

## VERTRAG ÜBER GESCHÄFTSREISEN

Bei diesem Vertrag über Geschäftsreisen („**Vertrag**“) handelt es sich um einen rechtsgültigen Vertrag zwischen:

- (1) Booking.com B.V., einer gemäß den Gesetzen der Niederlande gegründeten Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit eingetragener Adresse in Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, Niederlande („**Booking.com**“, „**uns**“, „**wir**“ oder „**unser**“); und
- (2) dem Unternehmen oder der Person, das/die sich für den Service auf unserer Plattform registriert hat („**Geschäftskunde**“, „**Sie**“, „**Ihr**“), einzeln als „**Partei**“ und gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet.

Dieser Vertrag enthält die Geschäftsbedingungen, die für die Nutzung unseres Service durch Sie gelten.

Sie können einen Antrag auf Aufnahme als Geschäftskunde stellen, indem Sie das Onlineverfahren für die Registrierung von Geschäftskunden auf unserer Plattform abschließen. Wenn Sie alle Pflichtfelder im Onlineformular ausfüllen und auf „Abschicken“ klicken, unterbreiten Sie uns ein Angebot, Sie als Geschäftskunden aufzunehmen. Sie sind jedoch erst dann Geschäftskunde, wenn Booking.com Ihre Registrierung bestätigt; zu diesem Zeitpunkt tritt dieser Vertrag in Kraft. Dieser Vertrag bleibt bis zu seiner Kündigung gemäß Klausel 3 bestehen.

Beachten Sie bitte, dass wir den Service nicht exklusiv für Sie erbringen und diesen oder ähnliche Serviceleistungen gegebenenfalls anderen Personen zur Verfügung stellen.

### 1. DEFINITIONEN

- 1.1 „**Wirksamkeitsdatum**“ bezeichnet das Datum, zu dem Booking.com Ihre Bewerbung als Geschäftskunde von Booking.com bestätigt.
- 1.2 „**Vertriebspartner**“ bezeichnet ein extern verbundenes Affiliate-(Vertriebs-)Unternehmen, das die Einträge der Lieferanten auf der Plattform bewirbt.
- 1.3 „**Plattform**“ bezeichnet die Website und App (einschließlich mobiler Versionen), über die der Service von Booking.com bereitgestellt wird, und die gemäß den [Nutzungsbedingungen](#) besessen, kontrolliert, verwaltet, gepflegt und/oder gehostet wird.
- 1.4 „**Buchung**“ hat die in Klausel 2.2 festgelegte Bedeutung.
- 1.5 „**Service**“ bezeichnet den Online-Buchungsservice verschiedener Produkte und Services (einschließlich der Abwicklung von Zahlungen) für Geschäftskunden im Zusammenhang mit Geschäftsreisen, der von Lieferanten von Zeit zu Zeit auf der Plattform zur Verfügung gestellt wird.
- 1.6 „**Lieferant**“ bezeichnet den Anbieter eines Reisearrangements.
- 1.7 „**Reisearrangement**“ bezeichnet Unterkünfte (z. B. Hotel, Motel, Apartment, Bed & Breakfast), Transport (z. B. Flug-, Zug- und Busreisen und -transfers), Reiseveranstalter, Versicherungen und sonstige Reiseprodukte oder -services oder damit verbundene Produkte oder Services, die Geschäftskunden von Zeit zu Zeit auf der Plattform zur Buchung zur Verfügung stehen.

### 2. Dieser Vertrag über Geschäftsreisen

2.1 Mit der Plattform bieten wir (Booking.com B.V. und ihre (Vertriebs-)Partner) eine Online-Plattform an, über die:

- (a) Lieferanten Reisearrangements zur Buchung bewerben können; und

- (b) Geschäftskunden Buchungen solcher Reisearrangements zu Geschäftszwecken tätigen können.
- 2.2 Als Geschäftskunde können Sie über unsere Plattform Anfragen bezüglich der Buchung von Reisearrangements zu Geschäftszwecken einreichen. Alle von Ihnen getätigten Buchungsanfragen und alle von uns im Namen des Lieferanten bestätigten Buchungen (jeweils als „**Buchung**“ bezeichnet) erfolgen gemäß und unterliegen den Bedingungen dieses Vertrags.
- 2.3 Der Service, den wir Ihnen in Bezug auf sämtliche Buchungen anbieten, stellt einen Bestandteil dieses Vertrags dar und ist nicht als gesonderter Zusatzvertrag zu diesem anzusehen.
- 2.4 Booking.com kann diesen Vertrag vorbehaltlich einer vorherigen Mitteilung (z. B. E-Mail oder Systembenachrichtigung) an den Geschäftskunden unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 15 Tagen von Zeit zu Zeit aktualisieren und anpassen. Aktualisierte oder angepasste Fassungen ersetzen und verdrängen die jeweils bestehende (aktuelle) Fassung.

### **3. Laufzeit und Kündigung**

3.1 Dieser Vertrag beginnt am Wirksamkeitsdatum und bleibt bis zu seiner Kündigung gemäß den Bestimmungen dieser Klausel 3 in Kraft.

3.2 Dieser Vertrag kann von beiden Parteien durch schriftliche Benachrichtigung an die jeweils andere Partei mit einer Frist von 7 Tagen gekündigt werden.

