

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Vienna Airport FBO GmbH, FN166246f, LG Korneuburg, für VIP Services

### § 1 Allgemeines

(1) Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Vienna Airport FBO GmbH (kurz „VAF“) gelten für das VIP Service. Im Zuge des VIP Services werden Fluggäste am Flughafen Wien gegen Entgelt bei erforderlichen Tätigkeiten für Abflug, Ankunft, Transit und weiteren Sonderleistungen in einem gesonderten Terminal betreut und unterstützt. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des Vertrages und gelten auch für dessen Zustandekommen. Geschäftsbedingungen der Vertragspartner oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn VAF ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden vom Vertragspartner ausdrücklich vor Vertragsabschluss anerkannt.

(2) VAF behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu verändern.

(3) 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 VAF auch mobilitätseingeschränkte Personen, sofern sie nicht andauernder medizinischer Betreuung bedürfen oder bettlägerig sind und die jeweilige Mobilitätseinschränkung im Rahmen der Buchungsanfrage an VAF 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.

### § 2 Vertragsabschluss

(1) Die Buchungsanfrage hinsichtlich Leistungen des VIP Services kann erfolgen:

- über das Anfrageformular der Homepage:  
[vip.viennaairport.com](http://vip.viennaairport.com)
- per E-Mail an [vip@viennaairport.com](mailto:vip@viennaairport.com)

Für weitere Informationen ist VAF unter +43-1-7007-23300 erreichbar.

(2) Sonderleistungen können nur zusätzlich, das heißt, zusammen mit einer VIP-Beauftragung gebucht werden.

(3) Der Kunde erklärt mit der Buchungsanfrage, dass er diese Buchungsanfrage rechtsverbindlich vornimmt. Für den Fall, dass die Buchungsanfrage durch einen Dritten erfolgt, erklärt der Dritte, dass er von dem oder den reisenden Kunden zur rechtsverbindlichen Buchungsanfrage des VIP-Service sowie etwaigen Sonderleistungen beauftragt und bevollmächtigt ist und diese Buchungsanfrage rechtsverbindlich vornimmt. Auftraggeber und Vertragspartner ist derjenige, der im Buchungsformular als solcher bezeichnet wird.

(4) Buchungsanfragen für das VIP-Service sind mit allen notwendigen Angaben frühzeitig, spätestens 24 Stunden vor dem Flugereignis gemäß aktuellem Flugplan des Flughafens Wien Schwechat (Scheduled Time of Arrival / STA und Scheduled Time of Departure / STD), bei den VIP-Services mittels Anfrageformular oder E-Mail zu stellen (siehe §2 Punkt 1). Bei einer telefonischen Buchungsanfrage ist die Korrektheit der Einzelheiten der Buchungsanfrage durch den Kunden oder Auftraggeber schriftlich zu bestätigen. Kurzfristige Anfragen können nach Verfügbarkeit dennoch zum Vertragsabschluss führen und durchgeführt werden, es wird aber der in der Preisliste aufgelistete Aufschlag verrechnet.

(5) Ein rechtswirksamer Vertragsabschluss kommt durch Übermittlung eines schriftlichen Angebotes durch VAF und durch die schriftliche Annahme des Angebotes durch den Vertragspartner zustande.

Der Vertragspartner verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen und die VIP-Services über Fehler unverzüglich schriftlich per Mail an [vip@viennaairport.com](mailto:vip@viennaairport.com) zu unterrichten.

(6) Voraussetzung für einen rechtswirksamen Vertragsabschluss bzw. Leistungserbringung durch VAF ist die Hinterlegung einer Kreditkarte oder die Leistung einer Vorauszahlung. Solange bis die Hinterlegung einer Kreditkarte erfolgt bzw. die Vorauszahlung eingegangen ist, ist der Vertrag schwebend unwirksam. Die hinterlegte Kreditkarte wird erst nach Leistungserbringung belastet.

(7) VAF ist stets bestrebt, die Buchungsanfrage im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten zeitnah zu bearbeiten und allenfalls zu bestätigen. Trotzdem kann es vorkommen, dass der Kunde bei hohem Aufkommen auf eine Warteliste gesetzt werden muss. Ein allfälliger Vertragsabschluss hat spätestens am Tag vor der geplanten Erbringung der Dienstleistung zu erfolgen.

(8) Äußert der Vertragspartner im Rahmen des Handlings vor Ort Sonderwünsche oder nimmt Leistungen in Anspruch, die nicht Vertragsbestandteil sind, werden diese gesondert berechnet und in Rechnung gestellt.

