

# **Allgemeine Geschäfts-, Vertrags- und Zahlungsbedingungen für Flug- und Bahnvermittlungsleistungen der Firma Pul Express GmbH**

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten im Geschäftsverkehr der Reisebüros (Vertragspartner) nachstehend auch als Agentur bezeichnet mit der **Pul Express GmbH** nachstehend als **Pul Express** bezeichnet.

## **1. Geltung**

1.1 Für die Geschäfts- und Vertragsbeziehung zwischen Pul Express und Agentur gelten ausschließlich die nachfolgenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen...“ in Ihrer zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Fassung.

1.2 Pul Express vermittelt Flüge einschließlich Nebenleistungen, und Bahnreise. Die genannten Leistungen werden ausschließlich an Wiederverkäufer wie z.B. Touragenturen od. Reisebüros und ähnliche Agenturbetriebe vermittelt.

1.3 Die Agentur verkauft die durch die Pul Express angebotenen Leistungen in eigenem Namen und auf eigene Rechnung. Zur rechtsgeschäftlichen Vertretung der Pul Express ist die Agentur nicht berechtigt. Im Rahmen der einzelnen Reiseleistungen tritt die Pul Express lediglich als Vermittler oder Erfüllungsgehilfe für die angebotenen Leistungen gegenüber der Agentur auf.

1.4 Bei der Vermittlung von Leistungen an die Agentur entsteht weder ein Reisevertrag im Sinne des Reisevertragsrechts noch eine Luftbeförderungsvertrag. Pul Express ist weder ausführenden noch verträglicher Luftfrachtführer. Eine Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden der Agentur und Pul Express entsteht nicht.

1.5 Vermittlung genannten Leistungen erfolgt ausschließlich auf der Grundlage der Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften. Die Resolutionen der IATA in Ihrer jeweils gültigen Fassung finden Anwendung, soweit es sich um Beförderungen mit IATA angehörenden Leistungsträgern handelt.

1.6 Für Gruppen- und AD-Tickets gelten zusätzlich zu AGB Pul Express besondere Bedingungen je nach Bedingungen der angefragten Fluggesellschaft.

## **2. Buchungsablauf**

2.1 Aufträge erfolgen in der Regel über die von Pul Express akzeptierten Computerreservierungssysteme (CRS). Ausnahmsweise werden Aufträge per E-Mail od. Fax angenommen.

2.2 Der Auftrag zur Vermittlung der Beförderungsleistung wird wirksam mit seiner Bestätigung, die in der Regel elektronisch im Buchungsvorgang oder in der Rechnung erfolgt.

2.3 Die Agentur ist verpflichtet, alle für eine Buchung notwendigen Angaben vollständig und zweifelsfrei zu liefern und eingegangene Buchungen und Tickets unverzüglich auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Insbesondere betrifft es von den Regierungen und Behörden vorgeschriebenen Passagierdaten.

2.4 Bei den Buchungsaufträgen sind über CRS erforderlich vorgeschriebenen Eingabe-Formate und Queue-Adressen einzuhalten.

## **3. Flugpreise**

3.1 Alle durch die Pul Express gegenüber der Agentur veröffentlichten Preislisten sind vertrauliche Arbeitsunterlagen.

3.2 Alle in den jeweiligen Tarifen und den Buchungsbestätigungen zu Grunde liegenden und genannten Teilnahmebedingungen und Konditionen, insbesondere Einschränkungen im Teilnehmerkreis, länderspezifische Besonderheiten und Nachweise über einen bestimmten Kundenstatus sind als verbindlich anzuerkennen und einzuhalten. Die Agentur hat seinen Kunden darauf zu verpflichten bzw. hinzuweisen.

3.3 Preisänderungen der Fluggesellschaften unterliegen nicht dem Einfluss vom Pul Express und bleiben ausdrücklich vorbehalten. Die in den Angeboten aufgeführten Preise sind deshalb unverbindlich und stehen unter dem Vorbehalt der Änderungen seitens Fluggesellschaften.

3.4 Pul Express ist berechtigt, eingetretene Tarifänderungen oder Tarifnachforderungen seitens der Fluggesellschaften auch nach Vertragsschluss an die Agentur weiterzugeben. Pul Express behält sich insbesondere vor, Preise im Falle der Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Flughafengebühren (Sicherheitszuschläge/ örtliche Steuern) und / oder Treibstoffzuschläge und / oder eine Änderung der für die Flugbeförderung geltenden Wechselkurse, an die Agentur weiterzugeben. Die Preis- oder Tarifänderungen ergeben sich aus den jeweiligen Beförderungs- und Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaften, die von der Agentur anerkannt werden und deren Anerkennung sie auch durch ihre Kunden herbeiführen sollte. Nachbelastungen sind bis zu einem Zeitraum von drei Jahren nach Abschluss des Beförderungsvertrages möglich.

