

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für die MyAirportGuide Services

### 1. Allgemeine Bestimmungen

Die FraSec Services GmbH, eine Tochtergesellschaft des Fraport Konzern, bietet am Flughafen Frankfurt die nachfolgend beschriebenen Begleitservices MyAirportGuide an.

Diese Dienste bestehen aus:

- einem **Guide-Service**, der Kunden weitergehend die Möglichkeit bietet, sich durch die Terminalanlagen des Flughafens Frankfurt am Main ab dem vereinbarten Treffpunkt durch fachkundige Betreuer ohne Gepäcktransport begleiten zu lassen.
- einem **Group Guide-Service**, der Passagiergruppen ohne Gepäcktransport auf dem Gelände der Terminalanlagen des Flughafens Frankfurt am Main begleitet.
- und dem **Guide-Service Permanent Care**, der zusätzlich zu den erstgenannten Produkten eine durchgängige Betreuung bis zum Boarding sicherstellt.

Der Begleitservice wird generell in Deutsch und Englisch erbracht. Bei Buchung eines Zusatzpakets für eine bestimmte Fremdsprache wird die Dienstleistung durch einen Begleiter erbracht, der in der gewählten Sprache (Niveau B1) kommunizieren kann. Je Begleitservice kann nur eine der aufgelisteten Fremdsprachen gewählt werden. Das für den Begleitservice zur Verfügung stehende Sprachportfolio ist dem jeweiligen Produkt zu entnehmen.

### 2. Guide-Service

- Der Guide-Service steht am Flughafen Frankfurt für ankommende und abfliegende Kunden sowie Transferfluggästen zur Verfügung.
- Unser Guide-Service hilft aktiv bei der allgemeinen Orientierung. Er unterstützt unsere Fluggäste bei Check-in, Gepäckaufgabe, Ein-/bzw. Ausreise, beim Zoll und bei der Luftsicherheitskontrolle mit Nutzung des Prioritätsdurchgangs an allen Kontrollpunkten, sofern dies möglich ist. Der Guide-Service ist für maximal 4 Personen buchbar. Ein Gepäcktransport ist nicht inbegriffen.
- Die abfliegenden Kunden werden zum vereinbarten Zeitpunkt an einem vorher definierten Eingang der Terminalanlagen oder wahlweise im Bereich des Fern- oder Regionalbahnhofs des Flughafens in Empfang genommen und auf direktem Weg zu Fuß bis zum Check-in für den von ihm gebuchten Flug geleitet.
- Im Anschluss werden sie durch die Luftsicherheitskontrolle und die Passkontrolle auf direktem Weg bis zum Flugsteig für ihren Flug begleitet. Hier endet die Dienstleistung.
- Die mit dem Flugzeug ankommenden Kunden werden am Ankunftsflugsteig bzw. bei Vorfeldankünften am Busgate abgeholt und zu Fuß bis zum Zielpunkt innerhalb der Terminalanlagen oder der Bahnhöfe des Flughafens begleitet.
- Für Transfergäste beinhaltet die Begleitung alle erforderlichen Schritte (inklusive eines erneuten Check-ins falls erforderlich) vom Ankunftsflugsteig bis zum Erreichen des

Gates für den Anschlussflug. Dies geschieht auf dem direkten und schnellstmöglichen Weg.

**Eine durchgehende Betreuung während des Aufenthaltes am Flughafen Frankfurt kann im Rahmen dieses Produktes nicht erfolgen.** Im Falle eines kurzfristigen Wechsels des Flug- oder Bahnsteiges, liegt es in der Verantwortung der Gäste, die Durchsagen der Beförderungsgesellschaften zu berücksichtigen.

Für Personen mit eingeschränkter Mobilität steht ein separater, kostenfreier Service für die Betreuung am Flughafen Frankfurt zur Verfügung. Weitere Informationen dazu gibt es unter [www.fracares.de](http://www.fracares.de) oder der jeweiligen Fluggesellschaft (siehe AGB der Betreibergesellschaft).

**Dieses Produkt richtet sich nicht an Alleinreisende Kinder/Jugendliche unter 18 Jahre, da wir in diesem Rahmen keine permanente Betreuung, um der gesetzlichen Fürsorgepflicht nachzukommen, anbieten können.** Hierfür steht Ihnen unser spezielles Produkt **Guide Service Permanent Care** auf gesonderte Anfrage zur Verfügung.

### **3. Group Guide-Service**

Der Group Guide-Service beinhaltet die Leistungen des Guide-Services für Gruppen ab 5 bis zu 100 Personen.