3.3 Dieser Vertrag kann von beiden Parteien durch schriftliche Benachrichtigung an die jeweils andere Partei fristlos gekündigt werden, wenn:

- (a) die andere Partei einen wesentlichen Verstoß gegen ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag begangen und es versäumt hat, diesen wesentlichen Verstoß innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Erhalt einer entsprechenden schriftlichen Benachrichtigung durch die andere Partei zu beheben;
- (b) die andere Partei ihr Geschäft aussetzt oder einstellt oder ihre diesbezügliche Absicht mitteilt oder nicht mehr in der Lage ist, ihre Verbindlichkeiten bei Fälligkeit zu begleichen; oder
- (c) für die andere Partei ein Zwangsvollstrecker, Liquidator oder Vermögensverwalter ernannt wurde oder sie einen wirksamen Beschluss über ihre Abwicklung (ausgenommen zum Zwecke der Verschmelzung, Umstrukturierung oder Reorganisation) verabschiedet oder ein Gericht eine Anordnung mit einer solchen Rechtsfolge erlässt oder ein ähnliches Ereignis eintritt.

3.4 Die Kündigung dieses Vertrags gemäß Klausel 3.2 und 3.3 wirkt sich nicht auf bestätigte, jedoch nicht wahrgenommene Buchungen aus, die zum Kündigungsdatum bestehen; diese unterliegen weiterhin den Bestimmungen dieses Vertrags.

### **4. Umfang unserer Serviceleistung**

4.1 Booking.com ist nicht die Eigentümerin oder Betreiberin der Reisearrangements oder der Lieferanten und hat keinerlei Kontrolle über diese.

4.2 Durch die Vornahme einer Buchung auf der Plattform gehen Sie ein direktes (rechtsverbindliches) Vertragsverhältnis mit dem/n Lieferanten des/r Reisearrangements ein. Von dem Punkt, an dem Sie Ihre Buchung vornehmen, agieren wir bzw. unsere Partner lediglich als Vermittler zwischen

Ihnen und dem Lieferanten, der die Einzelheiten zu Ihrer Buchung an den/die entsprechenden Lieferanten weiterleitet und Ihnen im Auftrag des Lieferanten eine Bestätigung per E-Mail sendet.

- 4.3 Bei der Erbringung unseres Service basieren die von uns bzw. unseren Partnern offengelegten Informationen auf den Angaben, die uns von Lieferanten zur Verfügung gestellt werden. Entsprechend erhalten die Lieferanten Zugriff auf ein Extranet, über das sie in voller Eigenverantwortung alle Angaben zu Raten, Verfügbarkeit sowie andere auf unserer Plattform dargestellten Informationen aktualisieren. Auch wenn wir angemessene Sorgfalt und Vorsicht bei der Ausführung unseres Service walten lassen, können wir nicht verifizieren und garantieren, dass alle Informationen akkurat, vollständig oder komplett sind; ferner können wir auch keine Verantwortung für jegliche Fehler (einschließlich offensichtliche und typographische Fehler), Störungen (ob aufgrund eines (temporären oder teilweisen) Ausfalls), der Reparatur, der Aktualisierung oder Wartung unserer Plattform oder anderweitig), ungenaue, irreführende oder unwahre Informationen oder die Nichtbereitstellung von Informationen übernehmen. Jeder Lieferant bleibt stets für die Genauigkeit, die Vollständigkeit und die Korrektheit der (beschreibenden) Informationen (einschließlich der Raten und Verfügbarkeit), die auf unserer Plattform dargestellt werden, verantwortlich. Unsere Plattform stellt keine Empfehlung oder Bestätigung der Qualität, des Servicelevels, der Qualifikation oder der (Sterne-)Bewertung einer jeglichen Art von Lieferanten (oder ihrer Einrichtungen, Lokalität, Produkte oder Services) dar, die verfügbar gemacht werden, und ist auch nicht so auszulegen.
- 4.4 Unser Service wird ausschließlich Geschäftskunden zur Verfügung gestellt, damit sie Geschäftsreisen für den Eigengebrauch organisieren können. Deshalb ist Ihnen der Verkauf, das Deep-Linking, die Nutzung, das Kopieren, die Überwachung (z. B. Spidering, Scraping), die Darstellung, das Herunterladen oder die Vervielfältigung von auf unserer Plattform verfügbaren Inhalten oder Informationen, Software, Buchungen, Tickets, Produkten oder Services zu kommerziellen oder Wettbewerbszwecken oder -aktivitäten untersagt.

