Allgemeine Geschäftsbedingungen
für Beherbergungen im help and hope Haus

Stiftung help and hope
Weil Kinder unsere Zukunft sind

1. Geltungsbereich, Begriffe, Vertragspartner

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für Verträge über die entgeltliche Überlassung von Beherbergungsräumen und zugehörigen Räumlichkeiten (nachfolgend „**Beherbergung**“) durch die help and hope Stiftung, Ellinghauser Str. 309, 44359 Dortmund (nachfolgend „**help and hope**“) in dem help and hope Haus auf dem Gut Königsmühle, an Gruppen, insbesondere Schulklassen, Vereine und sonstige Institutionen (nachfolgend „**buchende Stelle**“).

1.2. Vertragspartner*in der help and hope ist die buchende Stelle (z. B. Schule, Schulträger, Verein). Die im Rahmen der Buchung benannte verantwortliche Person (z. B. Lehrkraft, Gruppenleitung) handelt im Namen und mit Vertretungsmacht der buchenden Stelle und ist während des Aufenthalts Ansprechpartner*in (nachfolgend „**Gruppenleitung**“).

1.3. Diese AGB gelten auch für Zusatzleistungen, insbesondere Verpflegung sowie Zusatzleistungen, sofern diese Bestandteil des Angebots/Vertrags sind.

1.4. Abweichende oder ergänzende Bedingungen der buchenden Stelle werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, help and hope stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu.

2. Anfrage, Angebot, Vertragsschluss

2.1. Buchungsanfragen der buchenden Stelle stellen kein verbindliches Angebot dar, sondern eine Aufforderung an help and hope, ein Angebot abzugeben.

2.2. Nach Prüfung der Verfügbarkeit übersendet help and hope ein verbindliches Angebot in Textform (z. B. per E-Mail) mit Leistungsumfang, Zeitraum, Preisen, Zahlungsbedingungen und ggf. weiteren Bedingungen. Das Angebot ist für vierzehn (14) Kalendertage ab Zugang bindend, sofern im Angebot nichts Abweichendes bestimmt ist.

2.3. Der Vertrag kommt zustande, wenn die buchende Stelle das Angebot innerhalb der Bindefrist in Textform annimmt.

3. Leistungen, Leistungsbeschreibung, Hausordnung

3.1. Help and hope erbringt die im Vertrag/Angebot beschriebenen Leistungen. Maßgeblich ist die Leistungsbeschreibung im Angebot.

3.2. Help and hope ist berechtigt, die Unterkunft innerhalb der Einrichtung in gleichwertiger Weise zuzuweisen (z. B. Zimmeraufteilung), soweit dadurch der vereinbarte Standard nicht unterschritten wird und dies für die buchende Stelle zumutbar ist.

3.3. Es gilt die jeweils aktuelle Hausordnung der help and hope. Die Hausordnung ist Bestandteil des Vertrags. Die Gruppenleitung sorgt für deren Einhaltung durch alle Teilnehmenden. Die Hausordnung wird mit der Buchungsbestätigung übermittelt oder bei Anreise ausgehändigt und ist vor Ort einsehbar.

4. An- und Abreise, Nutzung, Schlüssel

4.1. Am Anreisetag steht der Zimmerbezug ab **13:00 Uhr** zur Verfügung, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

4.2. Am Abreisetag sind die Zimmer bis **09:00 Uhr** zu räumen.

4.3. Die Nutzung ist nur für den vereinbarten Zweck und die vereinbarte Personenzahl zulässig. Eine Unter- oder Weitervermietung ist nicht gestattet.

4.4. Help and hope erstellt ein Übergabe- und/oder Abnahmeprotokoll, in dem der Zustand der Zimmer dokumentiert wird und das von beiden Vertragsparteien unterzeichnet wird. In jedem Fall sind alle festgestellten Mängel und Schäden unverzüglich der Rezeption/Ansprechstelle zu melden, soweit sie nicht bereits im Übergabeprotokoll festgehalten wurden.

