

Auch unter Freunden gibt es Regeln...

Allgemeine Geschäftsbedingungen für unsere Stadtführungen

1. Rechtsgrundlage

Madrid auf Deutsch (nachfolgend 'MAD' genannt) organisiert für interessierte Gäste Stadtführungen und Stadtrundfahrten. Vertragspartner einer solchen Führung/Rundfahrt sind der Besteller/Auftraggeber (nachfolgend 'Gast' genannt) einerseits und MAD andererseits. Alle Vertragsbeziehungen regeln sich zwischen diesen beiden Vertragsparteien ausschließlich gemäß den folgenden Bestimmungen. Der Besteller der Führung erkennt diese Bedingungen mit der Auftragserteilung an.

2. Vertragsabschluss

- a) Der Vertrag gilt als geschlossen, wenn MAD die vom Gast gewünschte Leistung schriftlich bestätigt hat. Sämtliche Abreden, Nebenabreden und Sonderwünsche sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart sind.
- b) Ist die Bestätigung hinsichtlich des vereinbarten Inhalts des Vertrages fehlerhaft, so hat der Gast spätestens innerhalb von 7 Tagen vor der Leistungserbringung (Führung) schriftlich zu widersprechen. Liegen zwischen Vertragsabschluss und dem vereinbarten Termin der Leistungserbringung weniger als 7 Tage, hat der Widerspruch unverzüglich zu erfolgen.
- c) Verlangt der Gast nach Vertragsabschluss Änderungen oder Umbuchungen, so ist dies bis zu 24 Stunden vor Leistungserbringung möglich, immer dann, wenn Dritte keine Benachteiligung erfahren (z.B. weitere Teilnehmer) oder wenn dadurch keine Vertragsabkommen mit Dritten (z.B. Busunternehmen) verletzt werden. MAD bestimmt, ob Änderungen möglich sind.

3. Leistungen

- a) Die geschuldete Leistung des Gästeführers geht aus der verbindlichen Leistungsbeschreibung der schriftlichen Bestätigung hervor. Änderungen oder Ergänzungen der vertraglich verabredeten Leistungen bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung mit MAD oder dem Gästeführer und sollen schriftlich fixiert sein.
- b) In der Beschreibung der Leistungen gibt MAD die Dauer der Führungen an. Es obliegt dem Gästeführer die Zeit zu überschreiten, aber niemals zu unterschreiten. Die Streckenbeschreibungen sind orientativ. Es können Abweichungen vorgenommen werden, wenn dies aufgrund äußerer Einflüsse (z.B. Wetter) notwendig ist oder zur Qualitätssteigerung der Tour beiträgt.
- c) Die Auswahl des jeweiligen Gästeführers obliegt MAD. Kundenwünsche werden nach Möglichkeit berücksichtigt, sind aber nicht Vertragsbestandteil.
- d) MAD bietet öffentliche und private Stadtführungen an. Bei öffentlichen Führungen können verschiedene Teilnehmer unabhängig voneinander zusammengelegt werden. MAD verpflichtet sich, ab einer Teilnehmerzahl von 15 Personen, die Teilnehmer von der Gruppengröße in Kenntnis zu setzen und Ihnen freizustellen, vom Vertrag zurückzutreten.

Auch unter Freunden gibt es Regeln...

e) Für Schülergruppen gilt eine maximale Gruppengröße von 25 Personen inklusive einer Aufsichtsperson. Es wird darauf hingewiesen, dass bei einer eventuellen Teilung der Klasse jeweils mindestens eine Aufsichtsperson bei einer Gruppe bleiben muss. Die Gästeführer übernehmen hier keine Aufsichtspflicht.

f) Soweit nicht anderweitig beschrieben, werden alle Sehenswürdigkeiten von außen erklärt.

