

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reisevermittlung

(Verträge ab dem 01.07.2018)

Diese Zusätzlichen Geschäftsbedingungen für Reisevermittlung sind die Grundlage des Geschäftsbesorgungsvertrags, den der Kunde mit dem Vermittler ab dem 01.07.2018 abschließt; sie erläutern und ergänzen die allgemeinen gesetzlichen Vorschriften über die Reisevermittlung aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und dem Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB).

Sie gelten unabhängig von weiteren Geschäfts- und Tarifbedingungen, die dem Verhältnis zwischen Kunde und Leistungserbringer gegebenenfalls zugrunde liegen. Auf Geschäfts- und Tarifbedingungen der Leistungserbringer hat der Vermittler keinen Einfluss; sie werden dem Kunden vor Abgabe seiner Vertragserklärung bereitgestellt und sind vom Kunden eigenverantwortlich zur Kenntnis zu nehmen und gegebenenfalls zu sichern.

### I. Vermittler, Leistungserbringer

(1) Vermittler ist die

BWH Hotel Group Central Europe GmbH  
Frankfurter Straße 10-14  
65760 Eschborn  
Telefon: 06196 – 4724 0  
E-Mail: info@bestwestern.de

(2) Name bzw. Firma, Anschrift und Kontaktdaten des Leistungserbringers bzw. Reiseveranstalters kann der Nutzer dem jeweiligen Angebot auf der Website entnehmen.

### II. Vertragsgegenstand, Hinweise zu Buchungsvorgang und Vertragstextspeicherung

(1) Der Vermittler ermöglicht dem Kunden die Buchung von touristischen Einzelleistungen bzw. Leistungspaketen von Reiseveranstaltern (insbesondere von Hotels, die Arrangements anbieten). Die jeweiligen Leistungserbringer bzw. Veranstalter benennt Vermittler auf der Website bzw. in den Diensten mit Namen bzw. Firma und Anschrift, damit der Kunde über seinen jeweiligen Vertragspartner informiert ist.

(2) Die auf der Website/ in den Diensten des Vermittlers dargestellten Leistungen stellen noch keine verbindlichen Vertragsangebote des Vermittlers im Rechtssinne dar, sondern verstehen sich als eine Einladung an die Nutzer der Website, ein Angebot abzugeben. Der Vermittler bietet die Leistungen hierbei nicht im eigenen Namen, sondern im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Leistungserbringers an. Der Kunde gibt – im Anschluss an die Eingabe der erforderlichen Daten wie Name, Anschrift und E-Mail-Adresse – mit dem Absenden des Online-Buchungsformulars durch Betätigen der Schaltfläche, die ihn auf die Verbindlichkeit seiner Erklärung hinweist, ein bindendes Vertragsangebot zu den auf der Website ersichtlichen Konditionen an den gewählten Leistungserbringer ab und beauftragt den Vermittler gleichzeitig mit der Besorgung der gewählten Leistung. Der zwischen Kunde und Leistungserbringer vermittelte Vertrag kommt durch Zugang einer Buchungsbestätigung zustande, die gewöhnlich per E-Mail oder per Post übermittelt wird, aber keiner bestimmten Form bedarf, sodass auch mündliche und fernmündliche Bestätigungen rechtsverbindlich sind. Die Übersendung der Rechnung durch den Vermittler; den Reiseveranstalter oder den Leistungserbringer steht einer Buchungsbestätigung gleich.

(3) Dem Kunden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsformulars die üblichen PC- und Browserfunktionen zur Verfügung, z.B. die Zurück-Befehl des Browsers.

(4) Vertragstext und Buchungsdaten werden vom Vermittler zur Abwicklung des Geschäftsbesorgungsvertrages befristet gespeichert und sind nach der Buchung nicht mehr über das Internet abrufbar. Im Rahmen der Vertragsabwicklung leitet der Vermittler die erforderlichen Vertragsdaten an die vom Kunden ausgewählten Leistungserbringer bzw. den gewählten Reiseveranstalter weiter. Dem Kunden wird empfohlen, für eine dauerhafte Speicherung von Buchungsdaten und Vertragstext zu sorgen. Nach der vollständigen Vertragsabwicklung werden der Vertragstext und Buchungsdaten gelöscht bzw. für die weitere Verwendung gesperrt, es sei denn, dem stehen zwingende abgaben- bzw. handelsrechtliche Aufbewahrungspflichten auf Seiten des Vermittlers entgegen. Weitere Informationen zum Umgang mit Kundendaten sind in der [Datenschutzerklärung](#) des Vermittlers einsehbar.