3.5 Ein Flugschein gilt für die natürliche Person, für die er ausgestellt ist.

3.6 Umfang und Inhalt der vermittelten Leistung ergeben sich aus den Beförderungsbestimmungen der jeweiligen Beförderungsunternehmer.

## **4. Zahlungen, Zahlungsabwicklungen**

4.1 Die Ticketausstellung erfolgt jederzeit nach Übermittlung des Auftrages an Pul Express.

4.2 Ausgestellte Flugtickets, Reiseleistungen und sämtliche Entgelte werden - unabhängig von Abflugdatum und Rechnungsausstellung - sofort nach Ausstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

4.3 Die Zahlung der Leistungen erfolgt unverzüglich nach Ausführung des Auftrages per Bankabbuchungsauftrag, soweit nichts anders vereinbart wurde. Die Agentur verpflichtet sich, jederzeit für die erforderliche Deckung des angegebenen Bankkontos zu sorgen. Im Falle eines Rückrufes der Abbuchung werden der Agentur die fälligen Bank- und Bearbeitungsgebühren in Rechnung gestellt.

4.4 Sollte ein Bankabbuchungsverfahren nicht gewünscht sein, müssen die Tickets gegen Rechnung im Voraus bezahlt werden. Tickets können erst nach dem vollständigen Geldeingang ausgestellt werden.

4.5 Für den Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Vorschriften. Im Fall eines Zahlungsverzuges ist Pul Express berechtigt, sämtliche Forderungen sofort fällig zu stellen.

4.6 Beim Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 0,05% vom vollen Ticketpreis zzgl. MwSt. für jeden weiteren Tag ab dem vierten Arbeitstag nach dem Ticketausstellung berechnet. Die Geltendmachung eines höheren Verzugschadens bleibt vorbehalten.

4.7 Das Erfüllungsrisiko für die rechtzeitige und vollständige Zahlung des Kunden liegt bei der Agentur, welches für die Bezahlung der angeforderten Leistungen gegenüber Pul Express in jedem Fall haftet.

4.8 Eingezogene Zahlungen auf Flugleistungen verwaltet die Agentur treuhändlerisch getrennt von ihrem übrigen Vermögen nach den Gepflogenheiten eines ordentlichen und gewissenhaften Kaufmannes. Auf Verlangen von Pul Express hat die Agentur dieses nachzuweisen. Das Eigentum daran hat Pul Express. Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten oder die Aufrechnung ist ausgeschlossen.

# **Allgemeine Geschäfts-, Vertrags- und Zahlungsbedingungen für Flug- und Bahnvermittlungsleistungen der Firma Pul Express GmbH**

4.9 Die Agentur hat Pul Express unverzüglich über Pfändungen in jene Treuhandbeträge zu informieren und hat bei Zugriff Dritter diese auf die vorrangigen Rechte von Pul Express an jenen Beträgen hinzuweisen. Eine Informationspflicht trifft die Agentur ferner im Falle der Zahlungsunfähigkeit und namentlich bei Stellung von Insolvenzanträgen.

4.10 Die Zahlung eines Vermittlungsentgeltes an die Agentur erfolgt gemäß der jeweils von Pul Express veröffentlichten gültigen Preislisten. Pul Express ist zur Aufrechnung berechtigt.

4.11 Für den Kreditkarteneinsatz sind die Richtlinien des BSP sowie Datenschutzrichtlinien zwingend zu beachten, insbesondere wegen des im hier angewandten Mail-Order-Verfahrens bestehenden erhöhten Risikos für einen Kreditkartenmissbrauch.

4.12 Alle Flugscheine, die am Tag vor dem Abflugtermin bei Pul Express nicht bezahlt sind, können storniert werden. Mit der Stornierung verbundene Kosten trägt die Agentur

4.13 Eine Aufrechnung mit Gegenforderungen der Agentur aus Gutschriften ist nur mit Vergütungen für Leistungen der Pul Express zulässig, wenn Gegenforderung von Pul Express als bestehend und fällig anerkannt oder rechtskräftig festgestellt ist. Ein Zurückbehaltungsrecht steht der Agentur nicht zu.

## **5. Auslieferung der Dokumente**

5.1 Für den Versand der Reiseunterlagen und eventuellen im Zusammenhang damit anfallenden Kosten haftet ausschließlich die Agentur.