4. Abwicklung der Führungsleistung

a) Vereinbarte Führungszeiten, sowohl Start- als auch Schlusszeit, sind einzuhalten. Sollte sich die Gruppe verspäten, so hat der Gast die Pflicht, dem Gästeführer diese Verspätung spätestens zum Zeitpunkt des vereinbarten Beginns der Führung mitzuteilen.

b) Der Gästeführer ist verpflichtet, eine Wartezeit von 15 Minuten ab dem vereinbarten Beginn der Gästeführung einzuhalten (danach gilt die Führung als ausgefallen und der Gästeführer hat Anspruch auf das volle vereinbarte Honorar). Kommt die Gruppe zu spät und der Gästeführer ist bereit die Führung trotzdem zu machen, gilt die im Vertrag ursprünglich vereinbarte Dauer der Führung. Der Gästeführer ist nicht verpflichtet, die verpasste Zeit anzuhängen.

c) Lässt es die Zeitplanung des Gästeführers zu, kann die Führung auf Wunsch des Gastes verlängert werden. Die Vergütung wird in diesem Fall vor Ort abgesprochen.

d) Der Gast hat das Recht, von der Führung zurückzutreten, wenn etwaige Mängel der Führung und der vereinbarten Leistungen gegenüber dem Gästeführer nicht seinem Anspruch genügen. Der Gast ist verpflichtet, seine Rücktrittsforderung sofort anzuzeigen und den Abbruch der Führung so früh wie möglich herbeizuführen. In diesem Fall erhält der Gast bezahlte Leistungen zurück. Am Ende der Führung sind Mängelrügen unwirksam, da die Leistung voll erbracht worden ist.

e) Der Gast ist verpflichtet, bei der Buchung oder rechtzeitig vor dem vereinbarten Termin der Führung eine Mobilfunknummer anzugeben, unter der mit ihm im Falle außergewöhnlicher Ereignisse Kontakt aufgenommen werden kann. MAD wird dem Gast ebenfalls eine entsprechende Mobilfunknummer mitteilen, damit Kontakt seitens des Gastes aufgenommen werden kann.

f) Die schriftlich bestätigten Führungen werden immer durchgeführt, unabhängig vom Wetter, das kein Motiv seitens des Gastes ist, die Führung zu stornieren. Der Gästeführer ist berechtigt aufgrund höherer Gewalt, die Führung abubrechen oder zu stornieren. In diesem Fall erhält der Gast die bereits im voraus geleistete Zahlung zurück oder wird von seiner Zahlungspflicht befreit.

g) MAD ist berechtigt, die Führung zu stornieren, wenn höhere Gewalt, dies erfordert (Krankheitsfall des Gästeführers, Unwetter).

MAD hat das Recht, eine bestätigte Führung zu stornieren, wenn der vorgesehene Gästeführer erkrankt ist oder die Wetterbedingungen extrem sind und die Gäste gefährden. MAD verpflichtet sich, dem Gast die Stornierung so früh wie möglich mitzuteilen. Der Buchungsbetrag wird in diesem Falle nicht erhoben. Bereits bezahlte Beträge werden in diesem Fall vollständig zurückerstattet.

Auch unter Freunden gibt es Regeln...

5. Bezahlung und Preise

- a) Die Preise von Führungsleistungen sind aus Preisliste, die auf der Webseite von MAD einzusehen ist, zu entnehmen. Sie gelten, wenn nicht ein anderer Preis mit dem Gast schriftlich bestätigt wurde.
- b) Soweit nicht anders vereinbart, ist das Führungshonorar unmittelbar nach Führungsende vom Gast direkt und bar an den Gästeführer zu zahlen.
- c) Bei Auslandsüberweisungen gehen alle anfallenden Bankgebühren und Spesen zu Lasten des Gastes.
- d) Eventuell anfallende Zusatzkosten (z.B. für Verpflegung, Eintritte, Transporte, Maut, weitere Führungen, etc.), die nicht Vertragsbestandteil sind, sind durch den Gast zu zahlen.
- e) Um einen Rabatt denjenigen zu gewähren, die für mehrere Personen eine Führung buchen, richten sich die Preise der Stadtführungen nach der gebuchten Personenzahl (z.B. ist der Preis für fünf Personen bei der Buchung günstiger als für zwei Personen). Die Preise hängen nicht davon ab, wie viele Teilnehmer insgesamt an der Führung teilnehmen. Es gibt also keinen Einheitspreis für alle Teilnehmer.