(5) Die Angaben auf der Website zu präsentierten Einzelleistungen bzw. Leistungspaketen beruhen auf den Angaben der jeweiligen Leistungserbringer bzw. Reiseveranstalter; sie stellen keine Beschaffenheitsangaben des Vermittlers dar. Der Vermittler schuldet in Ermangelung der erforderlichen Möglichkeit zur Einflussnahme auf die Leistungserbringer bzw. Reiseveranstalter keinen bestimmten Vermittlungserfolg, es sei denn, ein solcher wurde mit dem Kunden mindestens in Textform vereinbart. Auf der Website des Vermittlers abgebildete Positionsdaten, Karten oder Bilder dienen lediglich der unverbindlichen Orientierung über die örtliche Position des Angebots. Für den Vertragsschluss maßgeblich sind ausschließlich die Angaben, die im finalen Schritt des Buchungsvorgangs und in der korrespondierenden Buchungs- bzw. Reisebestätigung enthalten sind.

(6) Für die wunschgemäße Erfüllung der vermittelten Leistungen an den Kunden ist allein der genannte Leistungserbringer bzw. Reiseveranstalter verantwortlich. Der Vermittler hat keinen Einfluss darauf, ob der gewählte Leistungserbringer das Vertragsangebot des Kunden annimmt. Der Vermittler ist aus dem Geschäftsbesorgungsvertrag lediglich verpflichtet, dem Kunden den Abschluss des Hauptvertrages über die auf der Website aufgeführten Leistung/en des Leistungserbringers mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zu vermitteln. Zur Ermittlung des preisgünstigsten Angebots ist Vermittler nur bei entsprechender ausdrücklicher Vereinbarung mit dem Kunden, die zu

ihrer Wirksamkeit mindestens in Textform vorliegen muss, verpflichtet.

### **III. Pflichten des Nutzers/ Kunden**

(1) Der Nutzer ist verpflichtet, die notwendigen Buchungsfelder im Online-Buchungsformular auf der Website (wie persönliche Angaben, Kontaktdaten, Zahlungsdaten) sorgfältig auszufüllen und vor dem Absenden zu überprüfen und bei Bedarf zu korrigieren. Fehlerhaft eingegebene Informationen können zu Schwierigkeiten in der Vermittlung führen, die Leistungserbringung erheblich beeinträchtigen und zusätzliche Kosten verursachen.

(2) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet sicherzustellen, dass

- der Vermittler über zutreffende und vollständige Kontaktdaten zu seiner Person verfügt (insbesondere eine aktuelle, valide E-Mail-Adresse, bei Flugbuchung auch: Telefonnummer);
- der Empfang von Informationen (z.B. Formblatt) und sonstiger Unterlagen des Vermittlers bzw. der Leistungserbringer sichergestellt ist und insbesondere nicht durch SPAM-Filter im E-Mail-Postfach verhindert wird;
- er alle Angaben auf der Buchungsbestätigung, die Rechnungen sowie die sonstigen Reiseunterlagen umgehend nach Erhalt sorgfältig überprüft und Abweichungen, Unrichtigkeiten, Unvollständigkeiten und sonstige Ungereimtheiten unverzüglich gegenüber dem Absender anzeigt;
- er den zur mitgeteilten E-Mail-Adresse gehörenden E-Mail-Account regelmäßig im Hinblick auf Benachrichtigungen des Vermittlers bzw. dem gewählten Leistungserbringer überprüft, damit der Zugang von Informationen zur Buchung bzw. von Änderungsmittteilungen sichergestellt ist. Diese Verpflichtung gilt auch dann, wenn für den Kunden ein einsehbares Profil oder ein Benutzerkonto auf der Website des Vermittlers besteht.

