

Allgemeine Geschäftsbedingungen der BWH Hotels Central Europe GmbH (BWH)

Lesen Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bitte sorgfältig und sichern Sie ggf. eine Kopie in Ihren Unterlagen.

1 Geltung der AGB, Begriffsbestimmungen

- 1.a Diese AGB gelten für die Vermittlung von Verträgen an den Nutzer über die Überlassung von Zimmern zur Beherbergung in den auf dem Best Western Buchungsportal präsentierten Hotels/Häusern sowie über die in diesem Zusammenhang für den Nutzer erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen der Hotels/Häuser (im Weiteren „Hotelaufnahmevertrag“), ganz gleich, über welches Endgerät (z.B. PC, Mobiltelefon) oder über welche Länderdomain der Nutzer das Best Western Buchungsportal aufruft.
- 1.b Die AGB treten für alle Nutzer des Buchungsportals ab dem 01. August 2020 in Kraft, sofern der Nutzer der Geltung der neuen AGB nicht innerhalb von vier Wochen nach Empfang der E-Mail, in der sie ihm mitgeteilt werden, widerspricht. Für alle Nutzer, die sich ab dem 01. August 2020 neu angemeldet haben, gelten die AGB in der Fassung, welcher der Nutzer bei der Anmeldung zugestimmt hat.
- 1.c Die AGB gelten ausschließlich. Vorformulierte Bedingungen des Nutzers, die diesen AGB widersprechen, von diesen abweichen oder sie ergänzen, werden selbst bei Kenntnis seitens BWH nicht Bestandteil der Vertragsbeziehung mit dem Nutzer (hierzu Ziffer 2c der AGB).
- 1.d Die AGB gelten unabhängig von weiteren Geschäftsbedingungen, die das vom Nutzer gewählte Hotel der Vertragsbeziehung mit dem Nutzer gegebenenfalls unabhängig von diesen AGB zugrunde legt. BWH hat keinen Einfluss auf diese. Dem Nutzer wird empfohlen, die Geschäftsbedingungen des gewählten Hotels vor dem Vertragsschluss zur Kenntnis zu nehmen und abzuspeichern oder auf anderem Wege zu sichern.
- 1.e Die vorliegenden AGB gelten für die Buchung von Hotelaufnahmeverträgen über das Best Western Buchungsportal. Für den Erwerb von Gutscheinen, die Buchung von Reisen, die Buchung von Hotelräumen für Veranstaltungen/Feste/Tagungen und die Buchung von Cateringleistungen gelten gesonderte Geschäftsbedingungen.
- 1.f Diesen AGB liegen folgende weitere Begriffsbestimmungen zugrunde:
„**Verbraucher**“ sind natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.
„**Unternehmer**“ sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Rechtsgeschäftsabschluss in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
„**Textform**“ meint eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird.
Ein „**dauerhafter Datenträger**“ ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben, z.B. ein Ausdruck oder ein PDF-Anhang zu einer E-Mail.
„**Stornierung**“ ist die Erklärung des Rücktritts vor dem vereinbarten bzw. planmäßigen Check-in.

2 Vertragspartner des Nutzers

- 2.a BWH ermöglicht dem Nutzer, mit den im Best Western Buchungsportal präsentierten Hotels Verträge über die Hotelaufnahme bzw. Beherbergung und/ oder über damit zusammenhängende andere Leistungen zu buchen. Vertragspartner des Nutzers aus einem über das Best Western Buchungsportal geschlossenen Vertrags ist das im Buchungsvorgang genannte Hotel, nicht BWH. Den von BWH bestätigten Zimmerpreis begleicht der Nutzer direkt beim gewählten Hotel.
- 2.b Der Nutzer ist verpflichtet, das gewählte Hotel unaufgefordert spätestens bei Vertragsabschluss darauf hinzuweisen, sofern die Inanspruchnahme der Leistungen des Hotels geeignet ist, den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels bzw. von BWH in der Öffentlichkeit zu gefährden.
- 2.c BWH bietet dem Nutzer in eigener Verantwortung keinerlei Hotelaufnahme-, Beherbergungs- oder Reiseleistungen an. Bei der Nutzung des Buchungsportals kommt zwischen dem Nutzer und BWH ggf. ein zusätzlicher Nutzungs- bzw. Geschäftsbesorgungsvertrag zustande, auf den die gesetzlichen Vorschriften zur Hotelaufnahme, Beherbergung sowie über Pauschalreisen keine Anwendung finden.
- 2.d BWH verpflichtet sich ausschließlich mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zur Vermittlung der angefragten Leistung/en an den Nutzer. Die Erfüllung bzw. ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zwischen Nutzer und Hotel ist nicht Gegenstand der Geschäftsbeziehung zwischen BWH und dem Nutzer; insbesondere besteht keine Übereinkommenspflicht seitens des gewählten Hotels.

