

## **Allgemeine Geschäfts-/Vermittlungsbedingungen der Agentur "Helen Sue Wells"**

### **1. Geltungsbereich**

Die folgenden Bedingungen regeln ausschließlich das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen als Kunden und der Agentur Helen Sue Wells als Vermittler der Fremdleistungen.

**1.1** Mit Abschluss des Buchungsvorgangs beauftragt der Kunde die Agentur Helen Sue Wells mit der Vermittlung einer Fremdleistung, die von einem dritten Anbieter erbracht wird. Der Kunde ist an den Buchungsauftrag gebunden. Davon getrennt wird bei der Buchung ein Vertragsverhältnis mit dem Fremdanbieter und ggf. anderen einzelnen Leistungsträgern entstehen, das nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Agentur Helen Sue Wells geregelt ist.

**1.2** Die Agentur Helen Sue Wells weist alle Kunden ausdrücklich darauf hin, dass diese nur als Vermittler tätig ist. Die Agentur Helen Sue Wells erbringt die Fremdleistung nicht selbst, sondern vermittelt das Zustandekommen der Verträge zwischen Ihnen als Kunde und den Anbietern der Fremdleistung. Auch wenn die Agentur Helen Sue Wells im Einzelfall mehr als nur eine Fremdleistung vermittelt, ist sie lediglich als Vermittler tätig. Daher sind auf die Tätigkeit der Agentur Helen Sue Wells die gesetzlichen Bestimmungen über den Reisevertrag (§§ 651 ff. BGB) nicht anwendbar. Es wird für die vermittelten Leistungen auch kein Sicherungsschein ausgestellt.

**1.3** Um eine Buchung vornehmen zu können, muss der Kunde das 18. Lebensjahr vollendet haben und darf in seiner Geschäftsfähigkeit nicht beschränkt sein.

### **2. Vertragsgegenstand und Vertragsschluss**

**2.1** Gegenstand dieses Vertrages ist die Vermittlung einer angebotenen Fremdleistung zwischen Ihnen als Kunden mit dem jeweiligen Fremdanbieter durch die Agentur Helen Sue Wells.

**2.2** Mit Absenden des Auftrages/Anfrage des Kunden an die Agentur erkennt der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Agentur Helen Sue Wells an und versichert, diese gelesen und verstanden zu haben. Der Kunde erklärt sich mit der in diesen Geschäftsbedingungen beschriebenen Nutzung seiner Daten einverstanden.

**2.3** Die Annahme des Vermittlungsauftrages kann schriftlich, telefonisch, per Fax, online oder per E-Mail erfolgen. Sofern der Auftrag von einer anderen Person als dem Kunden in dessen Auftrag erteilt wird, haftet der Kunde neben dieser Person gesamtschuldnerisch für die Erfüllung der Verpflichtung der angemeldeten Personen.

**2.4** Mit Annahme des Vermittlungsauftrages durch die Agentur Helen Sue Wells, d.h. mit der Zusendung der entsprechenden Auftragsbestätigung/Rechnung (per Post, Fax oder E-Mail) an den Kunden, ist dieser an den Vermittlungsauftrag gebunden. Zu diesem Zeitpunkt ist ein verbindlicher Vermittlungsvertrag zwischen dem Kunden und der Agentur Helen Sue Wells zustande gekommen.

### **3. Zahlungsbedingungen**

**3.1** Mit Zugang der Auftragsbestätigung/Rechnung wird folgender Rechnungsbetrag für die gebuchte Fremdleistung zur Zahlung fällig:

#### Bei Unterkünften in Deutschland & Benelux

30% Anzahlung des Rechnungsbetrages (Reisewert) - (mind. 60,- € pro teilnehmender Person)

Die Restbetragszahlung ist 45 Tage vor Inanspruchnahme der Leistung fällig.