(3) Erhält der Kunde innerhalb von einer Stunde nach Absenden des Online-Buchungsformulars keine Bestätigung, ist er gehalten, seinen E-Mail-Posteingang inklusive Spam-Ordner zu prüfen und sich mit dem Kundenservice des Vermittlers in Verbindung zu setzen.

(4) In Abhängigkeit zu der vom Kunden gewählten Leistung bzw. dem Reiseziel bzw. dem Beförderungsmittel werden die Geschäftsbedingungen der Leistungserbringer bzw. deren etwaig bestehenden sonstigen Hinweise nicht in deutscher Sprache dargestellt. Kunden, die nicht in der Lage sind, die fremdsprachigen Geschäftsbedingungen bzw. sonstigen Hinweise zu verstehen, sind gehalten, sich vor einer Buchung eigenverantwortlich Unterstützung von einer Person oder Stelle einzuholen, die die betreffende Sprache beherrscht.

(5) Der Vermittler weist den Kunden darauf hin, dass die Geschäftsbedingungen und sonstigen Hinweise der Leistungserbringer zusätzliche Pflichten für den Kunden begründen können, z.B. bei der Flugbeförderung die Einhaltung von Check-In-Zeiten sowie bei Sonder- und Charterflügen die Pflicht, sich Hin-, Rück- und Weiterflüge von der Fluggesellschaft innerhalb einer von dieser angegebenen Frist bestätigen zu lassen. Diese zusätzlichen Pflichten hat der Kunde in seinem eigenen Interesse zur Kenntnis nehmen und zu berücksichtigen. Im Fall der Versäumung entsprechender Obliegenheiten droht dem Kunden unter Umständen ein Verlust des Beförderungsanspruchs ohne Anspruch auf (Teil)rückerstattung des Reisepreises.

(6) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („PIR“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die PIR/Schadensanzeige nicht ausgefüllt eingereicht worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung in 7 Tagen, bei Verspätung in 21 Tagen ab Aushändigung einzureichen. Der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck ist des Weiteren unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Vermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Kunden bzw. Mitreisenden aber nicht davon, bei der Fluggesellschaft innerhalb der vorstehenden Fristen eine PIR/Schadensanzeige einzureichen.

### **IV. Kein Widerruf des Vermittlungsvertrages**

Bezüglich der vermittelten Verträge über Personenbeförderung (z.B. Flug, Bahn, Bus etc.) und Beherbergungsleistungen (z.B. Hotel, Pension etc.) ist ein gesetzliches Widerrufsrecht grundsätzlich ausgeschlossen, §§ 312 Abs. 2 Nr. 5; 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB, sofern der jeweilige Leistungserbringer hierzu nichts Abweichendes mit dem Kunden vereinbart.

### **V. Preise, Zahlungsbedingungen**

(1) Alle Preise verstehen sich inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer und enthalten alle sonstigen Preisbestandteile.

(2) Rechnungen sind – vorbehaltlich ausdrücklich abweichender Zahlungsziele im Einzelfall – sofort und ohne Abzug mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig. Die Fälligkeitsregelungen für andere Entgelte, welche der Kunde im Rahmen der Vermittlung von Leistungen direkt an die jeweiligen Leistungserbringer zu entrichten hat, sind den Geschäftsbedingungen der Leistungserbringer bzw. sonstigen Zahlungshinweisen der Leistungserbringer zu entnehmen.

(3) Der Vermittler ist vom Leistungserbringer ermächtigt, Zahlungen des Kunden entgegenzunehmen. Die Zahlungsmodalitäten einschließlich des Betrages oder des Prozentsatzes des Preises, der als Anzahlung zu leisten ist, sowie einen Zeitplan für die Zahlung des Restbetrages oder für die Stellung finanzieller Sicherheiten kann der Kunde dem Angebot auf der Website bzw. im Dienst entnehmen. Der Kunde kann die Zahlung über eines derjenigen Zahlungsmittel vornehmen, die im Buchungsvorgang auf der Website bzw. im Dienst angegeben sind.