3 Hinweise von BWH zur Verbraucherstreitschlichtung

BWH weist darauf hin, dass keine Verpflichtung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen besteht und eine solche Pflicht von BWH auch nicht freiwillig übernommen worden ist. Weitere Informationen zur Streitschlichtung sind unter der Schaltfläche „**Impressum**“ auf dem Best Western Buchungsportal einsehbar.

4 Hinweise zur Nutzung des Buchungsportals

- 4.a Die Nutzung des Best Western Buchungsportals erfolgt für den Nutzer unentgeltlich.
- 4.b Erklärungen des Nutzers zur Vertragsanbahnung bzw. zum Vertragsschluss an das gewählte Hotel und umgekehrt leitet BWH jeweils unter Nutzung der Funktionalitäten des Best Western Buchungsportals als Bote des Erklärenden an den anderen Teil weiter, mit der Folge, dass die Erklärung dem anderen Teil erst dann zugeht, wenn sie ihm im Sinne des § 130 BGB zugegangen ist, also so in den Machtbereich des Empfängers gelangt ist, dass unter normalen Verhältnissen mit der Kenntnisnahme zu rechnen ist.
- 4.c Die mit der Vertragsabwicklung zwischen Nutzer und Hotel verbundenen, ggf. fristgebundenen Erklärungen, Rechte und Forderungen (wie Anfechtung, Aufrechnung, Fristsetzung, Mängelanzeige, Zahlungsaufforderung usw.) sind - bis auf die Stornierung (hierzu Ziffer 8 der AGB) - **direkt gegenüber dem Hotel/Vertragspartner** und nicht gegenüber BWH geltend zu machen.
- 4.d Der Weiterverkauf bzw. die Weiter- oder Untervermietung gebuchter Zimmer ist dem Nutzer untersagt. Die Nutzung der gebuchten Zimmer zu anderen Zwecken als der Beherbergung, öffentliche Einladungen oder sonstige Werbemaßnahmen zu Vorstellungsgesprächen, Verkaufs- und sonstigen Veranstaltungen sowie die Nutzung von Flächen des Hotels außerhalb der angemieteten Räume für die vorgenannten Veranstaltungen bedürfen der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des jeweiligen Hotels/Vertragspartners, deren Erteilung

von einer zusätzlichen Vergütung abhängig gemacht werden kann. § 540 Abs. 1 Satz 2 BGB findet keine Anwendung, sofern der Nutzer nicht Verbraucher ist.

- 4.e Die Nutzung des Best Western Buchungsportals und der darauf befindlichen Inhalte (z.B. Bilder, Videos, Panoramabilder, Texte, Kommentare, Bewertungen, Grafiken, Logos usw.) ist nur zur individuellen Abfrage und Vornahme von Buchungen gestattet. Automatisierte Abfragen sind dem Nutzer nicht gestattet.
- 4.f Die ausschließlichen Rechte für das Buchungsportal und die darüber abrufbaren geschützten Inhalte (hierzu Ziffer 4e der AGB) liegen bei BWH und den BWH-Kooperationspartnern (zusammengefasst „**Berechtigte**“). Eine Übernahme des Best Western Buchungsportals durch den Nutzer - sei es ganz oder teilweise im Wege der Übernahme von Inhalten - ist ausdrücklich untersagt, es sei denn, es handelt sich um eine Nutzung einzelner Seiten und/oder Ausschnitte des Buchungsportals, die zur Anbahnung oder Durchführung des Vertrages mit dem Hotel/Vertragspartner, also insbesondere zur Dokumentation der Buchung, erfolgen. Der Nutzer ist dann verpflichtet, die Quelle durch einen leicht verständlichen, gut lesbaren und fest angebrachten Hinweis anzugeben. Der Nutzer ist darüber hinaus nicht berechtigt, die Inhalte, Informationen, Produkte oder sonstigen Services des Best Western Buchungsportals ohne ausdrückliche Einwilligung des Berechtigten zu verändern, zu kopieren, zu übertragen, abzutreten, zu verkaufen, zu vertreiben, zu verwerten, auszustellen, zu veröffentlichen, öffentlich vorzuführen, zu vervielfältigen und zu lizenzieren.