## **5. Preise, durchgestrichene Raten und Bestpreisgarantie**

- 5.1 Die Preise auf unserer Plattform sind sehr konkurrenzfähig. Alle Zimmerpreise gelten pro Zimmer für Ihren gesamten Aufenthalt und alle dargestellten Preise verstehen sich einschließlich MwSt./Verkaufssteuern und aller sonstigen Steuern (vorbehaltlich Änderungen solcher Steuern), sofern auf unserer Plattform oder in der E-Mail-Bestätigung/im Ticket nicht anderweitig aufgeführt. Ticketpreise gelten pro Person oder Gruppe und unterliegen der auf dem Ticket angegebenen Gültigkeit, falls anwendbar. Anwendbare Gebühren und Steuern (einschließlich Tourismusabgaben) können vom Lieferanten im Falle einer Nichtanreise- oder Stornierungsgebühr berechnet werden. Anwendbare Steuern können vom Lieferanten im Falle einer Nichtanreise- oder Stornierungsgebühr berechnet werden.
- 5.2 Zuweilen sind auf unserer Plattform günstigere Raten für einen bestimmten Aufenthalt, ein Produkt oder einen Service angegeben; diese von Lieferanten angegebenen Raten unterliegen jedoch gegebenenfalls bestimmten Einschränkungen und Bedingungen; sie sind zum Beispiel nicht stornierbar und nicht erstattbar. Bitte prüfen Sie die jeweiligen Bedingungen und Einzelheiten zu den relevanten Produkten, Serviceleistungen und Buchungen gründlich auf solche Konditionen, bevor Sie Ihre Buchung tätigen.
- 5.3 Die für Zimmer angezeigte durchgestrichene Rate basiert auf dem aktuell dritthöchsten Preis des Lieferanten für Ihr Produkt oder Ihren Service mit denselben Buchungskonditionen in einem 30-tägigen Zeitfenster um Ihr Check-in-Datum herum (15 Tage vor und 15 Tage nach dem Check-in-Datum; falls zwischen dem heutigen Tag und dem Check-in-Datum weniger als 15 Tage liegen, ziehen wir die entsprechende Anzahl an Tagen nach dem Check-in-Datum heran, um einen Gesamtzeitraum von 30 Tagen zu erhalten). Um sicherzustellen, dass wir einen fairen Vergleich anbieten, wenden wir stets dieselben Buchungsbedingungen an (z. B. Verpflegung, Stornierungsrichtlinie und Zimmerkategorie). Das heißt, dass Sie im Vergleich zu anderen Check-in-Terminen zur selben Jahreszeit dasselbe Zimmer für einen geringeren Preis erhalten.

5.4 Wir möchten, dass Sie für die von Ihnen ausgewählten Produkte und Services den niedrigstmöglichen Preis bezahlen. Sollten Sie Produkte oder Services Ihrer Wahl, die Sie über die Plattform gebucht haben, im Internet mit denselben Buchungsbedingungen zu einer niedrigeren Rate finden, nachdem Sie Ihre Buchung über uns getätigt haben, gleichen wir den Differenzbetrag zwischen unserer Rate und der günstigeren Rate gemäß den Bedingungen unserer Bestpreisgarantie aus.

5.5 Der Währungsrechner dient lediglich Informationszwecken und ist nicht als Werkzeug für die Bereitstellung richtiger Angaben in Echtzeit aufzufassen; tatsächliche Raten können abweichen.

5.6 Offensichtliche Irrtümer und Fehler (einschließlich Druckfehler) sind nicht verbindlich.

5.7 Alle Sonderangebote und Aktionen sind als solche gekennzeichnet.

## **6. Schutz der Privatsphäre und personenbezogener Daten**

6.1 Die Parteien unternehmen wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die Vertraulichkeit und den Schutz personenbezogener Daten, die im Rahmen dieses Vertrags verarbeitet werden, zu sichern und sie vor unbefugter Nutzung oder Freigabe zu schützen. Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung verpflichtet sich jede Partei zur Einhaltung der anwendbaren Gesetze und Vorschriften des Landes (zu ePrivacy und Datenschutz), in dem diese Partei ihren Sitz hat (einschließlich gegebenenfalls der Datenschutzgrundverordnung 2016/679 (die „DSGVO“) und des EU-Mitgliedsrechts zur Umsetzung der DSGVO und der Richtlinie für Datenschutz und elektronische Kommunikation (2002/58/EG) in geänderter oder ersetzter Form).

6.2 Jede Partei verarbeitet personenbezogene Daten gemäß diesem Vertrag als Datenverantwortlicher im Sinne der DSGVO und trägt die Verantwortung für ihre eigene Einhaltung anwendbarer Datenschutzrechte in Bezug auf diese Verarbeitungstätigkeiten.

6.3 Der Geschäftskunde erkennt an und stimmt zu, dass Booking.com personenbezogene Daten verarbeitet, die im Zusammenhang mit dem Geschäftskunden und / oder in seinem Namen handelnden Personen gesammelt werden, gemäß der Datenschutzerklärung von Booking.com für Geschäftspartner und der Datenschutzerklärung von Booking.com.

## **7. Kostenlos**

7.1 Unser Service ist kostenlos, da wir Ihnen im Gegensatz zu vielen anderen Anbietern nichts für unseren Service berechnen und der Rate keine zusätzlichen (Buchungs-)Gebühren hinzufügen.

7.2 Lieferanten zahlen ggf. eine Kommission (dabei handelt es sich um einen geringen Prozentsatz des Produktpreises (z. B. Zimmerpreis)) an Booking.com, sobald das Reisearrangement abgeschlossen ist.

## **8. Kreditkarte oder Banküberweisung**

8.1 Falls anwendbar und verfügbar, bieten bestimmte Lieferanten die Option, den Lieferanten während des Buchungsvorgangs mittels sicherer Online-Zahlung (sofern dies von Ihrer Bank angeboten und unterstützt wird) für Buchungen (vollständig oder teilweise und gemäß den Bestimmungen der Zahlungsrichtlinie des Lieferanten) zu bezahlen. Bei bestimmten Produkten und Services wickelt Booking.com (über dritte Zahlungsabwickler) die Zahlung für das relevante Reisearrangement (z. B. der Zahlungsabwicklungsservice) für und im Auftrag des Lieferanten ab (Booking.com agiert und fungiert niemals als eingetragener Händler bzw. „merchant of record“). Die Zahlung von Ihrer Kredit-/Debitkarte oder Ihrem Bankkonto aus auf das Bankkonto des Lieferanten erfolgt auf sichere Weise über einen dritten Zahlungsabwickler. Alle durch uns für und im Auftrag des Lieferanten abgewickelten und an diesen überwiesenen Zahlungen des (gesamten oder teilweisen) Buchungspreises für das Reisearrangement durch Sie stellen jeweils die abschließende Begleichung (bevrijdende betaling) dieses (vollständig oder teilweise) fälligen und zu zahlenden Preises dar und Sie können diese gezahlten Gelder nicht zurückfordern.