## **VI. Umbuchung, Stornierung**

(1) Die Einzelheiten zu Umbuchung, Stornierung und Rücktritt - insbesondere, in welcher Frist und Form der Kunde entsprechende Rechte ausüben kann - können auf den Hilfeseiten auf der Website sowie im Buchungsvorgang auf der Website und den damit korrespondierenden Buchungsunterlagen entnommen werden.

(2) Bei Vermittlung eines Pauschalreisevertrages kann der Kunde vor Reisebeginn gegen Zahlung einer angemessenen Entschädigung oder einer ggf. vom Reiseveranstalter verlangten Entschädigungspauschale jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Es steht dem Kunden der Nachweis frei, dass kein oder ein geringerer Schaden als in der Entschädigungspauschale beziffert entstanden ist.

## **VII. Beanstandungen, Mängelanzeige und andere Erklärungen des Kunden**

(1) Beanstandungen im Hinblick auf die Geschäftsbesorgungs- bzw. Vermittlungsleistung des Vermittlers sind dem Vermittler unverzüglich anzuzeigen. Soweit zumutbar, ist dem Vermittler Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Sofern eine solche Anzeige schuldhaft unterbleibt, obwohl eine zumutbare Abhilfe seitens des Vermittlers möglich gewesen wäre, entfallen die Ansprüche des Kunden aus dem Geschäftsbesorgungs- bzw. Vermittlungsvertrag.

(2) In der Eigenschaft als Reisevermittler gilt der Vermittler als bevollmächtigt, Mängelanzeigen sowie andere Erklärungen des Kunden bezüglich der Erbringung der Reiseleistungen entgegenzunehmen. Der Vermittler wird den Reiseveranstalter von solchen Anzeigen und Erklärungen des Kunden unverzüglich in Kenntnis setzen. Der Kunde ist zur unverzüglichen Anzeige von Mängeln der Reiseleitung verpflichtet, wenn er Rechte aus §§ 651m, n BGB geltend machen möchte. Unverzüglich bedeutet eine Anzeige ohne schuldhaftes Zögern. Der Vermittler empfiehlt dem Kunden die Dokumentation von Mängeln und die - zumindest zusätzliche - Übermittlung der Mängelanzeige auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, PDF-Anhang zu E-Mail).

## **VIII. Haftung, Buchungsfehler**

Die Haftung von Vermittler ist ausgeschlossen, außer in den zwingenden gesetzlichen Fällen, insbesondere nicht

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers beruhen.
- für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers beruhen.
- im Fall der fahrlässigen Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Vertragspflichten). Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Vermittler nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Nutzers aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- einer gesetzlich vorgesehenen Garantiehaftung.
- Bei einem Schaden, der dem Kunden durch einen technischen Fehler im Buchungssystem von Vermittler entsteht, es sei denn, der Vermittler hat den technischen Fehler nicht zu vertreten bzw. für einen Schaden, den Vermittler durch einen Fehler während des Buchungsvorgangs verursacht hat, es sei denn, der Fehler ist vom Kunden verschuldet oder wurde durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht (§ 651x BGB).

Soweit voranstehend die Haftung des Vermittlers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Vermittlers.

## **IX. Verjährung**

(1) Ansprüche gegen den Vermittler aus dem Vermittlungsvertrag verjähren in Abweichung zum gesetzlichen Regelfall in § 195 BGB innerhalb eines Jahres, es sei denn, es handelt sich um Schäden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, oder solchen Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Vermittlers oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Vermittlers beruhen.

(2) Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Nutzer/Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

## **X. Reiserücktrittskostenversicherung**

Zur Absicherung der Reiseplanung des Kunden gegen unvorhergesehene Risiken empfiehlt der Vermittler ausdrücklich den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie ggf. einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall, Krankheit oder Tod und/ oder anderer zweckmäßiger Versicherungen (z.B. Gepäckversicherung). Eine Reiserücktrittskostenversicherung ist in den vom Vermittler angebotenen Leistungen und Preisen nicht enthalten.

#### **XI. Hinweise zu Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen**

(1) Hinweise zu den allgemeinen Pass- und Visumserfordernissen des Bestimmungslandes, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa, sowie zu gesundheitspolizeilichen Formalitäten können dem jeweiligen Angebot auf der Website bzw. in dem Dienst entnommen werden.