5 Maßnahmen und Sanktionen

- 5.a Bestehen konkrete Anhaltspunkte, dass ein Nutzer schuldhaft gesetzliche Vorschriften, Rechte Dritter wie Namens-, Urheber- und Markenrechte oder diese AGB verletzt oder liegt auf Seiten von BWH ein sonstiges berechtigtes Interesse vor, insbesondere zum Schutz der anderen Nutzer vor betrügerischen oder sonstigen gesetzwidrigen Aktivitäten, ist BWH berechtigt, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des betroffenen Nutzers eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen zu ergreifen:
- Verwarnung des Nutzers;
 - Beschränkung der Nutzung des Best Western Buchungsportals durch den Nutzer;
 - Ausschluss des Nutzers - vorläufig oder endgültig - von der Nutzung des Best Western Buchungsportals (Sperrung).
- 5.b Bereits abgeschlossene Verträge zwischen Nutzer und Hotel/Vertragspartner bleiben von den Maßnahmen unberührt.

6 Vertragssprache, Vertragsschluss, Vertragstextspeicherung, Nichtbestehen von Widerrufsrecht

- 6.a Die für die Anmeldung und Buchung verfügbaren Vertragssprachen werden dem Nutzer im Best Western Buchungsportal über das Flaggensymbol angezeigt. Teile des Buchungsportals werden nach entsprechender Auswahl des Nutzers zur Hilfestellung auch in weiteren Sprachen angezeigt; dies berührt die Wahl der Vertragssprache jedoch nur dann, wenn der Nutzer die gesamte Buchung über das Buchungsportal in dieser Sprache durchführt oder mindestens unter Einhaltung der Textform eine ausdrückliche Vereinbarung über diese Sprache als Vertragssprache abgeschlossen wurde.
- 6.b Durch das Ausfüllen und Absenden des elektronischen Reservierungsformulars im Buchungsportal beauftragt der Nutzer BWH damit, die gewählte/n Leistung/en (wie Beherbergungs-, Reise- oder sonstige Leistung) von dem nutzerseitig gewählten Hotel zu besorgen. BWH steht es frei, die Reservierung gegenüber dem Nutzer stellvertretend für das gewählte Hotel oder als dessen Bote in Textform (z. B. per E-Mail) zu bestätigen.
- 6.c Der Nutzer wird gebeten, die gekennzeichnete Pflichtfelder (z.B. bei der Anmeldung oder im elektronischen Buchungsformular) sorgfältig auszufüllen (insbesondere persönlichen Angaben, Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse, Zahlungsdaten). Fehlerhafte Angaben können zu Fehlern in der Vertragsabwicklung führen, für die dann der Nutzer selbst verantwortlich ist. Fehlerhafte Eingaben auf der Website kann der Nutzer mittels der üblichen Funktionen des verwendeten Endgerätes (z. B. „Zurück“-Funktion des Browsers) selbst berichtigen.
- 6.d BWH speichert den Vertragstext befristet bis zur vollständigen Vertragsabwicklung; danach werden die Daten für die weitere Verwendung gesperrt bzw. löscht, es sei denn, dem stehen zwingende handels- bzw. abgabenrechtliche Aufbewahrungspflichten entgegen.
- 6.e Verbraucher steht bei entgeltlichen Fernabsatzverträgen mit einem Unternehmer per Gesetz ein vierzehntägiges Widerrufsrecht zu. Dies gilt jedoch nicht bei der Buchung von Beherbergungsleistungen für einen bestimmten Termin oder Zeitraum. Ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht damit weder im Hinblick auf den Hotelaufnahmevertrag mit dem gewählten Hotel noch auf den unentgeltlichen Nutzungsvertrag mit BWH.