8.2 Beachten Sie bitte, dass Lieferanten bei bestimmten (nicht kostenlos stornierbaren) Raten oder Sonderangeboten gegebenenfalls eine Vorauszahlung per Banküberweisung (falls verfügbar) oder Kreditkarte verlangen; deshalb wird Ihre Kreditkarte bei Vornahme der Buchung gegebenenfalls vorab autorisiert oder belastet (manchmal ohne Rückerstattungsoption). Bitte prüfen Sie die (Buchungs-)Einzelheiten zu Ihrem Reisearrangement gründlich auf solche Konditionen, bevor Sie Ihre Buchung tätigen. Sie machen Booking.com nicht für (autorisierte, (angeblich) nicht autorisierte oder falsche) Belastungen Ihrer Kreditkarte durch den Lieferanten haftbar oder verantwortlich und sehen davon ab, Beträge für gültige oder autorisierte Belastungen Ihrer Kreditkarte durch den Lieferanten (zurück) zu verlangen (einschließlich im Voraus bezahlter Raten, Nichtanreise und kostenpflichtiger Stornierung).

8.3 Bei Kreditkartenbetrug oder unbefugter Nutzung Ihrer Kreditkarte durch Dritte tragen die meisten Banken und Kreditkartenunternehmen das Risiko und tragen alle Belastungen, die sich aus dem Betrug oder der missbräuchlichen Verwendung ergeben; zuweilen fällt ein Selbstbetrag an (für gewöhnlich bei 50 EUR (oder dem Gegenwert in Ihrer Landeswährung) festgesetzt). Sollte Ihr Kreditkartenunternehmen oder Ihre Bank Ihnen den Selbstbehalt aufgrund von nicht autorisierten Transaktionen infolge einer Buchung, die Sie auf unserer Plattform tätigen, berechnen, zahlen wir Ihnen diesen Selbstbehalt bis zu einem Gesamtbetrag von 50 EUR (oder dem Gegenwert in Ihrer Landeswährung). Um sich schadlos zu halten, stellen Sie bitte die Meldung dieses Betrugsfalls an Ihren Kreditkartenanbieter (gemäß seinen jeweiligen Melderegeln und -verfahren) sicher und kontaktieren Sie uns unverzüglich per E-Mail ([customer.relations@booking.com](mailto:customer.relations@booking.com)). Bitte geben Sie im Betreff Ihrer E-Mail „Credit card fraud“ (Kreditkartenbetrug) an und legen Sie Nachweise über den berechneten Selbstbehalt vor (z. B. Richtlinie des Kreditkartenunternehmens). Diese Schadloshaltung gilt nur für Buchungen per Kreditkarte über den sicheren Server von Booking.com und die unbefugte Verwendung Ihrer Kreditkarte aufgrund unseres Versäumnisses und unserer Fahrlässigkeit und ohne Verschulden Ihrerseits bei der Nutzung des sicheren Servers.

## **9. Vorauszahlung, Stornierung, Nichtanreise und Kleingedrucktes**

9.1 Durch die Vornahme einer Buchung bei einem Lieferanten erklären Sie sich mit der jeweiligen Stornierungs- und Nichtanreiserichtlinie dieses Lieferanten und mit zusätzlichen (Liefer- oder sonstigen) Geschäftsbedingungen des Lieferanten einverstanden, die gegebenenfalls für Ihre Reise, Ihren Besuch oder Aufenthalt (einschließlich des Kleingedruckten des Lieferanten, das auf unserer Plattform zur Verfügung gestellt wird, und der jeweiligen Hausordnung des Lieferanten), einschließlich der vom Lieferanten erbrachten Services und/oder angebotenen Produkte gelten (die Lieferbedingungen von Lieferanten können bei den jeweiligen Lieferanten eingeholt werden). Die allgemeine Stornierungs- und Nichtanreiserichtlinie der jeweiligen Lieferanten wird auf unserer Plattform auf den Informationsseiten des Lieferanten, während des Buchungsvorgangs und in der E-Mail-Bestätigung oder im Ticket (falls anwendbar) zur Verfügung gestellt. Beachten Sie bitte, dass bei bestimmten Raten oder Sonderangeboten eine Stornierung oder Änderung nicht zulässig ist. Anfallende Stadt-/Touristenabgaben

können vom Lieferanten im Falle einer Nichtanreise oder gebührenpflichtigen Stornierung nach wie vor berechnet werden. Bitte prüfen Sie die (Buchungs-)Einzelheiten zu Ihrem Reisearrangement gründlich auf solche Konditionen, bevor Sie Ihre Buchung tätigen. Beachten Sie bitte, dass eine Buchung, bei der eine Anzahlung oder (vollständige oder teilweise) Vorauszahlung erforderlich ist, gemäß der relevanten Zahlungsrichtlinie des Lieferanten und der Buchung (ohne vorherige Inverzugsetzung oder Mahnung) storniert werden kann, sofern der/die relevante/n (verbleibende/n) Betrag(Beträge) zum jeweiligen Zahlungsdatum nicht vollständig eingeholt werden kann/können. Stornierungs- und Vorauszahlungsrichtlinien können je nach Zimmerkategorie oder Buchungsart abweichen. Bitte lesen Sie sich das Kleingedruckte (unter den Zimmerkategorien oder am Ende jeder Lieferantenseite auf unserer Plattform) und wichtige Informationen in Ihrer Buchungsbestätigung sorgfältig durch, um sich mit zusätzlichen Richtlinien vertraut zu machen, die vom Lieferanten gegebenenfalls angewendet werden (z. B. in Bezug auf Altersanforderungen, Sicherheitsleistung, Ausschluss der Stornierung/zusätzliche Ergänzungen für Gruppenbuchungen, zusätzliche Betten/kostenpflichtiges Frühstück, zugelassene Haustiere/Karten). Verspätete Zahlungen, falsche Bank-, Debit- oder Kreditkartenangaben,