(2) Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Kunden bzw. der Mitreisenden (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Sollte der Kunde bzw. Mitreisende kein deutscher Staatsbürger sein, bittet der Vermittler darum, dies bereits vor der Reisebuchung mitzuteilen. Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften, der Einhaltung von Verboten der Ausfuhr bestimmter Waren oder Gegenstände. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Lasten des Kunden bzw. Mitreisenden. Dies gilt nicht, wenn der Vermittler nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

#### **XII. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Formvorgaben**

(1) Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen den Vertragsparteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ist der Nutzer bzw. Kunde 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.

(2) Sofern es sich bei den Vertragsparteien um Vollkaufleute nach deutschem Recht handelt oder für den Fall, dass der Nutzer bzw. Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, oder für den Fall, dass die im Klagewege in Anspruch zu nehmende Kunde nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich dieses Gesetzes verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort nicht bekannt ist, wird als ausschließlicher Gerichtsstand Berlin vereinbart. Zwingende gesetzliche Vorschriften zum ausschließlichen Gerichtsstand bleiben hiervon unberührt.

(3) Änderungen oder Ergänzungen bedürfen der Schrift- oder Textform. Für die Änderung, Aufhebung oder Ergänzung dieser Klausel ist die Schriftform erforderlich.

#### **XIII. Hinweise zur Verbraucher-Streitschlichtung**

(1) Der Vermittler ist bestrebt, etwaige Meinungsverschiedenheiten aus Verbrauchervertragsbeziehungen auf einvernehmliche Weise beizulegen. Bei etwaigen Beschwerden kann sich der Nutzer bzw. Gast daher an [info@bestwestern.de](mailto:info@bestwestern.de) wenden. Die Verjährung etwaiger Ansprüche ist für die Dauer dieses Verfahrens ausgeschlossen. Sollte dort keine Einigung erzielt werden, steht – ohne vorherigen Schlichtungsversuch bei einer staatlich anerkannten Stelle – der Rechtsweg offen.

(2) Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser AGBN für Reisevermittler der Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert der Vermittler den Kunden hierüber in geeigneter Form.

(3) Der Vermittler weist für alle Verträge mit dem Kunden, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Kommission hin: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## General Terms and Conditions for Travel Arrangements

(Contracts from 1 July 2018)

These General Terms and Conditions for Travel Arrangements are the basis of the *Geschäftsbesorgungsvertrag* ("contract for the management of the affairs of another") which the customer concludes with the retailer from 1 July 2018; they explain and supplement the general statutory provisions on package travel from the German Civil Code (BGB) and the Introductory Act to the BGB (EGBGB).

They shall apply independently of any other terms and conditions or tariff conditions which may form the basis of the relationship between the customer and the service provider. The retailer has no influence on the general terms and conditions or tariff conditions of service providers; they are made available to the customer prior to his or her contractual declaration, and it is up to the customer alone to acknowledge and, if necessary, secure them.

### I. Retailer, service provider

(1) The retailer is

BWH Hotel Group Central Europe GmbH  
Frankfurter Straße 10-14  
65760 Eschborn  
Phone: +49(0)6196 - 4724 0  
Email: info@bestwestern.de

(2) The user will find the name or company, address and contact details of the service providers or organiser in the respective offer on the website.

### II. Object of the contract, information about the booking process and storage of the contract text

(1) The retailer offers the customer the possibility of booking travel services or service packages for tourists, which are offered by organisers (in particular by hotels which offer travel arrangements). The retailer names the respective service providers or organisers on the website or in the services, specifying their name or company and address, thus informing the customer about his or her contractual partner in each case.