7 Hinweise zu den Reservierungsarten

- 7.a Die **Standard-Reservierung** wird vom Hotel bis zu der während der Buchung angegebenen Zeitangabe im System (Ortszeit des Hotels) aufrechterhalten. Bei Nicht-Anreise bis zu dieser Zeit wird die Reservierung vom Hotel gemäß den bei der Buchung angezeigten Konditionen aufgehoben. Ein Anspruch des Nutzers auf Unterbringung besteht danach nicht mehr. Kann die Anreise erst nach der Zeitangabe im System (Ortszeit des Hotels) erfolgen, muss der Nutzer das Hotel über die voraussichtliche Anreiszeit informieren und sich den Eingang der Information beim Hotel bestätigen lassen.
- 7.b Die **garantierte Reservierung** wird vom Hotel die ganze Nacht über aufrechterhalten. Bei nicht fristgerechter Stornierung oder Nicht-Anreise kann das Hotel unter Anwendung der während der Buchung für „**No show**“ angezeigten Konditionen die Übernachtungskosten abzüglich der vom Hotel ersparten Aufwendungen in Rechnung stellen. Dem Nutzer steht der Nachweis frei, dass die genannten Ansprüche des Hotels nicht oder nicht in der geforderten pauschalen Höhe entstanden sind.
- 7.c Für Paketleistungen und Preise, die an besondere Bedingungen gebunden sind, gelten individuelle Stornierungsbedingungen des gewählten Hotels, die dem Nutzer rechtzeitig angezeigt werden.

8 Änderung/ Stornierung von Reservierungen durch den Nutzer

- 8.a Ein Rücktritt des Nutzers von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag ist möglich, wenn dem Nutzer ein gesetzliches Rücktrittsrecht zusteht oder das Hotel dem Nutzer ein Rücktrittsrecht mindestens in Textform eingeräumt hat oder das Hotel einer Vertragsaufhebung mindestens in Textform zustimmt.
- 8.b **Um Missverständnisse zu vermeiden, sind alle Änderungen und Stornierungen bezüglich des Vertrages zwischen Nutzer und Hotel über das Best Western Buchungsportal vorzunehmen.** Im Falle der rechtzeitigen Stornierung über das Buchungsportal von BWH wird ein **Stornierungsvermerk** ver-

geben. Dieser ist zugleich Nachweis der Stornierung und daher vom Nutzer unbedingt **aufzubewahren**.

Im Fall der Stornierung nach Ablauf der vom Hotel ausbedingten Stornierungsfrist wird die Mitteilung des Nutzers von BWH im ordentlichen Geschäftsgang an das Hotel weitergeleitet. Das Hotel entscheidet dann über die Erhebung der ggf. bei Vertragsschluss vereinbarten Stornierungsgebühr. Bei vorzeitiger Abreise kann das Hotel den ihm daraus ggf. entstandenen Schaden geltend machen.

- 8.c Stornierungserklärungen des Nutzers, die nicht über das Best Western Buchungsportal erfolgen, müssen zur besseren Zuordenbarkeit die **Reservierungs- bzw. Buchungsnummer** enthalten und mindestens in **Textform** erfolgen (z. B. per E-Mail).

9 Unterkunfts-kategorien und Hotelinformationen

Die international übliche Unterkunfts-Klassifizierung nach Sternen gibt einen unverbindlichen Hinweis auf den Unterkunfts-Standard, sie gibt nicht eine Klassifizierung der DEHOGA bzw. der mit der DEHOGA verbundenen Verbände wieder. Die von BWH vorgenommene Unterkunfts-Klassifizierung beruht auf einer Selbsteinschätzung der Hotels. Die BWH-Kategorien beruhen auf den Best Western-Kategorie-Merkmalen und den Bewertungssystemen und werden jährlich von BWH überprüft. Alle zusätzlichen Hotelinformationsbeschreibungen beruhen auf eigenen Angaben des Hotels.

10 Preise

- 10.a Die Preise gelten pro Zimmer und pro Nacht, je nach Leistungsbeschreibung teils inklusive, teils exklusive Verpflegung. Die Hotels sind gesetzlich verpflichtet, den jeweiligen Gesamtpreis inkl. Steuern (wie Mehrwertsteuer) und sonstigen Preisbestandteilen (wie lokale Steuern und Abgaben) anzugeben, die jedoch lokal variieren können. Nicht enthalten sind lokale Abgaben, die vom Nutzer bzw. dessen Mitreisenden nach dem Kommunalrecht zusätzlich geschuldet sind, z.B. Kurtaxe.
- 10.b Entsprechend der Reisedaten und Aufenthaltsdauer des Nutzers wird für die verfügbaren Hotels der beste im BWH-System vorhandene Preis angezeigt. Sind für die gewünschte Aufenthaltsdauer unterschiedliche Preise vorhanden, erscheint in der Hotelliste jeweils der Durchschnittspreis für das Zimmer, der beim verbindlichen Angebot des einzelnen Hotels aufgeschlüsselt wird. Bei Vorauswahl einer Währung werden dem Nutzer die Zimmerpreise zur Orientierung zunächst unverbindlich in der gewählten Währung angezeigt. Das verbindliche Angebot für das von ihm ausgewählte Hotel zeigt den gültigen Zimmerpreis in der jeweiligen Abrechnungswährung an. Die Buchung erfolgt zum jeweils ausgewählten Preis, der dem Nutzer für das gewählte Reisedatum auf dem Buchungsportal angezeigt wird.
- 10.c Fallen dem Nutzer Unregelmäßigkeiten im Hinblick auf die Preisangaben der Hotels im BWH-Buchungsportal auf, bitten wir um eine Mitteilung an BWH unter Nutzung der im Impressum des Buchungsportals genannten Kontaktdaten.
- 10.d Zimmerpreise, die aus einem Fremdsystem an BWH übermittelt werden, unterliegen einem permanenten Aktualisierungsverfahren durch BWH. Es kann nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass Zimmer zu dem in der Ergebnisliste angezeigten Preis nicht länger verfügbar sind. In diesem Falle wird der aktuelle buchbare Preis dem Nutzer bei der Abfrage auf dem BWH-Buchungsportal angezeigt.