- Wir führen die Gruppe dabei mit bis zu 4 Mitarbeitern durch den Flughafen.
- Ab einer Gruppengröße von 21 Passagieren stellen wir zwei Guides zur Verfügung.
- Ab einer Gruppengröße von 41 Passagieren stellen wir drei Guides zur Verfügung.
- Ab einer Gruppengröße von 61 Passagieren stellen wir vier Guides zur Verfügung.

Das Entgelt für diese Leistung ist abhängig von der Gruppengröße und kann direkt der Produktseite entnommen werden.

**Dieses Produkt richtet sich nicht an Alleinreisende Kinder/Jugendliche unter 18 Jahre, da wir in diesem Rahmen keine permanente Betreuung, um der gesetzlichen Fürsorgepflicht nachzukommen, anbieten können.** Hierfür steht Ihnen unser spezielles Produkt **Guide Service Permanent Care** auf gesonderte Anfrage zur Verfügung.

### **4. Guide-Service Permanent Care**

Dieses Produkt wird nur auf gesonderte Anfrage für einen festgelegten Zeitraum für Fluggäste ab 12 Jahren angeboten. Es beinhaltet eine durchgängige Begleitung der Passagiere innerhalb der Terminalbereiche des Flughafens Frankfurt von der Ankunft bis zum Boarding. Diese Dienstleistung wird pro angefangene Stunde gestaffelt berechnet.

### **5. Vertragsabschluss und Erbringung des Begleitservices**

Die Buchung der Begleitservices erfolgt online über den Webshop unter der Internetadresse [www.serviceshop.flughafen-frankfurt.de](http://www.serviceshop.flughafen-frankfurt.de).

Das Antragsformular ist vollständig auszufüllen. Nach erfolgreichem Eingang der Bestellung erhalten die Kunden eine automatische Eingangsbestätigung per Mail. Die FraSec Services GmbH wird innerhalb von 24 Stunden nach Auftragseingang prüfen, ob die zur Durchführung des Auftrags erforderlichen Ressourcen vorhanden sind. Eine Vereinbarung

über die Erbringung der Dienstleistung kommt mit Zugang der elektronischen Auftragsbestätigung der FraSec Services GmbH zustande, die den Kunden mit gesonderter Mail an die im Webshop angegebene Mailadresse gesandt wird.

### 6. Dienstleistungserbringung

Die für den gebuchten Service vorgesehenen Servicemitarbeiter:innen sind für die buchenden Kunden durch ein speziell gestaltetes Abholschild, auf dem der Name der jeweiligen Kunden angezeigt wird, identifizierbar. Die buchenden Kunden werden sich den dafür vorgesehenen Servicemitarbeiter:innen spätestens 15 Minuten nach der planmäßigen Ankunftszeit am Treffpunkt zu erkennen geben. Die FraSec Services GmbH wird sich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeit bemühen, die Dienstleistung trotz einer Verzögerung der Kunden zu erbringen.

Abfliegende Kunden sind verpflichtet, den Zeitpunkt für das Treffen mit den jeweiligen Servicemitarbeiter:innen so zu wählen, dass dieser Zeitpunkt mindestens 120 Minuten bzw. der Vorgabe der Fluggesellschaft vor der planmäßigen Abflugzeit der buchenden Fluggäste liegt. Wurde dennoch ein Zeitpunkt, der näher an der im Flugplan vorgesehenen Abflugzeit für den gebuchten Flug liegt, tragen die Fluggäste das Risiko, sollte der Flugsteig für den Abflug nicht rechtzeitig erreicht werden.

Bei ankommenden Kunden gilt, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, bei Abholung am Flugsteig bzw. am Terminalhaltepunkt des Vorfeldbusses die geplante Ankunftszeit. Verzögert sich die Ankunftszeit des Flugs um mehr als 30 Minuten ist die FraSec Service GmbH von der Erbringung der vereinbarten Dienstleistung befreit. Sie wird sich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten bemühen, die Dienstleistung trotz einer Verspätung des Kunden zu erbringen.

### 7. Entgelte und Zahlung

Die Entgelte für die von den Kunden beauftragte Dienstleistung richten sich nach der gewählten Kategorie des Begleitservices und nach der Anzahl der zu begleitenden Personen und können dem Webshop [www.serviceshop.flughafen-frankfurt.de](http://www.serviceshop.flughafen-frankfurt.de) entnommen werden.