(9) Die VAF behält sich vor, aus wichtigen Gründen, insbesondere bei Vorliegen einer Notfallsituation, die Reservierung ohne Schadenersatzverpflichtung gegenüber dem Vertragspartner und/ oder Dritter zu annullieren.

### § 3. Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand des Vertrages ist ausschließlich und abschließend die entgeltliche Erbringung einer Dienstleistung gemäß Angebot.

(2) Das Leistungsspektrum der VIP-Services von VAF umfasst:

- a) die Sicherstellung und Steuerung des VIP-Reiseprozesses bei Abflug, Ankunft oder Transit inklusive gewünschter Sonderleistungen
- b) das kaufmännische Management der VIP-Services
- c) das zur Verfügung stellen von VIP Salons, Fahrzeugen der Luxusklasse und VIP-Assistenten zur Erbringung der Dienstleistung
- d) die Betreuung der Fluggäste im Rahmen des Reiseprozesses und während des Aufenthalts in einem VIP Salon
- e) die Bereitstellung von Informationsmaterial in deutscher und englischer Sprache für den Vertragspartner und Kunden während des Buchungsprozesses, um einen reibungslosen Ablauf des Services zu gewährleisten.

Die Einzelheiten des Leistungsspektrums sind der jeweils aktuellen Preis- und Leistungsübersicht, die unter [vip.viennaairport.com](http://vip.viennaairport.com) einzu-sehen ist, sowie der Auftragsbestätigung zu entnehmen.

(3) Spezielle Dienstleistungen

VAF vermittelt weitere vom Vertragspartner gewünschte Dienstleistungen, beispielsweise für Catering, Hotelreservierungen, Reservierungen von Mietfahrzeugen, Limousinentransfers. VAF erbringt die speziellen Dienstleistungen nicht selbst. VAF instruiert den Dritten gemäß Auftrag des Kunden. VAF übernimmt keine Verantwortung für die speziellen Dienstleistungen und haftet nicht für die Folgen dieser Dienstleistungen oder verpasster Dienstleistungen.

Sollten im Zuge des Fluges Gegenstände des Reisenden verlustig werden, hat der Reisende diesbezüglich Kontakt mit der Airline aufzunehmen bzw. allfällige Ansprüche gegenüber der Airline geltend

zu machen. VAF ist bei Bedarf jedoch gewillt den Reisenden bei der ersten Kontaktaufnahme/ Übermittlung der notwendigen Informationen an die Airline bzw. Ground Handler zu unterstützen. Die weitere Korrespondenz hat jedoch ausschließlich mit der Airline zu erfolgen.

#### § 4 Pflichten des Vertragspartners

(1) Um eine möglichst reibungslosen Durchführung der vereinbarten Leistungen zu ermöglichen, ist der Vertragspartner von VAF verpflichtet die folgenden Punkte zu einzuhalten:

1. Korrekte Angaben zu allen notwendigen Daten für die Betreuung (Anzahl der Vertragspartner, Namen der Vertragspartner, Airline und Flugnummer, Datum und Uhrzeit) zu machen.
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. Im Besitz gültiger Reisedokumente für das Land zu sein, in welches die Einreise erfolgen und/oder im Transit genutzt werden soll.
4. Im Besitz eines gültigen Flugtickets/Flugbuchung für den in der Buchung angegebenen Flug zu sein.
5. Sich einer Sicherheitsprüfung zu unterziehen, es sei denn es liegt eine entsprechende schriftliche Befreiung vor.
6. Allgemeine Sicherheitsvorschriften am Flughafen und der Fluggesellschaft zu beachten.
7. Im Falle eines Abflugs frühzeitig vor der geplanten Abflugzeit (STD) am VIP-Terminal zu erscheinen.
8. Die genutzten Lounge-Einrichtungen pfleglich zu behandeln.
9. Falls der Reisende mit einer größeren Anzahl an Gepäckstücken reist, als in seinem Airlinetarif standardmäßig enthalten ist, dann muss er dies der VAF rechtzeitig (jedoch mindestens 12 Stunden) vor der Reise bekanntgeben, um eine reibungslose Abwicklung zu gewährleisten. Erfolgt keine vorherige Bekanntgabe des Übergepäcks, kann eine wunschgemäße Abwicklung nicht garantiert werden. VAF haftet nicht für etwaige Schäden, die infolgedessen entstehen können.
10. Der Buchende ist verpflichtet, die reisenden Kunden sowie diese evtl. verabschiedende/empfangende Personen (Meeter & Greeter) ausführlich mittels der Buchungsbestätigung über die Voraussetzungen für eine reibungslose Vertragsdurchführung (Abfertigung) oder ein Treffen zu informieren.
11. Der Vertragspartner bleibt während der gesamten Zeit, in welcher die Dienstleistung erbracht wird, verantwortlich für seine persönlichen Sachen. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass er alle anwendbaren Sicherheits-, Zoll- und Einreisebestimmungen und entsprechende Pflichten beachtet