ungültige Kredit-/Debitkarten oder unzureichende Mittel gehen auf Ihr eigenes Risiko und unterliegen Ihrer Verantwortung, und Sie haben keinen Anspruch auf die Rückerstattung von (nicht kostenlos stornierbaren) im Voraus bezahlten Beträgen, es sei denn, vom Lieferanten wird gemäß seiner (Voraus-)Zahlungs- und Stornierungsrichtlinie etwas anderes vereinbart oder zugelassen.

9.2 Wenn Sie Ihre Buchung prüfen, anpassen oder stornieren möchten, lesen Sie bitte die E-Mail-Bestätigung und befolgen Sie die darin aufgeführten Anweisungen. Beachten Sie bitte, dass Ihnen gemäß der Stornierungs-, (Voraus-)Zahlungs- und Nichtanreiserichtlinie des Lieferanten für Ihre Stornierung Gebühren berechnet werden können oder Sie gegebenenfalls keinen Anspruch auf Rückzahlung (im Voraus) gezahlter Beträge haben. Wir empfehlen Ihnen, die Stornierungs-, (Voraus-)Zahlungs- und Nichtanreiserichtlinie des Lieferanten sorgfältig zu lesen, bevor Sie Ihre Buchung vornehmen und daran zu denken, weitere Zahlungen fristgerecht zu tätigen, sofern dies im Rahmen der jeweiligen Buchung erforderlich ist.

9.3 Wenn Sie am Check-in-Datum spät oder verzögert oder erst am Folgetag anreisen, stellen Sie sicher, den Lieferanten darüber (zeitnah/unverzüglich) zu informieren, damit er weiß, wann er mit Ihnen rechnen kann; so vermeiden Sie eine Stornierung Ihrer Buchung oder Ihres Zimmers oder die Berechnung einer Nichtanreisegebühr. Unser Kundenservice kann Ihnen bei Bedarf dabei helfen, den Lieferanten zu benachrichtigen. Booking.com übernimmt keine Haftung oder Verantwortung für die Folgen Ihrer verzögerten Ankunft oder für eine Stornierung oder durch den Lieferanten berechnete Nichtanreisegebühr.

## **10. (Weitere) Korrespondenz und Kommunikation**

10.1 Durch die Vornahme einer Buchung erklären Sie sich damit einverstanden, (i) eine E-Mail zu erhalten, die wir Ihnen gegebenenfalls vor Ihrem Ankunfts- oder Startdatum zusenden, um Sie über Ihr Reiseziel zu informieren und Ihnen bestimmte Informationen und Angebote zur Verfügung zu stellen (einschließlich Angeboten Dritter, sofern Sie dem Erhalt solcher Informationen aktiv zugestimmt haben), die für Ihre Buchung und Ihr Reiseziel relevant sein könnten, und (ii) eine E-Mail zu erhalten, die wir Ihnen unmittelbar nach Ihrem Aufenthalt zusenden können, um Sie zum Ausfüllen unseres Bewertungsformulars einzuladen. Für weitere Informationen dazu, wie wir Sie gegebenenfalls kontaktieren, lesen Sie bitte unsere Datenschutz- und Cookie-Richtlinie.

10.2 Booking.com weist jegliche Haftung bzw. Verantwortung für Ihre Kommunikation mit dem Lieferanten auf der oder über die Plattform von sich. Sie können keine Rechte aus Anfragen oder einer Kommunikation mit dem Lieferanten oder (jeglicher Form von) Empfangsbestätigungen in Bezug auf Kommunikation oder Anfragen herleiten. Booking.com kann nicht garantieren, dass der Lieferant Anfragen oder Mitteilungen (ordnungsgemäß und zeitnah) erhält/liest, befolgt, durchführt oder annimmt.

10.3 Um Ihre Buchung ordnungsgemäß abzuschließen und zu sichern, müssen Sie Ihre korrekte E-Mail-Adresse angeben. Wir tragen keine Verantwortung oder Haftung für (und haben keine Pflicht zur Prüfung in Bezug auf) fehlerhafte oder falsch geschriebene E-Mail-Adressen oder fehlerhafte oder falsche (Mobil-)Telefonnummern oder Kreditkartennummern.

10.4 Alle Ansprüche oder Beschwerden gegenüber Booking.com in Bezug auf den Service müssen unverzüglich eingereicht werden, jedoch spätestens innerhalb von 30 Tagen nach dem geplanten Enddatum des Reisearrangements (z. B. Check-out-Datum oder Datum der Ankunft am Zielort im Falle von Flugbuchungen). Alle Ansprüche oder Beschwerden, die nach diesem 30-tägigen Zeitraum eingereicht werden, können zurückgewiesen werden und der Anspruchsteller verwirkt sein Recht auf Erstattung (von Schäden oder Kosten).