4.5. Die Gruppenleitung ist für die Übergabe der Räume sowie insbesondere auch der Schlüssel/Chipkarten verantwortlich. Für den Verlust von Schlüssel/Chipkarten kann help and hope Ersatz der Kosten in Höhe von pauschal **25,00 Euro** je Schlüssel/Chipkarte verlangen. Der Nachweis geringerer oder höherer Kosten bleibt den Parteien vorbehalten.

5. Teilnehmendenzahl, Meldungen, besondere Anforderungen

5.1. Die bei Vertragsschluss angegebene Teilnehmendenzahl ist verbindlich.

5.2. Die Teilnehmendenzahl kann bis drei (3) Wochen vor Anreise um bis zu 20 % der Teilnehmenden (aufgerundet auf volle Personenzahl) entschädigungslos durch Mitteilung der buchenden Stelle in Textform gegenüber help and hope reduziert werden. (*Beispiel: Bei einer angemeldeten Gruppe von 11 Personen kann die Teilnehmendenzahl um 2 Personen kostenfrei reduziert werden*). Nachmeldungen sind – vorbehaltlich Verfügbarkeit – möglich und werden zusätzlich berechnet.

5.3. Die Stellung von Ersatzteilnehmenden ist grundsätzlich möglich, sofern dem keine organisatorischen Gründe entgegenstehen.

5.4. Die buchende Stelle ist verpflichtet, help and hope spätestens drei (3) Wochen vor Anreise den ihr zuvor von help and hope zur Verfügung gestellten Belegungsplan mit den darin vorgegebenen Angaben zu den Teilnehmenden zuzusenden. In diesem Zusammenhang sind auch etwaige Besonderheiten der Verpflegung (Allergien, Unverträglichkeiten, religiöse/vegetarische/vegane Kost) spätestens anzugeben. Eine spätere Berücksichtigung der Besonderheiten der Verpflegung kann nicht zugesichert werden; entstehende Mehrkosten können berechnet werden.

6. Verpflegung

6.1. Soweit Verpflegung vereinbart ist, ergeben sich Umfang und Leistungsbestandteile aus dem Angebot.

6.2. Die buchende Stelle stellt sicher, dass Teilnehmende pünktlich zu den vereinbarten Essenszeiten erscheinen und die organisatorischen Vorgaben (z. B. Ausgabe, Tablett-/Geschirrrückgabe, Speisesaalregeln) einhalten.

7. Pädagogisches Programm

7.1. Pädagogische Leistungen sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich im Angebot/Vertrag vereinbart sind. Inhalt, Dauer, Gruppengrößen, Voraussetzungen und Preise ergeben sich aus dem Angebot.

7.2. Die Gruppenleitung stellt die notwendige Mitwirkung der Teilnehmenden sicher (z. B. angemessene Kleidung, Einhaltung von Sicherheitsanweisungen).

7.3. Sofern ein Programmpunkt aus sachlichen Gründen (z. B. Wetter, Sicherheitslage, Krankheit einer anleitenden Person) nicht oder nur verändert durchführbar ist, wird help and hope nach Möglichkeit einen gleichwertigen Ersatz anbieten.

7.4. Pädagogische Leistungen ersetzen keine Aufsichtspflicht der Gruppenleitung (siehe Ziff. 8), es sei denn, eine ausdrückliche, gesonderte Betreuungs-/Aufsichtsleistung ist schriftlich vereinbart.

8. Aufsichtspflicht, Haftung, Verantwortlichkeiten

8.1. Die Aufsichtspflicht über minderjährige sowie über volljährige Teilnehmende, die aufgrund einer geistigen, seelischen oder körperlichen Beeinträchtigung der Beaufsichtigung bedürfen (insbesondere geschäfts- oder deliktsunfähige Personen), liegt ausschließlich bei der buchenden Stelle bzw. der Gruppenleitung und den von ihr eingesetzten Begleitpersonen – auch in den Abend- und Nachtstunden.

8.2. Die buchende Stelle haftet für von ihr, der Gruppenleitung oder Teilnehmenden verursachte Schäden nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Gruppenleitung unterstützt die Aufklärung (z. B. Benennung Verursacher, Abnahmeprotokoll).