Erfolgt die Auftragsbestätigung/Rechnung innerhalb von 40 Tagen vor Inanspruchnahme, so ist der gesamte Rechnungsbetrag sofort fällig.

#### Bei Unterkünften in Großbritannien

30% Anzahlung des Rechnungsbetrages (Reisewert) - (mind. 60,- € pro teilnehmender Person)

Die Restbetragszahlung ist 45 Tage vor Inanspruchnahme der Leistung fällig.

Erfolgt die Auftragsbestätigung/Rechnung innerhalb von 40 Tagen vor Inanspruchnahme, so ist der gesamte Rechnungsbetrag sofort fällig.

### Bei Unterkünften in London

20% Anzahlung des Rechnungsbetrages (Reisewert) - (mind. 60,- € pro teilnehmender Person)

Die Restbetragszahlung ist 45 Tage vor Inanspruchnahme der Leistung fällig. Erfolgt die Auftragsbestätigung/Rechnung innerhalb von 40 Tagen vor Inanspruchnahme, so ist der gesamte Rechnungsbetrag sofort fällig.

**3.2** Alle Zahlungen erfolgen in Euro auf das angegebene Konto und die entsprechende Bankverbindung der Agentur Helen Sue Wells in Deutschland. Die Zahlung ist auf das auf der Rechnung der Agentur benannte Konto zu überweisen.

**3.3** Die Anzahlung (siehe 3.1) sollte innerhalb von 4 Werktagen auf das angegebene Konto der Agentur Helen Sue Wells eingegangen sein. Ist dies nicht der Fall, so behält sich die Agentur Helen Sue Wells vor, die Zimmer des Fremdanbieters zur Weitervermittlung frei zu geben, da ohne eine Anzahlung und/oder schriftlicher Stornierung kein Anspruch auf Reservierung besteht.

**3.4** Die Agentur Helen Sue Wells ist vom Anbieter der Fremdleistung beauftragt und bevollmächtigt, den ihm geschuldeten Preis für die jeweilige gebuchte Fremdleistung im eigenen Namen von den Kunden einzuziehen, um diese anschließend an den Anbieter der Fremdleistung weiterzuleiten.

### **4. Vermittlungsentgelt**

Pro Buchung wird seitens der Agentur Helen Sue Wells eine einmalige Buchungspauschale in Höhe von 35,- € berechnet, zahlbar bei Anzahlung des Rechnungsbetrages bei Auftragsbestätigung/Rechnung. Es werden darüber hinaus keine gesonderten Gebühren berechnet, da diese in der Regel im Preis der vermittelten Leistungen bereits enthalten sind.

### **5. Preis- und Leistungsänderungen**

**5.1** Aus der Auftragsbestätigung und Rechnung der Agentur Helen Sue Wells ergeben sich der Umfang und der Inhalt der vermittelten Fremdleistung.

**5.2** Mögliche Änderungen der vermittelten Leistungen sind vorbehalten, soweit die Abweichungen nicht erheblich sind oder sie auf von der Agentur Helen Sue Wells nicht beeinflussbare Änderungen der Fremdanbieterleistungen zurückzuführen sind.

Die Agentur Helen Sue Wells behält sich außerdem vor, die bestätigten Preise zu ändern, wenn der Anbieter der Fremdleistung die Preise erhöht oder eine Erhöhung von Gebühren und Abgaben stattfindet. Die Preise werden sich in dem Umfang ändern, wie sich deren Erhöhung pro Person auf den Buchungspreis auswirkt, sofern zwischen Vertragsabschluss und vereinbartem Reiseternin mehr als sechs Monate liegen. Eine solch nachträgliche Preisänderung teilt die Agentur Helen Sue Wells den Kunden bis spätestens 14 Tage vor Reiseantritt mit.

### **6. Buchungsbestätigung**

Der Kunde ist verpflichtet, die Auftragsbestätigung/Rechnung unverzüglich auf ihre Richtigkeit zu überprüfen, wobei insbesondere darauf zu achten ist, dass die ausgewiesenen Reisedaten mit der getätigten Buchung identisch sind.