10.5 Aufgrund der fortlaufenden Aktualisierungen und Anpassungen der Raten und der Verfügbarkeit empfehlen wir Ihnen dringend, bei der Vornahme von Buchungen Screenshots anzufertigen, um Ihren Anspruch zu belegen (falls erforderlich).

## **11. Ranking, Preferred-Programm, Sterne und Gästebewertungen**

- 11.1 Das automatisch eingestellte Ranking von Lieferanten auf unserer Plattform lautet „Empfohlen“ (oder eine ähnliche Formulierung) (das „Standard-Ranking“). Ferner bieten wir Ihnen auch andere Methoden des Rankings von Lieferanten. Bitte beachten Sie, dass das Standard-Ranking mittels eines vollautomatischen Rankingsystems (Algorithmus) entwickelt wird und auf verschiedenen Kriterien basiert, die nicht nur die Beliebtheit eines Lieferanten unter unseren Besuchern umfassen, sondern auch Daten des Kundenservice in der Vergangenheit und bestimmte Daten im Zusammenhang mit Buchungen (Anzahl von Buchungen, Stornierungen, Conversionsrate etc.). Die fristgerechte Zahlung der Kommission durch den Lieferanten und der Kommissionsprozentsatz werden ebenfalls im Algorithmus berücksichtigt; dabei handelt es sich jedoch lediglich um zwei von mehreren (jedoch definitiv nicht um die wichtigsten) Faktoren beim Standard-Ranking.
- 11.2 In bestimmten Städten und Regionen betreibt Booking.com ein Preferred-Partnerschaftsprogramm, das es bestimmten Lieferanten, welche die Bedingungen des Preferred-Programms einhalten und erfüllen, ermöglicht, im automatischen Standard-Ranking für die relevante Stadt/Region vor den anderen Lieferanten angezeigt zu werden. Die bevorzugten Lieferanten sind mit dem Symbol „Daumen hoch“ markiert; im Gegenzug für dieses höhere Ranking zahlen bevorzugte Lieferanten eine höhere Kommission. Nur Lieferanten, die bestimmte Qualifikationskriterien einhalten und erfüllen, können als bevorzugte Lieferanten aufgelistet werden.
- 11.3 Die Sterne, die für Unterkünfte verwendet werden, bei denen es sich nicht um Hotels handelt (z. B. Bed & Breakfast), entsprechen nicht dem Rankingsystem mit Sternen, das für Hotelunterkünfte gilt.
- 11.4 Abgeschlossene Bewertungen können (a) auf der Informationsseite des jeweiligen Lieferanten hochgeladen werden, mit dem alleinigen Zweck, (künftige) Kunden über Ihre Meinung zum Service(niveau) und zur Qualität des Lieferanten zu informieren, und (b) (vollständig oder teilweise) von Booking.com (z. B. für das Marketing, die Bewerbung oder Verbesserung unseres Service) nach alleinigem Ermessen verwendet und auf/in unserer Plattform oder Social Media-Plattformen, Newslettern, Sonderaktionen, Apps oder anderen Kanälen gepostet werden, die von Booking.com und unseren Geschäftspartnern besessen, gehostet, verwendet oder kontrolliert werden. Wir behalten uns das Recht vor, Bewertungen nach unserem eigenen Ermessen anzupassen, abzulehnen oder zu entfernen. Das Bewertungsformular sollte als Umfrage angesehen werden und umfasst keine (weiteren kommerziellen) Angebote, Einladungen oder Anreize jeglicher Art.

## **12. Haftungsausschluss**

- 12.1 Gemäß den in diesem Vertrag aufgeführten Einschränkungen und sofern dies gesetzlich zulässig ist, haften wir nur für Direktschäden, die von Ihnen aufgrund einer nachweislich mangelhaften Erfüllung unserer Pflichten in Bezug auf unseren Service tatsächlich erlitten oder gezahlt wurden oder die Ihnen entstanden sind, bis zu einem Gesamtbetrag in Höhe der Gesamtkosten Ihrer Buchungen, die gemäß Ihren E-Mail-Bestätigungen während der 12 Monate vor Ihrem Anspruch bestätigt und bezahlt wurden (sowohl für einzelne Ereignisse als auch für eine Reihe zusammenhängender Ereignisse).
- 12.2 Soweit gesetzlich zulässig, haften jedoch weder wir noch unsere leitenden Angestellten, Direktoren, Mitarbeiter, Vertreter, Tochtergesellschaften, verbundenen Unternehmen, Vertriebspartner, verbundenen (Vertriebs-)Partner, Lizenznehmer, Beauftragten oder sonstige Personen, die an der Erstellung, dem Sponsoring, der Promotion oder sonstigen Bereitstellung der Plattform und ihrer Inhalte beteiligt sind, für (i) Straf-, Sonder-, indirekte oder Folgeverluste oder -schäden, Produktionsausfälle, entgangene Gewinne, entgangene Einnahmen, Auftragsverluste, Verluste oder Schäden von Firmenwert oder Ruf, entgangene Ansprüche, (ii) Unrichtigkeiten in Bezug auf die (beschreibenden) Angaben (einschließlich Raten, Verfügbarkeit und Bewertungen) des Lieferanten, die auf unserer Plattform aufgeführt sind, (iii) die vom Lieferanten oder anderen Geschäftspartnern erbrachten Services oder angebotenen Produkte, (iv) etwaige (direkte, indirekte, Folge- oder Straf-)Schäden, Verluste oder Kosten, die Sie erlitten haben, Ihnen