6. Nichtinanspruchnahme von Leistungen

- a) Bei Nichterscheinen der Gruppe ohne vorherige Stornierung wird das gesamte Honorar fällig.
- b) Nimmt der Gast ohne Rücktrittserklärung die vereinbarten Leistungen, ohne dass dies vom Gästeführer oder MAD zu vertreten ist, ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl der Gästeführer zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen. MAD ist berechtigt, den vollen Preis zu verlangen.
- c) Der Kunde hat das Recht, bei Verhinderung ersatzweise eine andere Person seine gebuchte Tour wahrnehmen zu lassen.

7. Rücktritt / Stornierung durch den Gast

- a) Gäste/Gruppen bis zu sieben Personen können bis zu sieben Tagen vor der Leistungserbringung vom Vertrag zurücktreten. Sofern MAD Kosten für die Anmietung bzw. Stornierung von Leistungen Dritter entstanden sind, werden diese dem Gast zusätzlich berechnet (s. 2c). Für Gruppen ab sieben Personen ist eine Rücktrittsfrist von vierzehn Tagen einzuhalten.
- b) Wenn die Rücktrittsfristen von sieben bzw. vierzehn Tagen nicht eingehalten werden, ist der Gast verpflichtet, 25% des Gesamtbetrags des schriftlich festgelegten Vertrags zu zahlen.
- c) (Teil-)Stornierungen sind MAD schriftlich, z.B. per E-Mail, mitzuteilen. Grundsätzlich gilt, dass eine Stornierung erst anerkannt und wirksam ist, wenn sie von MAD schriftlich bestätigt wurde.

Auch unter Freunden gibt es Regeln...

8. Haftung des Gästeführers und MAD

Die Teilnahme an den Führungen erfolgt auf eigene Gefahr. Eine Haftung wird weder von MAD noch vom ausführenden Gästeführer übernommen. MAD kann nicht für Unfälle aufgrund eigenes Verschulden des Gastes, Diebstähle oder von Dritten zugefügten Schäden verantwortlich gemacht werden.

9. Datenschutz

Kundendaten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

10. Gerichtsstand

Der zuständige Gerichtsstand ist in Spanien.

Auch unter Freunden gibt es Regeln...

Allgemeine Geschäftsbedingungen für andere Serviceleistungen

1. Rechtsgrundlage

Madrid auf Deutsch (nachfolgend 'MAD' genannt) bietet für interessierte Gäste Serviceleistungen an. Vertragspartner einer solchen Serviceleistung sind der Besteller/Auftraggeber (nachfolgend 'Gast' genannt) einerseits und MAD andererseits. Alle Vertragsbeziehungen regeln sich zwischen diesen beiden Vertragsparteien ausschließlich gemäß den folgenden Bestimmungen. Der Besteller der Serviceleistung erkennt diese Bedingungen mit der Auftragserteilung an.

2. Vertragsabschluss

- a) Der Vertrag gilt als geschlossen, wenn MAD die vom Gast gewünschte Leistung schriftlich bestätigt hat. Sämtliche Abreden, Nebenabreden und Sonderwünsche sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart sind.
- b) Der Gast ist dazu verpflichtet, seine Angaben für die von MAD ausgeführten Leistungen korrekt mitzuteilen (z.B. Datum, Uhrzeit, Personenanzahl, Ort). Wenn aufgrund der fehlerhaft mitgeteilten Daten der Gast nicht zufrieden ist, kann MAD nicht verantwortlich gemacht werden. Der Gast hat die Zahlung für die Leistung zu erbringen oder im Falle einer notwendigen Änderung, die etwaigen Kosten zu tragen.