11 Haftung von BWH, Verjährung

- 11.a BWH haftet aus dem Vermittlungsvertrag nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 11.b Ansprüche des Nutzers gegen BWH verjähren abweichend von §195 BGB innerhalb eines Jahres, es sei denn, es handelt sich um Ansprüche wegen Schäden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, oder um Ansprüche wegen Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von BWH bzw. auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten von BWH beruhen. Einer Pflichtverletzung von BWH steht die eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich. Die Verjährungsfrist beginnt mit Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Nutzer von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

12 Hinweise zum Datenschutz

Die Datenschutzinformationen von BWH sind auf dem Buchungsportal unter „**AGB/ Datenschutz**“ und dort unter der Überschrift „**Datenschutzerklärung**“ separat einsehbar.

13 Änderung der AGB

- 13.a BWH ist zur Änderung der AGB mit Wirkung für die Zukunft berechtigt. BWH wird Änderungen nur aus triftigen Gründen vornehmen, z.B. wenn neue technische Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung bzw. der Gesetzgebung oder andere gleichwertige Gründe vorliegen.
- 13.b Würde die Änderung die Vereinbarungen bzw. das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Vertragsparteien erheblich stören, unterbleibt sie. Solche Änderungen bedürfen der Zustimmung des Nutzers.

14 Schlussbestimmungen

- 14.a Macht BWH im Falle eines Verstoßes gegen die AGB weder Ansprüche noch sonstige Rechte gegenüber dem Nutzer geltend, hat dies keinen Einfluss auf das Recht von BWH, bei einem erneuten Verstoß Ansprüche und/oder sonstige Rechte geltend zu machen.
- 14.b BWH ist berechtigt, Rechte und Pflichten ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen.
- 14.c Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen BWH und dem Nutzer unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ist der Nutzer ein Verbraucher, gilt Satz 1 nur insoweit, als dass durch die Rechtswahl der Schutz zwingender Rechtsvorschriften des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, nicht unterlaufen wird.
- 14.d Ist der Nutzer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten mit BWH - auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten - Eschborn; BWH kann den Nutzer nach wahlweise aber auch am Standort des vom Nutzer gewählten Best Western Hotels oder am Sitz des Nutzers verklagen. Vorstehendes gilt auch dann, wenn der Nutzer keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

Stand: 07. August 2020

General Terms and Conditions of BWH Hotels Central Europe GmbH (BWH)

Please read these General Terms and Conditions (GTC) carefully and keep a copy for your records if necessary.