8.3. Mitarbeitende der help and hope übernehmen keine Aufsichtspflichten, soweit nicht ausdrücklich und schriftlich eine gesonderte Betreuungs-/Aufsichtsleistung vereinbart ist.

8.4. Die Gruppenleitung benennt vor Anreise mindestens zwei verantwortliche Begleitpersonen sowie einen rund um die Uhr erreichbaren Notfallkontakt.

8.5. Die Gruppenleitung trägt Sorge für die Einhaltung von Jugendschutz-, Rauch-, Alkohol- und sonstigen Verboten sowie für die Beachtung von Brandschutz- und Sicherheitsvorgaben, insbesondere den Belegungsplan stets griffbereit zu halten.

9. Rücktritt durch die buchende Stelle, No-Show, Hinweis zum Widerrufsrecht

9.1. Ein Rücktritt der buchenden Stelle ist vorbehaltlich der Reduzierung der Teilnehmendenzahl nach Ziffer 5.2 nur vom Gesamtvertrag möglich. Der Rücktritt bedarf der Textform an anmeldung@helpandhope-stiftung.com. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei help and hope.

9.2. Tritt die buchende Stelle vom Vertrag zurück, kann help and hope eine angemessene Entschädigung verlangen. Diese wird wie folgt (bezogen auf den vereinbarten Gesamtpreis) pauschaliert berechnet:

bis **90** Tage vor Anreise:	kostenfrei
89 - 60 Tage vor Anreise:	50 %
59 -30 Tage vor Anreise:	70 %
29 - 14 Tage vor Anreise:	80 %
ab **13** Tage vor Anreise / bei **No-Show**:	95 %

9.3. Der buchenden Stelle bleibt der Nachweis gestattet, dass help and hope kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Help and hope bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

9.4. Hinweis zum Verbraucher-Widerrufsrecht

Ein Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen zur Erbringung von Beherbergungsleistungen, wenn der Vertrag für die Leistung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht. Gleiches gilt für ggf. mitgebuchte, terminierte Verpflegungsleistungen und/oder Freizeit- bzw. programmartige Leistungen, soweit sie unter die gesetzliche Ausnahme fallen. Rechtsgrundlage: **§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB**.

10. Rücktritt/Kündigung durch help and hope

10.1. Help and hope kann vom Vertrag zurücktreten oder diesen aus wichtigem Grund kündigen, insbesondere wenn

10.1.1. fällige Zahlungen trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung nicht geleistet werden;

10.1.2. die buchende Stelle wesentliche Vertragspflichten verletzt (z. B. erhebliche Überschreitung der Personenzahl, schwere Verstöße gegen die Hausordnung);

10.1.3. die Durchführung des Vertrags aufgrund höherer Gewalt oder behördlicher Anordnungen unmöglich wird;

10.1.4. die Durchführung des Vertrages für help and hope aufgrund des Verhaltens der Teilnehmenden oder der erkennbaren Zielsetzung der Gruppe unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen unzumutbar ist, insbesondere wenn die Gruppe extremistische,

rassistische, antisemitische oder sonstige menschenverachtende Positionen vertritt oder fördert oder hierdurch der Betriebsablauf bzw. die berechtigten Interessen anderer Gäste erheblich beeinträchtigt werden.

10.2. Im Fall des Rücktritts/Kündigung aus von der buchenden Stelle zu vertretenden Gründen behält help and hope den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen; Ziff. 9 gilt entsprechend.

11. Preise, Preisanpassungen, Zahlungsbedingungen, Verzug

11.1. Es gelten die im Angebot vereinbarten Preise.

11.2. Ändern sich nach Vertragsschluss die gesetzliche Umsatzsteuer oder werden öffentlich-rechtliche Abgaben/Entgelte, die unmittelbar mit der Beherbergung/Verpflegung zusammenhängen (z. B. Kurtaxe/Beherbergungssteuer), eingeführt, aufgehoben oder in ihrer Höhe geändert, ist help and hope berechtigt und verpflichtet, die Preise entsprechend im gleichen Verhältnis anzupassen.

