

## **a. Benutzungs- und Geschäftsordnung für Stadtführungen, Reiseleitungen und touristische Leistung**

vom 12.05.2005

### **1. Aufgaben**

Die Tourist-Information der Kreisstadt Heppenheim vermittelt mit Sorgfalt Stadtführungen, Reiseleitungen, **Kombiangebote** und sonstige touristische Serviceleistungen.

### **2. Stadtführungen**

#### **2.1 Rundgang**

Die meisten Sehenswürdigkeiten der Kreisstadt Heppenheim liegen in der Altstadt, auf der Starkenburg und Randbereichen der Fußgängerzone. Deshalb werden die Stadtführungen in der Regel zu Fuß durchgeführt. Eine Stadtrundfahrt in Bussen ist in Teilen der Stadt, nach vorheriger Absprache mit der Tourist-Information, möglich.

Die Gruppengröße regelt die Gebührenordnung.

#### **2.2 Bestellung von Leistungen**

Um eine möglichst gute Betreuung und einen reibungslose Ablauf von Führungen garantieren zu können, ist es erforderlich, die Führungen bis spätestens zehn Tage vor dem gewünschten Termin schriftlich, per E-Mail oder telefonisch bei der Tourist-Information zu bestellen. Der Besteller erhält eine schriftliche Bestätigung.

#### **2.3 Stornierung / Umbuchung**

Eine Stornierung der Führung/Reiseleitung kann nur bis zu dem Tag erfolgen, der dem Tag voraus geht, an welchem die vereinbarte Leistung zu erbringen sind. Sie hat schriftlich an die Tourist-Information zu erfolgen. Liegt zwischen dem Eingang der Nachricht und dem vereinbarten Termin ein Zeitraum von mehr als zehn Tagen, ist kein Entgelt fällig. Erfolgt die Stornierung später, fällt ein Stornoentgelt von 50 Prozent des vereinbarten Leistungspreises an.

Für Umbuchung einer verbindlich bestätigten Führung wird eine Unkostenpauschale gem. Gebührenordnung erhoben.

#### **2.4 Wartezeit**

Bei Verspätung des Bestellers hält der Stadtführer/ die Stadtführerin, soweit nicht anders vereinbart, eine Wartezeit von 15 Minuten ab dem vereinbarten Führungsbeginn ein. Nach erfolglos verstrichener Wartezeit gilt die Führung als ausgefallen und begründet damit den Anspruch auf ein Ausfallhonorar in Höhe des vereinbarten Honorars. Bei verspätetem Eintreffen des Bestellers, muss zwischen diesem und dem Stadtführer/Stadtführerin direkt vereinbarte werden, ob die Führung entsprechend verkürzt oder ob, falls dem Stadtführer/der Stadtführerin keine anderen Verpflichtung nachkommen muss, die ursprünglich vereinbarte Dauer der Führung eingehalten werden soll. Diesem Fall ist jede angefangene Stunde Wartezeit gem. Gebührenordnung zu vergüten.

#### **2.5 Haftung**

Die Tourist-Information haftet lediglich für die ordnungsgemäße Abwicklung der Vermittlung. Der Stadtführer/Stadtführerin haftet nur bei grob fahrlässigen und

vorsätzlichem Handeln. Dies gilt nicht für Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und/oder der Gesundheit.

## **2.6 Auftragserteilung**

Der Besteller einer Führung/Reiseleitung erkennt die Bedingung mit der Auftragserteilung an.

## **3. Vermittlung von Hotelzimmern / Ferienwohnung / Privatzimmern**

Der Beherbergungsvertrag kommt zwischen Anmelder/Teilnehmer und dem Hotelier mit der Reservierungsbestätigung der Tourist-Information oder, falls eine Reservierungsbestätigung nicht mehr möglich war, mit der Bereitstellung des Zimmers durch den Hotelier zustande. Der Abschluss des Beherbergungsvertrages verpflichtet Anmelder/Teilnehmer und Hotelier zur Erfüllung des Vertrages, gleichgültig auf welche Dauer er beschlossen ist.

### **3.1 Nichtinanspruchnahme**

Eine Nichtinanspruchnahme des bestellten Zimmers entbindet den Anmelder/Teilnehmer nicht von einer eventuellen Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Hotelier. Der Anmelder/Teilnehmer kann jedoch jederzeit vom Beherbergungsvertrag zurücktreten. Der Rücktritt muss schriftlich erklärt werden. Je nach Datum des Zugangs einer Rücktrittserklärung werden vom Hotelier Stornopauschalsätze berechnet.

### **3.2 Haftung**

Die Tourist-Information ist lediglich Vermittler des Beherbergungsvertrages. Sie haftet für ihre Pflichten als Vermittler im Rahmen ihrer Sorgfaltspflicht. Sie haftet nicht für Schlechterfüllung, Nichterfüllung oder sonstige Vertragsverletzung des Hoteliers oder seiner Erfüllungsgehilfen soweit gesetzlich zulässig.

### **3.3 Richtigkeit**

Alle Angaben in eventuell dem Kunden vorliegenden Hotelverzeichnissen entsprechen dem Stand der Drucklegung. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann, soweit gesetzlich zulässig, keine Haftung übernommen werden. Die jeweils gültigen und für den Gast verbindlichen Preise sind nach den gesetzlichen Vorschriften in den Zimmern angeschlagen.

## **4. Gebühren**

### **4.1 Gebührenordnung**

Für Leistungen und Servicemaßnahmen werden Gebühren gem. der gültigen Gebührenordnung erhoben.

### **4.2 Bezahlung für Stadtführung**

Das Honorar/Entgelt ist grundsätzlich im Vorfeld der Führung/Reiseleitung in bar an den Stadtführer/Stadtführerin direkt zu bezahlen. Eine Quittung wird ausgestellt. In Ausnahmefällen ist eine Rechnungsstellung möglich. Für die zusätzliche Leistung wird eine Gebühr gem. Gebührenordnung erhoben.

### **4.3 Zahlungsweise**

Für alle von der Tourist-Information der Kreisstadt Heppenheim vermittelten Leistungen muss die Zahlung vor Reiseantritt erfolgen. Umbuchungs- und Rücktrittsgebühren sind sofort fällig.

### **5. Inkrafttreten**

Die Benutzungs- und Geschäftsordnung tritt am Tage nach der öffentlichen Bekanntmachung im amtlichen Verkündigungsblatt der Kreisstadt Heppenheim in Kraft.

Heppenheim, 19.05.2005

**Der Magistrat der Kreisstadt Heppenheim**

Herbert  
Erster Stadtrat

#### Neufassung

beschlossen am 12.05.2005

veröffentlicht am 19.05.2005

in Kraft getreten am 20.05.2005