3. Leistungen

3.1. Reiseorganisation

- a) MAD nimmt sich der Reiseorganisation derjenigen Kunden kostenlos an, die eine Stadtführung gebucht haben. In dem Falle, dass ein Gast eine Reiseorganisation wünscht, ohne eine Stadtführung oder andere Leistung zu buchen, erhält er einen Kostenvoranschlag, der nach Bestätigung des Kunden zu bezahlen ist.
- b) Wenn ein Gast eine Stadtführung buchen möchte und MAD seine Reise kostenlos organisiert, hat der Gast eine Garantie in Form einer Anzahlung von 20% der gewünschten Führungen zu gewährleisten. Wenn MAD die Reise organisiert und der Gast nach Garantiezahlung die Führungen nicht in Anspruch nehmen will oder kann, ist MAD berechtigt, die Anzahlung als Ausgleich für seine Organisationsleistung zu behalten.

3.2. Reservierungen

- a) MAD macht für Gäste kostenlose Reservierungen.
- b) Es liegt in der Verantwortung des Gastes, zur reservierten Zeit die Reservierung in Anspruch zu nehmen. Falls die Inanspruchnahme nicht möglich ist, obliegt es dem Gast, sein Nichterscheinen der Einrichtung (z.B. Restaurant) mitzuteilen. MAD ist für die auf den Namen der Gäste gemachten Reservierungen nicht verantwortlich.

Auch unter Freunden gibt es Regeln...

3.3. Lieferung von Tickets und anderen Dokumenten

- a) MAD hinterlegt aus Kundenfreundlichkeit in Hotels kostenlos die über MAD erworbenen Tickets oder Dokumente (z.B. Toledo Card, Madrid Card, Transport Ticket, Eintritte), immer dann, wenn das Hotel oder die Unterkunft im Distrikt des Madrider Zentrum liegt.
- b) Der Preis für Lieferungen in andere Stadtteile beträgt 20 Euro.

3.4. Vermittlungen

- a) MAD bietet seinen Gästen Produkte und Dienstleistungen von Dritten an. Die Konditionen für diese Produkte und Dienstleistungen bestimmt das vermittelte Unternehmen und nicht MAD.
- b) Für die vermittelnde Tätigkeit kann MAD eine Kompensationsgebühr verlangen. Ist dies der Fall, ist MAD verpflichtet, den Kunden über den Preis zu informieren und seine Zustimmung einzuholen.

3.5. Reisebegleitung

- a) Die Preise für die von MAD zur Verfügung gestellten Reisebegleiter (z.B. für Events, Essen, Ausflüge) sind Preise pro Stunde und richten sich nach Begleitart, Stundenanzahl und Saison.
- b) Der Reisebegleiter ist nicht verpflichtet, historische oder für Gastführer typische Erklärungen zu geben. Seine Aufgabe besteht darin, die Gruppe zu begleiten, durch die Stadt zu leiten und bei Sprachproblemen zu helfen.

3.6. Übersetzungen und linguistische Leistungen

- a) Die von MAD erstellten Übersetzungen werden nicht von eidesstattlichen Übersetzern erstellt und eignen sich demnach nicht als juristische Texte, die vor Gericht verwendet werden können. In dem Fall, dass der Kunde eine offiziell beglaubigte oder von einem eidesstattlich geprüften Übersetzer Übersetzung möchte, gelten andere Preise und Lieferungsfristen.
- b) Andere linguistische Leistungen werden pro Stunde berechnet. Der Preis richtet sich nach Komplexität und Art des Auftrags.

4. Datenschutz

Kundendaten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

5. Gerichtsstand

Der zuständige Gerichtsstand ist in Spanien.