Stellt der Kunde Abweichungen oder falsche Angaben fest, hat er den Absender (Agentur Helen Sue Wells) hierauf unverzüglich hinzuweisen. Reklamiert der Kunde nicht, kommt der Vertrag mit dem Inhalt der Buchungsbestätigung zu Stande. Eine Haftung von Seiten der Agentur Helen Sue Wells besteht in diesem Falle nicht.

### **7. Stornierungen / Umbuchungen**

**7.1** Durch eine schriftliche Erklärung kann eine Stornierung der vermittelten Fremdleistung erwirkt werden. Die Erklärung wird wirksam mit dem Eingangsdatum bei der Agentur Helen Sue Wells.

**7.2** Bei Rücktritt des Kunden fallen Stornogebühren an, als Ersatz für die entstandenen Aufwendungen und der für die Fremdleistung zu erbringenden Zahlungen. Es wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 35,00 € erhoben und pauschal folgende Stornogebühren berechnet (jeweiliger u.a. %-Satz vom Gesamtrechnungsbetrag/Reisewert):

#### Rücktritt bis zum 45. Tag (vor Inanspruchnahme der Leistung)

Hier werden Stornogebühren in Höhe von 30% des Gesamtreisewertes laut Auftragsbestätigung/Rechnung fällig. Und zwar für die Länder: Deutschland, Niederlande, Belgien, Großbritannien

#### Rücktritt zwischen 45. Tag und 30. Tag (vor Inanspruchnahme der Leistung)

Hier werden Stornogebühren in Höhe von 60% des Gesamtreisewertes laut Auftragsbestätigung/Rechnung fällig. Und zwar für die Länder: Deutschland, Niederlande, Belgien, Großbritannien

#### Rücktritt ab dem 30. Tag (vor Inanspruchnahme der Leistung)

Hier werden Stornogebühren in Höhe von 80% des Gesamtreisewertes laut Auftragsbestätigung/Rechnung fällig. Und zwar für die Länder: Deutschland, Niederlande, Belgien, Großbritannien

#### Rücktritt innerhalb von 14 Tagen (vor Inanspruchnahme der Leistung)

Hier werden Stornogebühren in Höhe von 100% des Gesamtreisewertes laut Auftragsbestätigung/Rechnung fällig. Es erfolgt keine Erstattung. Und zwar für die Länder: Deutschland, Niederlande, Belgien, Großbritannien

Sollten geringere Stornokosten durch den Anbieter der Fremdleistung anfallen, wird der überschüssige Betrag (nach Abzug der Provision und 35,- € Bearbeitungsgebühr) von der Agentur Helen Sue Wells an den Kunden weitergeleitet.

**7.3** Um erhebliche finanzielle Verluste bei einer Stornierung zu vermeiden, wird dem Kunden der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung empfohlen.

**7.4** Die Umbuchung/Änderung der Reise- und Unterkunftsmodalitäten nach Vertragsabschluss ist nur durch eine Stornierung der gebuchten und bei gleichzeitiger Buchung einer anderen Leistung eines Fremdanbieters möglich.

Der Arbeitsaufwand für die Agentur Helen Sue Wells ist hierbei identisch mit der einer Kündigung oder eines Rücktritts, daher werden hier die gleichen Gebühren wie bei einer Stornierung (siehe Punkt 7.2) fällig. Sollte es sich um einen geringeren Mehraufwand handeln, wird lediglich die Bearbeitungsgebühr in Höhe von 35,- € berechnet.

Es gelten ebenfalls die Gebühren der Stornierung (siehe Punkt 7.2) hinsichtlich des Arbeitsaufwandes der Fremdanbieter. Sollten geringere Stornokosten durch den Anbieter der Fremdleistung anfallen, wird der überschüssige Betrag (nach Abzug von Provision und 35,- € Bearbeitungsgebühr) von der Agentur an den Kunden weitergeleitet.