entstanden sind oder von Ihnen gezahlt wurden in Bezug auf, auf Grundlage von oder im Zusammenhang mit der Nutzung, dem Unvermögen der Nutzung oder der Verzögerung unserer Plattform, oder (v) etwaige (Personen-)Verletzungen, Todesfälle, Sachschäden oder sonstige (direkte, indirekte, Sonder-, Folge- oder Straf-)Schäden, Verluste oder Kosten, die Sie erlitten haben, Ihnen entstanden sind oder von Ihnen gezahlt wurden, unabhängig davon, ob aufgrund von (gesetzlichen) Handlungen, Fehlern, Verstößen, (grober) Fahrlässigkeit, vorsätzlichen Fehlverhaltens, Unterlassungen, Nichterfüllung, Falschdarstellungen, unerlaubter Handlung oder verschuldensunabhängiger Haftung Ihrerseits, die (vollständig oder teilweise) auf den Lieferanten oder einen unserer sonstigen Geschäftspartner zurückzuführen sind (einschließlich ihrer Mitarbeiter, Direktoren, leitenden Angestellten, Beauftragten, Vertretern oder verbundenen Unternehmen), deren Produkte oder Services (direkt oder indirekt) auf oder über die Plattform zur Verfügung gestellt, angeboten oder beworben werden, einschließlich (teilweiser) Stornierungen, Überbuchungen, Streiks, höherer Gewalt und sonstiger Ereignisse außerhalb unserer Kontrolle.

12.3 Unabhängig davon, ob der Lieferant Ihnen Ihr Reisearrangement in Rechnung gestellt hat oder ob wir die Zahlung des Preises abwickeln, stimmen Sie zu und erkennen an, dass der Lieferant jederzeit verantwortlich ist

für die Erhebung, Einbehaltung, Abführung und Zahlung der anfallenden Steuern, die auf den Gesamtbetrag des Preises an die zuständigen Steuerbehörden geschuldet sind. Booking.com trägt keine Haftung oder Verantwortung für die Abführung, Erhebung, Einbehaltung oder Zahlung der auf den Gesamtbetrag des Preises anfallenden Steuern an die zuständigen Steuerbehörden. Booking.com handelt nicht als eingetragener Händler für auf der Plattform angebotene Produkte oder Services.

12.4 Durch das Hochladen von Fotos/Bildern in unser System (zum Beispiel zusätzlich zu einer Bewertung) bestätigen, gewährleisten und stimmen Sie zu, dass Sie das Urheberrecht an den Fotos/Bildern besitzen und dass Sie damit einverstanden sind, dass Booking.com die hochgeladenen Fotos/Bilder auf ihrer (mobilen) Website und App und in (Online-/Offline-)Werbematerialien und Publikationen nach alleinigem Ermessen von Booking.com verwenden kann. Sie gewähren Booking.com eine nicht ausschließliche, weltweite, unwiderrufliche, bedingungslose, unbefristete Berechtigung und Lizenz zur Nutzung, Vervielfältigung, Darstellung, Beauftragung der Vervielfältigung, Verbreitung, Unterlizenzierung, Mitteilung und Bereitstellung der Fotos/Bilder nach dem alleinigen Ermessen von Booking.com. Durch das Hochladen dieser Fotos/Bilder übernimmt die Person, welche das/die Bild(er) hochlädt, die vollständige rechtliche und moralische Verantwortung für alle Rechtsansprüche, die von Dritten (einschließlich unter anderem Eigentümern von Unterkünften) aufgrund der Veröffentlichung und Verwendung dieser Fotos/Bilder durch Booking.com geltend gemacht werden. Booking.com ist nicht die Eigentümerin der hochgeladenen Fotos/Bilder und befürwortet diese nicht. Für Wahrhaftigkeit, Gültigkeit und das Nutzungsrecht bezüglich aller Fotos/Bilder ist die Person zuständig, welche das Foto hochgeladen hat; Booking.com übernimmt diesbezüglich keine Verantwortung. Booking.com weist sämtliche Haftung und Verantwortung für die geposteten Bilder von sich. Die Person, welche das Foto hochgeladen hat, gewährleistet, dass die Fotos/Bilder keine Viren, trojanischen Pferde oder infizierten Dateien und keine pornografischen, illegalen, anstößigen, beleidigenden, verwerflichen oder unangemessenen Materialien enthalten und gegen keine Rechte Dritter (geistige Eigentumsrechte, Urheber- oder Privatsphärenrechte) verstoßen. Fotos/Bilder, die den obengenannten Kriterien nicht entsprechen, werden nicht gepostet und/oder können von Booking.com jederzeit und ohne Vorankündigung entfernt/gelöscht werden.

### **13. Geistige Eigentumsrechte**

13.1 Sofern nicht anders angegeben, befindet sich die für unseren Service erforderliche, auf der Plattform verfügbare oder von dieser verwendete Software sowie die geistigen Eigentumsrechte (einschließlich der Urheberrechte) an den Inhalten und Informationen von und Materialien auf unserer Plattform im Eigentum von Booking.com B.V., ihren Lieferanten oder Anbietern.