Die Zahlung des gebuchten Services erfolgt vorab im Service-Shop durch Kreditkarte oder sofern angeboten per SEPA-Lastschrift. In allen Fällen lösen wir die Zahlung mit der Buchungsbestätigung aus. **Eine Barzahlung ist nicht möglich.**

### 8. Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung, Haftung

Zurückbehaltungsrechte können die Kunden nur wegen unmittelbar aus diesem Vertrag herrührender Gegenansprüche geltend machen. Gegen Forderungen der FraSec Services GmbH können die Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die FraSec Services GmbH unbegrenzt.

Für Sachschäden und für Vermögensschäden haftet die FraSec Services GmbH unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Im Übrigen haftet die FraSec Services GmbH 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.

### 9. Stornierung

Bei Stornierung von bestätigten Aufträgen bis zu 24 Stunden vor der Abholung am vereinbarten Treffpunkt wird das gezahlte Entgelt abzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 30,00 Euro brutto erstattet.

Erfolgt die Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt wird das gesamte Entgelt für die vereinbarte Leistung fällig. Eine Stornierung muss schriftlich per Mail an [MyAirportguide@frasec.de](mailto:MyAirportguide@frasec.de) erfolgen, dabei ist der Eingangszeitpunkt (MEZ) maßgebend.

### 10. Datenschutz

Bei Buchungsanfragen für Begleitdienste des MyAirportGuide am Flughafen Frankfurt über den Online-Webshop der Fraport AG erhebt und verarbeitet die FraSec Services GmbH personenbezogenen Daten ihre Kunden zur Durchführung des Kaufvertrags gemäß Art.6 Abs.1 S.1 b) DSGVO. Die FraSec Services GmbH erhebt auf dieser Grundlage nur personenbezogene Daten, die tatsächlich zur Anbahnung, Durchführung und Beendigung eines Vertrags zwischen den Kunden und der FraSec Services GmbH notwendig sind. Eine Nichtbereitstellung der erforderlichen Daten hat zur Folge, dass wir die von uns angebotenen Leistungen nicht durchführen können.

#### **Art der Daten**

Für Buchungsanfragen werden folgenden Daten verarbeitet: Anrede, Titel, Firmenname, Vor- und Nachname, Anschrift, Umsatzsteuer Identifikationsnummer (USt-ID), Telefonnummer, Mail-Adresse des Buchenden sowie Name(n), Alter und Telefonnummer(n) der zu begleitenden Person(en). Für die Namen der zu begleitenden Personen können Pseudonyme verwendet werden, sofern die Passagiere hierüber vom Besteller informiert wurden. Telefonnummern der Gäste sind freiwillige Angaben.

#### **Übermittlung an Dritte**

Eine Übermittlung der Kundendaten an Dritte findet zu keinem Zeitpunkt statt. Die Fraport AG stellt für die FraSec Services GmbH lediglich die Plattform zur Verfügung und erhebt selbst keine personenbezogenen Daten.

#### **Zahlungsdienstleister**

Sofern eine Zahlung notwendig ist, erfolgt dies über unabhängige Dritte, auf deren Webseite die Kunden zur Abwicklung der Zahlung weitergeleitet werden. Die FraSec Services GmbH selbst führt keine Zahlungen durch. Kreditkartenzahlungen und sofern angeboten SEPA-Lastschriftmandate werden von der VR Payment GmbH durchgeführt.

#### **Rechtsgrundlage**

Grundsätzlich ist Rechtsgrundlage zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten unserer Kunden Art.6 Abs.1 S.1 b (Vertragszweck).

Darüber hinaus ist die Verarbeitung der genannten Daten zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder eines Dritten erforderlich (Art.6 Abs.1 S.1f) DSGVO).

Zum Beispiel um unseren Kunden die Nutzung unserer Dienste zu dokumentieren und nachvollziehbar zu machen oder Betrug vorzubeugen.

**Speicherort**

Speicherort der Kundendaten ist das Fraport Rechenzentrum mit Standort Frankfurt Main, die West Europe Azure Cloud sowie Server der Plus.line AG.

**Dienstleister**

Die BEMBEL GmbH, Große Rittergasse 88, 60594 Frankfurt entwickelt und wartet den Online-Shop der Fraport und zugrundeliegende Systeme.

**Aufbewahrungsfrist und Löschung**

Die personenbezogenen Daten unserer Kunden bezüglich der Bestellungen bewahren wir sechs Jahre aufgrund der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht auf und anonymisieren diese jeweils zum 31.12. des 6. Jahres.

Beispiel: Ein Kunde bestellt bei uns einen Service und wir bestätigen für den 15.09.2022 einen Begleitservice so löschen wir die Kundendaten am 31.12.2028. Bei Ablehnung einer Bestellanfrage werden die Daten innerhalb von 24 Stunden nach Bestelleingang anonymisiert.