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

#### § 5 Zahlung, Entgelt

(1) Die Kosten für Leistungen des VIP-Service sind entweder per Vorauszahlung oder mittels Kreditkarte zu begleichen. Die Belastung der Kreditkarte erfolgt unmittelbar nach erbrachter Leistung. Ein Vergütungsverfahren über Rechnungen ist gesondert zu vereinbaren und setzt ein nachweislich einwandfreies Zahlungsverhalten des Vertragspartners voraus.

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

(3) Sofern vom Kunden zusätzliche, im Angebot nicht enthaltene Leistungen, insbesondere das Handling weiterer, nicht gebuchter Per-

sonen, gewünscht werden, sind diese vom Vertragspartner gesondert zu vergüten.

(4) Business- Kunden: Der Vertragspartner verpflichtet sich, VAF im Falle der nicht fristgerechten Zahlung fälliger Beträge Verzugszinsen in der Höhe von 9,2% über dem Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank (§ 456 UGB) zu bezahlen. Der Vertragspartner verpflichtet sich auch zum Ersatz aller vorprozessualen Mahn- und Inkassokosten sowie USt, die der VAF aus einer Zahlungsverzögerung entstehen.

(5) Privatkunden: Der Vertragspartner verpflichtet sich, VAF im Falle der nicht fristgerechten Zahlung fälliger Beträge, sofern nichts Abweichendes vereinbart, Verzugszinsen in der Höhe von 4% (§ 1000 Abs 1 ABGB) zu bezahlen. Der Vertragspartner verpflichtet sich auch zum Ersatz aller vorprozessualen Mahn- und Inkassokosten sowie USt, die der VAF aus einer Zahlungsverzögerung entstehen.

#### § 6. Stornierung / Rücktritt/ Flugausfall / Nichterscheinen / Änderung der Buchung

(1) Stornierung bzw. Rücktritt

Verbindlich gebuchte Leistungen der VIP-Services können bis 48 Stunden vor dem Flugereignis gemäß Flugplan des Flughafen Wien (STA / STD) kostenfrei schriftlich per E-Mail storniert werden. Bei Stornierungen ab 48 Stunden vor dem Flugereignis werden folgende Ausfallgebühren erhoben:

- 48 bis 24 Stunden vor VIP-Betreuungsereignis: 25 % des Auftragswerts
- 24 bis 12 Stunden vor VIP-Betreuungsereignis: 50 % des Auftragswerts
- Weniger als 12 Stunden vor VIP-Betreuungsereignis: 80 % des Auftragswerts

Bei späterer Stornierung bzw. für VIP-Kunden, die nicht zum gebuchten und verbindlich durch VAF bestätigten Betreuungsereignis erscheinen (No-Show), werden dem Vertragspartner 100 % des Auftragswerts berechnet.

Im Falle des Rücktritts bzw. der Stornierung wird dem Vertragspartner das bereits geleistete Entgelt abzüglich der allfälligen Kosten in der Form, wie die Zahlung erfolgt ist, wieder gutgeschrieben.

(1a) VAF ist berechtigt, von diesem Vertrag bis zu 24 Stunden vor der vereinbarten Leistungszeit zurückzutreten, wenn nach Vertragsabschluss Umstände eintreten, die VAF die Auftragsdurchführung aus von VAF zu vertretenden Gründen unmöglich machen. Dies gilt jedoch nur für den Fall, dass VAF 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.

(1b) Ein Anspruch auf Betreuung besteht trotz Vertragsabschluss nicht, wenn eine Durchführung aufgrund von höherer Gewalt, Streikmaßnahmen, kurzfristigem Ausfall von Personal, der nicht ersetzt werden kann, Wetterverhältnissen, behördlichen Maßnahmen oder aus sonstigen Gründen außerhalb des Verantwortungsbereichs von VAF nicht stattfinden kann. Darüber hinaus behält sich VAF vor, Buchungsanfragen für Kundenbetreuungen aufgrund vorherigen unangemessenen Verhaltens des Kunden wie z.B. Beschädigung der Inneneinrichtung, Trunkenheit oder übergriffiges Verhalten gegenüber dem Personal von VAF abzulehnen.

(2) Flugausfall

Im Falle eines Flugausfalles vor Erbringung der Leistung durch VAF ist eine Umbuchung des Services möglich, sofern bei VAF zum neuen Zeitpunkt Verfügbarkeit vorhanden ist.