5.2 Die Versendung von Flugscheinen und Dokumenten erfolgt auf Gefahr der Agentur. Der Versand erfolgt auf normalem Postwege, wenn keine rechtzeitige und abweichende Anweisung der Agentur eingeht. Im Falle kurzfristiger Buchungen hat die Agentur, die in Folge der Zustellung per Eilboten, Kurierdienst oder im Falle der Hinterlegung erwachsenen Aufwendungen zu tragen. Bei Buchungsaufträgen ab dem dritten Arbeitstag vor Flugantritt übernimmt Pul Express keine Gewähr für die rechtzeitige Bearbeitung und den rechtzeitigen Zugang des Flugscheins.

5.3 Der Verlust eines Flugdokuments ist vor Antritt zw. Beendigung der Reise unverzüglich Pul Express oder dem Leistungsträger anzuzeigen. Die Agentur hat seinen Kunden der von ihm gebuchten Fluggesellschaft zu melden.

5.4 Pul Express GmbH stellt die Agentur eventuelle Auslieferungsbescheinigungen von Post oder anderen Kurierdiensten zur Verfügung, die diese zur Geltendmachung eventueller Schäden benötigen. Es wird darauf hingewiesen, dass in der Regel keine Haftung für Verzögerung beim Transport von den Beförderern übernommen wird, sondern diese gegebenenfalls durch eine Versicherung abgedeckt werden muss.

5.5 Die Agentur ist verpflichtet dem/n Kunden die Reiseunterlagen nur auszuhändigen, wenn auch der Reisepreis vollständig gezahlt ist. Sofern es sich um einen elektronisch übermittelten Flugschein (E-Tix) handelt, ist auch sicher zustellen, dass die Übermittlung des Buchungscodes nicht vor der Bezahlung des Flugscheines erfolgt ist. Die Zahlung und Übermittlung des E-Tix sind voneinander unabhängig, aber stets von der Agentur zu dokumentieren.

## **6. Umbuchungen, Stornierung**

6.1 Tickets können umgebucht oder storniert werden. Für Umbuchungen / Stornierung bzw. Erstattungen gelten die jeweiligen Bestimmungen der Fluggesellschaft. Hierbei fällt eine Storno- bzw. Umbuchungsgebühr an, die je nach Leistungsträger unterschiedlich hoch ist und von demjenigen zu tragen ist, der die Stornierung veranlasst hat.

6.2 Pul Express ist berechtigt für Storno / Umbuchung zusätzliche Bearbeitungs- bzw. Servicegebühren der Agentur in die Rechnung zu stellen.

## **7. Reklamationen**

7.1 Die Agentur haftet für die ordnungsgemäße Abwicklung von Buchungen und stellt Pul Express von jeglicher Haftung im Falle nicht korrekt getätigter Buchungen frei. Hierzu zählen beispielsweise nicht korrekt abgesicherte Buchungen.

7.2 Für den Fall, dass Pul Express ein Ticket gemäß einer Preisvorgabe durch die Agentur ausstellt, stellt die Agentur Pul Express von jeglicher Haftung für falsch ausgestellte Tickets, Nachbelastungen etc. frei. In diesem Fall holt die Agentur die erforderliche Preisauskunft selbst bei der betroffenen Airline ein und handelt bei Übermittlung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes, um sich und Kunden von Schäden und Nachbelastungen freizuhalten. Pul Express ist nicht verpflichtet, die empfangenen Preisvorgaben in jedem Fall nachzuprüfen.

7.3 Pul Express haftet für Vermittlungsfehler im Falle schriftlich erteilter Preisauskünfte. Diese Haftung ist auf die Höhe des Reisepreises begrenzt, gleiches gilt für andere Vermittlungsfehler.

7.4 Die Agentur ist gegenüber ihrem Kunden Vermittler im Namen der Leistungsträger und als solcher verpflichtet, ihre Kunden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen auf Visa- und sonstige Vorschriften sowie auf Rücktrittskosten, Versicherungsmöglichkeiten etc. hinzuweisen.

7.5 Reklamationen und/oder Regressforderungen der Kunden sind von der Agentur gegebenenfalls direkt gegenüber den Fluggesellschaften geltend zu machen. In diesem Falle ist unter Beifügung der erforderlichen Unterlagen auch der Pul Express in Kenntnis zu setzen.