1 Validity of the GTC; definitions

- 1.a These GTC apply to the brokerage of contracts to the user for the provision of rooms for accommodation in the hotels/establishments presented on the Best Western booking portal as well as for the further services and deliveries of the hotels/establishments provided to the user in this context (hereinafter referred to as the "hotel accommodation contract"), no matter which device (e.g. PC, mobile phone) or which country domain the user uses to access the Best Western booking portal.
- 1.b The GTC shall come into force for all users of the booking portal from 1 August 2020, unless the user objects to the validity of the new GTC within four weeks of receipt of the email in which they are communicated. From 1 August 2020 onwards, all newly registered users shall be subject to the version of the GTC to which they agreed when registering.
- 1.c These GTC shall apply exclusively. Pre-formulated conditions on the part of the user which contradict, deviate from or supplement these GTC, shall not become part of the contractual relationship with the user - even if BWH is aware of them (see Section 2c of these GTC).
- 1.d These GTC shall apply regardless of any other independent business terms on which the hotel selected by the user may base its own contractual relationship with the user. BWH has no influence over such terms. The user is advised to take note of the business terms of their selected hotel prior to entering into the contract and to save or otherwise make a copy of them.
- 1.e These GTC apply to the booking of hotel accommodation contracts via the Best Western booking portal. Separate terms and conditions apply to the purchase of vouchers, the booking of travel, the booking of hotel rooms for events/celebrations/conferences and the booking of catering services.
- 1.f These GTC are based on the following additional definitions:
"Consumers" are natural persons who enter into a legal transaction for purposes that predominantly are outside their trade, business or profession.
"Entrepreneurs" are natural or legal persons or partnerships with legal personality who or which, when entering into a legal transaction, act in exercise of their trade, business or profession.
"Text form" means a readable declaration, in which the person making the declaration is named, and which is made on a durable medium.
A "durable medium" is any medium that enables the recipient to retain or store a declaration included on the medium that is addressed to them personally such that it is accessible to them for a period of time adequate to its purpose, and that allows the unchanged reproduction of such declaration, e.g. a printout or a PDF attachment to an email.
"Cancellation" means the declaration of revo-cation before the agreed or scheduled check-in.

2 Contract partner of the user

- 2.a BWH allows the user to book contracts for hotel accommodation and/or other related services with the hotels presented in the Best Western booking portal. The user's contractual partner from a contract concluded via the Best Western booking portal is the hotel named in the booking process, not BWH. The user pays the room rate confirmed by BWH directly to the selected hotel.
- 2.b The user undertakes to inform the selected hotel without being asked, at the latest upon conclusion of the contract, if using the hotel's services is likely to jeopardise the smooth business operations, safety or public reputation of the hotel or BWH.
- 2.c BWH does not offer the user any hotel accommodation, accommodation or travel services for which it is responsible. When using the booking portal, an additional usage contract or a Geschäftsbesorgungsvertrag ("contract for the management of the affairs of another") may be concluded between the user and BWH, to which the legal regulations on hotel accommodation, accommodation and packages do not apply.
- 2.d BWH undertakes to broker the requested service(s) to the user exclusively with the due diligence of a prudent businessman. The fulfilment or proper implementation of the contract between the user and the hotel is not the object of the business relationship between BWH and the user; in particular, there is no obligation of agreement on the part of the selected hotel.

3 Information from BWH on consumer dispute resolution

BWH points out that it is not obliged under the German Consumer Dispute Resolution Act (VSBG) to participate in dispute settlement proceedings before consumer arbitration bodies and that it has not voluntarily assumed such an obligation either. Further information about dispute resolution can be found under "Legal Notice" on the Best Western booking portal.

4 Information on using the booking portal

- 4.a The use of the Best Western booking portal is free of charge for the user.
- 4.b Acting as a messenger, BWH forwards declarations of the user to the selected hotel for the initiation of a contract or the conclusion of a contract and vice versa, in each case using the functionality of the Best Western booking portal to transmit one party's declaration to the other, with the consequence that the declaration only reaches the other party when it reaches the other party in the sense of Sect. 130 of the German Civil Code (BGB), i.e. when it has come within the recipient's sphere of influence in such a way that under normal circumstances it can be expected that the recipient is aware of it.
- 4.c With the exception of cancellation (see Section 8 of these GTC), all declarations, rights and claims associated with the execution of the contract between the user and the hotel, which may be subject to a time limit (such as avoidance, set-off, specification of a period of time, notice of defects, payment request, etc.), must be asserted **directly against the hotel/contractual partner** and not against BWH.
- 4.d The user shall be prohibited from reselling or subletting booked rooms. The use of the booked rooms for purposes other than accommodation, public invitations or other commercial measures for job interviews, sales and other events as well as the use of areas of the hotel outside the rented rooms for the aforementioned events shall require the prior express consent of the respective hotel/contractual partner, the granting of which may be made dependent on additional remuneration. Sect. 540(1) Sentence 2 BGB shall not apply if the user is not a consumer.

- 4.e The use of the Best Western booking portal and the content on it (e.g. pictures, videos, panoramic images, texts, comments, ratings, graphics, logos, etc.) is only permitted for making individual queries and bookings. Users are not permitted to run automated queries.

