht werden, soweit dies individuell vereinbart ist. Soweit Zahlungen gegen Rechnungsstellung zu erfolgen haben, sind diese innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Erhalt der Rechnung zu leisten, wobei der Geldeingang bei uns maßgeblich ist (*Zahlungsziel*). Geht der Rechnungsbetrag nicht innerhalb des Zahlungszieles bei uns ein, kommt der Kunde in Verzug ohne dass es einer Mahnung bedarf, soweit der Verzug aufgrund gesonderter Regelungen nicht schon vorher eingetreten ist.
- 4.4 Verzugszinsen berechnen wir mit Zinsen in der im Bürgerlichen Gesetzbuch geregelten Höhe (*Stand September 2015: jährlich 9% (neun Prozent) über dem jeweiligen Basiszinssatz*). Die Geltendmachung eines höheren Verzugs Schadens ist nicht ausgeschlossen.

5. Stornierung und „No Show“

Alt. 1:

Möchte der Kunde die beauftragte Leistung nicht mehr in Anspruch nehmen, können dem Kunden die bereits entstandenen Kosten in Rechnung gestellt werden.

Alt. 2:

Soweit nicht anders vereinbart, kann der Kunde die beauftragte Leistung bis spätestens 48 (achtundvierzig) Stunden vor Auftragsdurchführung stornieren. Bei einer Stornierung nach diesem Zeitpunkt ist die gesamte Leistung wie beauftragt zu vergüten.

Alt. 3:

Soweit nicht anders vereinbart, wird im Falle einer Stornierung eine einmalige Aufwandsentschädigung (Stornogebühr) zur Zahlung fällig. Diese beträgt EUR [BETRAG] zuzüglich gültiger Mehrwertsteuer, wenn der Kunde bis spätestens 48 (achtundvierzig) Stunden vor Beginn der Auftragsdurchführung vom Vertrag zurücktritt. Bei einem Rücktritt bis 24 (vierundzwanzig) Stunden beträgt die Stornogebühr 40 % und bis 12 (zwölf) Stunden 80 % der für die vollständige Leistung vereinbarten Vergütung. Bei einer späteren Stornierung oder bei Nichterscheinen (No Show) zum vereinbarten Leistungszeitpunkt am jeweiligen Leistungsort ist die für die Leistungserbringung vereinbarte Vergütung in voller Höhe zu erbringen.

Unabhängig von den Stornogebühren sind wir berechtigt, einen höheren tatsächlich entstandenen Schaden, insbesondere aufgrund tatsächlich entstandener Aufwendungen ersetzt verlangen.

Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass die tatsächlich entstandenen Aufwendungen bzw. der tatsächlich entstandene Schaden geringer als der Betrag der Stornogebühren ist. Dem Kunden obliegt dabei die Darlegungs- und Beweislast.

Aufträge, welche die Bestellung von Eintrittskarten oder Reiseleistungen wie Flug- oder Zugtickets zum Gegenstand haben, können nicht storniert werden. Aufgrund gesonderter Vereinbarung werden wir uns bemühen, die Eintrittskarten bzw. Tickets „im Auftrag des Kunden“ und soweit zulässig an Dritte weiter zu verkaufen. Hierfür gesondert entstehende Kosten bzw. Minderpreise sind vom Kunden zu tragen bzw. vom Kunden zu ersetzen.

6. Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, rechtzeitig vor Beginn unserer Leistungserbringung sämtliche hierfür notwendigen Informationen, Unterlagen, Auskünfte, Daten und Angaben, die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrages notwendig sind, vollständig und korrekt zu übersenden.

6.2 Dem Kunden ist bekannt, dass die Lieferung von Eintritts- oder Teilnahmeberechtigungs nachweisen (nachfolgend auch „**Tickets**“) höchstpersönlich erfolgt, d.h. ein Weiterverkauf der Tickets egal in welcher Form untersagt ist. Sollte ein Kunde dieser Regelung zuwider die von uns gelieferten Tickets, insbesondere über online-Plattformen weiterverkaufen, ist der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von bis zu EUR 5.000,00 verpflichtet, deren Höhe im Einzelfall nach billigem Ermessen, aber insbesondere unter Berücksichtigung des konkreten Verstoßes und des damit in der Folge möglicherweise entstehenden oder bereits entstandenen Nachteils oder Schadens, von uns festgelegt wird. Wir

behalten uns vor, einen über die Höhe der Vertragsstrafe hinausgehenden tatsächlich entstandenen Schaden gegenüber dem Kunden geltend zu machen.

7. Gewährleistung und Haftung

- 7.1. Wir erbringen die vertragsgegenständlichen Leistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns. Beschwerden bzw. Mängel unserer Leistungserbringung müssen uns vom Kunden innerhalb von 3 (drei) Werktagen nach Kenntniserlangung gemeldet werden (*Rügefrist*). Sollte dem Kunden eine Meldung innerhalb der Rügefrist ausnahmsweise nicht zumutbar sein, hat er den Mangel unverzüglich im Rahmen des Zumutbaren zu melden. Für die Unzumutbarkeit der Einhaltung der Rügefrist obliegt dem Kunden die Darlegungs- und Beweislast. Wenn innerhalb der Rügefrist keine Meldung erfolgt, so gilt unsere Leistung als ordnungsgemäß erbracht.
- 7.2. Im Falle der Vermittlung von Dienstleistungen und Geschäftsbesorgungen wählen wir die Dritteleister sorgfältig aus. Wir stehen dabei nicht für die Richtigkeit der Angaben im Leistungsangebot des jeweiligen Dritteisters ein (z.B. Leistungsbeschreibung), so dass uns insoweit auch keine Überprüfungspflicht trifft.
- 7.3. Sind wir ausschließlich als Vermittler der angebotenen Dienstleistungen und Geschäftsbesorgungen beauftragt, haften wir nicht für etwaige Nicht- oder Schlechtleistungen sowie sonstige Pflichtverletzungen der Dritteister. Insoweit sind Ansprüche gegenüber uns ausgeschlossen und können nur unmittelbar gegenüber dem Dritteister geltend gemacht werden.
- 7.4. Wir haften nicht für Sach- und Vermögensschäden, die durch unsere Leistung entstehen, es sei denn, diese beruhen auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handeln unsererseits. Für Personenschäden haften wir dessen ungeachtet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt.
- 7.5. Bei ansonsten fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften wir nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Kardinalpflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Kunde vertrauen darf. Diese Regelungen gelten auch für Schäden, die durch unsere Erfüllungsgehilfen verursacht werden und insbesondere auch, wenn insoweit Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

8. Erfüllungsort, Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 8.1. Erfüllungsort für alle unsere Leistungen ist München.
- 8.2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus der Geschäftsbeziehungen ergebenden Streitigkeiten ist München.

9. Teilunwirksamkeit

Sollten einzelne Regelungen dieser Bedingungen ganz oder teilweise ungültig sein, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Vereinbarungen nicht. An unwirksame Regelungen haben die Parteien durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.

München, im September 2015