11.3. Liegen zwischen Vertragsschluss und Anreise mehr als sechs Monate, kann help and hope die Preise anpassen, soweit sich seine nachweisbaren Kosten für die Leistungserbringung aufgrund von Umständen, die help and hope nicht zu vertreten hat, wesentlich ändern (insbesondere Energie-, Lebensmittel- und Personalkosten). Die Preisanpassung erfolgt nur in dem Umfang, in dem die Kostensteigerung die vereinbarten Preise beeinflusst; Kostensenkungen sind entsprechend zu berücksichtigen.

Help and hope teilt der buchenden Stelle die Preisanpassung in Textform unter Angabe der Gründe und der Berechnung spätestens 30 Tage vor Leistungsbeginn mit. Erhöht sich der Gesamtpreis um mehr als 10 %, kann die buchende Stelle innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Mitteilung kostenfrei vom Vertrag zurücktreten.

11.4. Zahlungsplan:

11.4.1. Anzahlung in Höhe von **50 %** binnen **14** Tagen nach Vertragsschluss, frühestens jedoch 89 Tage vor Anreise.

11.4.2. Die Restzahlung erfolgt nach Abreise und Rechnungsstellung durch help and hope.

Abweichende Zahlungspläne im Angebot gehen vor.

11.5. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen. Help and hope kann angemessene Mahnkosten verlangen.

11.6. Help and hope ist berechtigt, Rechnungen in Textform per Mail zu übermitteln.

12. Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung

12.1. Offensichtliche Mängel sind der Rezeption/Ansprechstelle unverzüglich anzuzeigen.

12.2. Help and hope ist Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Bei berechtigter und nicht behobener Mängelanzeige gelten die gesetzlichen Rechte (Minderung).

12.3. Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit ein Mangel nicht angezeigt wurde und help and hope deshalb keine Abhilfe schaffen konnte, es sei denn, die Anzeige war ausnahmsweise unzumutbar.

13. Haftung der help and hope

13.1. Help and hope haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung der help and hope, seiner gesetzlichen Vertretenden oder Erfüllungsgehilfen beruhen, sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

13.2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet help and hope nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten); in diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

13.3. Im Übrigen ist die Haftung der help and hope ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Dies gilt insbesondere für die Garantiehaftung aus § 536a Abs. 1 BGB.

13.4. **Eingebrachte Sachen:** Für von den Teilnehmende eingebrachte Sachen haftet help and hope nach den gesetzlichen Bestimmungen (insb. §§ 701 ff. BGB).

14. Höhere Gewalt / behördliche Maßnahmen

14.1. Ereignisse höherer Gewalt (z. B. Naturereignisse, erhebliche Betriebsstörungen außerhalb des Einflussbereichs, behördliche Schließungen/Belegungsverbote) berechtigen beide Parteien, vom Vertrag zurückzutreten, soweit die Leistungserbringung unmöglich oder unzumutbar wird.

14.2. Bereits erbrachte Zahlungen sind in diesem Fall für nicht erbrachte Leistungen zu erstatten; weitergehende Ansprüche bestehen nicht, soweit gesetzlich zulässig.

14.3. Soweit möglich, können die Parteien einvernehmlich auf einen Ersatztermin umbuchen; Einzelheiten (Gutschrift, Preisunterschiede) bedürfen der Textform.

15. Datenschutz

15.1. Help and hope verarbeitet personenbezogene Daten zur Vertragsdurchführung. Einzelheiten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung der help and hope in der jeweils aktuellen Fassung https://www.helpandhope-stiftung.com/datenschutzerklaerung/.

15.2. Teilnehmendenlisten und Angaben zu besonderen Bedürfnissen (z. B. Allergien) werden nur verarbeitet, soweit dies zur Vertragserfüllung und zur Einhaltung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

16. Schlussbestimmungen

16.1. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Textformerfordernisses oder eine Abweichung hiervon.

16.2. Ist die buchende Stelle Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Dortmund.

16.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien werden die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.