- 4.f The exclusive rights to the booking portal and the protected content that can be accessed via it (see Section 4e of these GTC) are held by BWH and BWH's partners (collectively the "Authorised Parties"). The user is expressly prohibited from copying the Best Western booking portal - whether in whole or in part by way of copying content - unless this involves the use of individual pages and/or sections of the booking portal for the purpose of initiating or implementing the contract with the hotel/contractual partner, i.e. in particular to document the booking. The user shall then be obliged to indicate the source by means of an easily understandable, legible and permanently attached notice. Moreover, the user shall not be entitled to modify, copy, transfer, assign, sell, distribute, exploit, display, publish, publicly present, reproduce and/or license the content, information, products or other services of the Best Western booking portal without the express consent of the Authorised Party.

5 Measures and sanctions

- 5.a If there are specific indications that a user culpably violates legal regulations, third-party rights such as name, copyright and trademark rights, or these GTC, or if there is any other legitimate interest on the part of BWH, in particular to protect other users from fraudulent or other illegal activities, BWH shall be entitled to take one or more of the following measures, taking into account the legitimate interests of the user concerned:
- issuing the user a warning;
 - restricting the user's use of the Best Western booking portal;
 - excluding the user - temporarily or permanently - from using the Best Western booking portal (blocking).
- 5.b Contracts already concluded between the user and the hotel/contractual partner shall not be affected by these measures.

6 Contract language, contract conclusion, storage of the contract text, non-existence of right of withdrawal

- 6.a In the Best Western booking portal, the flag symbol shows the user which contract languages are available for registration and booking. For the user's convenience, some parts of the booking portal can also be displayed in other languages by making the appropriate selection; however, this shall only affect the choice of the contract language if the user performs the entire booking via the booking portal in that language, or if it has been expressly agreed at least in text form that that language is the contract language.
- 6.b By filling in and submitting the electronic reservation form in the booking portal, the user instructs BWH to obtain the selected service(s) (such as accommodation, travel or other services) from the hotel selected by the user. BWH shall be free to confirm the reservation to the user on behalf of the selected hotel or as its messenger in text form (e.g. by email).
- 6.c The user is asked to fill in the marked mandatory fields (e.g. when registering or in the electronic booking form) carefully (especially personal information, contact information such as their email address, and payment details). Incorrect information can lead to errors in the processing of the contract, for which the user themselves shall then be responsible. Users can correct incorrect entries on the website by themselves using the usual functions of the device used (e.g. "back" function of their browser).
- 6.d BWH stores the contract text for a limited period of time until the contract has been completely processed; thereafter the data is blocked for further use or erased, unless this is prevented by mandatory retention obligations under commercial or tax law.
- 6.e In the case of nongratuitous distance contracts with an entrepreneur, consumers are entitled by law to a fourteen-day right of withdrawal. However, this does not apply when booking accommodation services for a specific date or period. There is therefore no legal right of withdrawal either with regard to the hotel accommodation contract with the selected hotel or the gratuitous usage contract with BWH.

7 Information on reservation types

- 7.a **Standard reservations** are held by the hotel until the time specified in the system (local time at the hotel) at the time of booking. In the event of a no-show until this time, the hotel will cancel the reservation in accordance with the conditions displayed at the time of booking. In such cases, the user shall no longer be entitled to accommodation thereafter. If the user is not able to arrive until after the time entered in the system (local time at the hotel), the user must inform the hotel of their estimated time of arrival and have the hotel confirm receipt of this information.
- 7.b **Guaranteed reservations** are held by the hotel for the whole night. If the reservation is not cancelled by the deadline or the guest is a "no-show", then the hotel may, by applying the conditions shown during the booking process for **no-shows**, invoice the overnight accommodation costs less any expenses saved by the hotel. The user shall be at liberty to prove that the hotel did not incur the aforementioned expenses, or that the actual expenses incurred by the hotel were lower than the lump sum charged.
- 7.c Package services and prices that are subject to special conditions are subject to individual cancellation conditions of the selected hotel, which will be notified to the user in good time.

8 Changes to and cancellations of reservations by the user

- 8.a The user may revoke the contract concluded with the hotel if the user has a statutory right of revocation or if the hotel has granted the user a right of revocation at least in text form or if the hotel consents to a cancellation of the contract at least in text form.
- 8.b **To avoid misunderstandings, all changes and cancellations regarding the contract between the user and the hotel are to be made via the Best Western booking portal.** In the event of timely cancellation via the BWH booking portal, a **cancellation notice** will be issued. This also serves as proof of cancellation, which is why the user must **keep it**. In the case of a cancellation after the end of the cancellation period set by the hotel, BWH will forward the user's notification to the hotel in the course of normal business. The hotel will then decide whether to charge the cancellation fee agreed upon when the contract was concluded, if applicable. In the event of premature departure, the hotel shall be entitled to claim any damages it may have incurred as a result.
- 8.c If the user makes a cancellation declaration but does not use the Best Western booking portal to do so, then



for traceability purposes the declaration must contain the **reservation or booking number** and be made at least in **text form** (e.g. by email).