Im Falle eines Flugausfalles während der Erbringung der Leistung durch VAF erfolgt keine Rückerstattung oder Reduktion des Entgeltes für das jeweils gebuchte Service.

Bei Flugausfällen während des Services endet die Erbringung der Leistung durch VAF mit Bekanntwerden des Flugausfalles über das Fluginformationssystem des Flughafens Wien. Eine Begleitung des Vertragspartners zu einem Airline Service Counter ist möglich.

#### (3) Verspätung / Nichterscheinen des Kunden

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

#### (4) Änderungen des Vertragsinhaltes

Änderungen des Vertragsinhaltes, z.B. geänderte Flugzeiten oder Personenanzahl, sind VAF durch den Vertragspartner unverzüglich schriftlich per E-Mail innerhalb der Öffnungszeiten (06:30 bis 22:30h MEZ) mitzuteilen. E-Mail: vip@viennaairport.com  
Eine Vertragsänderung ist erst dann rechtswirksam, wenn dem Vertragspartner durch VAF eine Änderung des Vertragsinhaltes schriftlich per E-Mail zugeht und VAF diese Änderung schriftlich bestätigt.

(5) Äußert ein Vertragspartner im Rahmen des Handlings vor Ort Sonderwünsche oder nimmt Leistungen in Anspruch, die nicht Vertragsbestandteil sind, werden diese gesondert berechnet und in Rechnung gestellt.

### § 7 Haftung

(1) VAF haftet nur im Falle der Verletzung ihrer vertraglichen Verpflichtungen bei Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, seiner Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen. Andernfalls ist die Haftung ausgeschlossen. VAF haftet in keiner Weise für das Verhalten Dritter, auch nicht für Diebstahl, Beschädigung etc., gleichgültig, ob sich diese Dritten befugt oder unbefugt in den Terminals oder sonstigen Bereichen des Flughafens Wien aufhalten. Unter keinen Umständen haftet VAF für Auftragsverluste, Gewinnausfälle, nicht eingetretene aber erwartete Ersparnisse, Datenverluste oder -schäden, Ansprüche Dritter oder jegliche Folgeschäden.

(2) Allfällige Schäden bzw. etwaige Ansprüche sind vom Vertragspartner unverzüglich, längstens binnen 2 Wochen nach Eintritt des schädigenden Ereignisses schriftlich an VAF mitzuteilen. Unterlässt der Vertragspartner eine unverzügliche Mitteilung, so kann der Vertragspartner seine Ansprüche aus Schadenersatz nicht mehr geltend machen.

(3) VAF haftet nicht bei Leistungsverzug bzw. Unmöglichkeit der Leistung auf Grund höherer Gewalt wie beispielsweise Naturereignisse von besonderer Intensität, Krieg, Aufruhr, Streik, Terrorismus, unvorhergesehene behördliche Auflagen und andere Umstände, die ohne Verschulden der VAF zu einem Leistungsverzug bzw. einer Unmöglichkeit der Leistung geführt haben.

### § 8 Datenschutz

(1) VAF verwendet grundsätzlich die Daten aus dem Vertrag für den Zweck der Vertragserfüllung. Diese inkludiert die Speicherung und Verarbeitung der Daten gemäß den behördlichen Richtlinien. VAF behält sich vor, zum Zweck der Vertragserfüllung die Fluggesellschaft des Vertragspartners zu kontaktieren, um dessen Buchungsdaten bei der Fluggesellschaft mit denjenigen des VIP Services abzustimmen.

### § 9 Vertragsbeendigung

Der Vertrag endet mit Beendigung der Erbringung der vertraglichen Leistung.

### § 10 Gerichtsstand

(1) Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGBs bzw. den zwischen den Vertragsparteien abgeschlossenen Vertrag vereinbaren die Parteien die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich für Wien I zuständigen Gerichtes.

(2) Diese AGB bzw. dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

### § 11 Schlussbestimmungen

(1) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Alle Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

(2) Bei Unwirksamkeit einzelner Klauseln der AGB bzw. des mit VAF geschlossenen Vertrages wird die Gültigkeit der übrigen Regelungen hiervon nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine solche ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg der Unwirksamen und der Intention der Parteien möglichst nahe kommt, dasselbe gilt im Falle einer Lücke.

(3) Diese AGB werden in deutscher Sprache errichtet, die für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit diesen verbindlich ist. Jede Version dieser AGB in einer anderen Sprache soll lediglich zur leichteren Verständlichkeit dienen und keine rechtliche Wirkung entfalten. Zur Klarstellung wird festgehalten, dass die deutschsprachige Version dieser AGB jeder anderen Sprachversion dieser AGB vorgeht.