**7.5** Es kann im Fall der Verhinderung durch den Kunden ein Ersatzteilnehmer durch diesen benannt werden. Jedoch nur, wenn die Leistung nicht personenbezogen ist und es sich bei dem Ersatzteilnehmer um eine Person mit den gleichen persönlichen Eigenschaften handelt. Der Name und die entsprechenden Daten sind der Agentur Helen Sue Wells rechtzeitig vor Inanspruchnahme mitzuteilen.

**7.6** Es erfolgt keine Erstattung der geleisteten Zahlungen, wenn der Kunde seine Leistungen nicht in Anspruch nimmt ohne der Agentur Helen Sue Wells gegenüber eine Kündigung oder einen Rücktritt erklärt zu haben.

**7.7** Sollte eine Unterkunft im vereinbarten Objekt aufgrund von Verhinderungen seitens des Anbieters der Fremdleistung nicht möglich sein, ist die Agentur Helen Sue Wells berechtigt dem Kunden eine Ersatzunterkunft anzubieten.

Ist es nicht möglich dem Kunden eine Unterkunft in der gleichen Preiskategorie anzubieten, wird ihm die nächst teurere und die nächst günstigere Unterkunft angeboten. Die Differenz wird je nach Wahl des Kunden entweder erstattet oder zusätzlich berechnet. Akzeptiert der Kunde die angebotene Ersatzunterkunft nicht, wird ihm der gesamte an die Agentur Helen Sue Wells bezahlte Betrag erstattet.

## **8. Mängelhaftung / Haftung**

**8.1** Die Haftung der Agentur Helen Sue Wells für die Vermittlungsleistungen aus sämtlichen Gründen ist auf den vollen Preis der jeweiligen Buchung beschränkt, ausser bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Pflichtverletzung.

**8.2** Die Agentur Helen Sue Wells haftet als Vermittler nur für das Zustandekommen eines entsprechenden Vertrages mit dem Anbieter der Fremdleistung. Die Agentur Helen Sue Wells haftet nicht für eventuelle Mängel des Fremdanbieters, ausser die Agentur Helen Sue Wells hätte ihre Verpflichtungen aus dem Vermittlungsvertrag schuldhaft verletzt. Alle Mängel oder hieraus resultierende Mängelansprüche müssen unmittelbar gegenüber dem Fremdanbieter geltend gemacht werden.

**8.3** Die Kunden haften für alle Schäden, die von ihnen schuldhaft verursacht werden. Der entstandene Schaden ist dem Fremdanbieter (Gastgeber/Gastfamilie/Ferienhausinhaber) unverzüglich und vor Ort mitzuteilen. Sollte ein Kunde einen von ihm schuldhaft verursachten Schaden dem Fremdanbieter nicht unmittelbar ersetzen, ist die Agentur Helen Sue Wells berechtigt, die Schadenssumme vom Kunden einzuziehen und diese an den Fremdanbieter weiterzuleiten.

## **9. Mitwirkungspflicht des Kunden**

**9.1** Der Kunde ist bei einer Buchung über die Agentur Helen Sue Wells verpflichtet, seine Ankunftszeit den Gastgebern mindestens 1 Woche vor Ankunft mitzuteilen.

Der Kunde sollte sich bemühen diese angekündigte und mitgeteilte Ankunftszeit einzuhalten. Ist dies aus verschiedenen Gründen nicht möglich und/oder zuvor absehbar, dass er diese nicht einhalten kann, dann hat der Kunde die Pflicht die neue Ankunftszeit den Gastgebern mitzuteilen.