7.6 Anzeigen über Leistungsstörungen die den Beförderungsvertrag zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger betreffen sind im Regelfall vom Kunden gegenüber dem Leistungsträger als Vertragspartner des Beförderungsvertrages zu erfolgen.

7.7 Sind Reklamationen und / oder Regressforderungen berechtigt und von dem Leistungsträger anerkannt, erhält die Agentur eine Gutschrift mit der Verpflichtung, sie demjenigen weiterzugeben, der sie beansprucht hat.

## **8. Sonstige Service-Leistungen**

8.1 Sonstigen Service-Leistungen von Pul Express (z.B. Erstattungen, Umbuchungen, Kurierdienste) werden gemäß gültiger Preisliste „Sonstige Service-Leistungen“ abgerechnet.

## **9. Vertraulichkeit**

9.1 Alle durch Pul Express gegenüber der Agentur veröffentlichten Preis-, Entgelt- oder Provisionslisten und sonstige Informationen sind vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe an Dritte ist untersagt, soweit sie nicht zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses erforderlich ist.

9.2 Um Missverständnissen hinsichtlich der zugrunde liegenden Vertrags- und Rechtsverhältnisse vorzubeugen, ist es der Agentur nicht gestattet, an sie von Pul Express adressierte Schreiben dem Kunden offen zu legen. Hiervon umfasst sind insbesondere Rechnungen, die einen Rückschluss auf Pul Express als Vermittler von Flugleistungen zulassen.

# **Allgemeine Geschäfts-, Vertrags- und Zahlungsbedingungen für Flug- und Bahnvermittlungsleistungen der Firma Pul Express GmbH**

## **10. Haftung**

10.1 Pul Express haftet auf Schadensersatz wegen Verletzung vertraglich oder vertragsähnlicher Pflichte oder bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung ist der Höhe nach auf den voraussehbaren Schaden und maximal auf der Höhe des 1,5fachen Preises der vermittelten Flugleistung beschränkt. Ausgeschlossen ist der Ersatz für Folgeschäden. Von dieser Haftungsbeschränkung ausgenommen sind Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

10.2 Pul Express haftet nicht für mangelhafte Flugleistungen und Schäden, die bei der denen Durchführung entstehen.

10.3 Über die Einhaltung notwendiger Pass- und Visumerfordernisse, einschließlich der Fristen zur Erlangung dieser Dokumente sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten unterrichtet gegebenenfalls die Agentur den Fluggast. Für die Beschaffung jener Dokumente ist der Fluggast selbst verantwortlich.

10.4 Die Agentur stellt Pul Express von jeder Inanspruchnahme durch Dritte frei, die aus einer unrichtigen oder missverständlichen Darstellung der Rechts- und Vertragsverhältnisse, der schuldhaften Verletzung von Aufklärungs- und Informationspflichten und/oder einer Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtung herrührt.

## **11. Informationspflichten der Agentur**

11.1 Die Agentur hat Pul Express über jeden Wechsel in der Geschäftsführung, der Inhaberverhältnisse sowie über Bank- oder Kontoverbindung oder einen örtlichen Wechsel der Betriebsstätte unverzüglich schriftlich zu informieren und auf Verlangen von Pul Express entsprechende Dokumente aus dem Handels- oder GewerbeRegister vorzulegen.

11.2 Alle für die Agentur bestimmten Informationen, Änderungsnachrichten von Leistungsträgern und Mitteilungen in eigener Sache kommuniziert Pul Express per Fax- bzw. E-Mail-Rundschreiben sowie im Internet auf WEB-Seite. Sollte die Agentur Fax und E-Mail-Rundschreiben nicht zu erhalten wünschen, ist sie verpflichtet, an entsprechender Stelle im Internet zu informieren.

## **12. Datenschutzbestimmungen**

12.1 Pul Express verpflichtet sich, die für den Buchungs- und Zahlungsvorgang notwendigen Daten von Kunden der Agentur lediglich zu eigenen Zwecken und zur Abwicklung des Auftrages zu nutzen. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur im Rahmen der Vorschriften, z.B. wenn hierzu eine gesetzliche oder behördliche Verpflichtung besteht, insbesondere zur Bekämpfung von Kreditkartenmissbrauch. Soweit es zur Abwicklung der vermittelten Verträge erforderlich ist, dürfen Daten an Dritte weitergegeben werden.

## **13. Schlussbestimmungen**

13.1 Sollten Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die den mit ihr verfolgten wirtschaftlichen Zweck so weit wie möglich verwirklicht.

13.2 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Berlin.

Pul Express GmbH  
Meinekestr. 5, 10719 Berlin

Stand: 01.01.2012