(2) The services presented on the retailer's website/via its own services do not constitute binding contractual offers by the retailer in the legal sense, but are rather an invitation to the users of the website to submit an offer. In this respect, the retailer offers the services not in its own name, but in the name and on account of the respective service provider. After entering the required data – such as name, address and email address – the customer makes a binding contract offer to the selected service provider, based on the conditions shown on the website, by submitting the online booking form; he or she does this by clicking on the button which indicates the binding nature of his or her declaration; and by doing so, the customer simultaneously instructs the retailer to supply the selected service. The contract arranged between the customer and the service provider is concluded upon receipt of a booking confirmation, which is usually sent by email or by post but does not require any specific form, meaning that verbal and telephone confirmations are also legally binding. The sending of the invoice by the retailer, the organiser or the service provider is equivalent to a booking confirmation.

(3) The customer may use the usual PC and browser functions, e.g. the browser's back command, to correct his or her entries, delete or reset the entire online order form.

(4) The text of the contract and booking data will be stored by the retailer for a limited period of time in order to process the contract for the management of the affairs of another, and these can no longer be retrieved via the internet after booking. When processing the contract, the retailer will forward the necessary contract data to the service providers or the organiser selected by the customer. The customer is advised to make his or her own permanent copies of order data and the text of the contract. Once contract processing is complete, the text of the contract and booking data will be erased or blocked for further use, unless the retailer is prevented from doing so by mandatory retention obligations under tax or commercial law. Further information on how customer data is handled can be found in the retailer's [privacy policy](#).

(5) The information on the website about the individual services or service packages is based on the information from the respective service providers or organisers; it does not constitute information provided by the retailer about the quality of the services and service packages. In the absence of the necessary possibility of influencing the service providers or organisers, the retailer does not owe a certain success in its arrangement of the services, unless such a success was agreed with the customer at least in text form. Position data, maps or pictures shown on the retailer's website serve only as a non-binding guide to the local position of the offer. Only the details contained in the final step of the booking process and in the corresponding booking or travel confirmation shall be decisive for the conclusion of the contract.

(6) The named service provider or organiser is solely responsible for ensuring that the arranged services are fulfilled as requested by the customer. The retailer has no influence on whether the selected service provider accepts the customer's contract offer. Under the contract for the management of the affairs of another, the retailer shall only be obliged to arrange the conclusion of the main contract for the service(s) of the service provider listed on the website with the due diligence of a prudent businessman. The retailer shall only be obliged to determine the least expensive offer if there is an explicit agreement with the customer, which must at least be made in text form in order to be effective.

### III. Obligations of the user/customer

(1) The user is obliged to carefully fill in the necessary fields in the online booking form on the website (such as personal details, contact details, payment details), to check them before sending them, and to correct them if necessary. Entering information incorrectly can lead to difficulties in the travel arrangement process, significantly impair the provision of services, and cause additional costs.

(2) The customer is further obliged to ensure that

- the retailer has accurate and complete contact details for his or her person (in particular a current, valid email address, and, in the case of flight bookings: telephone number);
- he or she is able to receive information (e.g. standard information form) and other documents from the retailer or the service providers and, in particular, that such receipt is not prevented by email inbox spam filters;
- he or she carefully checks all details on the booking confirmation, invoices and other travel documents immediately upon receipt and notifies the sender without undue delay of any deviations, inaccuracies, incompleteness and other inconsistencies;
- he or she regularly checks the email account belonging to the email address provided for notifications from the retailer or the selected service provider, in order to ensure access to information about the booking or notifications of any changes. This obligation shall also apply if the customer has a visible profile or user account on the retailer's website.

(3) If the customer does not receive a confirmation within one hour after submitting the online booking form, he or she shall be obliged to check his or her email inbox, including the spam folder, and to contact the retailer's customer service team.

(4) Depending on the service, destination or means of transport selected by the customer, it is possible that the terms and conditions of service of the service providers, or any other information they provide, may not be presented in English. If a customer is unable to understand the foreign-language terms and conditions or other information, then he or she shall be required to obtain the support of a person or body proficient in the relevant language before making a booking.

(5) The retailer points out to the customer that the terms and conditions and other information provided by the service providers may establish additional obligations on the part of the customer, e.g. in the case of air travel, compliance with check-in times, and – in the case of special and charter flights – the obligation to have outward, return and onward flights confirmed by the airline within a period specified by the airline. In his or her own interest, the customer must acknowledge and take into account these additional obligations. Failure to comply with such duties may result in the customer losing the right to carriage, without the right to (partial) reimbursement of the travel price.