Bei einer Verspätung von mehr als 2 Stunden der vereinbarten Ankunftszeit, ist der Gastgeber nicht mehr verpflichtet auf den Kunden zu warten. Der Kunde schuldet dann den vollen vereinbarten Preis, wenn dadurch eine Aufnahme des Kunden nicht zustande kommt. Schadensersatzansprüche oder Erstattungen des Kunden bestehen in diesem Fall nicht.

**9.2** Der Kunde ist außerdem verpflichtet, Beanstandungen, die die Vermittlungsleistungen der Agentur Helen Sue Wells betreffen, dieser unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Sollten die Beanstandungen die Vermittlungsleistungen betreffen, so wird sich die Agentur Helen Sue Wells bemühen, Abhilfe zu schaffen. Bei auftretenden Leistungsstörungen ist der Kunde selbst verpflichtet mitzuwirken, um eventuelle Schäden gering zu halten oder zu vermeiden.

## **10. Newsletter und Datenschutz**

**10.1** Über einen Newsletter möchte die Agentur Helen Sue Wells gerne ihre Kunden über die aktuellen Angebote und/oder Neuheiten informieren können. Dafür wird jedoch eine gültige E-Mailadresse des Kunden, sowie das Einverständnis der damit verbundenen Überprüfungen benötigt. Ist der Empfang des Newsletters seitens des Kunden nicht mehr erwünscht, so kann die Zustellung jederzeit schriftlich per Email, Brief oder Fax abbestellt werden.

**10.2** Die Agentur Helen Sue Wells erhebt bestimmte personenbezogene Daten des Kunden und gegebenenfalls auch anderer Reisenden. Diese Daten werden für die Abwicklung des Vermittlungsvertrages und für die Anbahnung und Abwicklung des abzuschließenden Vertrages über die vom Kunden gebuchte Leistung benötigt und ausschließlich zu diesen Zwecken verarbeitet und genutzt. Eine Weitergabe der erhobenen Daten erfolgt ausschließlich an den jeweiligen Anbieter der gebuchten Fremdleistung.

**10.3** Weitere Informationen zum Umgang mit den personenbezogenen Daten der Kunden der Agentur Helen Sue Wells erhalten Sie in der Datenschutzerklärung, jederzeit abrufbar unter [www.helensuewells.com](http://www.helensuewells.com)

## **11. Salvatorische Klausel**

Sollte ein Punkt dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen der Agentur Helen Sue Wells gegen geltendes Recht verstoßen oder aber aus sonstigen Gründen unwirksam, bzw. nichtig sein, so sollen alle übrigen Punkte und Rechtsgedanken weiterhin Gültigkeit haben und zum Bestandteil des Vermittlungsvertrages werden. Der Kunde ist beim Abschluss des jeweiligen Vermittlungsvertrages damit ausdrücklich einverstanden.

## **12. Schriftformerfordernis**

Änderungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen, bzw. abweichende Vereinbarungen, die zwischen der Agentur Helen Sue Wells und dem Kunden getätigt werden, bedürfen der Schriftform. Änderungen dieses Schriftformerfordernisses sind ebenfalls nur in schriftlicher Form möglich.

## **13. Schlussbestimmungen**

**13.1** Auf den Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des ins deutsche Recht übernommenen UN-Kaufrechts.

**13.2** Der Kunde ist nicht berechtigt, direkt mit dem Anbieter der Fremdleistung zwecks weiterer Buchungen in Kontakt zu treten, sondern diese stets über die vermittelnde Agentur Helen Sue Wells anzufragen.

Stand: Dezember 2010

### **Helen Sue Wells Rooms** Agentur

Inh.: Helen Sue van de Loo-Wells

Alter Postweg 12

D-48499 Salzbergen

E-Mail: [info@helensuewells.com](mailto:info@helensuewells.com)

**Telefon: +49 (0) 5976 - 344 4031**

Fax: +49 (0) 5976 - 344 123

USt-ID: DE 5747 2386 011

Zuständiges Finanzamt Lingen (Ems)

Mitglied der IHK Osnabrück