9 Accommodation categories and hotel information

The customary international system of classifying accommodation based on stars provides a non-binding indication of the accommodation standard; it does not reflect a classification made by DEHOGA (the German Hotel and Restaurant Association) or by the associations associated with DEHOGA. Accommodation classifications carried out by BWH are based on the hotels' own assessments. The BWH categories are based on the Best Western category criteria and its rating systems and are reviewed annually by BWH. All additional hotel information descriptions are based on the hotels' own information.

10 Rates

- 10.a Rates are per room and per night and, depending on the service description, partly inclusive and partly exclusive of board. The hotels are legally obliged to quote the respective total price including taxes (such as VAT) and other price components (such as local taxes and duties), which may vary locally. They do not include local fees which are owed by the user or their fellow travellers according to the respective municipal law (e.g. visitor's taxes).
- 10.b The best rate available in the BWH system is displayed for the available hotels according to the user's trip data and length of stay. If different rates are available for the desired length of stay, the hotel list will show the average rate for the room, which is then broken down in the individual hotel's binding offer. If a currency is pre-selected, then non-binding room rates are initially displayed to the user in the selected currency for orientation purposes. The binding offer for the hotel selected by the user displays the valid room rate in the respective billing currency. The booking is made at the selected rate, which is displayed to the user on the booking portal for the selected travel date.
- 10.c If the user notices irregularities with regard to the rate information for hotels in the BWH booking portal, we kindly request that they notify BWH using the contact details given in the legal notice area of the booking portal.
- 10.d BWH constantly updates room rates that are transferred to BWH from an external system. It cannot be completely ruled out that rooms are no longer available at the rate shown in the list of results. In this case, the current bookable rate is displayed to the user when submitting a query on the BWH booking portal.

11 Liability of BWH; limitation period

- 11.a BWH shall be liable under the brokerage contract according to the legal regulations.
- 11.b By derogation of Sect. 195 BGB, claims by the user against BWH shall be subject to a limitation period of one year, unless the claims are based on damages resulting from injury to life, limb or health, or the claims are

based on damages resulting from an intentional or grossly negligent breach of duty by BWH or on an intentional or grossly negligent violation of typical contractual obligations by BWH. A breach of duty by one of BWH's legal representatives or one of the parties it uses to perform its obligations shall be deemed equivalent to a breach of duty by BWH. The limitation period shall begin at the end of the year in which the claim arose and the user becomes aware of the circumstances giving rise to the claim and the person of the obligor, or should become aware of this information without gross negligence.

12 Information on data protection

BWH's data protection information can be viewed separately on the booking portal under "**Terms and Conditions/Data Protection**" and there under the heading "**Data Privacy Statement**".

13 Changes to these GTC

- 13.a BWH is entitled to amend the GTC with effect for the future. BWH shall only make changes for sound reasons, e.g. if there are new technical developments, changes in case law or legislation or other equivalent reasons.
- 13.b If the change would significantly interfere with the agreements or the contractual balance between the contracting parties, it shall not take effect. Such changes shall require the consent of the user.

14 Final provisions

- 14.a In the case of an infringement of these GTC, if BWH does not assert any claims or other rights against the user, then this shall not affect BWH's right to assert claims and/or other rights in the event of renewed infringement.
- 14.b BWH shall be entitled to transfer rights and obligations in whole or in part to third parties.
- 14.c All legal relationships between BWH and the user are subject exclusively to the law of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on the Sale of Goods. If the user is a consumer, Sentence 1 shall apply only to the extent that the choice of German law does not undermine the protection provided by mandatory regulations under the law of the state in which the consumer is ordinarily resident.
- 14.d If the user is a merchant, a legal entity under public law or a special fund under public law, the exclusive place of jurisdiction for all disputes with BWH - including for cheque and bill of exchange disputes - is Eschborn; BWH may sue the user either at the location of the Best Western hotel selected by the user or at the user's registered office. This shall also apply if the user has no place of general jurisdiction in the Federal Republic of Germany or their domicile or place of habitual residence is not known at the time when the proceedings are instituted. This does not affect mandatory statutory provisions about exclusive places of jurisdiction.

Date: 2020-08-07