(6) In accordance with air traffic regulations, the customer is advised that luggage that is lost, damaged or delayed in connection with air travel must be reported immediately to the responsible airline on site by means of a damage report ("PIR"). If the PIR/damage report has not been completed, airlines and organisers may refuse refunds on the basis of international agreements. In the case of damage to luggage, the damage report must be submitted within seven days of delivery, and in the case of delay within 21 days. The loss, damage or misdirection of luggage must also be reported immediately to the organiser, its representative or contact point, or the retailer. However, this does not release the customer or fellow travellers from the obligation to submit a PIR/damage report to the airline by the above deadlines.

### IV. No withdrawal from the brokerage contract

With regard to brokered contracts for the carriage of passengers (e.g. flights, trains, buses etc.) and accommodation services (e.g. hotels, guest houses, etc.), a statutory right of withdrawal is fundamentally excluded – Sections 312(2) No. 5; 312g(2) Sentence 1 No. 9 BGB – unless otherwise agreed by the respective service provider with the customer.

### V. Prices, terms of payment

(1) All prices include statutory value-added tax and all other price components.

(2) Unless expressly agreed otherwise in individual cases, invoices shall be due for payment immediately and without deduction upon receipt of the invoice. The payment terms for other fees which the customer is required to pay directly to the respective service providers in connection with the arrangement of travel services can be found in those service providers' own terms and conditions or other payment instructions they provide.

(3) The retailer is authorised by the service provider to accept payments from the customer. The customer can find payment terms – including the amount or percentage of the price to be paid as a down payment, as well as a schedule for the payment of the balance or for the provision of financial security – in the offer on the website or in the service. The customer may make the payment via one of the payment methods specified in the booking process on the website/in the service.

### VI. Changes to bookings, cancellations

(1) The details on changing a booking, cancellations and withdrawal – in particular the period and form in which the customer can exercise the respective rights – can be found on the help pages on the website as well as during the booking process on the website and the corresponding booking documents.

(2) When arranging a package travel contract, the customer shall be able to withdraw from the contract at any time

before the start of the package, subject to payment of appropriate compensation or, if applicable, lump-sum compensation demanded by the organiser. The customer shall be free to prove that no loss has been incurred, or that the loss was lower than that covered by the lump-sum compensation.

#### **VII. Complaints, notice of defects and other declarations by the customer**

(1) Complaints with regard to the service provided by the retailer under the contract for the management of the affairs of another or the brokerage contract must be reported to the retailer without undue delay. As far as reasonable, the retailer must be given an opportunity to provide relief. If the customer is to blame for failing to make such a complaint despite the fact that it would have been reasonable for the retailer to provide relief, then the customer's claims arising from the contract for the management of the affairs of another or the brokerage contract shall be void.

(2) In its capacity as a retailer, the retailer is deemed to be authorised to accept notices of defects and other declarations by the customer regarding the provision of travel services. As the retailer, the retailer shall inform the organiser of such notices and declarations made by the customer without undue delay. If he or she wishes to assert rights under Sections 651m, n BGB (German Civil Code), the customer shall be obliged to notify the tour operator of any defects without undue delay. Without undue delay means making the complaint without culpable delay. The retailer recommends that the customer document defects and also the notice of defects – at least additionally – using a durable medium (e.g. letter, PDF attachment in an email).

#### **VIII. Liability, booking errors**

Liability on the part of the retailer is excluded, except in cases of mandatory legal liability, in particular not

- for damages resulting from injury to life, limb or health which are based on a negligent breach of duty by the retailer or an intentional or negligent breach of duty by one of the retailer's legal representatives or one of the parties the retailer uses to perform its obligations.
- for other damages which are based on a grossly negligent breach of duty by the retailer or on an intentional or grossly negligent breach of duty by one of the retailer's legal representatives or one of the parties the retailer uses to perform its obligations.
- in cases of negligent breach of a contractual obligation whose fulfilment makes possible the correct performance of the contract in the first place and on compliance with which the customer may regularly rely (essential contractual obligations). In the event of a violation of essential contractual obligations, the retailer shall only be liable for foreseeable damage typical of this type of contract, if said damage was caused by ordinary negligence, unless the user's claims for damages are based on injury to life, limb or health.
- in the case of liability under the German Product Liability Act.
- in the case of statutory guarantee liability.
- in the case of damage caused to the customer by a technical fault in the retailer's booking system, unless the retailer is not responsible for the technical fault, or for damage caused by a fault during the booking process caused by the retailer, unless the fault is the fault of the customer or was caused by unavoidable, extraordinary circumstances (Section 651x BGB).