13.2 Booking.com behält sich exklusiv alle Rechte, Eigentumsrechte und Beteiligungen in und an (allen geistigen Eigentumsrechten an) (dem Erscheinungsbild (einschließlich der Infrastruktur) der) der Plattform vor, auf welcher der Dienst bereitgestellt wird (einschließlich Gästebewertungen und übersetzter Inhalte), und Sie sind nicht berechtigt, die Inhalte (einschließlich Übersetzungen des Inhalts sowie der Gästebewertungen) oder unsere Marke ohne unsere ausdrückliche schriftliche Einwilligung zu kopieren, abzurufen, (per Hyper-/Deep-)Link zu verknüpfen, zu veröffentlichen, zu bewerben, zu vermarkten, zu integrieren, zu verwerten, zu kombinieren oder auf sonstige Weise zu verwenden. Sofern Sie unsere (übersetzten) Inhalte (einschließlich Gästebewertungen) (vollständig oder teilweise) verwenden oder kombinieren oder auf sonstige Weise geistige Eigentumsrechte an der Plattform oder an (übersetzten) Inhalten oder Gästebewertungen besitzen, so nehmen Sie hiermit eine Abtretung, Übertragung und Übergabe aller solchen geistigen Eigentumsrechte an Booking.com vor. Jede unrechtmäßige Verwendung bzw. alle obenstehenden Handlungen oder Verhaltensweisen stellen eine wesentliche Verletzung unserer geistigen Eigentumsrechte dar (einschließlich Urheber- und Datenbankrechten).

#### **14. Reisebestimmungen**

14.1 Booking.com und der Geschäftskunde vereinbaren, dass es sich bei diesem Vertrag um eine „**allgemeine Vereinbarung**“ im Sinne von Artikel 2 Abs. 2 (c) der EU-Richtlinie über Pauschalreisen 2015/2302 (wie von jedem Mitgliedsstaat umgesetzt und in der jeweils geltenden Fassung) und der Verordnung 10(3) der Verordnungen zur Zivilluftfahrt (Lizenzierungsverordnungen für Flugreiseveranstalter) 2012 handelt (gemeinsam als „**Reisebestimmungen**“ bezeichnet). Diesbezüglich vereinbaren die Parteien, dass die Reisebestimmungen für keine gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags getätigten Buchungen gelten.

#### **15. Sonstiges**

15.1 Sofern gesetzlich zulässig, unterliegen dieser Vertrag und die Bereitstellung unseres Service niederländischem Recht und sind gemäß diesen auszulegen, und alle sich aus diesem Vertrag und unserem Service ergebenden Streitigkeiten unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte in Amsterdam in der Niederlande.

15.2 Das englische Original dieses Vertrags wurde ggf. in andere Sprachen übersetzt. Die übersetzte Version dieses Vertrags ist lediglich eine zu Bürozzwecken angefertigte Übersetzung aus Gefälligkeit und Sie können aus der übersetzten Version keinerlei Rechte herleiten. Bei Streitigkeiten über den Inhalt oder die Auslegung dieses Vertrags bzw. bei Widersprüchen oder Abweichungen zwischen der englischen Version und Fassungen dieses Vertrags in anderen Sprachen gilt die Version in englischer Sprache und hat, sofern gesetzlich zulässig, Vorrang und ist endgültig. Die englische Fassung steht auf unserer Plattform zur Verfügung (durch Auswahl der englischen Sprache) oder wird Ihnen auf schriftliche Anfrage zugesendet.

15.3 Ist oder wird eine Bestimmung dieses Vertrags ungültig, undurchsetzbar oder unverbindlich, bleiben Sie an alle anderen Bestimmungen dieses Vertrags gebunden. In diesem Falle wird eine solche ungültige Bestimmung dennoch im größtmöglichen durch anwendbares Recht zulässigen Rahmen durchgesetzt und Sie stimmen zu, im Hinblick auf den Inhalt und den Zweck dieses Vertrags zumindest eine ähnliche Wirkung wie die der ungültigen, undurchsetzbaren oder unverbindlichen Bestimmung anzunehmen.

#### **16. Über Booking.com und die Support-Unternehmen**

16.1 Der Online-Buchungsservice wird von Booking.com bereitgestellt; hierbei handelt es sich um eine private Gesellschaft mit beschränkter Haftung, die nach den geltenden Gesetzen der Niederlande eingetragen ist und ihren eingetragenen Firmensitz in Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, Niederlande hat und ferner bei der Handelskammer von Amsterdam unter der Nummer 31047344 eingetragen ist. Unsere Umsatzsteuer-Identifikationsnummer ist NL805734958B01.

16.2 Booking.com hat seinen Sitz in Amsterdam, den Niederlanden und wird von verschiedenen verbundenen Konzerngesellschaften (die „Support-Unternehmen“) auf der ganzen Welt unterstützt. Die Support-Unternehmen dienen ausschließlich der internen Unterstützung zu Gunsten von Booking.com. Bestimmte Support-Unternehmen bieten einen eingeschränkten Kundenservice an. Die Support-Unternehmen besitzen keine Plattform (und betreiben, kontrollieren, pflegen oder hosten die Plattform in keiner Weise). Die Support-Unternehmen haben keine Vollmacht oder Befugnis, den Service zu leisten oder irgendeinen Vertrag im Namen oder im Auftrag von Booking.com abzuschließen. Sie haben keinerlei (rechtliche oder vertragliche) Beziehung zu den Support-Unternehmen. Unsere Support-Unternehmen agieren nicht als jegliche Art von Vertreter für einen Prozess oder einen Service von Booking.com und besitzen auch keine Befugnis, dies zu tun. Außer dem registrierten Sitz in Amsterdam akzeptiert und übernimmt Booking.com keinerlei Sitz an keinem Ort oder Büro der Welt (dazu zählen auch die Büros der Support-Unternehmen).