As far as the foregoing liability of the retailer is excluded or limited, this shall also apply to the liability of the retailer's employees, representatives and other parties it uses to perform its obligations.

#### **IX. Limitation period**

(1) By derogation of the legal rule in Section 195 BGB, claims against the retailer under the brokerage contract shall be subject to a limitation period of one year, unless the damage is based on injury to life, limb or health, or such damage is based on a grossly negligent breach of duty by the retailer or an intentional or grossly negligent breach of duty by one of the retailer's legal representatives or one of the parties it uses to perform its obligations.

(2) The limitation period shall begin at the end of the year in which the claim arose and the user/customer becomes aware of the circumstances giving rise to the claim and the person of the obligor, or should have become aware of this information without gross negligence.

#### **X. Travel cancellation insurance**

In order to protect the customer's travel planning against unforeseen risks, the retailer expressly recommends that the customer take out travel cancellation insurance and, if applicable, insurance to cover repatriation costs in the event of accident, illness or death and/or other appropriate insurance (e.g. luggage insurance). Travel cancellation insurance is not included in the services and prices offered by the retailer.

#### **XI. Information about passport, visa and health regulations**

(1) Information about general passport and visa requirements in the country of destination, including approximate deadlines for obtaining visas, as well as about health formalities can be found in the respective offer on the website or in the service.

(2) In this regard it is assumed that there are no unusual features in the person of the customer or fellow travellers (e.g. dual nationality, statelessness). If the customer or fellow travellers are not German citizens, the retailer kindly requests that the customer inform it of this fact at the time of booking. The customer shall be responsible for procuring and

carrying about his or her person, the travel documents required by the authorities, any necessary vaccinations, and compliance with customs and foreign exchange regulations, and compliance with prohibitions on the export of certain goods or articles. Any disadvantages arising from non-compliance with these regulations, e.g. the payment of cancellation costs, shall be borne by the customer or fellow traveller. This shall not apply if the retailer has not informed the customer or has provided insufficient or incorrect information.

## **XII. Applicable law, place of jurisdiction, formal specifications**

(1) All legal relationships between the contracting parties shall be subject exclusively to the law of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on the Sale of Goods. If the user or customer 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.

(2) If the contracting parties are general merchants (*Vollkaufleute*) under German law or in the event that the user or customer has no place of general jurisdiction in Germany, or in the event that the customer against whom the action is brought moves his or her domicile or habitual residence outside the scope of this law after conclusion of the contract or his or her domicile or habitual residence is unknown, the exclusive place of jurisdiction is hereby agreed as Berlin. This shall not affect mandatory statutory regulations governing the exclusive place of jurisdiction.

(3) Changes or additions shall require written or text form. The written form shall be required to amend, waive or supplement this clause.

## **XIII. Information about consumer dispute resolution**

(1) The retailer will endeavour to settle any differences of opinion arising from contractual relations with consumers in an amicable manner. Should the user or guest wish to make a complaint, he or she is therefore welcome to contact [info@bestwestern.de](mailto:info@bestwestern.de). The limitation of any claims shall be excluded for the duration of this procedure. If no agreement can be reached in this manner, legal action may be taken – without a prior attempt at conciliation with a state-recognised body.

(2) If, after these General Terms and Conditions for Travel Arrangements have gone to press, participation in consumer dispute resolution proceedings were to become obligatory for retailers of the organisers, the retailer would inform the customer of this in an appropriate form.

(3) For all contracts concluded with the customer by means of e-business, the retailer refers to the European Union's Online Dispute Resolution (ODR) Platform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.